

Số: /KH-SYT

Bắc Giang, ngày tháng năm 2019

KẾ HOẠCH

Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của vụ 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 năm 2019

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; Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019; Kế hoạch 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 vụ 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” năm 2019. Sở Y tế xây dựng Kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện (CLBV), Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của vụ 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 năm 2019 như sau:

I. MỤC ĐÍCH

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của bệnh viện, Trung tâm Y tế (TTYT).
- Đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính làm cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Sơ bộ xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện.
- Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2019.

II. ĐỐI TƯỢNG

- Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh.
- Trung tâm Y tế huyện.
- Các Bệnh viện ngoài công lập.

III. NỘI DUNG

1. Nội dung kiểm tra, đánh giá

- Các bệnh viện, Trung tâm Y tế tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện” đã được ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế, triển khai thực hiện Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của vụ cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thải chất thải nhựa, công khai tài chính, sau đó nhập đầy đủ các thông tin vào phần mềm trực tuyến và báo cáo kết quả về Sở Y tế.

- Sở Y tế sẽ thành lập 03 đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện tại các bệnh viện, Đoàn số 1 sẽ kiểm tra, đánh giá các bệnh viện hạng I (02 bệnh viện); Đoàn số 2, Đoàn số 3 kiểm tra, đánh giá các bệnh viện và TTYT huyện. Nội dung kiểm tra, đánh giá gồm 04 phần:

Phần A: Thông tin chung, số liệu hoạt động của bệnh viện

Các bệnh viện, TTYT nhập các thông tin vào phần mềm, sau đó trích xuất:

Thông tin chung; hoạt động chuyên môn; hoạt động tài chính; số liệu nhân sự tổng hợp; cơ cấu tổ chức bệnh viện; danh mục dịch vụ kỹ thuật; danh mục bảng giá kỹ thuật; danh mục kiểm kê trang thiết bị; danh sách người hành nghề, đăng ký hành nghề, thôi hành nghề; số liệu kiểm kê thuốc trong bệnh viện; số liệu báo cáo mô hình bệnh tật, tử vong tại bệnh viện.

Phần B. Kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện

Đánh giá chất lượng bệnh viện theo “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện” đã được ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

Phần C. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Đoàn kiểm tra của Sở Y tế sẽ tiến hành khảo sát 30 phiếu hài lòng NB Nội trú và 30 phiếu Ngoại trú

- Phương pháp khảo sát theo mẫu phiếu 1, 2 kèm theo Quyết định số 3936/QĐ-BYT ngày 30/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 sau đó nhập vào phần mềm của bệnh viện, TTYT.

Phần D. Kiểm tra việc triển khai thực hiện cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thải chất thải nhựa theo Bảng chấm điểm triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của vụ 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” năm 2019 ban hành kèm theo Kế hoạch 1205/KH-BYT ngày 23/10/2019.

2. Thành phần đoàn kiểm tra, đánh giá

- Trưởng đoàn: Lãnh đạo Sở Y tế.
- Phó trưởng đoàn: Trưởng các phòng chuyên môn, Lãnh đạo các bệnh viện tuyến tỉnh.
- Thư ký đoàn: Chuyên viên Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế.
- Thành viên đoàn: Lãnh đạo, chuyên viên các phòng của Sở Y tế; Trưởng, phó các khoa, phòng của một số bệnh viện tuyến tỉnh.

3. Phân công nhiệm vụ cho thành viên:

Việc phân công, sẽ chia làm 08 nhóm như sau:

Nhóm 1:

- A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, c.cứu ng.bệnh (6)
- A2. Điều kiện CSVC phục vụ người bệnh (5)
- A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)
- A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)
- C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)

Nhóm 2:

- B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực BV (3)
- B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)
- B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, MT l/việc (4)
- B4. Lãnh đạo BV (4)

Nhóm 3:

- C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)
- C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2)
- C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (6)

Nhóm 4:

- C8. Chất lượng xét nghiệm (2)
- C10. Nghiên cứu khoa học (2)
- E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho BV đa khoa có khoa Sản, Nhi và BV chuyên khoa Sản, Nhi) (4)

Nhóm 5:

- C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)
- C6. Hoạt động điều dưỡng và CS người bệnh (5)
- C7. Năng lực thực hiện CS d.dưỡng và t.chế (5)

Nhóm 6:

- C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)

Nhóm 7:

- D1. Thiết lập hệ thống và xây dựng, triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng (3)
- D2. Phòng ngừa sai sót, sự cố và cách khắc phục (2)
- D3. Đ. giá, đo lường, h/tác, cải tiến ch.lượng (4)

Nhóm 8:

Bảng chấm điểm 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”

4. Trình tự kiểm tra, đánh giá chất lượng của đoàn

- Trưởng đoàn kiểm tra công bố quyết định và giới thiệu thành phần đoàn kiểm tra đồng thời nêu rõ mục đích yêu cầu của buổi kiểm tra.
- Lãnh đạo bệnh viện báo cáo tóm tắt kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng của bệnh viện mình.
- Thư ký đoàn phân công nhiệm vụ cho các thành viên
- Lãnh đạo bệnh viện phân công cán bộ phối hợp cùng các thành viên của đoàn kiểm tra
- Đoàn tiến hành kiểm tra tính đầy đủ của thông tin, số liệu và kiểm tra độ tin cậy, chính xác của một số thông tin, số liệu hoạt động của bệnh viện và thành viên đoàn tiến hành đánh giá trực tiếp các tiêu chí bằng quan sát, phỏng vấn, kiểm tra văn bản, sổ sách, số liệu, hình ảnh..... ở tất cả các khoa, phòng, bộ phận của bệnh viện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện và Bảng chấm điểm triển khai thực hiện cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp.
- Nhập vào phần mềm trực tuyến, tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh.... Đoàn tiến hành hội ý và tổng kết, công bố kết quả buổi kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện.

IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM

Thời gian tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng mỗi bệnh viện dự kiến trong 01 ngày; trong khoảng thời gian từ 4/12/2019 đến 18/12/2019.

(Có lịch cụ thể gửi kèm)

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Giao Phòng Nghiệp vụ Y chủ trì, phối hợp với các đơn vị và cá nhân liên quan tổ chức việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, Cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp. Các phòng của Sở Y tế, các đơn vị có cán bộ trong thành viên đoàn sắp xếp, bố trí cử cán bộ tham gia đầy đủ.
- Thư ký các đoàn có trách nhiệm tổng hợp tài liệu, hướng dẫn, chuẩn bị nội dung; phân công nhiệm vụ cho các thành viên; tổng hợp kết quả kiểm tra,

đánh giá; thông báo tới các thành viên thời gian, địa điểm và các thông tin liên quan khác.

- Các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá theo lĩnh vực được phân công nghiên cứu kỹ nội dung Bộ tiêu chí, phương pháp đánh giá, xếp mức và các tài liệu có liên quan trước khi tiến hành công việc. Cập nhật thông tin cá nhân, quá trình đào tạo về chuyên môn và kiến thức quản lý chất lượng trên phần mềm trực tuyến tại đường dẫn <http://danhgia.chatluongbenhvien.vn>. Các thành viên trong đoàn cần thực hiện đăng ký để nhận “Mã đánh giá viên” ít nhất 2 ngày trước khi đi đánh giá (có mẫu gửi kèm).

- Các bệnh viện, TTYT được kiểm tra: Chuẩn bị 01 bản báo cáo kết quả tự chấm điểm của đơn vị (trích xuất từ phần mềm); chuẩn bị, sắp xếp các tài liệu liên quan đến việc chấm các tiêu chí theo 08 nhóm; in 01 bộ tiêu chí chưa chấm, chia làm 07 nhóm; 83 phiếu phụ lục số 3 kẹp trước các tiêu chí trên; 30 phiếu khảo sát hài lòng người bệnh Nội trú và 30 phiếu hài lòng người bệnh Ngoại trú; dự kiến việc phân công cán bộ của bệnh viện theo lĩnh vực liên quan, phối hợp với các thành viên đoàn kiểm tra.

- Văn Phòng Sở Y tế bố trí xe và lái xe đưa đón Lãnh đạo Sở các đoàn. Bệnh viện Đa khoa tỉnh chuẩn bị xe và lái xe đưa đón các thành viên Đoàn 1 và Đoàn 2. Bệnh viện Sản Nhi chuẩn bị xe và lái xe đưa đón các thành viên Đoàn 3.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu khó khăn vướng mắc liên hệ với Phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế, ĐT: 0204.3855.769 xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Lưu: VT, NVY.

Bản điện tử:

- Công đoàn Ngành;
- Các phòng thuộc Sở, Thanh tra Sở;
- Các bệnh viện trong và ngoài công lập;
- TTYT các huyện;
- Lãnh đạo Sở (báo cáo);
- Website Sở Y tế.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Văn Sinh

PHỤ LỤC 1

LỊCH KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CÁC BỆNH VIỆN CÁC BỆNH VIỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC GIANG NĂM 2019

(Kèm theo Kế hoạch số/KH-SYT ngày tháng năm 2019)

STT	Tên bệnh viện	Tuyến	Hạng	Số giường thực kê	Ngày kiểm tra	Đơn vị chịu trách nhiệm xe đưa đón đoàn
I. ĐOÀN SỐ 1						
1	Bệnh viện ĐK tỉnh	Tỉnh	I	1111	03/12/2019	- VP Sở Y tế - BVĐK tỉnh
2	Bệnh viện Sản Nhi	Tỉnh	I	744	04/12/2019	
II. ĐOÀN SỐ 2						
3	TTYT huyện Yên Dũng	Huyện	II	250	05/12/2019	- VP Sở Y tế - BVĐK tỉnh
4	TTYT huyện Yên Thế	Huyện	II	250	06/12/2019	
5	Bệnh viện YHCT Lan Q	Ngoài công lập	III	170	09/12/2019	
6	Bệnh viện Phổi	Tỉnh	III	337	10/12/2019	
7	Bệnh viện PHCN	Tỉnh	II	240	11/12/2019	
8	Bệnh viện ĐK Quốc tế HN- BG	Ngoài công lập	III	153	12/12/2019	
9	TTYT huyện Việt Yên	Huyện	II	236	13/12/2019	
10	Bệnh viện Nội tiết	Tỉnh	III	70	16/12/2019	
11	TTYT huyện Sơn Động	Huyện	III	205	17/12/2019	

STT	Tên bệnh viện	Tuyến	Hạng	Số giường thực kê	Ngày kiểm tra	Đơn vị chịu trách nhiệm xe đưa đón đoàn
III. ĐOÀN SỐ 3						
12	TTYT huyện Lạng Giang	Huyện	II	220	05/12/2019	- VP Sở Y tế - BV Sản Nhi
13	Bệnh viện ĐK Sông Thương	Ngoài công lập	III	103	06/12/2019	
14	Bệnh viện Ung Bướu	Tỉnh	II	231	09/12/2019	
15	TTYT huyện Hiệp Hòa	Huyện	II	350	10/12/2019	
16	Bệnh viện ĐK Sơn Uyên	Ngoài công lập	III	150	11/12/2019	
17	Bệnh viện Mắt Quốc tế DND	Ngoài công lập	III	21	12/12/2019	
18	TTYT huyện Tân Yên	Huyện	II	396	13/12/2019	
19	TTYT huyện Lục Ngạn	Huyện	II	396	16/12/2019	
20	Bệnh viện Tâm Thần	Tỉnh	III	150	17/12/2019	
21	TTYT huyện Lục Nam	Huyện	II	292	18/12/2019	

1. Ghi chú

- Bệnh viện Sản Nhi chuẩn bị xe và lái xe đưa đón Đoàn 3.
- Bệnh viện Đa khoa tỉnh chuẩn bị xe và lái xe đưa đón Đoàn 2
- Các xe đi kiểm tra đều xuất phát từ Sở Y tế.
- Thời gian làm việc tại các bệnh viện bắt đầu từ 8h00 phút. Riêng BV Sơn Động từ 8h30 phút
- Thành viên Đoàn kiểm tra tập trung tại Sở Y tế, giờ xuất phát Thư ký sẽ thông báo trước cho các thành viên.

2. Đơn vị được kiểm tra chuẩn bị trước

- 01 bộ tiêu chí chưa chấm, chia làm 07 nhóm theo kế hoạch (Lưu ý tách các tiêu chí riêng theo các trang)
- 83 phiếu phụ lục số 3 kẹp sau các tiêu chí trên.
- 30 phiếu khảo sát hài lòng NB Nội trú và 30 phiếu Ngoại trú.
- 01 bản báo cáo kết quả tự chấm điểm của bệnh viện. Lưu ý năm nay bảng tổng hợp chấm điểm năm nay sẽ có tổng điểm tối đa là 300 điểm gồm: 83 tiêu chí 200 điểm; Khảo sát HLNB 80 điểm, chấm điểm xanh sạch đẹp 20 điểm. (theo KH 1205)

-