

Số: /KH-BV

Hà Giang, ngày tháng 11 năm 2021

## **KẾ HOẠCH**

### **Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021 và đánh giá tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19 tháng 11 năm 2021**

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 Quyết định số 3088/QĐ-BYT, ngày 16/7/2020 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp;

Căn cứ Công văn số 2531/SYT-NVY, ngày 12/11/2021 của Sở Y tế Hà Giang về việc hướng dẫn kiểm tra công tác y tế năm 2021;

Căn cứ Kế hoạch cải tiến chất lượng Bệnh viện số 23/KH-BV, ngày 28/01/2021 của Bệnh viện Y Dược cổ truyền,

Bệnh viện YDCT xây dựng kế hoạch Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021 và đánh giá tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19 tháng 11 năm 2021 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 và phòng chống dịch bệnh Covid-19 của bệnh viện.

2. Đánh giá mức độ thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021, 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.

3. Đánh giá tiêu chí an toàn phòng chống dịch Covid-19

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

**1. Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế**

Tổng số 17 đồng chí theo Quyết định số 271/QĐ-BV, ngày 16/11/2021 của Bệnh viện Y Dược cổ truyền về việc thành lập đoàn tự kiểm tra đánh giá chất lượng

bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021. (Có Quyết định kèm theo).

## **2. Đánh giá tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19 tháng 11.**

- Tổng số 07 đồng chí theo Quyết định số 08/QĐ-BV, ngày 08/01/2021 về Thành lập Đoàn tự đánh giá bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp tại Bệnh viện YDCT.

### **III. Thời gian, địa điểm:**

#### **1. Thời gian:** 14h ngày 19/11/2021

<b>STT</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Người thực hiện</b>	<b>Ghi chú</b>
1.	8h30-9h00	Họp đoàn kiểm tra, chia tổ và phân công nhiệm vụ (Tại hội trường A)	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 thuộc 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.

### 3. Đánh giá tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19

Tổng số 37 tiêu chí ban hành kèm theo Quyết định số 3088/QĐ-BYT, ngày 16/7/2020 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.

#### V. Tổ chức thực hiện:

#### 1. Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế

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	Bà: Vừ Thị Máy (Tổ trưởng) Ông: Nguyễn Mạnh Cường Bà: Vương Thị Duyên Ông: Trần Kim Giang Ông: Hoàng Văn Tài Ông: Vương Văn Tuấn
Tổ 3	C2, C3, C5, C10, D1, D2, D3	22	Bà: Nguyễn Thị Huân (Tổ trưởng) Bà: Trần Thị Thanh Nga Bà: Nguyễn Thị Huyền
Tổ 4	C4, C8, C9	14	Bà: Nguyễn Thị Thúy Huyền (Tổ trưởng) Ông: Đàm Hải Linh Bà: Quan Thị Hương

#### 2. Đánh giá tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19

STT	Họ và tên	Nhiệm vụ	Ghi chú
1	Trần Thị Thanh Nga	- Đánh giá các tiêu chí Chương 1, Chương 2	

		- Tổng hợp và báo cáo Kết quả cho Trưởng đoàn	
2	Vừ Thị Máy	- Đánh giá các tiêu chí Chương 6	
3	Trần Kim Giang	- Đánh giá các tiêu chí Chương 4	
4	Nguyễn Công Thành	- Đánh giá các tiêu chí Chương 3	
5	Quan Thị Hương	- Đánh giá các tiêu chí Chương 7, Chương 8	
6	Nguyễn Thị Huân	- Đánh giá các tiêu chí Chương 5	

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 và biện pháp tăng cường phòng chống dịch nộ cho thư ký đoàn tổng hợp kết quả báo cáo vào 16h00 ngày 19/11/2021.

#### **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.

Phòng Hành chính quản trị chuẩn bị Hội trường, nước uống.

Trên đây là kế hoạch Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021 và đánh giá tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19 tháng 11 năm 2021. 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, KHTH.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Đức**