

Số: *56* /KH-BV

Hà giang, ngày 19 tháng 06 năm 2015

KẾ HOẠCH

Thực hiện kiểm tra cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2015

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 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 4858/QĐ-BYT ngày 03 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số *810* /QĐ-BVT về việc thành lập đoàn kiểm tra cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm của Giám đốc Bệnh viện đa khoa tỉnh Hà Giang ngày 19 tháng 06 năm 2015;

Căn cứ Quy chế hoạt động của Hội đồng QLCLBV và Tổ quản lý chất lượng Bệnh viện.

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. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Giang tiến hành triển khai kiểm tra thực hiện cải tiến chất lượng Bệnh viện năm 2015 với những nội dung cụ thể như sau:

I. Thành phần Tham gia thực hiện kế hoạch:

*Gồm 3 đoàn tổng số 36 cán bộ viên chức (có danh sách kèm theo) của Quyết định số *810* /QĐ-BVT ngày 19 tháng 06 năm 2015.*

II. Nội dung thực hiện kiểm tra:

Đoàn I: Do Bs.CKII - **Vũ Hùng Vương** làm Trưởng đoàn. Thực hiện kiểm tra, đánh giá các tiêu chí theo Kế hoạch cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2015 - 2020 như sau:

1. Phần A. Hướng đến người bệnh:

- Tiêu chí A2.1. Người bệnh điều trị nội trú được nằm 1 người 1 giường;
- Tiêu chí A2.2. Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện;
- Tiêu chí A2.3. Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt;
- Tiêu chí A4.1. Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị;
- Tiêu chí A4.2. Người bệnh được tôn trọng bí mật riêng tư;
- Tiêu chí A4.4. Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa Y tế;
- Tiêu chí A4.5. Người bệnh có ý kiến phản nản, thắc mắc khen ngợi được BV phản hồi, giải quyết kịp thời.

2. Phần B. Phát triển nguồn nhân lực Bệnh viện:

- Tiêu chí B1.1. Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực Bệnh viện;

- Tiêu chí B1.2. Bảo đảm duy trì ổn định nhân lực Bệnh viện;
- Tiêu chí B1.3. Bảo đảm cơ cấu, chức danh nghề nghiệp, nhân lực Bệnh viện;
- Tiêu chí B2.1. Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp;
- Tiêu chí B2.2. Nhân viên Y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, Y đức;
- Tiêu chí B2.3. Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực;
- Tiêu chí B3.2. Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên Y tế;
- Tiêu chí B3.3. Sức khỏe, tinh thần, đời sống của nhân viên Y tế được quan tâm và cải thiện;
- Tiêu chí B3.4. Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên Y tế;
- Tiêu chí B4.3. Bảo đảm chất lượng nguồn lực quản lý Bệnh viện;
- Tiêu chí B4.4. Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý Bệnh viện.

3. Phần C. Hoạt động chuyên môn:

- Tiêu chí C4.1. Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn;
- Tiêu chí C6.1. Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động có hiệu quả;
- Tiêu chí C6.2. NB được DD hướng dẫn, tư vấn điều trị và CS, GDSK phù hợp với bệnh đang được điều trị;
- Tiêu chí C6.3. Người bệnh được chăm sóc, vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại Bệnh viện;
- Tiêu chí C9.6. Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động có hiệu quả;
- Tiêu chí C10.1. Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;
- Tiêu chí C10.2. Áp dụng kết quả NCKH trong hoạt động bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh;

4. Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng:

- Tiêu chí D1.3. Xây dựng Uy tín và văn hóa chất lượng Bệnh viện.

4. Phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa:

- Tiêu chí E1.2. Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc Nhi khoa;

Đoàn II: Do Ths.Bs - **Đỗ Văn Nghĩa** làm Trưởng đoàn. Thực hiện kiểm tra, đánh giá các tiêu chí theo Kế hoạch cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2015 - 2020 như sau:

1. Phần A. Hướng đến người bệnh:

- Tiêu chí A1.4. Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời;
- Tiêu chí A1.5. NB được làm các thủ tục khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự đảm bảo tính công bằng và mức ưu tiên;
- Tiêu chí A1.6. NB được hướng dẫn và bố trí làm các XN. CDHA, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện;
- Tiêu chí A4.3. Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác;

2. Phần B. Phát triển nguồn nhân lực Bệnh viện:

- Tiêu chí B3.1. Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ nhân viên Y tế;
- Tiêu chí B4.1. Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển Bệnh viện và công bố công khai;

- Tiêu chí 4.2. Triển khai văn bản của các cấp quản lý;

3. Phần C. Hoạt động chuyên môn:

- Tiêu chí C2.1. Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ;
- Tiêu chí C3.1. Quản lý cơ sở dữ liệu thông tin Y tế;
- Tiêu chí C3.2. Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn;
- Tiêu chí C4.3. Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay;
- Tiêu chí C4.4. Đánh giá, giám sát và triển khai KSNK trong Bệnh viện;
- Tiêu chí C4.5. Chất thải rắn Bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định;
- Tiêu chí C5.1. Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ;
- Tiêu chí C5.2. Thực hiện quy trình kỹ thuật chuyên môn theo danh mục và phân tuyến;
- Tiêu chí C5.3. Nghiên cứu và triển khai các kỹ thuật tuyến trên, kỹ thuật mới hiện đại;
- Tiêu chí C5.4. Xây dựng quy trình KT và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng kỹ thuật;
- Tiêu chí C5.5. Xây dựng các hướng dẫn chuyên môn và phác đồ điều trị;
- Tiêu chí C8.1. Bảo đảm năng lực và thực hiện các XN huyết học, sinh hóa, vi sinh và GPB;
- Tiêu chí C8.2. Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm;
- Tiêu chí C9.1. Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được;
- Tiêu chí C9.2. Bảo đảm cơ sở vật chất khoa dược;
- Tiêu chí C9.3. Cung ứng thuốc, VTYT tiêu hao;
- Tiêu chí C9.4. Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý;
- Tiêu chí C9.5. Thông tin thuốc, theo dõi, báo cáo ADR kịp thời, đầy đủ và có chất lượng;

4. Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng:

- Tiêu chí D1.1. Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng Bệnh viện;
- Tiêu chí D1.2. Xây dựng và triển khai kế hoạch chất lượng Bệnh viện;
- Tiêu chí D2.1. Xây dựng hệ thống báo cáo, tổng hợp, phân tích sai sót và khắc phục;
- Tiêu chí D2.2. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sai sót, sự cố;
- Tiêu chí D3.1. Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng Bệnh viện;
- Tiêu chí D3.2. Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng Bệnh viện;
- Tiêu chí D3.3. Hợp tác với các cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng Bệnh viện.

Đoàn III: Do Bs. CKII - **Nguyễn Quốc Dũng** làm Trưởng đoàn. Thực hiện kiểm tra, đánh giá các tiêu chí theo Kế hoạch cải tiến tiêu chí chất lượng Bệnh viện năm 2015 - 2020 như sau:

1. Phần A. Hướng đến người bệnh:

- Tiêu chí A1.1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể;
- Tiêu chí A1.2. Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật;

- Tiêu chí A1.3. Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh;
- Tiêu chí A2.4. Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý;
- Tiêu chí A2.5. Người bệnh khuyết tật được tiếp cận với các khoa, phòng, phương tiện và dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh trong Bệnh viện;
- Tiêu chí A3.1. Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp;
- Tiêu chí A3.2. Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp;
- Tiêu chí A4.6. Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp;

2. Phần C. Hoạt động chuyên môn:

- Tiêu chí C1.1. Đảm bảo an ninh, trật tự Bệnh viện;
- Tiêu chí C1.2. Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ;
- Tiêu chí C4.6. Chất thải lỏng Bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định;
- Tiêu chí 5.6. Áp dụng các phác đồ điều trị đã ban hành và giám sát việc tuân thủ của nhân viên Y tế;
- Tiêu chí C6.4. Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã;
- Tiêu chí C6.5. Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến xấu xảy ra với người bệnh;
- Tiêu chí C7.1. Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng tiết chế trong Bệnh viện;
- Tiêu chí C7.2. Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế Trong Bệnh viện;
- Tiêu chí C7.3. Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện;
- Tiêu chí C7.4. Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý;
- Tiêu chí C7.5. Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện;

3. Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng:

- Tiêu chí D3.4. Tích cực cải tiến chất lượng Bệnh viện và áp dụng các mô hình, phương pháp cải tiến chất lượng;

4. Phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa:

- Tiêu chí E1.1. Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh;
- Tiêu chí E1.3. Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông và sức khỏe sinh sản trước sinh, trong sinh và sau sinh;

III. Thời gian kiểm tra: Chia làm 3 đợt

1. Đợt 1: Từ ngày 01/07/2015 đến ngày 10/07/2015;
2. Đợt 2: Từ ngày 01/09/2015 đến ngày 10/09/2015;
3. Đợt 3: Từ ngày 02/11/2015 đến ngày 06/11/2015.

Yêu cầu các Trưởng đoàn phân công, công việc cụ thể cho từng thành viên trong đoàn triển khai thực hiện kế hoạch. Trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch có vấn đề gì vướng mắc liên hệ với Hội đồng QLCLBV (Bs. Vũ Hùng Vương và CNDD. Phạm Thị Vân).

Kết quả kiểm tra của đoàn kiểm tra gửi về phòng KHTH. Ths. Đỗ Văn Nghĩa
- Thư ký Hội đồng QLCLBV và CNDD. Phạm Thị Vân - Thư ký Tổ QLCLBV để tổng hợp báo cáo./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc
- Website Bệnh viện;
- Lưu VT-Hội đồng QLCL Bệnh viện.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Vũ Hùng Vương