

Số: 2244 /KH-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 11 năm 2017

KHẨN

KẾ HOẠCH

Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017 của Sở Y tế

Căn cứ:

Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện;

Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);

Quyết định số 4969/QĐ-BYT ngày 01 tháng 11 năm 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,

Sở Y tế xây dựng Kế hoạch kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017 đối với các bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý như sau:

I. MỤC ĐÍCH:

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, hoạt động cải tiến chất lượng của bệnh viện trong năm 2017 theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện do Bộ Y tế ban hành.

- Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và sự hài lòng của nhân viên y tế.

- Từ kết quả đánh giá chất lượng và khảo sát hài lòng người bệnh, Sở Y tế xác định những vấn đề ưu tiên để có kế hoạch và biện pháp can thiệp nhằm không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ khám – chữa bệnh tại các bệnh viện, sơ bộ xếp loại chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh của tất cả các bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý; công khai kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng của các bệnh viện trực thuộc và đăng trên phương tiện thông tin đại chúng để người dân trên địa bàn thành phố biết, lựa chọn

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG:

Tất cả các bệnh viện, viện có giường bệnh công lập và tư nhân thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế, bao gồm:

- 20 bệnh viện chuyên khoa và 10 bệnh viện đa khoa trực thuộc Sở Y tế;

- 23 bệnh viện đa khoa quận huyện;

- 46 bệnh viện tư nhân đóng trên địa bàn thành phố

III. NỘI DUNG KIỂM TRA:

Như

1. Số liệu hoạt động: Các thông tin chung, số liệu hoạt động chuyên môn, tài chính, nhân sự tổng hợp, cơ cấu tổ chức

2. Đánh giá chất lượng bệnh viện: theo Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0

3. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế

IV. HÌNH THỨC KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ:

- Thành lập Đoàn kiểm tra của Sở Y tế gồm 05 Tổ tiến hành đánh giá chất lượng các bệnh viện thông qua kiểm tra thực tế và báo cáo kết quả tự kiểm tra của bệnh viện. Thành viên tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của Sở Y tế gồm lãnh đạo Sở Y tế, lãnh đạo và chuyên viên các phòng chức năng của Sở Y tế, chuyên gia quản lý bệnh viện - quản lý chất lượng của các bệnh viện hạng I; được Bộ Y tế cấp mã "Đánh giá viên".

• Tổ 1, Tổ 2: kiểm tra bệnh viện hạng I, bệnh viện quận/huyện và bệnh viện tư nhân

• Tổ 3, Tổ 4, Tổ 5: kiểm tra các bệnh viện thành phố hạng II, các bệnh viện quận/huyện và bệnh viện tư nhân

- Các Tổ trực tiếp thực hiện công tác kiểm tra đánh giá tại các bệnh viện dưới sự giám sát của Trưởng đoàn và Phó Trưởng đoàn.

- Công cụ kiểm tra, đánh giá:

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

• Phần B: Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0 ban hành tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y (bao gồm 83 tiêu chí)

• Phần C: Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế

- Phương pháp kiểm tra: Quan sát thực tế, kiểm tra sổ sách, số liệu, hồ sơ tài liệu, phỏng vấn trực tiếp

IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN:

- Từ ngày 06/11/2016 đến 13/11/2017: các bệnh viện tổ chức tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của đơn vị.

- Từ ngày 15/11/2017 đến 15/12/2017: Đoàn kiểm tra Sở Y tế tiến hành kiểm tra bệnh viện (*Lịch kiểm tra cụ thể sẽ được thông báo sau*):

+ Dự kiến tổ chức kiểm tra vào thứ hai, thứ tư và thứ sáu hàng tuần.

+ Thời gian làm việc: sáng từ 8g00 đến 12g; chiều từ 13g30 đến 17g

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ:

1. Các phòng, ban chức năng, các Ban thuộc Hội đồng Quản lý chất lượng khám chữa bệnh Sở Y tế:

- Bố trí, phân công nhân sự tham gia Đoàn kiểm tra của Sở Y tế.

- Tổng hợp và cung cấp cho Đoàn kiểm tra những nội dung có liên quan đến công tác kiểm tra như khen thưởng, kỷ luật, khiếu nại tố cáo, xử lý vi phạm pháp luật, các số

liệu thống kê, báo cáo, xây dựng cơ bản, kết quả kiểm tra giám sát chuyên đề trong năm 2017 tại những đơn vị được kiểm tra.

a) Phòng Nghiệp vụ Y:

- Lập kế hoạch kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017 đối với các bệnh viện thành phố, các bệnh viện quận/huyện và các bệnh viện tư nhân đóng trên địa bàn Thành phố, trình Ban Giám đốc Sở phê duyệt.

- Là đầu mối tổng hợp những nội dung về hoạt động của bệnh viện trong năm 2017 để cung cấp cho Đoàn kiểm tra.

- Tham mưu Ban Giám đốc Sở ban hành văn bản đề nghị các bệnh viện thành phố cử nhân sự tham gia Đoàn kiểm tra của Sở Y tế.

- Lập danh sách thành viên Đoàn kiểm tra chuyên phòng Tổ chức cán bộ tham mưu ra Quyết định sau khi được Ban Giám đốc Sở phê duyệt; phân công nhiệm vụ cho mỗi tổ kiểm tra và từng thành viên Đoàn kiểm tra.

- Chuẩn bị bảng điểm, báo cáo tự kiểm tra đánh giá của bệnh viện và các tài liệu có liên quan phục vụ công tác kiểm tra.

- Thông báo lịch kiểm tra đến các bệnh viện.

- Tổng kết, báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017.

b) Phòng Tổ chức cán bộ:

- Tham mưu Ban Giám đốc Sở Y tế ban hành Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra bệnh viện năm 2017 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh.

- Tham mưu Ban Giám đốc Sở Y tế biểu dương, khen thưởng những bệnh viện có nhiều nỗ lực trong cải tiến chất lượng, tăng hài lòng người bệnh năm 2017.

c) Văn phòng Sở:

- Hỗ trợ Phòng Nghiệp vụ Y in ấn các tài liệu phục vụ công tác kiểm tra của Sở Y tế

- Chi kinh phí bồi dưỡng cho thành viên Đoàn kiểm tra Sở Y tế theo quy định.

2. Thành viên tham gia Đoàn kiểm tra:

- Sắp xếp, bố trí công việc để tham gia Đoàn kiểm tra đầy đủ, đúng thời gian qui định.

- Căn cứ lĩnh vực nội dung được phân công kiểm tra, nghiên cứu kỹ phương pháp đánh giá theo Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0 của Bộ Y tế để thực hiện đánh giá, nhận xét một cách phù hợp khi kiểm tra thực tế tại bệnh viện.

3. Các bệnh viện công lập và tư nhân:

- Những bệnh viện có nhân sự tham gia đoàn kiểm tra của Sở Y tế: sắp xếp, bố trí, phân công công việc phù hợp để tạo điều kiện cho nhân viên bệnh viện tham gia đoàn kiểm tra đầy đủ trong suốt thời gian đợt kiểm tra.

- Thu thập, thống kê và báo cáo đầy đủ các thông tin, số liệu của đơn vị trong năm 2017 theo yêu cầu của Bộ Y tế. Thông tin, số liệu báo cáo năm 2017 được tính từ ngày 01/10/2016 đến 30/9/2017, số liệu so sánh với cùng kỳ năm 2016 được tính từ ngày 01/10/2015 đến 30/9/2016:

ndk

- 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

Thông tin, số liệu được báo cáo trực tiếp trên hệ thống nhập số liệu trực tuyến tại Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh (<http://kcb.vn>). Những bệnh viện chưa có tài khoản truy cập phần mềm trực tuyến nhập số liệu phần A, B; gửi thư đăng ký tài khoản về hộp thư điện tử qlbv.vn@gmail.com

- Nghiên cứu kỹ Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0, thực hiện công tác tự kiểm tra một cách khách quan, chính xác theo đúng yêu cầu của Bộ Y tế; tự đánh giá trung thực mức chất lượng đạt được, báo cáo những nội dung sai phạm, vi phạm pháp luật đã xử lý trong năm 2017.

- Thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế bằng phiếu in giấy theo biểu mẫu của Bộ Y tế (sau đó nhập lại toàn bộ phiếu vào phần mềm trực tuyến theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>); hoặc trực tiếp điền phiếu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khi phỏng vấn trên máy tính bảng hoặc điện thoại thông minh.

- Chọn lọc các hình ảnh minh họa cho việc đánh giá các tiêu mục của 83 tiêu chí; sau đó nộp về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh bằng cách tải các hình ảnh lên phần mềm trực tuyến ghi nhận các bằng chứng đánh giá chất lượng theo đường dẫn <http://bangchung.chatluongbenhvien.vn>; đăng nhập phần mềm bằng tên tài khoản và mật khẩu truy cập của khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (xem chi tiết hướng dẫn tại địa chỉ trên). Toàn bộ các bệnh viện đều cần nộp các hình ảnh chứng minh cho việc tự đánh giá chất lượng

- Chuẩn bị báo cáo tóm tắt kết quả hoạt động của đơn vị năm 2017.

- Chuẩn bị cho công tác kiểm tra của Sở Y tế.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Tất cả các bệnh viện hoàn tất công tác tự kiểm tra trước ngày 13/11/2017. Gửi file báo cáo kết quả tự kiểm tra năm 2017 (xuất kết quả từ phần mềm trực tuyến) về Phòng Nghiệp vụ Y – Sở Y tế qua địa chỉ email: vhngoc.syt@tphcm.gov.vn trước ngày 15/11/2017.

2. Sở Y tế:

- Tổ chức cuộc họp giữa Ban Giám đốc Sở, Lãnh đạo các phòng, ban thuộc Sở nhằm thống nhất triển khai thực hiện Kế hoạch.

- Tổ chức họp các thành viên Đoàn kiểm tra do Ban Giám đốc Sở Y tế chủ trì nhằm quán triệt, thống nhất nội dung và phương pháp kiểm tra.

- Sau khi kết thúc đợt kiểm tra của Sở Y tế, Phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả kiểm tra theo yêu cầu của Bộ Y tế.

Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện là nhiệm vụ quan trọng nhằm đánh giá hiệu quả hoạt động, cải tiến chất lượng dịch vụ y tế của các bệnh viện trong việc thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch của Ngành, đồng thời là cơ sở xét chọn các danh hiệu thi đua trong năm 2017. Do đó, đề nghị các phòng, ban thuộc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Y tế để giải quyết.

(Đính kèm:

- Quyết định số 4969/QĐ-BYT ngày 01 tháng 11 năm 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)./

Nơi nhận:

- Bộ Y tế (để báo cáo);
- Bv công lập (để thực hiện);
- Bv tư nhân (để thực hiện);
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng, ban SYT (để thực hiện);
- Lưu: VT, NVY
NTT, VHN

