

Số: 711 /KH-BVBC

Bình Chánh, ngày 04 tháng 6 năm 2024

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện “Khuyến cáo tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện”

Thực hiện công văn số 3642/SYT-NVY ngày 26 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành cập nhật Khuyến cáo tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện;

Bệnh viện Huyện Bình Chánh xây dựng kế hoạch thực hiện Khuyến cáo tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH:

- Tiếp tục thực hiện cải tiến, nâng cao chất lượng, khám chữa bệnh bao gồm chất lượng, chuyên môn kỹ thuật, chất lượng chăm sóc người bệnh, chất lượng phục vụ người bệnh với phương châm “ Chăm sóc tận tâm – Nâng tầm chất lượng”.

- Nhằm hỗ trợ triển khai hoạt động của phòng Quản lý chất lượng trong việc tổ chức các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và chất lượng phục vụ hướng đến 5 mục tiêu chất lượng Ngành Y tế thành phố.

- Đây cũng là cơ sở kiểm tra, đánh giá định kỳ hàng năm về hoạt động của phòng quản lý chất lượng bệnh viện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

STT	NỘI DUNG KHUYẾN CÁO	NỘI DUNG THỰC HIỆN	PHỤ TRÁCH
1	- Quan tâm và tạo điều kiện làm việc thuận lợi cho phòng Quản lý chất lượng, chú trọng phát triển nguồn nhân lực chuyên trách và điều phối sự phối hợp nhịp nhàng giữa các phòng chức năng có liên quan đến hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện là trách nhiệm của lãnh đạo bệnh viện. Xuất phát từ yêu cầu thực tế của bệnh viện và Ngành Y tế, lãnh đạo bệnh viện	- Quan tâm và tạo điều kiện làm việc thuận lợi cho phòng Quản lý chất lượng, chú trọng phát triển nguồn nhân lực chuyên trách và điều phối sự phối hợp nhịp nhàng giữa các phòng chức năng có liên quan đến hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	Ban giám đốc, Phòng TCCB

	định hướng và phê duyệt kế hoạch hoạt động hàng năm của phòng Quản lý chất lượng.	- Xây dựng kế hoạch hoạt động hàng năm của phòng Quản lý chất lượng.	Phòng QLCL
2	- Tăng cường phối kết hợp, tránh chồng chéo giữa các phòng chức năng của bệnh viện liên quan đến hoạt động nâng cao chất lượng bệnh viện trên cơ sở lấy người bệnh làm trung tâm cho mọi hoạt động của bệnh viện. Trong đó, phòng Kế hoạch tổng hợp chịu trách nhiệm chính trong cải tiến chất lượng chuyên môn kỹ thuật, phòng Điều dưỡng chịu trách nhiệm chính trong cải tiến chất lượng chăm sóc người bệnh, phòng QLCL chịu trách nhiệm chính trong cải tiến công tác quản lý chất lượng bệnh viện	- Tăng cường phối kết hợp, tránh chồng chéo giữa các phòng chức năng của bệnh viện liên quan đến hoạt động nâng cao chất lượng bệnh viện trên cơ sở lấy người bệnh làm trung tâm cho mọi hoạt động của bệnh viện	Phòng chức năng
		- Chịu trách nhiệm chính trong cải tiến chất lượng chuyên môn kỹ thuật	Phòng KHTH
		- Chịu trách nhiệm chính trong cải tiến chất lượng chăm sóc người bệnh	Phòng ĐD
		- Chịu trách nhiệm chính trong cải tiến công tác quản lý chất lượng bệnh viện	Phòng QLCL
3	- Căn cứ vào kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm và những hoạt động trọng tâm do phòng QLCL phụ trách, bổ sung nhân lực đáp ứng yêu cầu công việc. Khuyến khích đa dạng hóa nhân lực của phòng QLCL, bao gồm: Bác sĩ, điều dưỡng, cử nhân y tế công cộng, và các chuyên ngành khác tùy thuộc yêu cầu công việc. Nhân lực chuyên trách thuộc phòng QLCL cần được trang bị những kiến thức về quản lý bệnh viện, về phương pháp cải tiến chất lượng. Phòng QLCL được trang bị các phương tiện làm việc phù hợp, đặc biệt là đầy mạnh	- Căn cứ vào kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm và những hoạt động trọng tâm do phòng QLCL phụ trách, bổ sung nhân lực đáp ứng yêu cầu công việc .	Phòng QLCL
		- Nhân lực chuyên trách thuộc phòng QLCL cần được trang bị những kiến thức về quản lý bệnh viện, về phương pháp cải tiến chất lượng. Phòng QLCL được trang bị	Phòng QLCL phối hợp với Phòng KTTH

	<p>ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng hệ thống nhắc, giám sát trực tuyến các chỉ số chất lượng, đo lường các chỉ số chất lượng dựa trên cơ sở dữ liệu khám, chữa bệnh.</p>	<p>các phương tiện làm việc phù hợp đặc biệt là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng hệ thống nhắc, giám sát trực tuyến các chỉ số chất lượng, đo lường các chỉ số chất lượng dựa trên cơ sở dữ liệu khám bệnh, chữa bệnh.</p>	
4	<p>- Căn cứ vào định hướng của Ngành Y tế, kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện, kết quả giám sát và khảo sát các hoạt động liên quan đến chất lượng bệnh viện, phòng QLCL với vai trò là thường trực của Hội đồng QLCL bệnh viện phối hợp các ban chuyên trách của Hội đồng xây dựng kế hoạch hoạt động hàng năm về nâng cao chất lượng bệnh viện; Trình Hội đồng QLCL bệnh viện góp ý và thông qua; Giám đốc bệnh viện ký ban hành và triển khai thực hiện trong toàn bệnh viện. Định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý, báo cáo kết quả hoạt động theo kế hoạch và những vấn đề mới phát sinh liên quan đến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh, đề xuất các giải pháp và triển khai thực hiện.</p>	<p>- Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm</p> <p>- Định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý, báo cáo kết quả hoạt động theo kế hoạch và những vấn đề mới phát sinh liên quan đến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh, đề xuất các giải pháp và triển khai thực hiện</p>	Phòng QLCL
5	<p>- Phối hợp các phòng chức năng có liên quan, xây dựng và triển khai thực hiện bộ chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện bao gồm các khía cạnh: Năng lực chuyên môn, an toàn người bệnh, hiệu suất, hiệu quả, hướng đến nhân viên, hướng</p>	<p>- Phối hợp các phòng chức năng có liên quan, xây dựng và triển khai thực hiện bộ chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện bao gồm các khía cạnh: Năng lực chuyên môn, an toàn người bệnh, hiệu suất, hiệu quả, hướng đến nhân viên, hướng đến người bệnh</p>	Phòng QLCL và các khoa/ phòng

	<p>đến người bệnh theo hướng dẫn của Bộ Y tế (16 chỉ số). Khuyến khích phát triển thêm các chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện tương ứng với mô hình bệnh tật và các chuyên khoa của bệnh viện. Kết quả đánh giá các chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện là một căn cứ để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm.</p>	<p>theo hướng dẫn của Bộ Y tế (16 chỉ số).</p> <p>- Khuyến khích phát triển thêm các chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện tương ứng với mô hình bệnh tật và các chuyên khoa của bệnh viện. Kết quả đánh giá các chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện là một căn cứ để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm.</p>	<p>Phòng QLCL Phòng KHTH</p>
6	<p>- Chủ động nắm bắt những bức xúc, than phiền, không hài lòng của người bệnh thông qua các hoạt động: Hòm thư góp ý, đường dây nóng, khảo sát hài lòng người bệnh, khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú, ki-ốt khảo sát ý kiến người bệnh tại khoa Khám bệnh, phản ánh qua báo đài,... Phối hợp các khoa, phòng có liên quan, chủ động xác minh và tìm nguyên nhân, đề xuất giải pháp khắc phục, triển khai thực hiện, đánh giá kết quả can thiệp và công khai cho nhân viên bệnh viện biết.</p>	<p>- Chủ động nắm bắt những bức xúc, than phiền, không hài lòng của người bệnh thông qua các hoạt động: Hòm thư góp ý, đường dây nóng, khảo sát hài lòng người bệnh, khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú, ki-ốt khảo sát ý kiến người bệnh tại khoa Khám bệnh, phản ánh qua báo đài,...</p>	<p>Phòng QLCL, Tổ tiếp dân Phòng TCCB</p>
7	<p>- Định kỳ theo kế hoạch, tiến hành khảo sát trải nghiệm của người</p>	<p>- Tiến hành khảo sát trải nghiệm của người bệnh sau thời gian điều trị nội trú tại tất cả các khoa trong bệnh viện</p>	<p>Phòng QLCL</p>

	<p>bệnh sau thời gian điều trị nội trú tại tất cả các khoa trong bệnh viện. Phân tích và so sánh sự khác biệt về trải nghiệm của người bệnh giữa các khoa của bệnh viện, giữa bệnh viện với bệnh viện khác và công khai cho nhân viên bệnh viện biết. Chủ động nắm bắt những trải nghiệm theo chiều hướng tích cực để phát huy, và những trải nghiệm theo chiều hướng tiêu cực để tìm nguyên nhân và có giải pháp khắc phục.</p>	<p>- Phân tích và so sánh sự khác biệt về trải nghiệm của người bệnh giữa các khoa của bệnh viện, công khai cho nhân viên bệnh viện biết. Chủ động nắm bắt những trải nghiệm theo chiều hướng tích cực để phát huy, và những trải nghiệm theo chiều hướng tiêu cực để tìm nguyên nhân và có giải pháp khắc phục</p>	Phòng QLCL
8	<p>- Định kỳ hàng năm, sử dụng bộ câu hỏi của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) để khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh tại bệnh viện, căn cứ vào kết quả khảo sát để biết những tồn tại trong suy nghĩ, nhận thức và hành động của nhân viên các khoa, phòng của bệnh viện liên quan đến hoạt động an toàn người bệnh. Phân tích, so sánh sự khác biệt về văn hoá an toàn người bệnh giữa các khoa, phòng, và sự khác biệt giữa các năm; Công khai kết quả cho nhân viên bệnh viện biết để phát huy những ưu điểm, tìm nguyên nhân, đề xuất các giải pháp khắc phục những tồn tại và triển khai thực hiện.</p>	<p>- Định kỳ hàng năm, sử dụng bộ câu hỏi của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) để khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh tại bệnh viện</p>	Phòng QLCL
		<p>- Phân tích, so sánh sự khác biệt về văn hoá an toàn người bệnh giữa các khoa, phòng và sự khác biệt giữa các năm; Công khai kết quả cho nhân viên bệnh viện biết để phát huy những ưu điểm, tìm nguyên nhân, đề xuất các giải pháp khắc phục những tồn tại và triển khai thực hiện.</p>	Phòng QLCL
9	<p>- Áp dụng phân loại sự cố y khoa theo mức độ tổn thương đối với người bệnh, theo nhóm sự cố, theo nguyên nhân gây ra sự cố, theo nguyên nhân gây ra sự cố do Bộ Y tế quy định, xây dựng và triển khai hiệu quả hệ thống báo cáo sự cố y</p>	<p>- Áp dụng phân loại sự cố y khoa theo mức độ tổn thương đối với người bệnh, theo nhóm sự cố, theo nguyên nhân gây ra sự cố, theo nguyên nhân gây ra sự</p>	Phòng QLCL

	<p>khoa tại bệnh viện; Tạo dựng một môi trường tích cực, khuyến khích và động viên nhân viên chủ động nhận diện và báo cáo sự cố y khoa tự nguyện, đặc biệt tăng cường báo cáo các sự cố “gần như sắp xảy ra”.</p>	<p>có do Bộ Y tế quy định.</p> <p>- Tạo dựng một môi trường tích cực, khuyến khích và động viên nhân viên chủ động nhận diện và báo cáo sự cố y khoa tự nguyện, đặc biệt tăng cường báo cáo các sự cố “gần như sắp xảy ra”.</p>	<p>Ban giám đốc, Các khoa, phòng</p>
10	<p>- Căn cứ vào kết quả giám sát, kết quả khảo sát về các hoạt động liên quan đến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh của bệnh viện, phòng QLCL có kế hoạch làm việc trực tiếp với những khoa, phòng có liên quan. Nội dung làm việc: phản hồi những tồn tại liên quan trực tiếp đến khoa, phòng; Cùng khoa, phòng phân tích nguyên nhân; Lắng nghe ý kiến và kiến nghị của nhân viên khoa, phòng; Đề xuất lãnh đạo bệnh viện có giải pháp hỗ trợ thích hợp.</p>	<p>- Căn cứ vào kết quả giám sát, kết quả khảo sát về các hoạt động liên quan đến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh của bệnh viện, phòng QLCL có kế hoạch làm việc trực tiếp với những khoa, phòng có liên quan. Nội dung làm việc: phản hồi những tồn tại liên quan trực tiếp đến khoa, phòng; Cùng khoa, phòng phân tích nguyên nhân; Lắng nghe ý kiến và kiến nghị của nhân viên khoa, phòng; Đề xuất lãnh đạo bệnh viện có giải pháp hỗ trợ thích hợp.</p>	<p>Phòng QLCL</p>
11	<p>- Chịu trách nhiệm làm đầu mối, phối hợp các phòng chức năng có liên quan phân đầu thực hiện các tiêu chí, tiêu chuẩn, quy chuẩn Việt Nam liên quan đến chất lượng bệnh viện, bao gồm: Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, Tiêu chuẩn thực hành tốt nhà thuốc (GPP), Quy chuẩn an toàn bức xạ ion hoá, Quy chuẩn về</p>	<p>- Chịu trách nhiệm làm đầu mối, phối hợp các phòng chức năng có liên quan phân đầu thực hiện các tiêu chí, tiêu chuẩn, quy chuẩn Việt Nam liên quan đến chất lượng bệnh viện, bao gồm: Bộ tiêu chí chất lượng bệnh</p>	<p>Phòng QLCL Phòng VTTBYT Khoa Dược Khoa KSNK</p>

	nước thải y tế, Tiêu chuẩn thiết kế bệnh viện, Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001)...	viện Việt Nam, Tiêu chuẩn thực hành tốt nhà thuốc (GPP), Quy chuẩn an toàn bức xạ ion hoá, Quy chuẩn về nước thải y tế, Tiêu chuẩn thiết kế bệnh viện, Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001)...	Khoa CDHA
12	- - Xây dựng kế hoạch thực hiện để đảm bảo đạt Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh do Bộ Y tế ban hành. Đồng thời, có kế hoạch và triển khai các giải pháp phấn đấu đạt các tiêu chuẩn nâng cao đối với bệnh viện hay cho từng chuyên khoa do Bộ Y tế ban hành hoặc thừa nhận, gồm: Tiêu chuẩn chất lượng nâng cao đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh do Bộ Y tế ban hành; Tiêu chuẩn chất lượng đối với từng chuyên khoa hoặc dịch vụ kỹ thuật do Bộ Y tế ban hành; Tiêu chuẩn chất lượng đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc từng chuyên khoa hoặc dịch vụ kỹ thuật do tổ chức trong nước, tổ chức nước ngoài ban hành được Bộ Y tế thừa nhận.	- Xây dựng kế hoạch thực hiện để đảm bảo đạt Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh do Bộ Y tế ban hành. Đồng thời, có kế hoạch và triển khai các giải pháp phấn đấu đạt các tiêu chuẩn nâng cao đối với bệnh viện hay cho từng chuyên khoa do Bộ Y tế ban hành hoặc thừa nhận, gồm: Tiêu chuẩn chất lượng nâng cao đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh do Bộ Y tế ban hành; Tiêu chuẩn chất lượng đối với từng chuyên khoa hoặc dịch vụ kỹ thuật do Bộ Y tế ban hành; Tiêu chuẩn chất lượng đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc từng chuyên khoa hoặc dịch vụ kỹ thuật do tổ chức trong nước, tổ chức nước ngoài ban hành được Bộ Y tế thừa nhận.	Phòng QLCL
13	- Căn cứ vào các khuyến cáo do Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh của Sở Y tế ban hành và tình hình thực tế tại bệnh viện, tổ chức phổ biến, hướng dẫn, triển	- Căn cứ vào các khuyến cáo do Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh của Sở Y tế ban hành và	Phòng QLCL



	<p>khai thực hiện đến tất cả các khoa, phòng trong bệnh viện. Định kỳ, đánh giá kết quả thực hiện và sơ kết rút kinh nghiệm.</p>	<p>tình hình thực tế tại bệnh viện, tổ chức phổ biến, hướng dẫn, triển khai thực hiện đến tất cả các khoa, phòng trong bệnh viện. Định kỳ, đánh giá kết quả thực hiện và sơ kết rút kinh nghiệm.</p>	
14	<p>- Khuyến khích đăng ký các đề tài tham gia bình chọn giải thưởng chất lượng bệnh viện do Sở Y tế, Bộ Y tế, các tổ chức quốc tế về chất lượng bệnh viện tổ chức; Đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học và sáng kiến cải tiến chuyên đề về cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh; Tăng cường tham quan, học tập, chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau về hoạt động của phòng QLCL và Hội đồng QLCL bệnh viện.</p>	<p>- Khuyến khích đăng ký các đề tài tham gia bình chọn giải thưởng chất lượng bệnh viện do Sở Y tế, Bộ Y tế, các tổ chức quốc tế về chất lượng bệnh viện tổ chức; Đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học và sáng kiến cải tiến chuyên đề về cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh; Tăng cường tham quan, học tập, chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau về hoạt động của phòng QLCL và Hội đồng QLCL bệnh viện.</p>	<p>Phòng QLCL Phòng KHTH Phòng Điều dưỡng Các khoa lâm sàng</p>
15	<p>- Khuyến khích nghiên cứu, tiếp cận, phấn đấu thực hiện và đăng ký được công nhận các tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến chất lượng bệnh viện, bao gồm: Tiêu chuẩn quy định các yêu cầu về năng lực và chất lượng đối với các phòng xét nghiệm (ISO 15189); Tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng và an toàn người bệnh (JCI); Các tiêu chuẩn quốc tế thuộc các chuyên khoa khác nhau như: Ngân hàng máu, ngân hàng sữa mẹ, hỗ trợ sinh sản, điều trị tim mạch trẻ em, điều trị đột quy, điều trị suy tim...</p>	<p>- Khuyến khích nghiên cứu, tiếp cận, phấn đấu thực hiện và đăng ký được công nhận các tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến chất lượng bệnh viện, bao gồm: Tiêu chuẩn quy định các yêu cầu về năng lực và chất lượng đối với các phòng xét nghiệm (ISO 15189); Tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng và an toàn người bệnh (JCI); Các tiêu chuẩn quốc tế</p>	<p>Ban giám đốc Khoa Xét Nghiệm Khoa Phụ Sản Khoa Nhi khoa Nội TH</p>

		thuộc các chuyên khoa khác nhau như: Ngân hàng máu, ngân hàng sữa mẹ, hỗ trợ sinh sản, điều trị tim mạch trẻ em, điều trị đột quỵ, điều trị suy tim...	
--	--	--	--

(Đính kèm Công văn số 3642/SYT-NVY ngày 26 tháng 4 năm 2024 về việc ban hành cập nhật Khuyến cáo tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện)

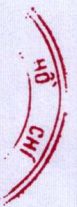
Trên đây là Kế hoạch Triển khai thực hiện “ Khuyến cáo tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện” tại bệnh viện huyện Bình Chánh. Đề nghị các khoa, phòng phụ trách triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện khi có sự chỉ đạo của Bộ Y tế, Sở Y tế, bệnh viện sẽ cập nhật và thay đổi nội dung phù hợp với tình hình thực tế./.

Nơi nhận :

- BGĐ;
- Các khoa/phòng
- Lưu: VT, QLCL



Võ Ngọc Cường



ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

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

Số: 3642/SYT-NVY

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 4 năm 2024

V/v ban hành cập nhật Khuyến cáo tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện

Kính gửi:

- Bệnh viện công lập và ngoài công lập;
- Trung tâm y tế Quận 3, Quận 5, Quận 10, Huyện Cần Giờ.

Nhằm hỗ trợ các bệnh viện triển khai hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện, Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh của Sở Y tế đã xây dựng và ban hành “Khuyến cáo tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện” tại Công văn số 6125/SYT-NVY ngày 24 tháng 9 năm 2018.

Căn cứ tình hình thực tế, để các bệnh viện, trung tâm tiếp tục áp dụng, rà soát, tự đánh giá và phấn đấu trong việc tổ chức các hoạt động cải tiến, nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh, Giám đốc Sở Y tế ban hành bản cập nhật “Khuyến cáo tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện” đến các đơn vị để triển khai thực hiện.

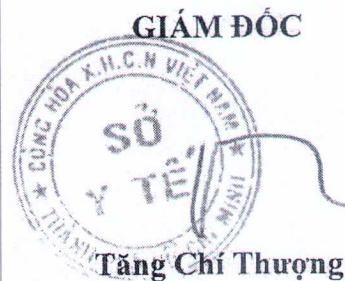
Khuyến cáo là cơ sở để Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế tổ chức giám sát, đánh giá chuyên đề hàng năm tại các đơn vị. Trong quá trình thực hiện, khi gặp khó khăn, vướng mắc, đề nghị liên hệ Sở Y tế - Phòng Nghiệp vụ Y để được hướng dẫn.

Công văn này thay thế Công văn số 6125/SYT-NVY ngày 24 tháng 9 năm 2018 về việc ban hành Khuyến cáo tăng hiệu quả hoạt động của phòng Quản lý chất lượng bệnh viện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch HĐQT KBCB;
- Các Phó CT HĐQT KBCB;
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Các Phòng chức năng Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

(Đính kèm khuyến cáo)




**KHUYẾN CÁO TĂNG CƯỜNG HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA PHÒNG
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN (*)**

(Kèm theo Công văn số 5642/SYT-NVY, ngày 26 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế)

1. Quan tâm và tạo điều kiện làm việc thuận lợi cho phòng Quản lý chất lượng (QLCL), chú trọng phát triển nguồn nhân lực chuyên trách và điều phối sự phối hợp nhịp nhàng giữa các phòng chức năng có liên quan đến hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện là trách nhiệm của lãnh đạo bệnh viện. Xuất phát từ yêu cầu thực tế của bệnh viện và của Ngành Y tế, lãnh đạo bệnh viện định hướng và phê duyệt kế hoạch hoạt động hàng năm của phòng QLCL.

2. Tăng cường phối kết hợp, tránh chồng chéo giữa các phòng chức năng của bệnh viện liên quan đến hoạt động nâng cao chất lượng bệnh viện trên cơ sở lấy người bệnh làm trung tâm cho mọi hoạt động của bệnh viện. Trong đó, phòng Kế hoạch tổng hợp chịu trách nhiệm chính trong cải tiến chất lượng chuyên môn kỹ thuật, phòng Điều dưỡng chịu trách nhiệm chính trong cải tiến chất lượng chăm sóc người bệnh, phòng QLCL chịu trách nhiệm chính trong cải tiến công tác quản lý chất lượng bệnh viện.

3. Căn cứ vào kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm và những hoạt động trọng tâm do phòng QLCL phụ trách, bổ sung nhân lực đáp ứng yêu cầu công việc. Khuyến khích đa dạng hóa nhân lực của phòng QLCL, bao gồm: Bác sĩ, điều dưỡng, cử nhân y tế công cộng, và các chuyên ngành khác tùy thuộc yêu cầu công việc. Nhân lực chuyên trách thuộc phòng QLCL cần được trang bị những kiến thức về quản lý bệnh viện, về phương pháp cải tiến chất lượng. Phòng QLCL được trang bị các phương tiện làm việc phù hợp, đặc biệt là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng hệ thống nhắc, giám sát trực tuyến các chỉ số chất lượng, đo lường các chỉ số chất lượng dựa trên cơ sở dữ liệu khám bệnh, chữa bệnh.

4. Căn cứ vào định hướng của Ngành Y tế, kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện, kết quả giám sát và khảo sát các hoạt động liên quan đến chất lượng bệnh viện, phòng QLCL với vai trò là thường trực của Hội đồng QLCL bệnh viện, phối hợp các ban chuyên trách của Hội đồng xây dựng kế hoạch hoạt động hàng năm về nâng cao chất lượng bệnh viện; Trình Hội đồng QLCL bệnh viện góp ý và thông qua; Giám đốc bệnh viện ký ban hành và triển khai thực hiện trong toàn bệnh viện. Định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý, báo cáo kết quả hoạt động theo kế hoạch và những vấn đề mới phát sinh liên quan đến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh, đề xuất các giải pháp và triển khai thực hiện.

5. Phối hợp các phòng chức năng có liên quan, xây dựng và triển khai thực hiện bộ chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện bao gồm các khía cạnh: Năng lực chuyên môn, an toàn người bệnh, hiệu suất, hiệu quả, hướng đến nhân viên, hướng đến người bệnh theo hướng dẫn của Bộ Y tế (16 chỉ số). Khuyến khích phát triển thêm các chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện tương ứng với mô hình bệnh tật và các chuyên khoa của bệnh viện. Kết quả đánh giá các chỉ số đo lường chất lượng bệnh viện là một căn cứ để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng năm.

6. Chủ động nắm bắt những bức xúc, than phiền, không hài lòng của người bệnh thông qua các hoạt động: Hòm thư góp ý, đường dây nóng, khảo sát hài lòng người bệnh, khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú, ki-ốt khảo sát ý kiến người bệnh tại khoa Khám bệnh, phản ánh qua báo đài,... Phối hợp các khoa, phòng có liên quan,

chủ động xác minh và tìm nguyên nhân, đề xuất giải pháp khắc phục, triển khai thực hiện, đánh giá kết quả can thiệp và công khai cho nhân viên bệnh viện biết.

7. Định kỳ theo kế hoạch, tiến hành khảo sát trải nghiệm của người bệnh sau thời gian điều trị nội trú tại tất cả các khoa trong bệnh viện. Phân tích và so sánh sự khác biệt về trải nghiệm của người bệnh giữa các khoa của bệnh viện, giữa bệnh viện với bệnh viện khác và công khai cho nhân viên bệnh viện biết. Chủ động nắm bắt những trải nghiệm theo chiều hướng tích cực để phát huy, và những trải nghiệm theo chiều hướng tiêu cực để tìm nguyên nhân và có giải pháp khắc phục.

8. Định kỳ hàng năm, sử dụng bộ câu hỏi của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) để khảo sát thực trạng văn hóa an toàn người bệnh tại bệnh viện, căn cứ vào kết quả khảo sát để biết những tồn tại trong suy nghĩ, nhận thức và hành động của nhân viên các khoa, phòng của bệnh viện liên quan đến hoạt động an toàn người bệnh. Phân tích, so sánh sự khác biệt về văn hoá an toàn người bệnh giữa các khoa, phòng và sự khác biệt giữa các năm; Công khai kết quả cho nhân viên bệnh viện biết để phát huy những ưu điểm, tìm nguyên nhân, đề xuất các giải pháp khắc phục những tồn tại và triển khai thực hiện.

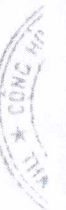
9. Áp dụng phân loại sự cố y khoa theo mức độ tổn thương đối với người bệnh, theo nhóm sự cố, theo nguyên nhân gây ra sự cố do Bộ Y tế quy định, xây dựng và triển khai hiệu quả hệ thống báo cáo sự cố y khoa tại bệnh viện; Tạo dựng một môi trường tích cực, khuyến khích và động viên nhân viên chủ động nhận diện và báo cáo sự cố y khoa tự nguyện, đặc biệt tăng cường báo cáo các sự cố "gần như sắp xảy ra".

10. Căn cứ vào kết quả giám sát, kết quả khảo sát về các hoạt động liên quan đến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh của bệnh viện, phòng QLCL có kế hoạch làm việc trực tiếp với những khoa, phòng có liên quan. Nội dung làm việc: Phản hồi những tồn tại liên quan trực tiếp đến khoa, phòng; Cùng khoa, phòng phân tích nguyên nhân; Lắng nghe ý kiến và kiến nghị của nhân viên khoa, phòng; Đề xuất lãnh đạo bệnh viện có giải pháp hỗ trợ thích hợp.

11. Chịu trách nhiệm làm đầu mối, phối hợp các phòng chức năng có liên quan phân đầu thực hiện các tiêu chí, tiêu chuẩn, quy chuẩn Việt Nam liên quan đến chất lượng bệnh viện, bao gồm: Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, Tiêu chuẩn thực hành tốt nhà thuốc (GPP), Quy chuẩn an toàn bức xạ ion hoá, Quy chuẩn về nước thải y tế, Tiêu chuẩn thiết kế bệnh viện, Tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001)...

12. Xây dựng kế hoạch thực hiện để đảm bảo đạt Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh do Bộ Y tế ban hành. Đồng thời, có kế hoạch và triển khai các giải pháp phân đầu đạt các tiêu chuẩn nâng cao đối với bệnh viện hay cho từng chuyên khoa do Bộ Y tế ban hành hoặc thừa nhận, gồm: Tiêu chuẩn chất lượng nâng cao đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh do Bộ Y tế ban hành; Tiêu chuẩn chất lượng đối với từng chuyên khoa hoặc dịch vụ kỹ thuật do Bộ Y tế ban hành; Tiêu chuẩn chất lượng đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hoặc từng chuyên khoa hoặc dịch vụ kỹ thuật do tổ chức trong nước, tổ chức nước ngoài ban hành được Bộ Y tế thừa nhận.

13. Căn cứ vào các khuyến cáo do Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh của Sở Y tế ban hành và tình hình thực tế tại bệnh viện, tổ chức phổ biến, hướng dẫn,



W

triển khai thực hiện đến tất cả các khoa, phòng trong bệnh viện. Định kỳ đánh giá kết quả thực hiện và sơ kết rút kinh nghiệm.

14. Khuyến khích đăng ký các đề tài tham gia bình chọn giải thưởng chất lượng bệnh viện do Sở Y tế, Bộ Y tế, các tổ chức quốc tế về chất lượng bệnh viện tổ chức; Đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học và sáng kiến cải tiến chuyên đề về cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh; Tăng cường tham quan, học tập, chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau về hoạt động của phòng QLCL và Hội đồng QLCL bệnh viện.

15. Khuyến khích nghiên cứu, tiếp cận, phấn đấu thực hiện và đăng ký được công nhận các tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến chất lượng bệnh viện, bao gồm: Tiêu chuẩn quy định các yêu cầu về năng lực và chất lượng đối với các phòng xét nghiệm (ISO 15189); Tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng và an toàn người bệnh (JCI); Các tiêu chuẩn quốc tế thuộc các chuyên khoa khác nhau như: Ngân hàng máu, ngân hàng sữa mẹ, hỗ trợ sinh sản, điều trị tim mạch trẻ em, điều trị đột quỵ, điều trị suy tim...

(*): *Phòng Quản lý chất lượng hoặc Tổ Quản lý chất lượng*

HỘI ĐỒNG CHẤT LƯỢNG KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH SỞ Y TẾ

