

UBND TỈNH HÀ TĨNH
SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 3605/BC-SYT

Hà Tĩnh, ngày 31 tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 tại các đơn vị trực thuộc Sở Y tế

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CỦA CƠ QUAN CHỦ TRÌ

1. Ban hành văn bản chỉ đạo, đôn đốc thực hiện:

Trong năm 2022, Sở Y tế đã ban hành văn bản chỉ đạo thực hiện các nội dung liên quan xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2015 gồm Văn bản số: 1103/SYT-VP ngày 11/4/2022 về việc thực hiện rà soát, thống kê các hoạt động cần xây dựng quy trình ISO nội bộ, 1055/SYT-VP ngày 28/3/2022 về việc góp ý dự thảo Kế hoạch xây dựng áp dụng ISO giai đoạn 2022-2030, 2946/KH-SYT ngày 05/09/2022 Kế hoạch Đánh giá nội bộ ISO Sở Y tế năm 2022, 3387/GM-SYT ngày 11/10/2022 Giấy mời Tham dự Hội nghị tập huấn nâng cao nhận thức về xây dựng, áp dụng và đánh giá HTQLCL theo TCVN ISO 9001: 2015, 3404/SYT-VP ngày 12/10/2022 báo cáo tiến độ xây dựng và triển khai thực hiện ISO năm 2022.

2. Tuyên truyền, tập huấn nâng cao nhận thức

Công tác tuyên truyền được lãnh đạo Sở và Ban chỉ đạo ISO quan tâm thực hiện thường xuyên trong năm. Lãnh đạo luôn đề cập đến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2015 trong các cuộc họp cơ quan, cuộc họp khác của ngành. Quán triệt nhắc nhở lãnh đạo các đơn vị chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức bám sát các quy trình để thực hiện.

Sở thành lập các nhóm zalo hỗ trợ các đơn vị xây dựng, áp dụng/ duy trì cải tiến hệ thống và truyền tải các văn bản chỉ đạo kịp thời. Các hướng dẫn online nhưng giúp các đơn vị hoàn thiện hệ thống một cách nhanh chóng, thu được nhiều phản hồi tích cực.

Trong năm các đơn vị tham gia tập huấn đầy đủ, đúng thành phần theo giấy mời của Chi cục Đo lường chất lượng –Sở Khoa học & Công nghệ.

3. Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN TẠI CÁC ĐƠN VỊ

1. Kết quả thực hiện tại các đơn vị xây dựng mới năm 2022:

- Về tiến độ:

Năm 2022, ngành Y tế có 2 đơn vị mới xây dựng và áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 là Bệnh viện Hương Khê và Bệnh viện Đa khoa khu vực

Cửa khẩu Quốc tế Cầu treo. Cả hai đơn vị đều đã hoàn thành xây dựng và công bố hệ thống. Bệnh viện Hương Khê công bố theo Quyết định số 194/QĐ-BVHK ngày 11/10/2022, Bệnh viện Cầu treo công bố theo Quyết định số 31/QĐ-BVCT ngày 12/10/2022

- Về chất lượng hệ thống: Báo cáo đánh giá chất lượng xây dựng và áp dụng hệ thống tại các đơn vị (*Cập nhật số liệu theo mục 1, phụ lục 1 kèm theo báo cáo*):

Về cơ bản, các đơn vị đã hoàn thành thủ tục hồ sơ công bố hệ thống. Các Quyết định, Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng, đánh giá nội bộ, quyết định công bố hoàn thiện đầy đủ. Hệ thống mới bước đầu đưa vào hoạt động còn nhiều bỡ ngỡ; bên cạnh đó, các đơn vị này lại là những bệnh viện ở các huyện miền núi xa xôi, khả năng tiếp cận hệ thống còn nhiều khó khăn; cán bộ thư ký ISO vừa làm chuyên môn vừa kiêm nhiệm nên không có nhiều thời gian nghiên cứu, tìm hiểu.

2. Kết quả thực hiện tại các đơn vị duy trì, cải tiến năm 2022

Ngành Y tế có 16 đơn vị thuộc diện duy trì, cải tiến hệ thống. Trong năm 2022 tất cả các đơn vị đều thực hiện duy trì hệ thống đảm bảo yêu cầu. Ban hành đầy đủ các Kế hoạch duy trì HTQLCL, xây dựng mục tiêu chất lượng, Kế hoạch đánh giá nội bộ và tiến hành đánh giá nội bộ đầy đủ. Hệ thống được vận hành theo đúng các quy trình đã xây dựng (*Cập nhật số liệu theo mục 2, phụ lục 1 kèm theo báo cáo*).

. III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm: duy trì cải tiến:

Sở Y tế có tổng 18 đơn vị (bao gồm cả Văn phòng Sở) thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam 9001:2015. Năm 2022 các đơn vị trực thuộc Sở Y tế đã ban hành đầy đủ Kế hoạch xây dựng, duy trì cải tiến (18/18); xây dựng và công khai mục tiêu chất lượng (18/18); xây dựng Chương trình đánh giá nội bộ, Kế hoạch đánh giá nội bộ (18/18).

Tính đến ngày 31/10/2022 đã có 15/18 đơn vị thực hiện đánh giá nội bộ, trong đó 3 đơn vị chưa đánh giá nội bộ đã có ngày dự kiến (theo phụ lục báo cáo): Bệnh viện Phục Hồi chức năng, Bệnh viện Thành Phố và Bệnh viện Đức Thọ.

2. Tồn tại hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh các ưu điểm thì hệ thống ISO ngành Y tế vẫn còn một số tồn tại hạn chế cần khắc phục.

- Một số cán bộ chưa nắm rõ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 do chưa được tiếp cận thường xuyên. Ngôn ngữ trong bộ Mô hình khung làm người đọc khó hình dung để nắm bắt.

- Một số cán bộ vẫn còn làm việc theo thói quen, chưa tuân thủ nghiêm ngặt theo quy trình ISO do chưa nhìn thấy được các lợi thế khi áp dụng hệ thống QLCL vào công việc hàng ngày.

- Cán bộ các đơn vị chủ yếu làm chuyên môn, kiêm nhiệm ISO nên quá trình lưu hồ sơ, tài liệu còn nhiều điểm khuyến nghị cần bổ sung sửa đổi và quyết liệt hơn.

- Một số đơn vị nội dung đánh giá nội bộ chưa bám sát yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, hướng dẫn đánh giá nội bộ đã được ban hành. Phiếu ghi chép còn rập khuôn giữa các bộ phận. Nội dung đánh giá trên Phiếu ghi chép còn chung chung, chưa ghi cụ thể chi tiết.

- Hồ sơ lưu vẫn tồn tại một số cặp không có danh mục hồ sơ, không có nhãn, file gáy để nhận diện. Hồ sơ lưu chưa theo thứ tự của danh mục hoặc lấy ra sử dụng xong không bỏ lại chỗ cũ.

- Một số hồ sơ chưa sử dụng đúng biểu mẫu theo quy định do cán bộ còn làm theo khuôn mẫu cũ của người trước để lại, chưa cập nhật văn bản quy phạm pháp luật mới,...

3. Giải pháp trong thời gian tới

Tăng cường trao đổi, tập huấn cho công chức, viên chức phụ trách ISO và cần có sự chung tay của toàn bộ nhân sự trong việc xây dựng quy trình giải quyết công việc theo TTHC.

Đẩy mạnh tuyên truyền như thông tin bài viết, thường xuyên đề cập nhắc nhở nhiều hơn nữa trong các cuộc họp, để việc thực hiện theo quy trình ISO được liên tục, phát hiện kịp thời các điểm không phù hợp và đề xuất sửa đổi.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn cho thư ký ISO, cán bộ tham gia xây dựng, thực hiện duy trì cải tiến HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015.

Phần nội dung tập huấn các giảng viên cố gắng truyền tải nội dung bằng ngôn ngữ miêu tả công việc sát với thực tế để cán bộ công chức viên chức dễ hình dung và dễ tiếp cận. Thực tế có nhiều cán bộ phản hồi về các ngôn ngữ diễn đạt trong bộ Mô hình khung quá trừu tượng, khó tiếp cận./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc các PGĐ Sở;
- Các phòng chức năng Sở;
- Các đơn vị trực thuộc SYT;
- Websibe Sở Y tế;
- Lưu VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đường Công Lự

Phụ lục 1
Kết quả xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến hệ thống tại các đơn vị trực thuộc Sở Y tế
(Kèm theo Báo cáo số 3605/BC-SYT ngày 31/10/2022 của Sở Y tế)

1. Kết quả tại các đơn vị xây dựng mới hệ thống năm 2022 (02 đơn vị)

TT	Tên đơn vị	Số ký hiệu và ngày tháng của Quyết định ban hành hệ thống	Ngày đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống	Số ký hiệu và ngày tháng của Quyết định công bố hệ thống	Số lượng quy trình, hướng dẫn			Ghi chú
					Hướng dẫn	Quy trình nội bộ	Quy trình TTHC	
1.	Hương Khê	Quyết định số 193/QĐ-BVHK ngày 06/10/2022	Ngày 10/10/2022	Quyết định số 194/QĐ-BVHK ngày 11/10/2022	4	28	0	
2.	BVĐKCK Cầu Treo	Quyết định số 30/QĐ-BVCT ngày 26/9/2022	07/10/2022	Quyết định số 31/QĐ-BVCT ngày 12/10/2022	4	30	0	

2. Kết quả tại các cơ quan duy trì và cải tiến hệ thống năm 2022 (16 đơn vị)

TT	Tên đơn vị	Số ký hiệu và ngày tháng của Quyết định ban hành hệ thống	Ngày đánh giá chất lượng nội bộ Hệ thống	Số ký hiệu và ngày tháng của Quyết định công bố hệ thống	Số lượng quy trình, hướng dẫn			Ghi chú
					Hướng dẫn	Quy trình nội bộ	Quy trình TTHC	
1.	VP Sở Y tế	1796/QĐ-SYT ngày 10/10/2019	12/9/2022	2095/QĐ-SYT ngày 06/12/2019	4	18	135	
2.	Chi cục DS	83/QĐ-CCDS ngày 12/5/2019	28/10/2022	83/QĐ-CCDS ngày 12/5/2019	4	8	0	
3.	Chi cục ATTP	Quyết định số 35/QĐ-ATTP ngày 20/8/2021	22/9/2022	Quyết định số 35/QĐ-ATTP ngày 20/8/2021	4	3	4	
4.	CDC	271/QĐ-KSBT ngày 26/11/2020	03/10/2022	số 256/QĐ-KSBT ngày 28/10/2020	4	19	12	

5.	TT Pháp Y	64/QĐ-TTPY&GĐYK ngày 08/4/2021	25/10/2022	126/QĐ-TTPY&GĐYK ngày 25/6/2021	4	3	0	
6.	BVĐK tỉnh	726/QĐ-BVĐKT, ngày 05/10/2021	16/6/2022	989/QĐ-BVĐKT ngày 30/11/2021	4	44	0	
7.	BV PHCN	215/QĐ-BVPHCN ngày 11/10/2021	Dự kiến 31/10/2022	242a/QĐ-BVPHCN ngày 16/11/2021	4	22	0	
8.	BV YHCT	94/QĐ-YHCT ngày 18/10/2021	20/9/2022	102/QĐ-YHCT ngày 01/12/202	4	72	0	
9.	BV Tâm thần	135/QĐ-BVTT ngày 10/11/2021	24, 25/10/2022	154/QĐ-BVTT ngày 06/12/2021	4	15	0	
10.	BV Phôi	123/QĐ-BVP ngày 04/11/2021	27/10/2022	164a/QĐ-BVP ngày 08/12/2021	4	27	0	
11.	BV Mắt	378/QĐ-BVM ngày 14/10/2021	07/11/2022	465/QĐ-BVM ngày 20/12/2021	4	44	0	
12.	BV TX Kỳ Anh	291/QĐ-BVĐKKA ngày 27/9/2021	25/10/2022	398/QĐ-BVĐKKA, ngày 27/10/2022	4	27	0	
13.	BV Cẩm Xuyên	226/QĐ-BVCX ngày 06/12/2021	28/10/2022	233/QĐ-BVCX ngày 15/12/2021	4	15	3	
14.	BV Thành Phố	Quyết định số 548/QĐ-BVĐKTP ngày 16/11/2021	Dự kiến 30/11/2022	Quyết định số 581/QĐ-BVĐKTP ngày 9/12/2021	4	34	0	
15.	BV Lộc Hà	Quyết định 68/QĐ-BV ngày 07/03/2022	27/10/2022	Quyết định 363/QĐ-BV ngày 20/10/2022	4	27	0	
16.	BV Đức Thọ	270/QĐ-BVĐKĐT 20/10/2022	Dự kiến 9,10/11/2022	271/QĐ-BVĐKĐT 20/10/2022	4	22	1	

SỞ Y TẾ HÀ TĨNH