

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
SỞ Y TẾ

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

Số: 195/SYT-NVY

Bình Định, ngày 25 tháng 01 năm 2013

SỞ Y TẾ BÌNH ĐỊNH	
BỆNH VIỆN MẮT	
Số: <u>61</u>	Ngày: <u>20/01/2013</u>
Chuyên: <u>B/S</u>	

V/v xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng khám chữa bệnh

Kính gửi: Các cơ sở khám, chữa bệnh trực thuộc Sở Y tế

Thực hiện Chỉ thị số 06/2007/CT-BYT ngày 07/12/2007 của Bộ Y tế về việc nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh cho nhân dân; Chương trình 527/CTr-BYT ngày 18/6/2009 của Bộ Y tế về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh vì mục tiêu đáp ứng sự hài lòng của người bệnh bảo hiểm y tế; Chỉ thị số 05/CT-BYT ngày 10/9/2012 của Bộ Y tế về việc tăng cường thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh sau khi điều chỉnh giá dịch vụ y tế; Kế hoạch số 1890/KH-SYT ngày 06/12/2011 của Sở Y tế về Kế hoạch hành động đáp ứng sự hài lòng của các đối tượng đối với dịch vụ y tế tỉnh Bình Định giai đoạn 2011 - 2015,

Sở Y tế hướng dẫn các cơ sở KCB lập kế hoạch và triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng KCB tại đơn vị như sau:

1. Thành lập, kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện Kế hoạch hành động đáp ứng sự hài lòng của các đối tượng đối với dịch vụ y tế tại các đơn vị (theo Kế hoạch số 1890/KH-SYT của Sở Y tế).

Ban chỉ đạo có trách nhiệm tham mưu cho Giám đốc đơn vị xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng KCB tại đơn vị và kiểm tra, giám sát việc xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng KCB tại các khoa, phòng, bộ phận thuộc đơn vị.

2. Giám đốc đơn vị chỉ đạo các khoa, phòng, bộ phận thuộc đơn vị xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng KCB nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh tại khoa, phòng, bộ phận (có hướng dẫn lập kế hoạch kèm theo).

3. Trên cơ sở kế hoạch của các khoa, phòng, bộ phận; Giám đốc đơn vị chỉ đạo việc tổng hợp để xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng KCB của đơn vị (gửi về Sở Y tế để theo dõi, chỉ đạo).

4. Giám đốc đơn vị chỉ đạo việc tổ chức thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng KCB tại đơn vị; kiểm tra, giám sát việc thực hiện của các khoa, phòng, bộ phận.

5. Hàng quý từng khoa, phòng, bộ phận tổ chức đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch của mình và xây dựng kế hoạch cho quý tiếp theo, báo cáo Giám đốc đơn vị.

Định kỳ 6 tháng và một năm (trước ngày 25/6 và 25/12), các đơn vị báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng KCB về Sở Y tế.

Sở Y tế sẽ tổ chức các hội thảo để trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm giữa các đơn vị; tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất việc xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng KCB của các đơn vị.


Việc xây dựng kế hoạch và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng KCB là một trong những nội dung để xem xét, đánh giá thi đua, khen thưởng hàng năm của các cơ sở KCB. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các đơn vị phản ánh về Sở Y tế (qua Phòng Nghiệp vụ Y) bằng văn bản để Lãnh đạo Sở xem xét điều chỉnh, sửa đổi cho phù hợp.

Yêu cầu Giám đốc các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, Thanh tra Sở;
- Website Sở Y tế;
- Lưu VT, NVY.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Lê Quang Hùng

HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG KẾ HOẠCH NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KHÁM CHỮA BỆNH CẤP KHOA, PHÒNG, BỘ PHẬN

(Kèm theo Công văn số 195/SYT-NVY ngày 25/01/2013 của Sở Y tế)

I. Đánh giá thực trạng tình hình

Trưởng khoa, phòng, bộ phận chủ trì họp nhân viên để xem xét, đánh giá thực trạng của khoa, phòng, bộ phận; tìm ra những hạn chế, tồn tại trong thực hiện nhiệm vụ cũng như làm ảnh hưởng đến việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình. Đối với các khoa, phòng, bộ phận lớn có phân chia nhiều bộ phận nhỏ hơn thì việc xây dựng kế hoạch được thực hiện từ những bộ phận nhỏ và tập hợp thành kế hoạch chung của khoa, phòng, bộ phận.

Các nhóm vấn đề cần tập trung xem xét, đánh giá:

1. Việc thông tin, hướng dẫn cho người bệnh và tiếp nhận thông tin phản hồi

- Các phương tiện thông tin cho người bệnh: bố trí bàn hướng dẫn; hệ thống loa, đài nội bộ; ứng dụng phát số khám tự động, bảng số điện tử...

- Bố trí sơ đồ, biển báo hướng dẫn vị trí các khoa, phòng, bộ phận trong cơ sở KCB.

- Sơ đồ hướng dẫn quy trình KCB (đối với người bệnh có và không có thẻ BHYT).

- Việc công khai giá thuốc, giá dịch vụ y tế.

- Các thông tin về quyền và trách nhiệm của nhân viên y tế, của người bệnh và người nhà người bệnh, quyền lợi của người bệnh BHYT.

- Thông báo số điện thoại đường dây nóng, hộp thư góp ý, tổ chức họp Hội đồng người bệnh...

2. Cải cách thủ tục hành chính, giảm phiền hà và thời gian chờ đợi của người bệnh

- Việc sắp xếp, bố trí nơi tiếp đón, phòng khám, khu khám, số lượng nhân viên khám bệnh tại khoa khám, khoa cấp cứu; bố trí quầy phát thuốc, nơi thu viện phí đã phù hợp và tạo điều kiện thuận lợi cho người bệnh.

- Quy trình, thủ tục khám bệnh, xét nghiệm, thăm dò chức năng, thủ tục vào viện, chuyển viện, ra viện, thanh toán viện phí, bảo hiểm y tế.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong KCB, thanh toán viện phí.

- Bình quân số bệnh nhân được khám bệnh/bác sỹ/ngày.

- Thời gian chờ đợi trung bình của người bệnh trong các khâu khám bệnh, xét nghiệm, thanh toán viện phí...

3. Cải thiện các điều kiện phục vụ người bệnh

- Nâng cấp cơ sở vật chất, bổ sung trang thiết bị, vật tư thay thế để cải thiện điều kiện phục vụ người bệnh: ghế ngồi chờ, quạt thông gió, nước uống, đảm bảo vệ sinh tại khoa, phòng; mua sắm bổ sung, thay thế bàn, ghế, giường, tủ, dụng cụ khám bệnh, điều hòa nhiệt độ, chăn, ga, gối, đệm, quần áo người bệnh...

- Sắp xếp kê thêm giường bệnh tại các khoa, phòng để giảm tình trạng người bệnh phải nằm ghép.

4. Nâng cao hoạt động chuyên môn

- Kiện toàn, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Hội đồng Thuốc và Điều trị của bệnh viện, kiểm soát việc sử dụng thuốc, chỉ định xét nghiệm, chỉ định kỹ thuật; tăng cường kiểm tra việc kê đơn, bình bệnh án, bình đơn thuốc, việc tuân thủ hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, quy trình kỹ thuật, quy trình chăm sóc người bệnh; phòng ngừa và giảm thiểu các tai biến, sai sót chuyên môn, khắc phục các nguyên nhân gây tai biến, sai sót nhằm bảo đảm an toàn người bệnh.

- Việc thực hiện Thông tư số 07/2011/TT-BYT hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện; Thông tư số 08/2011/TT-BYT hướng dẫn công tác dinh dưỡng, tiết chế trong bệnh viện; Thông tư số 18/2009/TT-BYT hướng dẫn công tác kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện.

- Triển khai các dịch vụ kỹ thuật mới để nâng cao năng lực KCB.

- Tình hình nhân lực y tế theo các quy định hiện hành để bảo đảm thực hiện nhiệm vụ được giao.

5. Đảm bảo hậu cần, tài chính trong KCB

- Việc cung ứng các loại thuốc, vật tư, hóa chất để phục vụ người bệnh.

- Thực hiện tính và thu viện phí theo quy định...

6. Tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh

- Công tác giáo dục đạo đức nghề nghiệp, quy tắc giao tiếp, ứng xử cho nhân viên y tế; việc thực hiện quy tắc ứng xử của viên chức và các quy định về y đức.

- Việc kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm trong thực hiện chế độ giao tiếp, quy tắc ứng xử của nhân viên tại đơn vị.

II. Xác định các vấn đề cần giải quyết để nâng cao chất lượng KCB

Trên cơ sở xem xét, tìm ra các tồn tại, hạn chế nêu trên, xác định các vấn đề có thể giải quyết bằng chính nguồn lực của mình; xác định vấn đề nào cần ưu tiên làm trước, vấn đề nào sau, vấn đề nào cần phải thực hiện thường xuyên để nâng cao chất lượng KCB; vấn đề nào cần kiến nghị, đề xuất để lãnh

đạo đơn vị, các khoa, phòng, bộ phận liên quan hỗ trợ đơn vị mình hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

III. Phân tích tìm nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

Phân tích các vấn đề tồn tại, hạn chế để tìm ra các nguyên nhân chủ quan, khách quan trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ của khoa, phòng, bộ phận. Cần nêu các nguyên nhân cụ thể cho từng vấn đề, tập trung phân tích sâu các nguyên nhân chủ quan để tìm ra giải pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng KCB.

IV. Xác định mục tiêu

Cần đề ra các mục tiêu cụ thể là những vấn đề tồn tại, hạn chế nào cần phải được giải quyết, khắc phục tại khoa, phòng, bộ phận để thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ, cải thiện và nâng cao chất lượng KCB.

Trong mục tiêu cần xác định rõ thời gian hoàn thành công việc.

V. Xác định các giải pháp chính để nâng cao chất lượng KCB

VI. Xây dựng kế hoạch hành động để nâng cao chất lượng KCB

Căn cứ mục tiêu đề ra để xây dựng kế hoạch hành động nâng cao chất lượng KCB của khoa, phòng, bộ phận.

Kế hoạch hành động cần cụ thể, chi tiết các công việc cần thực hiện theo mẫu sau:

Mẫu kế hoạch hành động nâng cao chất lượng KCB

TT	Hoạt động	Địa điểm	Thời gian	Người thực hiện	Người giám sát	Yêu cầu nguồn lực	Kết quả dự kiến
1	Hoạt động 1.1						
2	Hoạt động 1.2						
						

Kế hoạch hành động được xây dựng theo năm, quý, tháng. Trưởng khoa, phòng, bộ phận căn cứ kế hoạch để tổ chức giám sát, hướng dẫn việc thực hiện; tổ chức đánh giá việc thực hiện hàng tháng, quý, năm để xây dựng kế hoạch cho thời gian tiếp theo.

VII. Các đề xuất, kiến nghị

Nêu các kiến nghị đề xuất đối với Giám đốc đơn vị, đối với các khoa, phòng, bộ phận liên quan để giúp khoa, phòng, bộ phận mình thực hiện tốt kế hoạch hành động nâng cao chất lượng KCB.

**MẪU KẾ HOẠCH
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KHÁM CHỮA BỆNH
CỦA BỆNH VIỆN, TRUNG TÂM**

(Kèm theo Công văn số 195/SYT-NVY ngày 25/01/2013 của Sở Y tế)

I. Đánh giá thực trạng tình hình

1. Tình hình chung của đơn vị.
2. Nêu những kết quả đạt được và những tồn tại trong các lĩnh vực:
 - Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh và tiếp nhận thông tin phản hồi.
 - Cải cách thủ tục hành chính, giảm phiền hà và thời gian chờ đợi của người bệnh.
 - Cải thiện các điều kiện phục vụ người bệnh.
 - Nâng cao hoạt động chuyên môn.
 - Đảm bảo hậu cần, tài chính trong KCB.
 - Tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh.
 - Những vấn đề khác liên quan đến chất lượng công tác KCB.

II. Xác định các vấn đề cần giải quyết để nâng cao chất lượng KCB

III. Phân tích tìm nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

IV. Xác định mục tiêu

V. Xác định các giải pháp để nâng cao chất lượng KCB tại đơn vị

VI. Các hoạt động cần triển khai để nâng cao chất lượng KCB

VII. Tổ chức thực hiện

- Phân công cụ thể cho từng khoa, phòng, cá nhân có liên quan.
- Lưu ý việc theo dõi, giám sát, kiểm tra và đánh giá việc thực hiện kế hoạch nâng cao chất lượng KCB của các khoa, phòng, bộ phận và của toàn đơn vị.

VIII. Các đề xuất, kiến nghị