

Số: *168* /KH-BV

Hà Giang, ngày *18* tháng 11 năm 2020

KẾ HOẠCH

Thực hiện tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2020

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0);

Căn cứ Kế hoạch số 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019 của Bộ Y tế về việc kiểm tra việc triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh – sạch – đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019 của Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2016 của Bộ Y tế về phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, Quyết định số 3638/QĐ-BYT, ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở Y tế Xanh - Sạch - Đẹp;

Thực hiện Công văn số 2053/SYT-NYT ngày 03/11/2020 của Sở Y tế Hà Giang về việc hướng dẫn triển khai công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và thi đua năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 1415/QĐ-BV ngày 18/11/2020 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang về việc thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2020;

Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện xây dựng kế hoạch tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2020 theo 83 tiêu chí trong Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (*phiên bản 2.0*), với những nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

- Nhằm tiến hành các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ Y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cao nhất có thể cho người bệnh, người dân và nhân viên Y tế.

- Kiểm tra, đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, từ đó làm cơ sở xây dựng kế hoạch và tiến hành các hoạt động can thiệp nâng cao chất lượng bệnh viện.

- Sơ bộ xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động, dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện.

- Xác định vấn đề ưu tiên để cải tiến chất lượng; Xây dựng tư liệu, căn cứ khoa học để đầu tư, phát triển, quy hoạch bệnh viện.

- Tất cả cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị đều có trách nhiệm tham gia vào hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện để khắc phục những tiêu cực còn tồn tại, xây dựng chất lượng bệnh viện ngày càng phát triển.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI:

1. Hình thức: Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện tại đơn vị.

2. Nội dung kiểm tra, đánh giá:

2.1. Đánh giá chất lượng bệnh viện:

- Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0).

- Nhập kết quả kiểm tra trên phần mềm của Bộ Y tế.

2.2. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế:

- Thực hiện khảo sát theo hướng dẫn tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đường link: <http://chatluongbenhvien.vn>.

- Các mẫu phiếu khảo sát gồm:

+ Mẫu 01,02: Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú

+ Mẫu 03: Khảo sát hài lòng của nhân viên y tế

+ Mẫu 04: Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện

+ Mẫu 05: Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ

2.3. Kiểm tra chấm điểm việc triển khai thực hiện: Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

2.4. Gửi bằng chứng đánh giá chất lượng bệnh viện:

Chụp hình, chọn lọc các hình ảnh minh họa cho việc đánh giá 83 tiêu chí gửi về phần mềm trực tuyến Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

3. Phương pháp kiểm tra, đánh giá:

3.1. Thành lập đoàn và chia tổ kiểm tra:

Đơn vị thành lập các đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2020 theo Quyết định số 1415/QĐ-BV ngày 18/11/2020. Cụ thể:

- 04 tổ thuộc Đoàn kiểm tra đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện.

- 01 đoàn kiểm tra việc triển khai thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

- 04 tổ thuộc Đoàn khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

- 01 nhóm gửi bằng chứng đánh giá chất lượng bệnh viện.

3.2. Phương thức đánh giá tiêu chí:

- Quan sát thực trạng, theo dõi hoạt động
- Tra cứu sổ sách, máy tính, văn bản, nhật ký, tài liệu, số liệu...
- Kiểm tra, phỏng vấn nhanh NVYT/người bệnh/người nhà người bệnh
- Lưu ý khi tiến hành kiểm tra đánh giá: Kiểm tra độ tin cậy, chính xác của một số thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện; Ghi chép lại các mặt mạnh cũng như hạn chế còn tồn tại của đơn vị.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chuẩn bị hồ sơ kiểm tra:

TT	Khoa/ phòng	Nội dung chuẩn bị
1	Kế hoạch tổng hợp	- Thông tin chung - Hoạt động chuyên môn - Danh mục kỹ thuật bệnh viện - Triển khai kỹ thuật mới - Công tác nghiên cứu Khoa học - Kế hoạch cải tiến tiêu chí CLBV - Quản lý Hồ sơ bệnh án.
2	Tổ chức cán bộ	- Cơ cấu tổ chức bệnh viện - Số liệu nhân sự tổng hợp; đào tạo - Danh sách người hành nghề, đăng ký nghề, thôi hành nghề - Tài liệu bổ nhiệm, quy hoạch... - Tài liệu triển khai quy chế dân chủ, quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách, cơ sở y tế xanh-sạch-đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa,...
3	Tài chính kế toán	- Hoạt động tài chính - Danh mục kiểm kê trang thiết bị - Giá dịch vụ theo danh mục kỹ thuật bệnh viện
4	Dược	- Số liệu kiểm kê thuốc trong bệnh viện - Hoạt động về dược lâm sàng, phản ứng có hại của thuốc - Dùng thuốc an toàn...
5	Hành chính quản trị	- Công tác an ninh trật tự Bệnh viện - Công tác an toàn cháy nổ - Các biểu bảng theo quy định....
6	Công nghệ thông tin và truyền thông	- Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và điều hành Bệnh viện - Tuyên truyền, truyền thông, giáo dục sức khỏe...
7	Các khoa, phòng	- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến hoạt động chuyên môn của khoa, phòng. - Tạo điều kiện cho đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện thực hiện nhiệm vụ.

2. Nhiệm vụ của các tổ kiểm tra:

Tổ trưởng thuộc các tổ kiểm tra có trách nhiệm phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên triển khai thực hiện kế hoạch, đánh giá và xếp mức các tiêu chí theo nội dung đã được phân công, hoàn thiện phiếu đánh giá (*theo mẫu*).

Thư ký các Tổ có trách nhiệm tổng hợp kết quả kiểm tra đánh giá của tổ, những thuận lợi, khó khăn, đề xuất cải tiến khi áp dụng bộ tiêu chí. Tổng hợp báo cáo chuyển cho thư ký của Đoàn kiểm tra.

3. Nhiệm vụ của Thư ký đoàn kiểm tra:

- Chuẩn bị văn bản, tài liệu, biểu mẫu; hướng dẫn các tổ kiểm tra thực hiện công tác kiểm tra đúng quy định theo bộ tiêu chí.

- Hoàn thiện báo cáo tổng kết công tác tự kiểm tra chất lượng Bệnh viện báo cáo đơn vị cấp trên.

IV. THỜI GIAN KIỂM TRA VÀ BÁO CÁO:

1. Họp triển khai, hướng dẫn công tác kiểm tra:

- Thời gian: **14h ngày 30/11/2020**

- Địa điểm: tại phòng họp nhà A - BVĐK tỉnh.

- Thành phần: Hội đồng QLCL, Tổ QLCL, mạng lưới QLCL, các thành viên kiểm tra, đánh giá bệnh viện theo Quyết định số 1415/QĐ-BV, ngày 18/11/2020 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh.

2. Thời gian kiểm tra: Từ ngày 01/12/2020 đến 03/12/2020.

3. Nộp kết quả kiểm tra: Ngày 04/12/2020.

Trong quá trình triển khai có gì khó khăn, vướng mắc thông tin về phòng Kế hoạch tổng hợp (Đ/c Đỗ Văn Nghĩa hoặc Đ/c Bùi Thị Cẩm Vân) đề phối hợp thực hiện và kịp thời báo cáo Ban Giám đốc xem xét, quyết định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2020 theo 83 tiêu chí trong Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (*phiên bản 2.0*) của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang. Đề nghị các khoa/ phòng được phân công nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Hà Giang;
- Ban Giám đốc;
- Hội đồng QLCLBV;
- Đăng Website Bệnh viện;
- Lưu: VT, KHTH.



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Vũ Hùng Vương

Số: 14/15/QĐ-BV

Hà Giang, ngày 18 tháng 11 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2020

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH HÀ GIANG

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0);

Căn cứ Kế hoạch số 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019 của Bộ Y tế về việc kiểm tra việc triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh – sạch – đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính, chất lượng bệnh viện, hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019 của Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT, ngày 04/6/2016 của Bộ Y tế về phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ Y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, Quyết định số 3638/QĐ-BYT, ngày 15/7/2016 của Bộ Y tế về phê duyệt Kế hoạch triển khai cơ sở Y tế Xanh - Sạch - Đẹp;

Thực hiện Công văn số 2053/SYT-NYT ngày 03/11/2020 của Sở Y tế Hà Giang về việc hướng dẫn triển khai công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và thi đua năm 2020;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Kế hoạch Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2020 gồm các ông /bà có tên sau. (Danh sách, phân công nhiệm vụ chi tiết kèm theo).

Điều 2. Đoàn kiểm tra, đánh giá tiêu chí Chất lượng Bệnh viện có nhiệm vụ kiểm tra, đánh giá, tổng hợp tài liệu, số liệu kiểm tra báo cáo lại với Hội đồng QLCL Bệnh viện sau kiểm tra.

Điều 3. Nhiệm vụ các thành viên trong đoàn do Trưởng đoàn phân công.
Các ông (bà) có tên trong danh sách tại điều 1 căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám đốc;
- Hội đồng QLCL;
- Website Bệnh viện;
- Lưu VT, KHTH.



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Hùng Vương

DANH SÁCH, PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

Đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2020
(Kèm theo Quyết định số 445/QĐ-BV ngày 18/11/2020 của BVĐK tỉnh Hà Giang)

A. Chỉ đạo chung:

1. Bs.CKII. Phạm Anh Văn, Giám đốc - Trưởng đoàn: Chỉ đạo và phụ trách chung
2. Bs.CKII. Vũ Hùng Vương, Phó Giám đốc - Phó đoàn: Trực tiếp chỉ đạo, giám sát việc kiểm tra thực hiện
3. CN. Bùi Thị Cẩm Vân, Phòng KHTH – Thư ký: Tổng hợp số liệu, báo cáo

B. Các đoàn kiểm tra:

I. Đoàn kiểm tra, cải tiến 83 tiêu chí Chất lượng Bệnh viện chia làm 04 tổ, cụ thể:

1. Tổ I: Gồm 18 thành viên do Bs.CKII Vũ Hùng Vương - Trưởng đoàn.

1. Bs.CKII. Vũ Hùng Vương	Phó Giám Đốc	Tổ trưởng
2. CN. Bùi Thị Cẩm Vân	VC. P. KHTH	Thư Ký
3. Bs.CKI. Đỗ Văn Tuyến	TK. Phẫu Thuật	Thành Viên
4. Bs.CKI. Đỗ Thị Đẹp	TK. Da liễu	Thành Viên
5. Bs.CKII. Lê Văn Lợi	TK. CTCH	Thành Viên
6. CNĐD. Phan Công Lý	ĐDTK. Cấp Cứu	Thành Viên
7. CNĐD. Đặng Đức Cường	TP. ĐD	Thành Viên
8. CNĐD. Trần Hùng Cường	ĐDTK. HSTC&CĐ	Thành Viên
9. Bs.CKI. Nguyễn Thị Hương	TK. A10	Thành Viên
10. Bs.CKI. Sin Thị Huyền	PTK. Sản	Thành Viên
11. Bs.CKI. Nguyễn Thị Thanh Tâm	TK. TMH	Thành Viên
12. Bs.CKI. Lê Thị Toàn	PTK. Nhi	Thành Viên
13. CN.Đinh Viết Cường	PTP. CNTT&TT	Thành Viên
14. CN. Trần Mạnh Hà	PTP. CNTT&TT	Thành Viên
15. Ths.Bs. Nguyễn Việt Thắng	TK. Nội Tổng Hợp	Thành Viên
16. Bs.CKI. Nguyễn Thị Bích Ngọc	PT.K. Lão Khoa	Thành Viên
17. CNĐD. Cấn Thị Hương Giang	VC. P. Điều dưỡng	Thành Viên
18. CN. Nguyễn Quốc Khánh	VC. P. HCQT	Thành Viên

*** Thực hiện kiểm tra, đánh giá 26 tiêu chí, cụ thể:**

TT	Tiêu chí		Phụ trách kiểm tra, đánh giá tiêu chí
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (NB)			
Chương A2. Điều kiện cơ sở phục vụ người bệnh			
1	A2.1	NB điều trị nội trú được nằm một người một giường	Nguyễn Thị Bích Ngọc
2	A2.2	NB được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	Đỗ Văn Tuyền
3	A2.3	NB được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	Đ/c Đỗ Thị Đẹp
4	A2.4	NB được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	Đ/c Lê Văn Lợi
5	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	Đ/c Phan Công Lý
Chương A4. Quyền và lợi ích của người bệnh			
6	A4.2	NB được tôn trọng quyền riêng tư	Trần Hùng Cường
7	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng NB và tiến hành các biện pháp can thiệp	Đặng Đức Cường – Cần Thị Hương Giang
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
Chương C3. Công nghệ thông tin Y tế			
8	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	Đinh Viết Cường
9	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	Trần Mạnh Hà
Chương C5. Chất lượng lâm sàng			
10	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	Nguyễn Thị Hương
Chương C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh			
11	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả;	Đặng Đức Cường – Cần Thị Hương Giang
12	C6.2	NB được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	Đặng Đức Cường – Cần Thị Hương Giang
13	C6.3	NB được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	Đặng Đức Cường – Cần Thị Hương Giang
Chương C10. Nghiên cứu khoa học			
14	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	Nguyễn Việt Thắng
15	C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện	Nguyễn Việt Thắng

TT	Tiêu chí		Phụ trách kiểm tra, đánh giá tiêu chí
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
Chương D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng			
16	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	Bùi Thị Cẩm Vân
17	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	Bùi Thị Cẩm Vân
18	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	Bùi Thị Cẩm Vân
Chương D2. Phòng ngừa các sự cố và khắc phục			
19	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	Nguyễn Thị Thanh Tâm
20	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	Lê Thị Toàn – Nguyễn Quốc Khánh
Chương D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng			
21	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	Bùi Thị Cẩm Vân
22	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	Bùi Thị Cẩm Vân
23	D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	Bùi Thị Cẩm Vân
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA			
Chương E1. Tiêu chí sản khoa			
24	E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	Sin Thị Huyền
25	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	Sin Thị Huyền
26	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	Sin Thị Huyền

2. Tổ II: Gồm 09 thành viên do Th.s Đỗ Văn Nghĩa - Trưởng đoàn:

1.	Ths.Bs. Đỗ Văn Nghĩa	TP. KHTH:	Tổ trưởng
2.	Bs.CKI. Nguyễn Thị Thu Đông	TK. KBTYC:	Thư Ký
3.	Bs.CKI. Lương Cao Đạt	PTP. KHTH; TK Nhi:	Thành Viên
4.	Th.Bs. Bùi Thị Thu Hà	VC. KHTH:	Thành Viên
5.	Bs.CKI. Lê Việt Quang	PTK. Xét Nghiệm:	Thành Viên
6.	Bs.CKI. Nguyễn Thị Hoài Linh	PTK. Vi Sinh:	Thành Viên
7.	Bs.CKI. Nguyễn Ngọc Lưu	TK. HHTM	Thành Viên
8.	Bs.CKI. Trần Văn Học	TK. HSTC&CD	Thành Viên
9.	Th.Bs. Đỗ Trung Kiên	PTK. Ngoại TH	Thành Viên

*** Thực hiện kiểm tra, đánh giá 12 tiêu chí, cụ thể:**

TT	Tiêu chí		Phụ trách kiểm tra, đánh giá tiêu chí
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (NB)			
Chương A4. Quyền và lợi ích của người bệnh			
1	A4.5	NB có ý kiến phản nản, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi và giải quyết kịp thời.	Đỗ Văn Nghĩa - Bùi Thị Thu Hà
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
Chương C2. Quản lý hồ sơ bệnh án			
2	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học;	Đỗ Văn Nghĩa - Bùi Thị Thu Hà
3	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	Đỗ Văn Nghĩa - Bùi Thị Thu Hà
Chương C5. Chất lượng lâm sàng			
4	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	Lương Cao Đạt – Đỗ Trung Kiên
5	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	Lương Cao Đạt – Đỗ Trung Kiên
6	C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	Đỗ Văn Nghĩa - Bùi Thị Thu Hà
Chương C8. Chất lượng xét nghiệm			
7	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật;	Lê Việt Quang – Nguyễn Ngọc Lưu
8	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	Nguyễn Thị Hoài Linh – Nguyễn Ngọc Lưu
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
Chương D2. Phòng ngừa các sự cố và khắc phục			

TT	Tiêu chí		Phụ trách kiểm tra, đánh giá tiêu chí
9	D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	Bùi Thị Thu Hà
10	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	Lương Cao Đạt – Trần Văn Học
11	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố Y khoa	Lương Cao Đạt – Trần Văn Học
PHẦN E. TIÊU CHÍ NHI KHOA			
Chương E2. Tiêu chí Nhi khoa			
12	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	Nguyễn Thị Thu Đông

3. Tổ III: Gồm 13 thành viên do Bs.CKII Nguyễn Quốc Dũng - Trưởng đoàn:

1.	Bs.CKII. Nguyễn Quốc Dũng	Phó Giám Đốc	Tổ trưởng
2.	CNDD. Hoàng Thị Hiền	PTP. ĐD	Thư Ký
3.	Bs.CKI. Trần Văn Hiếu	PTK. HSTC&CD	Thành Viên
4.	Bs.CKI. Hà Lan Anh	PTK. RHM	Thành Viên
5.	Bs.CKI. Trần Hữu Long	TK. Khám Bệnh	Thành Viên
6.	Bs.CKI. Đào Cẩm Lê	TK. PHCN	Thành Viên
7.	Ds.CKI. Viên Thế Du	K. Dược	Thành Viên
8.	Ds.CKI. Lê Thị Thu Trang	PTK. Dược	Thành Viên
9.	CNDD. Nguyễn Văn Điệp	TK. KSNK	Thành Viên
10.	Bs.CKI. Mã Hồng Cầu	TK. Ung bướu	Thành Viên
11.	Ths. Nguyễn Anh Tuấn	PTTP. TBVTYT	Thành Viên
12.	Bs.CKI. Đỗ Văn Cảnh	PTK. CĐHA	Thành Viên
13.	CNDD Hoàng Thị Tuyết	ĐDT. KSNK	Thành Viên

*** Thực hiện kiểm tra, đánh giá 20 tiêu chí, cụ thể:**

TT	Tiêu chí		Phụ trách kiểm tra, đánh giá tiêu chí
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH			
Chương A1. Chỉ dẫn đón tiếp hướng dẫn cấp cứu người bệnh			
1	A1.1	NB được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	Trần Hữu Long
2	A1.2	NB, NNNB được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	Trần Hữu Long
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	Hà Lan Anh

TT	Tiêu chí		Phụ trách kiểm tra, đánh giá tiêu chí
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	Đào Cẩm Lê
5	A1.5	NB được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	Trần Văn Hiếu
6	A1.6	NB được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	Đỗ Văn Cảnh
Chương A4. Quyền và lợi ích của người bệnh			
7	A4.1	NB được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị.	Mã Hồng Cầu – Trần Văn Hiếu
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
Chương C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn			
8	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống KSNK	Nguyễn Văn Điệp
9	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn NVYT thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	Nguyễn Văn Điệp
10	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	Nguyễn Văn Điệp
11	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai KSNK trong bệnh viện	Hoàng Thị Hiền – Hoàng Thị Tuyết
12	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	Hoàng Thị Hiền – Hoàng Thị Tuyết
13	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	Hoàng Thị Hiền – Hoàng Thị Tuyết
Chương C5. Chất lượng lâm sàng			
14	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	Nguyễn Quốc Dũng
Chương C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc			
15	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	Viên Thế Du
16	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	Viên Thế Du
17	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	Nguyễn Anh Tuấn
18	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	Lê Thu Trang
19	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	Lê Thu Trang
20	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	Lê Thu Trang

4. Tổ IV: Gồm 11 thành viên do Ds.CKI Nguyễn Đức Dũng - Trưởng đoàn:

1.	Ds.CKI. Nguyễn Đức Dũng	Phó Giám Đốc:	Tổ trưởng
2.	CN. Nguyễn Thị Lan	TP. TCCB:	Thư Ký
3.	CN. Kim Thị Ngọc Lan	P. KHTH:	Thành Viên
4.	CN. Phạm Thị Kim Quy	TP. HCQT:	Thành Viên
5.	CN. Nguyễn Ánh Ngọc	P. HCQT:	Thành Viên
6.	Ths. Nguyễn Văn Trung	PTP. TCKT:	Thành Viên
7.	CN. Vũ Thị Hạ	PTP. TCCB:	Thành Viên
8.	CN. Đỗ Thị Kim Thanh	TP. TCKT:	Thành Viên
9.	CN. Ngô Phạm Hiện	PTP. HCQT:	Thành Viên
10.	CN. Bùi Bích Ngọc	PTK. Dinh Dưỡng:	Thành Viên
11.	Bs.CKI. Nguyễn Thị Duyên	TK. YHCT:	Thành Viên

*** Thực hiện kiểm tra, đánh giá 25 tiêu chí, cụ thể:**

TT	Tiêu chí		Phụ trách kiểm tra, đánh giá tiêu chí
	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH		
	Chương A3. Điều kiện chăm sóc người bệnh		
1	A3.1	NB được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	Phạm Thị Kim Quy
2	A3.2	NB được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	Phạm Thị Kim Quy
	Chương A4. Quyền và lợi ích của người bệnh		
3	A4.3	NB được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	Nguyễn Văn Trung
4	A4.4	NB được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	Nguyễn Văn Trung
	PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CỦA BỆNH VIỆN		
	Chương B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện		
5	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	Nguyễn Thị Lan
6	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	Nguyễn Thị Lan
7	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	Nguyễn Thị Lan
	Chương B2. Chất lượng nguồn nhân lực		
8	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	Kim Thị Ngọc Lan
9	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	Nguyễn Thị Lan

TT	Tiêu chí		Phụ trách kiểm tra, đánh giá tiêu chí
10	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	Nguyễn Thị Lan
Chương B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc			
11	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	Đỗ Thị Kim Thanh
12	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	Vũ Thị Hạ
13	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện;	Vũ Thị Hạ
14	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	Vũ Thị Hạ
Chương B4. Lãnh đạo bệnh viện			
15	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai.	Kim Thị Ngọc Lan
16	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	Nguyễn Ánh Ngọc
17	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	Nguyễn Thị Lan
18	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	Nguyễn Thị Lan
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
Chương C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ			
19	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	Ngô Phạm Hiện
20	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	Ngô Phạm Hiện
Chương C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế			
21	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	Bùi Bích Ngọc
22	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	Bùi Bích Ngọc
23	C7.3	NB được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	Nguyễn Thị Duyên
24	C7.4	NB được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	Bùi Bích Ngọc
25	C7.5	NB được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	Bùi Bích Ngọc

II. Đoàn kiểm tra việc triển khai thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

1. Bà Nguyễn Thị Lan	TP. TCCB:	Tổ trưởng
2. Bà Vũ Thị Hạ	PTP. TCCB:	Thư ký
3. Bà Phạm Thị Kim Quy	TP. HCQT:	Thành Viên
4. Ông Đặng Đức Cường	TP. ĐD:	Thành Viên
5. Bà Bùi Thị Cẩm Vân	VC. KHTH	Thành Viên
6. Bà Đỗ Thị Kim Thanh	TP. TCKT:	Thành Viên
7. Ông Nguyễn Văn Trung	PTP. TCKT:	Thành Viên
8. Ông Nguyễn Văn Điệp	TK. KSNK:	Thành Viên
9. Bà Bùi Bích Ngọc	PTK. Dinh Dưỡng:	Thành Viên
10. Ông Đinh Viết Cường	PTP. CNTT&TT:	Thành Viên

* Thực hiện kiểm tra theo Kế hoạch số 1205/KH-BYT, ngày 23/10/2019 của Bộ Y tế, cụ thể:

- Tổ chức kiểm tra, chấm điểm theo Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch số 1205/KH-BYT.

- Tổng hợp kết quả kiểm tra, chấm điểm theo hướng dẫn cách tính điểm tại Kế hoạch số 1205/KH-BYT:

+ Phần 1: Sử dụng kết quả của bảng chấm điểm triển khai thực hiện

+ Phần 2: Tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng người bệnh (mẫu phiếu 1,2 – theo Quyết định 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế). Lấy điểm hài lòng trung bình (theo 5 mức) của người bệnh nội trú cộng với ngoại trú, sau đó nhân với 8.

+ Phần 3: Lấy kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện nhân với 40.

=> Điểm tổng chung bằng điểm của 3 phần cộng lại, tối đa là 300 điểm.

III. Đoàn khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế chia làm 04 tổ, cụ thể:

1. Tổ 1: Khảo sát hài lòng nhân viên Y tế:

1. Bà Nguyễn Thị Lan	TP. TCCB:	Tổ trưởng
2. Bà Vũ Thị Hạ	PTP. TCCB:	Thư ký
3. Ông Đỗ Văn Nghĩa	TP. KHTH:	Thành Viên
4. Bà Phạm Thị Kim Quy	TP. HCQT:	Thành Viên
5. Bà Bùi Thị Cẩm Vân	VC. KHTH:	Thành Viên

2. Tổ 2: Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú:

1.	Ông Phan Công Lý	ĐDT khoa Cấp cứu	Tổ trưởng
2.	Ông Trần Mạnh Hà	PTP.CNTT&TT	Thành viên
3.	Bà Đào Thị Thu Trang	PT.ĐDT khoa KB	Thành viên
4.	Bà Hoàng Thị Tuyết	ĐDT khoa KSNK	Thành viên
5.	Bà Nguyễn Khánh Dũng	ĐDT khoa Ung bướu	Thành viên
6.	Bà Đặng Thị Nga	KTVT khoa XN	Thành viên
7.	Bà Nguyễn Thị Nhân	KTVT khoa Dược	Thành viên
8.	Bà Ma Thị Nhé	KTVT khoa GPB	Thành viên
9.	Bà Vũ Hải Yến	ĐDT khoa Mắt	Thành viên
10.	Bà Nguyễn Thị Thúy Tình	ĐDT khoa RHM	Thành viên
11.	Bà Hoàng Thị Quê	ĐDT khoa TMH	Thành viên
12.	Bà Nguyễn Thị Kim Huế	ĐDT khoa TDCN	Thành viên
13.	Bà Bùi Thị Hải Bình	ĐDT khoa Vi sinh	Thành viên
14.	Ông Trần Hùng Cường	ĐDT khoa HSTC&CD	Thành viên

3. Tổ 3: Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú:

1.	Ông Đặng Đức Cường	TP ĐD	Tổ trưởng
2.	Bà Cấn Thị Hương Giang	VC phòng ĐD	Thành viên
3.	Bà Nguyễn Thị Hà	ĐDT khoa HHTM	Thành viên
4.	Bà Đỗ Thị Thu Hương	ĐDT khoa PHCN	Thành viên
5.	Ông Phạm Anh Tuấn	ĐDT khoa Ngoại TH	Thành viên
6.	Bà Nguyễn Thị Vân Anh	ĐDT khoa Phẫu thuật	Thành viên
7.	Bà Nguyễn Thị Hà	ĐDT khoa CTCH	Thành viên
8.	Bà Lê Thị Kim Thoa	ĐDT khoa Nhi	Thành viên
9.	Bà Lê Thị Thư	PT.ĐDT khoa KBTYC	Thành viên
10.	Bà Lê Thúy Liên	ĐDT khoa Da liễu	Thành viên
11.	Bà Hoàng Thị Lê	ĐDT khoa Tâm thần	Thành viên
12.	Bà Lê Thị Kim Ngân	ĐDT khoa Nội TH	Thành viên
13.	Ông Trần Viễn Dương	PT.ĐDT khoa TMNT	Thành viên
14.	Bà Trần Thị Tuyết	ĐDT khoa YHCT	Thành viên

4. Tổ 4: Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện và thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ:

1.	Bà Bùi Bích Ngọc	PK Dinh dưỡng	Tổ trưởng
2.	Bà Hoàng Thị Hiền	PP Điều dưỡng	Thành viên
3.	Ông Lương Cao Đạt	TK Nhi	Thành viên
4.	Bà Lê Thị Toàn	PK Nhi	Thành viên
5.	Bà Sin Thị Huyền	Phó khoa Sản	Thành viên
6.	Bà Bùi Thị Thu Hà	VC khoa Sản	Thành viên
7.	Bà Đặng Thị Ngân	ĐDT khoa Sản	Thành viên

*** 04 tổ thuộc Đoàn khảo sát:** cùng thực hiện khảo sát phiếu và nhập số liệu khảo sát trên phần mềm trực tuyến của Bộ Y tế tại địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn/>. theo hướng dẫn tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế. Cụ thể:

- Tổ 1: Khảo sát hài lòng nhân viên y tế (mẫu phiếu số 3)
- Tổ 2: Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú (mẫu phiếu số 2)
- Tổ 3: Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú (mẫu phiếu số 1)
- Tổ 4: Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện và thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ (mẫu phiếu số 4 + 5)

IV. Nhóm gửi bằng chứng đánh giá 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện:

Thực hiện chụp chọn lọc hình ảnh minh họa cho việc đánh giá các tiêu mục của 83 tiêu chí, gửi về phần mềm trực tuyến Cục Quản lý Khám, chữa bệnh theo địa chỉ: <http://bangchungchatluongbenhvien.vn>. Cụ thể:

- | | | |
|-------------------------|--------------|-------------------------|
| 1. Ông Đinh Viết Cường | PTP. CNTT&TT | Chụp chọn lọc ảnh |
| 2. Ông Phùng Phương Nam | VC. CNTT&TT | Chụp chọn lọc ảnh |
| 3. Bà Bùi Thị Cẩm Vân | VC. KHTH | Tải H/a lên phần mềm./. |

Giám đốc

