

Số: 2364 /KH-SYT

Hà Tĩnh, ngày 17 tháng 11 năm 2017

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai công tác kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017**

Thực hiện Quyết định số 4969/QĐ-BYT ngày 01/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2017; Công văn số 1626/KCB-QLCL ngày 02/11/2017 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HNLNB, NVYT năm 2017 và Quyết định số 1718/QĐ-SYT ngày 16/11/2017 của Giám đốc Sở Y tế về việc thành lập Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017, Sở Y tế xây dựng kế hoạch kiểm tra cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH**

1. Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, 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 can thiệp nâng cao chất lượng bệnh viện.
3. Sơ bộ xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện.
4. Cung cấp căn cứ xét thi đua, khen thưởng năm 2017.

#### **II. YÊU CẦU**

Kiểm tra đảm bảo khách quan, chính xác thực trạng hoạt động chất lượng của bệnh viện đang ở mức nào của bậc thang chất lượng.

#### **III. ĐỐI TƯỢNG VÀ THỜI GIAN KIỂM TRA**

Các Bệnh viện trong toàn tỉnh.

Thời gian kiểm tra bắt đầu từ ngày 28/11/2017 (có lịch kiểm tra gửi kèm)

#### **IV. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA**

Thực hiện theo Công văn hướng dẫn số 2334/SYT-NVY ngày 14/11/2017 của Sở Y tế.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Sở Y tế**

- Hợp đoàn kiểm tra, hướng dẫn, phân công các thành viên Đoàn kiểm tra (danh sách dự kiến phân công nhóm kiểm tra gửi kèm);
- Tiến hành kiểm tra theo lịch;
- Tổng hợp báo cáo theo quy định.

##### **2. Đơn vị được kiểm tra**

- Thành lập Đoàn kiểm tra bệnh viện, phân công nhóm kiểm tra phù hợp với các nhóm của Đoàn kiểm tra Sở Y tế (Tối thiểu 1 cán bộ bệnh viện tham gia cùng 1 thành viên đoàn kiểm tra).

- Tiến hành tự kiểm tra (xong trước ngày **24/11/2017**) và báo cáo kết quả kiểm tra về Sở Y tế trước ngày **27/11/2017** (bằng bản điện tử qua địa chỉ mail: [ngniepvuy.syt@hatinh.gov.vn](mailto:ngniepvuy.syt@hatinh.gov.vn)).

- Các nội dung chuẩn bị cho Đoàn kiểm tra của Sở Y tế:  
+ Bố trí hội trường đảm bảo có kết nối mạng Wifi hoạt động;  
+ Chuẩn bị 2 bản báo cáo tổng hợp đầy đủ các nội dung kiểm tra của bệnh viện (Phần A và phần B);

+ Chuẩn bị bản báo cáo kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017 (Phụ lục 1) cho các thành viên đoàn kiểm tra;

+ Chuẩn bị 83 “*Mẫu phiếu đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện*” (Phụ lục 3);

+ Chuẩn bị 20 Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú (theo mẫu phiếu số 1,2) và 10 Phiếu khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3 (Bệnh viện đa khoa tỉnh số lượng 40 Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú và 20 phiếu khảo sát cho nhân viên y tế).

+ Cung cấp tài liệu liên quan, các hình ảnh minh họa phù hợp theo tiêu chí, nhóm kiểm tra;

+ Nhập đầy đủ các số liệu vào phần mềm trực tuyến kiểm tra bệnh viện “[qlbv.vn/ktbv](http://qlbv.vn/ktbv)”.

- Các bệnh viện tuyến huyện đề nghị mời lãnh đạo UBND huyện, Phòng Y tế, Trung tâm Y tế dự phòng tham dự họp thông báo kết quả kiểm tra bệnh viện.

### **3. Chương trình kiểm tra tại bệnh viện**

- Thư ký giới thiệu và đọc Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra.

- Lãnh đạo bệnh viện báo cáo tóm tắt nội dung kết quả kiểm tra.

- Trưởng đoàn kiểm tra chỉ đạo về mục đích và kế hoạch tiến hành kiểm tra, phân nhóm các thành viên đoàn kiểm tra.

- Bệnh viện phân công cán bộ của Đoàn kiểm tra bệnh viện theo nhóm và phù hợp với các thành viên Đoàn kiểm tra của Sở.

- Tiến hành kiểm tra.

- Họp 2 đoàn kiểm tra thống nhất chấm điểm, nhận xét và công bố kết quả. Thư ký đoàn hoàn chỉnh báo cáo.

- Họp tổng kết giữa Đoàn kiểm tra và bệnh viện để thông báo kết quả (Thành phần mời tham dự tổng kết: Cán bộ đại học; Trưởng, Phó các khoa phòng, đoàn thể; Điều dưỡng trưởng các khoa phòng).

### **4. Công tác báo cáo, lưu trữ tài liệu kiểm tra**

#### **4.1. Đơn vị được kiểm tra:**

- Gửi đầy đủ báo cáo về Sở Y tế bằng bản điện tử đúng hạn.

- Lưu trữ báo cáo và tài liệu liên quan tại bệnh viện, bao gồm.

+ Phần A: thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện theo đúng mẫu.

+ Phần B: báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng theo Phụ lục 1

+ Kết quả đánh giá chi tiết các tiêu chí do các thành viên đoàn tự đánh giá thực hiện theo Phụ lục 3.

+ Tài liệu minh chứng và hình ảnh minh họa.

- Nhập số liệu đầy đủ vào phần mềm trực tuyến.

#### **4.2. Sở Y tế**

+ Báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng của từng bệnh viện (Phụ lục 2).

+ Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chung của toàn bộ các bệnh viện. (Theo mẫu tổng hợp của Sở Y tế).

+ Tổng hợp các hình ảnh minh họa kiểm tra, đánh giá chất lượng của toàn bộ các bệnh viện.

+ Gửi báo cáo và các tài liệu liên quan về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

Trên đây là kế hoạch kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017, Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị, thành viên Đoàn kiểm tra Sở Y tế triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Cục QLKCB (báo cáo);
- Các bệnh viện trong tỉnh;
- Thành viên Đoàn kiểm tra Sở Y tế;
- Công TTĐT Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

Gửi bản điện tử



**Lê Ngọc Châu**

## LỊCH KIỂM TRA BỆNH VIỆN NĂM 2017

(Kèm theo Kế hoạch số 2361 /KH-SYT ngày 17/11/2017)

TT	Tên bệnh viện	Thời gian
<b>ĐOÀN 1. Trưởng đoàn: BS. Trần Xuân Dâng</b>		
1	Bệnh viện Y học cổ truyền	28/11/2017
2	Bệnh viện Tâm thần	29/11/2017
3	Bệnh viện Phục hồi chức năng	30/11/2017
4	Bệnh viện Lộc Hà	01/12/2017
5	Bệnh viện Hương Khê	05/12/2017
6	Bệnh viện Vũ Quang	06/12/2017
7	Bệnh viện Cửa khẩu QT-CT	07/12/2017
8	Bệnh viện Hương Sơn	08/12/2017
9	Bệnh viện Kỳ Anh	12/12/2017
10	Bệnh viện Hồng Lĩnh	13/12/2017
<b>ĐOÀN 2. Trưởng đoàn: BS. Nguyễn Tuấn</b>		
1	Bệnh viện Phổi	28/11/2017
2	Bệnh viện Mắt	29/11/2017
3	Bệnh viện Đa khoa Sài Gòn – Hà Tĩnh	30/11/2017
4	Bệnh viện Thạch Hà	01/12/2017
5	Bệnh viện Can Lộc	05/12/2017
6	Bệnh viện TP Hà Tĩnh	06/12/2017
7	Bệnh viện Cẩm Xuyên	07/12/2017
8	Bệnh viện Nghi Xuân	08/12/2017
9	Bệnh viện Đức Thọ	12/12/2017
<b>ĐOÀN 3. Trưởng đoàn: BS. Lê Ngọc Châu</b>		
1	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	14-15/12/2017

### Lưu ý:

- Lịch kiểm tra không thay đổi về thời gian. Các Bệnh viện nếu có thay đổi về lịch kiểm tra, thì tự liên hệ trực tiếp các bệnh viện khác (cùng đoàn KT) để thay đổi ngày kiểm tra và thông báo cho Đoàn kiểm tra trước 1 ngày.
- Thời gian tiến hành kiểm tra bắt đầu từ 08h00.

## PHÂN CÔNG KIỂM TRA

(Kèm theo Kế hoạch số 2504/KH-SYT ngày 17/11/2017)

Mã số	Tiêu chí kiểm tra	Nhóm	Đoàn số 1
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	1	Bùi Thị Thu
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)		
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	2	Lê Chánh Thành
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	3	Lê Quang Phong
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	4	Nguyễn Anh Tuấn
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)		
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)		
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	5	Nguyễn Đình Dũng
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)		
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)		
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)	6	Nguyễn Hồng Phúc
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)		
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	7	Nguyễn Thị Hải Yến
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)		
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	8	Trần Sỹ Thắng
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	9	Trần Văn Dũng
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)		
E1	E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	10	Trần Văn Tài
E2	E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (1)		

Mã số	Tiêu chí kiểm tra	Nhóm	Đoàn số 2
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	1	Nguyễn Đình Thiện
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)		
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	2	Trương Huy Hưng
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	3	Lê Thị Cẩm Thạch
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	4	Nguyễn Đại Chiến
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)		
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)		
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	5	Nguyễn Thanh Hùng
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)		
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	6	Nguyễn Việt Thắng
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	7	Nguyễn Xuân Thanh
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	8	Phan Minh Toàn

*Ch*



D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)		
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	9	Trần Thị Hà
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)		
E1	E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	10	Bùi Quốc Hùng
E2	E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (1)		

Mã số	Tiêu chí kiểm tra		Đoàn số 3
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	1	Nguyễn Đình Thiện
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)		
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	2	Lê Chánh Thành
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	3	Lê Quang Phong
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	4	Nguyễn Đại Chiến
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)		
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	5	Nguyễn Đình Dũng
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)		
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	6	Nguyễn Hồng Phúc
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)		
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	7	Nguyễn Việt Thắng
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	8	Phan Minh Toàn
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)		
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	9	Trần Thị Hà
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)		
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	10	Trần Văn Dũng
E1	E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (3)	11	Bùi Quốc Hùng
E2	E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (1)		