

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc kiện toàn Tổ Quản lý chất lượng Bệnh viện và Phân công nhân viên chuyên trách Quản lý chất lượng Bệnh viện

#### GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN CAM LÂM

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 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 Bộ Tiêu chí đánh giá Chất lượng bệnh viện Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế;

Căn cứ chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc Trung tâm Y tế (TTYT) Cam Lâm ban hành theo Quyết định số 550/QĐ-SYT ngày 10/6/2022 của Sở Y tế Khánh Hòa;

Căn cứ tình hình thực tế tại các Khoa, Phòng thuộc Bệnh viện (BV).

Theo đề nghị của Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện (QLCLBV).

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Kiện toàn Tổ QLCLBV gồm các Ông (Bà) có tên sau:

- Bà Tống Thị Kim Vương, Phó trưởng phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ, Tổ trưởng.
- Ông Trương Quang Tuấn, Phó trưởng phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ, Thành viên.
- Ông Mai Vũ Thọ, Phó phụ trách Phòng Điều dưỡng, Thành viên.
- Bà Lê Thị Mỹ Dung, Phó trưởng phòng Điều dưỡng, Thành viên.
- Ông Nguyễn Văn Phúc, Trưởng phòng Tổ chức-Hành chính, Thành viên.
- Bà Lê Thị Trúc Chi, Viên chức Phòng Tổ chức-Hành chính, Thành viên.
- Bà Võ Thị Mỹ Thảo, Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh, Thành viên.

**Điều 2.** Phân công Điều dưỡng Lê Thị Trúc Chi là nhân viên chuyên trách QLCLBV.

**Điều 3.** Nhiệm vụ của Tổ QLCLBV và nhân viên chuyên trách QLCLBV như sau:

1. Tổ QLCLBV là đơn vị đầu mối triển khai và tham mưu cho Giám đốc, Hội đồng QLCLBV về công tác QLCLBV theo quy định tại Điều 12 của Thông tư 19/2013/TT-BYT; Tổ được chia thành 02 bộ phận: Bộ phận đo lường và QLCLBV; Bộ phận tiếp nhận và quản lý sự cố y khoa.

2. Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên và nhân viên chuyên trách QLCLBV (Đính kèm)

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày Giám đốc ký ban hành (Thay thế Quyết định số 266/QĐ-YTCL, ngày 20/5/2021 của TTYT Cam Lâm).

**Điều 5.** Các Ông (Bà) trưởng các khoa, phòng thuộc BV và các Ông (Bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận: (VBĐT)**

- Như điều 5;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, Tổ QLCLBV.

**GIÁM ĐỐC**  
  
Nguyễn Đức Trí



**NHIỆM VỤ CỦA CÁC THÀNH VIÊN THUỘC TỔ QLCLBV VÀ NHÂN VIÊN CHUYÊN TRÁCH QLCLBV**  
(Đính kèm Quyết định số /QĐ-YTCL, ngày tháng 9 năm 2022)

Nội dung	Thành viên Tổ QLCLBV	Mô tả nhiệm vụ được phân công
<b>Bộ phận đo lường và QLCLBV</b>	1. Tổng Thị Kim Vương (Tổ trưởng Tổ QLCLBV)	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Tham mưu kiện toàn hệ thống QLCLBV, Qui chế hoạt động và phân công cụ thể các thành viên</b></li><li><b>2. Xây dựng kế hoạch, chương trình bảo đảm và CTCL trong BV</b> Nghiên cứu, rà soát kết quả thực hiện CTCLBV theo Bộ Tiêu chí 2.0, xác định vấn đề ưu tiên xây dựng kế hoạch CTCLBV và phân công các khoa, phòng xây dựng đề án CTCLBV theo mục tiêu CTCLBV hàng năm.</li><li><b>3. Xây dựng chỉ số chất lượng, cơ sở dữ liệu và đo lường CLBV</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Xây dựng bộ chỉ số CLBV hàng năm dựa trên HD của BYT và phù hợp với tình hình thực tế tại BV (Tham khảo bộ chỉ số CLBV của các BV trong nước); Triển khai thực hiện việc đo lường CSCL tại BV.</li><li>- Tổ chức thu thập, quản lý, lưu trữ, khai thác và sử dụng dữ liệu liên quan đến CLBV.</li><li>- Lồng ghép báo cáo chất lượng vào báo cáo hoạt động chung của BV.</li><li>- Ứng dụng CNTT để phân tích, xử lý thông tin liên quan đến QLCLBV.</li></ul></li><li><b>4. Hướng dẫn các khoa/phòng xây dựng đề án CTCL theo mục tiêu CTCLBV.</b><ul style="list-style-type: none"><li>- HD các khoa/phòng xây dựng đề án CTCL theo mục tiêu CTCLBV; HD mạng lưới QLCLBV xây dựng KH CTCL và phương pháp thu thập, tổng hợp đo lường CSCL; Xây dựng bảng kiểm HD việc thực hiện và đánh giá các việc đã hoàn thành CSCL theo KH hàng năm.</li></ul></li><li><b>5. HD xây dựng KH và giám sát thực hiện Bộ Tiêu chí QLCL phòng XN y học ban hành kèm QĐ 2429/QĐ-BYT; Bộ chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ chăm sóc Mắt ban hành kèm QĐ số 5066/QĐ-BYT.</b></li><li><b>6. Phụ trách tham mưu QLCL:</b> Các TC thuộc Chương D1 (Thiết lập hệ thống và CTCL); Chương D3 (Đánh giá đo lường, hợp tác và CTCL)</li><li><b>7. Phụ trách giám sát, kiểm tra việc thực hiện các TC:</b> A1.3, A1.4; C8, C10 và các TC chỉ thuộc Phần E tại các cá nhân/khoa/phòng/bộ phận được phân công làm đầu mỗi thực hiện.</li><li><b>8. Tham mưu QĐ, KH đánh giá chất lượng nội bộ BV theo Bộ tiêu chí 2.0</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Triển khai thực hiện đánh giá chất lượng nội bộ BV dựa trên bộ tiêu chí QLCLBV do BYT ban hành hoặc thừa nhận; Đánh giá hiệu quả áp dụng các tiêu chí, mô hình, phương pháp về QLCLBV để tham mưu Giám đốc quyết định lựa chọn tiêu chí, mô hình, phương pháp phù hợp CTCLBV.</li><li>- Tổ chức tự kiểm tra đánh giá CLBV <math>\geq 2</math> lần/năm; Kết quả nhập trên phần mềm trực tuyến của BYT</li><li>- Công khai CLBV cho các khoa/phòng, NVYT; Công bố công khai tóm tắt kết quả đánh giá CLBV cho NB và người nhà NB được biết tại các bảng tin/góc truyền thông... của BV và trên website TTYT.</li><li>- Tổng hợp kết quả CTCLBV, tham mưu các báo cáo về CLBV; Công bố CLBV theo HD của BYT.</li></ul></li><li><b>9. Đề xuất Giám đốc khen thưởng hoặc kỷ luật:</b> Đối với cá nhân và tập thể trong thực hiện QLCLBV.</li></ol>

Nội dung	Thành viên Tổ QLCLBV	Mô tả nhiệm vụ được phân công
<b>Bộ phận đo lường và QLCLBV</b>	2. BS Trương Quang Tuấn (PTP. KHNV)	<p><b>1. Tổ chức triển khai các quy định, hướng dẫn chuyên môn trong khám bệnh, chữa bệnh</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham mưu triển khai thực hiện các quy định, HD chuyên môn do BHYT và BV ban hành, bao gồm HD chẩn đoán và điều trị, HD QTKT khám bệnh, chữa bệnh..., và các văn bản hướng dẫn chuyên môn khác.</li> <li>- Tham mưu tổ chức triển khai giám sát, đánh giá việc thực hiện các quy định, HD chuyên môn đã ban hành của NVYT và báo cáo kết quả thực hiện; Tiến hành phân tích có hệ thống chất lượng chẩn đoán, điều trị; chất lượng thực hiện các QTKT lâm sàng, cận lâm sàng đã được ban hành áp dụng tại TTYT.</li> </ul> <p><b>2. Hỗ trợ nhóm chất lượng tại các khoa, phòng</b> thực hiện các đề án CTCL thuộc lĩnh vực được phân công</p> <p><b>3. Phụ trách tham mưu QLCL:</b> Các TC thuộc Chương C2; C3; C5</p> <p><b>4. Phụ trách giám sát, kiểm tra việc thực hiện các TC:</b> A4.5, C9; Tham gia đánh giá nội bộ CLBV theo KH của BV; Đôn đốc các cá nhân, đơn vị thực hiện các biện pháp khắc phục sau kiểm tra, giám sát.</p> <p><b>5. Đề xuất Giám đốc khen thưởng hoặc kỷ luật:</b> Đối với cá nhân và tập thể trong thực hiện QLCLBV.</p>
	3. CN Nguyễn Văn Phúc (TP. TC-HC)	<p><b>1. Tham mưu phát triển nguồn nhân lực BV</b> (14 tiêu chí thuộc Phần B)</p> <p><b>2. Phối hợp tham mưu QLCL:</b> Chương C1: An ninh trật tự và An toàn cháy nổ</p> <p><b>3. Hỗ trợ nhóm chất lượng tại các khoa, phòng</b> thực hiện các đề án CTCL thuộc lĩnh vực được phân công</p> <p><b>4. Tham gia đánh giá nội bộ CLBV;</b> Đôn đốc thực hiện các biện pháp khắc phục sau kiểm tra, giám sát.</p> <p><b>5. Đề xuất Giám đốc khen thưởng hoặc kỷ luật:</b> Đối với cá nhân và tập thể trong thực hiện QLCLBV.</p>
<b>Bộ phận tiếp nhận và Quản lý SCYK</b>	1. Ths Mai Vũ Thọ (Phó PT. P.ĐD)  2. CN Lê Thị Mỹ Dung (Phó phòng ĐD)  3. CN Võ Thị Mỹ Thảo (ĐDT khoa Khám bệnh)  4. ĐD Lê Thị Trúc Chi (Chuyên trách QLCLBV)	<p><b>1. Tham mưu thiết lập hệ thống quản lý SCYK:</b> Thực hiện các nội dung theo Thông tư 43/2018/TT-BYT về việc “Hướng dẫn phòng ngừa SCYK trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh” của BHYT (QĐ kiện toàn Bộ phận tiếp nhận và quản lý SCYK và QĐ kiện toàn Nhóm chuyên gia phân tích SCYK</p> <p><b>2. Triển khai các biện pháp bảo đảm an toàn NB và NVYT:</b> Tham mưu xây dựng các quy định cụ thể bảo đảm an toàn NB và NVYT với các nội dung chủ yếu sau: + Xác định chính xác NB, tránh nhầm lẫn khi cung cấp dịch vụ; + An toàn phẫu thuật, thủ thuật; + An toàn trong sử dụng thuốc; + Phòng và KSNK bệnh viện; + Phòng ngừa rủi ro, sai sót do trao đổi, truyền đạt thông tin sai lệch giữa NVYT; + Phòng ngừa người bệnh bị ngã; + An toàn trong sử dụng trang thiết bị y tế.</p> <p><b>3. Tham mưu bảo đảm môi trường an toàn cho NB, khách thăm và môi trường an toàn cho NVYT</b></p> <p><b>4. Tổ chức tập huấn nhắc lại về việc thu thập, báo cáo sai sót chuyên môn, SCYK cho NVYT</b> bao gồm báo cáo bắt buộc và tự nguyện theo HD của TT 43/2018/TT-BYT</p> <p><b>5. Xây dựng quy trình đánh giá sai sót chuyên môn, SCYK</b> để xác định nguyên nhân gốc, nguyên nhân có tính hệ thống và nguyên nhân chủ quan của NVYT; đánh giá các rủi ro tiềm ẩn có thể xảy ra.</p> <p><b>6. Tham mưu xử lý sai sót chuyên môn, SCYK</b> và có các hành động khắc phục đối với nguyên nhân gốc, nguyên nhân có tính hệ thống và nguyên nhân chủ quan để giảm thiểu sai sót, sự cố và phòng ngừa rủi ro.</p>
	ĐD Lê Thị Trúc Chi (Chuyên trách QLCLBV)	<p><b>Là thành viên thuộc bộ phận tiếp nhận và quản lý SCYK:</b> Ghi nhận các báo cáo trực tiếp, báo cáo qua điện thoại, báo cáo bằng mẫu báo cáo SCYK (lưu giữ); Phối hợp tham mưu thực hiện, báo cáo kết quả thực hiện công tác phòng ngừa SCYK tại BV; Phối hợp đánh giá chất lượng nội bộ Chương D2; Lập hồ sơ, tài liệu chứng minh việc thực hiện Chương D2, phục vụ Đoàn kiểm tra của SYT đánh giá CLBV hàng năm.</p>

Nội dung	Thành viên Tổ QLCLBV	Mô tả nhiệm vụ được phân công
<b>Một số nhiệm vụ khác QLCLBV</b>	Ths Mai Vũ Thọ (Phó PT. P.ĐD)	Phối hợp tham mưu, tổ chức triển khai và giám sát, đánh giá thực hiện Bộ tiêu chí an toàn phẫu thuật được ban hành kèm QĐ số 7482/QĐ-BYT (Tiếp tục thực hiện theo Quyết định số 880/QĐ-YTCL, ngày 20/5/2022).
	Võ Thị Mỹ Thảo (ĐDT khoa Khám bệnh)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Phối hợp với Trưởng khoa Khám bệnh: Tham mưu tổ chức triển khai, giám sát và đánh giá CLBV các tiêu chí thuộc Phần A (Hướng đến người bệnh).</li> <li>2. Phụ trách tham mưu QLCL và đánh giá nội bộ Chương C7.</li> <li>3. Đề xuất Giám đốc khen thưởng hoặc kỷ luật: Đối với cá nhân và tập thể trong thực hiện QLCLBV.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ths Mai Vũ Thọ (Phó PT. P.ĐD)</li> <li>2. Lê Thị Mỹ Dung (Phó phòng ĐD)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Tổ chức triển khai các quy định, HD chuyên môn trong chăm sóc người bệnh</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Triển khai các HD QTKT thuộc hệ ĐD, quy trình CSNB và các văn bản hướng dẫn chuyên môn khác.</li> <li>- Giám sát, đánh giá việc thực hiện các quy định, HD đã ban hành, đề xuất giải pháp CTCL.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Hỗ trợ triển khai và giám sát việc thực hiện các TC thuộc Phần A và Chương C4, C6, C7;</b> Đơn đốc khắc phục sau kiểm tra, giám sát.</li> <li>3. <b>Hỗ trợ nhóm chất lượng tại các khoa, phòng</b> thực hiện các đề án CTCL thuộc lĩnh vực được phân công</li> <li>4. <b>Đề xuất Giám đốc khen thưởng hoặc kỷ luật:</b> Đối với cá nhân và tập thể trong thực hiện QLCLBV.</li> </ol>
	Lê Thị Mỹ Dung (Phó phòng ĐD)	<b>Phối hợp với Tổ khảo sát hài lòng:</b> Thực hiện khảo sát hài lòng theo HD của BYT ban hành kèm Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 và QĐ số 4817/QĐ-BYT, ngày 20/11/2020 của BYT ( <i>Khảo sát lấy ý kiến thăm dò và đánh giá sự hài lòng của NB, người nhà NB, NVYT thường xuyên ít nhất là 03 tháng một lần, làm cơ sở cho việc cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ NB và sự hài lòng của NVYT</i> )