

Số: 03 /KH-TQLCL

Trà Vinh, ngày 08 tháng 6 năm 2020

KẾ HOẠCH

Kiểm tra chất lượng Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2020.

Căn cứ Quyết định số 682/QĐ-UBND ngày 22 tháng 4 năm 2010 của UBND tỉnh Trà Vinh về việc thành lập Bệnh viện Sản – Nhi Trà Vinh;

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 07 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 Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

Nhằm tiến hành kiểm tra các hoạt động các khoa phòng và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh 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 Sản – Nhi xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng với nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH:

1. Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, tình hình cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện;
2. 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 cần thiết nâng cao chất lượng bệnh viện;
3. Sơ bộ xếp loại kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của bệnh viện;
4. Xác định vấn đề ưu tiên đề cải tiến chất lượng;
5. Xây dựng, báo cáo, tổng hợp, phân tích nhược điểm và khắc phục.

II. YÊU CẦU:

Tổ chức kiểm tra đánh giá trung thực, khách quan, chính xác, hiệu quả và tiết kiệm theo “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện” của Bộ trưởng BYT đã ban hành. Các thành viên được phân công nhiệm vụ phụ trách kiểm tra ở lĩnh vực nào, sau khi kiểm tra, đánh giá nêu rõ các giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng hoạt động bệnh viện.

III. ĐỐI TƯỢNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ:

Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng tại bệnh viện.

IV. NỘI DUNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ:

Thực hiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện Việt Nam (Ban hành kèm



theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y Tế) gồm các mặt: Hướng đến người bệnh, phát triển nguồn nhân lực, hoạt động chuyên môn, cải tiến chất lượng, tiêu chí đặc thù chuyên khoa.

V. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ:

1. Thành lập Đoàn kiểm tra:

Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện được thành lập và có nhiệm vụ kiểm tra cụ thể (Có danh sách kèm theo).

2. Phương thức kiểm tra, đánh giá:

- 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 nhân viên y tế/ người bệnh/ người nhà người bệnh.
- 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 phản ánh thể mạnh cũng như những điểm yếu kém nhất của đơn vị tự kiểm tra, đánh giá.

VI. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN:

Nhằm nâng cao vai trò, trách nhiệm từng khoa, phòng trong việc thực hiện nội qui, qui chế Bệnh Viện. Phát huy thành tích đạt được, khắc phục cái khó và những mặt chưa đạt từng khoa, phòng để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh 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 Sơn - Nhi.

Đoàn Kiểm tra xây dựng quy trình hoạt động trình Ban Giám đốc phê duyệt.

Đoàn kiểm tra đảm bảo phân tích nguyên nhân gốc và phân hồi cho các báo cáo.

Đoàn kiểm tra tổng kết báo cáo việc kiểm tra 84 tiêu chí và đề xuất khen thưởng các cá nhân và khoa/ phòng có thành tích tốt trong công tác.

VII. THỜI GIAN THỰC HIỆN:

TT	THỜI GIAN	KHOA - PHÒNG	GHI CHÚ
	Ngày 22/06/20:		
01	Buổi sáng (08 ^h 00 – 9 ^h 30)	Phòng TC – HC	
	(09 ^h 30 – 11 ^h 00)	Phòng TC – KT	
	Buổi chiều		

	(13 ^h 30 – 15 ^h 00)	Khoa PTGM-HS
	(15 ^h 00 – 16 ^h 30)	Khoa NS-PK-HIM
	<u>Ngày 23/06/20:</u>	
	<i>Buổi sáng</i>	
	(08 ^h 00 – 9 ^h 30)	Phòng KHHH - CNTT
02	(09 ^h 30 – 11 ^h 00)	Phòng Điều dưỡng
	<i>Buổi chiều</i>	
	(13 ^h 30 – 15 ^h 00)	Khoa Sản
	(15 ^h 00 – 16 ^h 30)	Khoa Ngoại Nhi
	<u>Ngày 24/06/20:</u>	
	<i>Buổi sáng</i>	
	(08 ^h 00 – 9 ^h 30)	Khoa Dinh Dưỡng
03	(09 ^h 30 – 11 ^h 00)	Khoa XN - CDHA
	<i>Buổi chiều</i>	
	(13 ^h 30 – 15 ^h 00)	Khoa HSTC-CD
	(15 ^h 00 – 16 ^h 30)	Khoa Nội Nhi
	<u>Ngày 25/06/20:</u>	
	<i>Buổi sáng</i>	
	(08 ^h 00 – 9 ^h 30)	Kiểm soát – Nhiễm khuẩn
04	(09 ^h 30 – 11 ^h 00)	Khoa Dược – VTYT
	<i>Buổi chiều</i>	
	14 ^h 00 – 15 ^h 30)	Khoa KB-CC



VII. NHIỆM VỤ CỦA ĐOÀN KIỂM TRA:

- Đánh giá và xếp mức các tiêu chí theo nội dung đã được phân công;
- Hoàn thiện phiếu đánh giá chất lượng Bệnh viện của từng tiêu chí (*Theo mẫu*);
- Phương pháp kiểm tra, đánh giá áp dụng cho các tiêu chí;
- Những thuận lợi, khó khăn áp dụng bộ tiêu chí;
- Đề xuất những tiêu chí bệnh viện cần cải tiến, giải pháp và thời gian thực hiện.

* Thư ký:

- Chuẩn bị kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện. Các tài liệu, biểu mẫu,....

- Viết báo cáo tổng kết công tác tự kiểm tra, biên bản kiểm tra và bộ hồ sơ kiểm tra chất lượng bệnh viện.

VIII. TỔNG KẾT CÔNG TÁC KIỂM TRA:

Đoàn kiểm tra tổng kết từng mục tiêu cụ thể tổng hợp rút kinh nghiệm và phân tích xu hướng, nguyên nhân và đề xuất giải pháp hạn chế sai sót trình Giám đốc.

Các khoa, phòng và cá nhân được phân công nhiệm vụ triển khai thực hiện kế hoạch./.

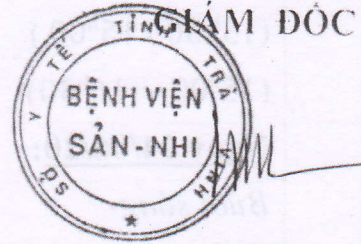
Nơi nhận:

- BGD;
- Các khoa/phòng chức năng;
- Lưu: VT.

D:\QLCL\2020\Đ3.3\KH16\HANGDAU\NAM.doc

TO QLCLBV

Chach Chui Cong



Lê Minh Dũng

**DANH SÁCH VÀ NỘI DUNG KIỂM TRA
CỦA ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG**

TT	Mã TC	SL TC	Người KT	Vị trí công tác
	Bs. CKII Lê Minh Dũng Bs. CKI Nguyễn Thị Thu Thủy Cn. Lê Thị Phần	GD PGD NV.P.KHTH - CNTT		Trưởng đoàn Phó đoàn Thư ký
	Các thành viên:			
	Các khoa lâm sàng và cận lâm sàng			
1.	A1 (6)	6	Bs. CKI Nguyễn Thị Thu Thủy	PGD
2.	A2 (5), C1 (2), A3.1 (1)	15	Cn. Hồ Nam Hưng	PP. TC-HC
3.	A3.2 (1), C6 (3)	7	Cn. Trần Thị Trà Mí	TP. Điều dưỡng
4.	A4.1, A4.2, A4.5, A4.6	2	Bs. CKII. Lê Thanh Tiền	PGD
5.	A4.3	1	Cn. Trần Mộng Ngân	TP. TC-KT
6.	B1 (3), B2 (3)	6	Ds. Đỗ Việt Vẹn (Cn. Trâm Thanh Thảo)	Tp. TC-HC Tô phò tô QI CI.
7.	C5(5)	5	Bs. CKI. Võ Hoàng Phúc (Cn. Lê Thị Phần)	PK. HSTC - CD NV. KHTH-CNTT
8.	E2.1	1	Bs. CKI. Võ Hoàng Phúc	PK. HSTC - CD
9.	B4(4)	4	Ds. Đỗ Việt Vẹn	Tp. TC-HC
10.			(Cn. Trâm Thanh Thảo)	Tô phò tô QI CI.
11.	C2 (2)	2	Bs. CKI. Cao Văn Dặng	TP. KHTH-CNTT
12.			(Cn. Tiêu Thị Hạnh)	NV. KHTH-CNTT
13.	C3(2)	2	Bs. CKI Cao Văn Dặng	TP. KHTH-CNTT
14.			(Cn. Trần Quốc Phục)	NV. KHTH-CNTT
15.	C4 (6).	6	Cn Nguyễn Phương Nam	PK. KSNK
16.	C7 (5)	5	Bs. CKI. Trần Thị Ngọc Ngân	PK. Dinh Dưỡng
17.	C8 (2)	3	Cn. Nguyễn Thành An	TK. XN - CDHA
18.	C9 (6)	6	Ds. CKI. Lê Tấn Đạt	TK. Dược-VIYT
19.	C10(2)	2	Bs. CKI Cao Văn Dặng (Cn. Lê Thị Phần)	TP. KHTH-CNTT NV. KHTH-CNTT

20.	D1 (3)	5	Cn. Trâm Thanh Thao	Tổ phó tổ QLCL
21.	B3 (4), D2(3), D3 (3)	6	Bs. Thạch Chí Công	Tổ trưởng tổ QLCL
22.	E1.1, E1.2, E1.3	3	Bs. CKII.Lưu Thị Mỹ Tuyền	TK. NS-PK-HM
Các phòng chức năng: Phòng TC-HC; Phòng KHTH-CNTT; Phòng TC-KT; Phòng Điều dưỡng				
	A1 (6); A2 (5); C1 (2); A3.1 (1); A3.2 (1); C6 (3); A4 (5); B1 (3), B2 (3), C5(5), E2.1; B4(4) C2 (2); C3(2); C4 (6); C7 (5); C8 (2) C10(2); D1 (3); B3 (4); D2(3), D3 (3); E1(3); C9 (6)		Bs. CKII. Lê Minh Dũng Bs. CKI. Nguyễn Thị Thu Thủy Cn. Trâm Thanh Thao	GD Bệnh viện PGD Bệnh viện Tổ phó tổ QLCL

*** Nội dung kiểm tra cụ thể:**

PHẦN A. HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (19)

CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)

1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	Bs. Thủy
2	A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	Bs. Thủy
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	Bs. Thủy
4	A1.4	Bệnh viện bao đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	Bs. Thủy
5	A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bao đảm tính công bằng và mức ưu tiên	Bs. Thủy
6	A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	Bs. Thủy
CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)			
7	A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	Cn.Hưng
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	Cn.Hưng
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	Cn.Hưng
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bao đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	Cn.Hưng
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	Cn.Hưng

CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	Cn.Hung
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	Cn.Mi
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
14	A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	Bs.Tiền
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	Bs.Tiền
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	Cn. Ngân
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chu trương xã hội hóa y tế	
18	A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	Bs.Tiền
19	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	Bs.Tiền
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
20	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	Ds. Vẹn Cn.Thảo
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	Ds. Vẹn Cn.Thảo
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	Ds. Vẹn Cn.Thảo
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
23	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	Ds. Vẹn NHV Cn.Thảo AN-1
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	Ds. Vẹn Cn.Thảo *
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	Ds. Vẹn Cn.Thảo
CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ DÀI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)			
26	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	Bs.Công
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	Bs.Công
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	Bs.Công
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	Bs.Công
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			

30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	Ds. Vẹn Cn.Thảo
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	Ds. Vẹn Cn.Thảo
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	Ds. Vẹn Cn.Thảo
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	Ds. Vẹn Cn.Thảo

PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)

CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NÓ (2)

34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	Cn.Hưng
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	Cn.Hưng

CHƯƠNG C2. QUAN LÝ HO SƠ BỆNH ÁN (2)

36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	Bs. Đặng Cn. Hạnh
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	Bs. Đặng Cn. Hạnh

CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)

38	C3.1	Quan lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	Bs. Đặng Cn.Phục
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	Bs. Đặng Cn.Phục

CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)

40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	Cn. Nam
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	Cn. Nam
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	Cn. Nam
43	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	Cn. Nam
44	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	Cn. Nam
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	Cn. Nam

CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)

46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	Bs.Phúc Cn.Phản
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	Bs.Phúc Cn.Phản
48	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	Bs.Phúc Cn.Phản
49	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	Bs.Phúc Cn.Phản