|  |  |
| --- | --- |
| BỆNH VIỆN ĐA KHOA KON TUM  **PHÒNG QLCL** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: **01**/ĐA-QLCL-BVT | *Kon Tum, ngày 08 tháng 02 năm 2017* |

**ĐỀ ÁN**

**Cải tiến chất lượng Phòng QLCL năm 2017**

**I. Cơ sở pháp lý:**

- Căn cứ Quy chế bệnh viện được Bộ Y tế ban hành theo Quyết định 1875/1997/QĐ-BYT, ngày 19/7/1997.

Thực hiện Thông tư 19/2013/TT – BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ngày 12 tháng 7 năm 2013 về việc hướng dẫn thực hiện Quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện;

Thực hiện Quyết định 6858/QĐ – BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện phiên bản

2.0.

**1. Đánh giá chung:**

Được sự quan tâm và chỉ đạo của Ban Giám đốc, chức năng nhiệm vụ của Phòng QLCL không chỉ đơn thuần là thực hiện các nội dung quy định theo Thông tư 19/TT-BYT, mà còn thực hiện nhiều công việc khác như: quản lý kinh tế y tế (kiểm tra chứng từ thanh toán nội trú), tổ truyền thông giáo dục sức khỏe, quản lý trang Web bệnh viện.

**Thuận lợi:** Được sự chỉ đạo quan tâm của Ban Giám đốc, các cấp có thẩm quyền, Bệnh viện đã thành lập Phòng QLCL. Tiếp sau đó thành lập Hội đồng QLCL, mạng lưới QLCL. Cơ sở vật chất cơ bản đã đảm bảo tốt cho công tác của Phòng. Nhân viên Phòng QLCL đã được tập huấn về công tác QLCL đã có chứng chỉ. Toàn thể cán bộ chủ chốt trong bệnh viện đã được nghe phổ biến nội dung trong Thông tư 19/TT-BYT, đã được tập huấn về an toàn người bệnh, các phương pháp cải tiến chất lượng bệnh viện…

**Khó khăn:** Phần lớnnhân viên phải làm công tác kiêm nhiệm, dẫn đến thiếu nhân lực trong việc thực hiện công việc đo lường, khảo sát các chỉ số chất lượng. Sự đón nhận và hợp tác của các Khoa/Phòng trong công tác cải tiến chất lượng chưa cao. Chưa triển khai một cách sâu rộng việc thực hiện bộ tiêu chí chất lượng do Bộ Y tế ban hành.

**2. Mục tiêu cụ thể:**

- Phối hợp tổ chức tuyên truyền giáo dục tập trung về nội dung cải tiến chất lượng bệnh viện: Phổ biến Thông tư 19/2013/TT-BYT, Phổ biến nội dung bộ tiêu chí đánh giá chất lượng của Bộ Y tế, kỹ năng giao tiếp ứng xử: Mỗi quý 01 lần.

- Kiện toàn Tổ truyền thông GDSK, nâng cao năng lực truyền thông cho các Khoa trong bệnh viện; xây dựng và triển khai Kế hoạch truyền thông trong toàn bệnh viện.

- Xây dựng Kế hoạch viết bài đăng Website bệnh viện ít nhất 01 tháng 01 bài.

- Xây dựng Kế hoạch kiểm tra bệnh viện hàng quý; xây dựng lại biểu điểm kiểm tra năm 2017.

- Nâng cao năng lực kiểm tra chứng từ thanh toán ra viện nội trú, hạn chế tối đa sai sót sau khi đã kiểm tra.

- Tham mưu Ban Giám đốc, Hội đồng QLCL họp định kỳ hàng quý. Đề ra các giải pháp nhằm cải tiến chất lượng bệnh viện;

- Phối hợp với P. KHTH tổ chức bình bệnh án, đơn thuốc, thông tin thuốc hiệu quả, thiết thực.

- Tham mưu thúc đẩy triển khai thực hiện bộ tiêu chí chất lượng, phấn đấu năm 2017 đạt loại khá, điểm trung bình một tiêu chí đạt 3.2 đ.

- Đăng ký 02 Đề tài cấp cơ sở.

**3. Giải pháp thực hiện:**

**3.1. Công việc chung:**

- Duy trì trang Web của bệnh viện hoạt động hiệu quả: Phòng QLCL sẽ xây dựng Kế hoạch viết bài đăng Website riêng giao cho các Khoa/Phòng thực hiện.

- Tổ chức bình đơn thuốc ngoại trú: Đảm bảo hợp lý, an toàn, tiết kiệm;

- Phối hợp với P. KHTH triển khai giá thu viện phí theo quy định;

- Giám định chi trả phụ cấp thủ thuật: Kiểm tra giám sát của việc kê khai hưởng phụ cấp thủ thuật tại các khoa;

- Giải quyết vướng mắc trong việc kê khai thanh toán các DVYT tại các khoa.

- Tổ chức triển khai kiểm tra bệnh viện hàng quý: Qua mỗi đợt kiểm tra đã báo cáo kịp thời, tổng hợp tất cả những tồn tại, đề xuất của các khoa để giúp khoa/phòng bệnh viện thực hiện chức năng nhiệm vụ tốt hơn.

- Tham gia học tập Pháp luật do bệnh viện tổ chức hàng quý; tham gia học chuyên môn hàng tháng do bệnh viện tổ chức.

**3.2. Công việc tổ kiểm tra chứng từ thanh toán ra viện nội, ngoại trú:**

- Nhân lực gồm 6 người: 01 đi học, 01 làm công tác kiểm tra chứng từ ngoại trú và giải quyết vướng mắc về hành chính với thường trực BHYT tại Bệnh viện, còn 4 nhân lực thực hiện kiểm tra chứng từ ra viện nội trú. Trung bình chống thất thu cho bệnh viện khoảng 50 triệu/tháng. Phòng QLCL sẽ duy trì và phát huy những thành quả đạt được, giúp chống thất thoát chi phí KCB.

**3.3. Công việc truyền thông giáo dục sức khỏe:**

- Xây dựng kế hoạch truyền thông toàn viện, triển khai đến tận các khoa;

- Tham gia xây dựng bộ tài liệu truyền thông tại các Khoa./.

|  |  |
| --- | --- |
| **DUYỆT LÃNH ĐẠO** | **TRƯỞNG PHÒNG QLCL** |
|  |  |