

Số: 89/KH-BV

Hà Giang, ngày 03 tháng 12 năm 2020

### KẾ HOẠCH

#### Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020

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;

Căn cứ Thông tư số 19/TT-BYT, ngày 12/07/2013 của Bộ y tế về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện;

Căn cứ kế hoạch cải tiến chất lượng Bệnh viện số 22/KH-YDCT, ngày 16/03/2020 của Bệnh viện Y Dược cổ truyền,

Hội đồng QLCLBV xây dựng kế hoạch tự kiểm tra chất lượng Bệnh viện 06 tháng cuối năm 2020 như sau:

#### **I/ Mục đích kiểm tra:**

1. Kiểm tra, đánh giá mức độ thực hiện các hoạt động chuyên môn, tình hình cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của bệnh viện.

2. Đánh giá mức độ thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện 06 tháng cuối năm 2020, đánh giá sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Từ đó làm căn cứ tiếp tục đưa ra các hoạt động cải tiến chất lượng theo thời gian, phù hợp với lộ trình phát triển của bệnh viện.

#### **II/ Thành phần đoàn kiểm tra:**

**1. Đánh giá hoạt động cải tiến chất lượng Bệnh viện, đánh giá sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế:**

Tổng số 27 đồng chí theo Quyết định số 201/QĐ-BV, ngày 03/12/2020 Về việc thành lập đoàn tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020. (Có Quyết định kèm theo).

#### **III. Thời gian, địa điểm:**

##### **1. Thời gian:**

- 8h30 ngày 10/12/2020 họp Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện và Đoàn kiểm tra tại Hội trường A, tiến hành kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2020.

- 15h30 ngày 10/12/2020 họp tổng kết báo cáo kết quả tự kiểm tra.

STT	Thời gian	Nội dung	Người thực hiện	Ghi chú
1.	8h30- 9h00	Họp đoàn kiểm tra, chia tổ và phân công nhiệm vụ (Tại hội trường B)	GD. Nguyễn Thị Đức	



2.	9h00 - 11h00	Các tổ thực hiện theo nhiệm vụ được phân công Tổng hợp kết quả chấm điểm	Tổ trưởng phân công thành viên trong tổ chấm theo bộ tiêu chí
3	11h00	Các tổ nộp kết quả kiểm tra cho thư ký tổng hợp	Tổ trưởng các tổ
4.	15h30 đến 16h30	Họp đoàn kiểm tra, thống nhất kết quả (Tại hội trường B)	GD. Nguyễn Thị Đức

**2. Địa điểm kiểm tra:** Các khoa, phòng trong Bệnh viện YDCT tỉnh Hà Giang.

#### IV/ Nội dung kiểm tra:

##### 1. Đánh giá chất lượng bệnh viện.

Nội dung thực hiện theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện YDCT được chia 05 phần: 78 tiêu chí.

Phần A: Hướng đến người bệnh (18 tiêu chí)

Phần B: Phát triển nguồn nhân lực (14 tiêu chí)

Phần C: Hoạt động chuyên môn (35 tiêu chí)

Phần D: Cải tiến chất lượng (11 tiêu chí)

Phần E: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (8 tiêu chí - không áp dụng vào kiểm tra đánh giá tại Bệnh viện).

##### 2. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú.

- Khảo sát hài lòng nhân viên y tế.

Khảo sát nhằm tìm hiểu những vấn đề làm người bệnh và nhân viên y tế chưa hài lòng, phát hiện các vấn đề còn tồn tại.

Phòng Điều dưỡng thực hiện nhập số liệu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

#### V. Tổ chức kiểm tra:

Đoàn kiểm tra chia thành 4 tổ, được phân công cụ thể như sau:

Tổ	Mã số các nhóm tiêu chí	Tổng số tiêu chí được phân công	Họ và tên người kiểm tra
Tổ 1	B1, B2, B3, B4	14	Bà: Nguyễn Thị Huệ (Tổ trưởng) Ông: Ngọc Thanh Hào Ông: Nguyễn Công Thành
Tổ 2	A1, A2, A3, A4, C1, C6, C7	28	Ông: Nguyễn Quang Nghĩa (Tổ trưởng) Bà: Vừ Thị Máy Bà: Vương Thị Duyên Bà: Dinh Thị Thu Ông: Trần Kim Giang Ông: Nông Đức Ninh Ông: Nguyễn Mạnh Cường

			Ông: Nguyễn Trường Giang Bà: Nguyễn Thị Dung Ông: Vương Văn Tuấn Ông: Hoàng Văn Tài Bà: Nguyễn Thị Phiến
Tổ 3	C2, C3, C5, C10, D1, D2, D3	22	Ông: Nguyễn Mạnh Dũng (Tổ trưởng) Ông: Đỗ Đại Dương Bà: Trần Thị Thanh Nga Bà: Nông Thu Hà Bà: Nguyễn Thị Dương Liễu Bà: Nguyễn Thị Huân Bà: Nguyễn Thị Loan
Tổ 4	C4, C8, C9	14	Bà: Nguyễn Thị Thúy Huyền (Tổ trưởng) Bà: Lương Thị Xuyên Bà: Quan Thị Hương

Các tổ tiến hành kiểm tra, chấm điểm theo nhóm tiêu chí đã được phân công, thống nhất kết quả, đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng bệnh viện nộp cho thư ký đoàn tổng hợp kết quả báo cáo vào 11h00 ngày 10/12/2020.

#### VI/ Công tác chuẩn bị:

Các khoa phòng chuẩn bị đầy đủ nội dung liên quan đến kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh theo bộ tiêu chí phục vụ cho đoàn kiểm tra chấm điểm.

Trên đây là kế hoạch tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 06 tháng cuối năm 2020. Yêu cầu các đồng chí trong đoàn kiểm tra và các khoa, phòng triển khai thực hiện./

#### Nơi nhận:

- BGĐ Bệnh viện;
- Các khoa, phòng;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, HĐQLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Đỗ Đại Dương**

