

Số: /ĐA-BVTT

Kon Tum, ngày 22 tháng 3 năm 2024

ĐỀ ÁN

THÀNH LẬP TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN TÂM THẦN TỈNH KON TUM

I. Sự cần thiết và cơ sở pháp lý thành lập Tổ Quản lý chất lượng

1.1. Vai trò quan trọng của Quản lý chất lượng trong hoạt động của ngành y tế

Chất lượng khám, điều trị bệnh là vấn đề được cộng đồng và cả xã hội hết sức quan tâm, bởi nó có tác động trực tiếp đến người bệnh và ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống của nhiều người; đặc biệt là những người ốm đau phải nhập viện điều trị. Trong những năm gần đây Đảng, Nhà Nước và Quốc hội đã quan tâm ban hành nhiều văn bản quan trọng về công tác y tế. Để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, Bộ Y tế đã ban hành Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện và Quyết định số 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, để các bệnh viện đo lường, phấn đấu, thi đua, cải tiến chất lượng nhằm cung ứng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cao nhất có thể cho người bệnh. Tại hội thảo “Quản lý chất lượng bệnh viện và an toàn người bệnh” do Bệnh viện Đại học Y được phối hợp với Bộ Y tế tổ chức vào ngày 8/8/2015 tại TP Hồ Chí Minh; TS Dương Huy Lương, Phó trưởng Phòng Quản lý chất lượng, Cục quản lý Khám, Chữa bệnh (Bộ Y tế) nhấn mạnh về việc các Bệnh viện cần phải cải tiến chất lượng Bệnh viện, thành lập Tổ/Phòng Quản lý chất lượng để đem lại sự hài lòng cao cho người bệnh.

Báo cáo tại hội thảo, TS Dương Huy Lương cho biết trước đây, tại nhiều Bệnh viện, một số tiêu cực đã được phát hiện, nhiều tai biến, sai sót chuyên môn liên tiếp xảy ra khiến người dân mất niềm tin vào y tế tuyến cơ sở, các bệnh viện thì quá tải, vệ sinh, trật tự của các cơ sở y tế xuống cấp. Trong khi đó, nhu cầu của người dân và xã hội ngày càng tăng lên đòi hỏi các bệnh viện cần nỗ lực cải tiến chất lượng khám chữa bệnh. Nhằm đảm bảo công bằng, chất lượng, an toàn, chi phí hợp lý trong các bệnh viện, nhiều hoạt động “đổi mới” đã và đang được Bộ Y tế triển khai như đổi mới về quản lý, đổi mới kiến thức, đổi mới quan điểm, đổi mới cách làm, đổi mới phương pháp...

Cũng theo TS Dương Huy Lương, hiện nay các bệnh viện cần phải tổ chức hệ thống quản lý chất lượng gồm hội đồng quản lý chất lượng, phòng/tổ quản lý chất lượng, nhân viên chuyên trách quản lý chất lượng. Đối với các bệnh viện

hạng đặc biệt và bệnh viện đa khoa hạng một cần thành lập phòng quản lý chất lượng, các bệnh viện khác tự quyết định thành lập phòng hoặc tổ quản lý chất lượng. Mạng lưới quản lý chất lượng phải được thiết lập từ cấp bệnh viện đến các khoa, phòng, đơn vị trong bệnh viện do phòng/tổ quản lý chất lượng làm đầu mỗi điều phối hoạt động.

1.2. Thực trạng hoạt động quản lý chất lượng trong ngành y tế và tại Bệnh viện Tâm thần

1.2.1. Thực trạng hoạt động Quản lý chất lượng trong ngành y tế.

Ở Việt Nam trong những năm gần đây, ngành Y tế đã có rất nhiều cố gắng tạo ra thay đổi, nhằm nâng cao chất lượng công tác chăm sóc sức khỏe cho người dân. Tuy nhiên, với số lượng người bệnh ngày càng đông, các bệnh viện ngày càng quá tải, trong khi số lượng Bác sỹ, nhân viên y tế còn hạn chế (1,4 -1,8 nhân viên y tế/giường bệnh) cho nên dù rất mong muốn chăm sóc tối ưu sức khỏe cho người dân song các nhân viên y tế chỉ đủ thời gian để chú trọng đến công việc chuyên môn y tế còn những vấn đề xã hội khác của bệnh nhân như: Hướng dẫn quy trình cho bệnh nhân khi nhập viện và xuất viện, chăm sóc sức khỏe tinh thần, bổ sung kiến thức về chăm sóc toàn diện cho người bệnh cũng như việc nâng cao văn hóa, nâng cao hiểu biết về xã hội, trau dồi kỹ năng giao tiếp trong quá trình trị liệu và việc tiếp cận các dịch vụ, ưu đãi xã hội... chưa được quan tâm thực hiện.

Để từng bước đáp ứng nhu cầu Khám chữa bệnh (KCB) ngày càng cao của người dân, nhiều năm qua, Bộ Y tế đã xây dựng, hoàn thiện chính sách và công cụ quản lý chất lượng, hàng loạt các giải pháp nâng cao chất lượng KCB đã được triển khai tích cực. Bộ Y tế đã ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện với 83 tiêu chí cụ thể nhằm thúc đẩy các bệnh viện có các bước cải tiến mạnh mẽ, nâng cao chất lượng KCB. Đồng thời, đây cũng là bộ công cụ nhằm đo lường chất lượng bệnh viện, giúp xác định những vấn đề ưu tiên trong cải tiến chất lượng đối với từng bệnh viện. Toàn ngành y tế cũng đang quyết liệt triển khai các giải pháp giảm quá tải bệnh viện như: Đề án giảm tải bệnh viện; Đề án bệnh viện vệ tinh, thí điểm mô hình bác sỹ gia đình... Việc vượt qua khó khăn, thách thức, từng bước nâng cao chất lượng KCB được ngành y tế xác định là một trong những nhiệm vụ chính trong những năm tới. Theo đó, ngành tăng cường công tác quản lý nhà nước về KCB, Quản lý chất lượng bệnh viện, thực hiện quyết liệt các đề án đã đề ra. Trước hết, cải tiến quy trình khám bệnh, xét nghiệm, thăm dò chức năng, thủ tục vào viện, chuyển viện, ra viện, thanh toán viện phí cũng như chế độ bảo hiểm y tế... Hoàn thiện Chương trình hành động Quốc gia nhằm nâng cao chất lượng KCB. Tăng cường giáo dục, hướng dẫn thực hiện quy tắc ứng xử, nâng cao đạo đức nghề nghiệp, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, nâng cao vị thế và hình ảnh người thầy thuốc.

1.2.2. Thực trạng hoạt động Quản lý chất lượng tại bệnh viện

Bệnh viện Tâm thần trực thuộc Sở Y tế tỉnh Kon Tum là bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh hạng III với quy mô 50 giường bệnh; đơn vị sự nghiệp y tế công

lập, có tư cách pháp nhân, trụ sở, con dấu, tài khoản riêng để hoạt động theo quy định của pháp luật. Thực hiện khám, điều trị, phòng bệnh, chăm sóc, quản lý, phục hồi chức năng cho các bệnh nhân tâm thần trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

Để từng bước nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện trong thời gian tới, việc xây dựng đề án thành lập tổ Quản lý chất lượng bệnh viện là một vấn đề ưu tiên và cần thiết.

2. Cơ sở pháp lý

- Luật Khám chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23 tháng 01 năm 2009;
- Luật Bảo hiểm Y tế số 25/2008/QH12 ngày 14 tháng 11 năm 2008;
- Nghị quyết số 46-NQ/TW của Bộ Chính trị ngày 13 tháng 02 năm 2005 về công tác chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới.
- Nghị định 43/2006/NĐ-CP của Chính phủ, chủ trương xã hội hóa trang thiết bị y tế, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh theo nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân dân, đồng thời góp phần cải thiện đời sống của cán bộ công chức.
- Thông tư Liên tịch Bộ Y tế, Bộ Nội Vụ số 08/2007/TTLT-BYT-BNV hướng dẫn mức biên chế sự nghiệp trong các cơ sở y tế nhà nước để đảm bảo nguồn nhân lực hoạt động của đơn vị.
- Chương trình 527/Ctr-BYT của Bộ Y tế ngày 18/6/2009 về việc nâng cao chất lượng khám bệnh, 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 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.
- Chỉ thị số 05/CT-BYT 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.
- Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh của Bệnh viện
- Thực hiện Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế 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 ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;
- Quyết định số 540/QĐ.UB ngày 05 tháng 3 năm 1997 của UBND tỉnh Long An về việc phê duyệt dự án khả thi công trình Bệnh viện đa khoa tỉnh Long An.

II. Phạm vi và đối tượng hoạt động

Tổ Quản lý chất lượng thuộc Bệnh Viện Tâm thần nhằm đáp ứng các mục tiêu giúp Lãnh đạo Bệnh viện trong việc:

- Tập trung nghiên cứu những vấn đề có liên quan đến các tiêu chí chất lượng bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Đối tượng thực hiện: Tất cả viên chức bệnh viện, bệnh nhân và thân nhân người bệnh đều là đối tượng thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng, nâng cao chất lượng, nâng cao mức độ hài lòng tại bệnh viện.

III. Phương án thành lập

3.1. Tên gọi: Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện.

3.2. Vị trí

Tổ Quản lý chất lượng chịu sự chỉ đạo và quản lý trực tiếp và toàn diện của Giám đốc Bệnh viện Bệnh viện Tâm thần.

3.3. Chức năng và nhiệm vụ:

- Là đơn vị đầu mối triển khai và tham mưu cho giám đốc, hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện về công tác quản lý chất lượng bệnh viện:

- Xây dựng kế hoạch và nội dung hoạt động quản lý chất lượng trong bệnh viện để trình giám đốc phê duyệt;

- Tổ chức thực hiện, theo dõi, giám sát, đánh giá, báo cáo, phối hợp, hỗ trợ việc triển khai các hoạt động về quản lý chất lượng và các đề án bảo đảm, cải tiến chất lượng tại các khoa phòng;

- Làm đầu mối thiết lập hệ thống quản lý sai sót, sự cố bao gồm phát hiện, tổng hợp, phân tích, báo cáo và nghiên cứu, đề xuất giải pháp khắc phục;

- Thu thập, tổng hợp, phân tích dữ liệu, quản lý và bảo mật thông tin liên quan đến chất lượng bệnh viện. Phối hợp với bộ phận thống kê, tin học của bệnh viện tiến hành đo lường chỉ số chất lượng bệnh viện;

- Triển khai hoặc phối hợp tổ chức đào tạo, huấn luyện, tập huấn, bồi dưỡng về quản lý chất lượng;

- Tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ của bệnh viện dựa trên các bộ tiêu chí, tiêu chuẩn quản lý chất lượng do Bộ Y tế ban hành hoặc thừa nhận

- Thực hiện đánh giá việc tuân thủ các quy định và hướng dẫn chuyên môn của Bộ Y tế;

- Xây dựng và triển khai thực hiện chương trình an toàn người bệnh.

3.5. Cơ cấu tổ chức: Số lượng người làm việc của tổ Quản lý chất lượng sẽ bố trí trong tổng số lượng người làm việc được UBND tỉnh giao.

3.5.1. Cán bộ quản lý tổ: gồm Tổ Trưởng và Tổ Phó do Giám đốc bệnh viện quyết định theo quy định của pháp luật.

3.5.2. Cơ cấu tổ chức, nhân lực

Vị trí việc làm và số lượng người làm việc tại tổ Quản lý chất lượng sẽ được xây dựng trên cơ sở các quy định của pháp luật về vị trí việc làm, trình Giám đốc.

Dự kiến nhân lực của Tổ: (thực hiện kiêm nhiệm)

+ 01 BS (phụ trách chung): Chịu trách nhiệm chung.

+ 02 cử nhân điều dưỡng: Thực hiện triển khai và giám sát, hỗ trợ công tác triển khai thực hiện các tiêu chí.

+ 01 cử nhân ngành Xã hội học: Hỗ trợ trong công tác truyền thông

+ 01 kỹ sư môi trường: Chịu trách nhiệm về cải tiến chất lượng và công tác kiểm soát nhiễm khuẩn.

+ 01 cử nhân Công nghệ thông tin: Hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin.

+ 01 Điều dưỡng trung cấp: Thư ký và khảo sát hài lòng.

3.6. Cơ chế hoạt động

- Chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp và toàn diện của Giám đốc Bệnh viện.

- Tổ chức thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao theo các quy định và quy chế chung của Bệnh viện.

- Có mối quan hệ phối hợp, hỗ trợ, hợp tác với các Khoa, phòng, tổ trong bệnh viện để cùng hoàn thành nhiệm vụ.

IV. Các yếu tố cần thiết

4.1. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Vị trí làm việc và thiết bị của Phòng TCHCKHTC

- 01 máy tính để bàn, 01 máy in

4.2. Nguồn nhân lực: Được đào tạo tập huấn kiến thức về công tác quản lý chất lượng bệnh viện.

4.3 Nguồn kinh phí

Nguồn kinh phí hoạt động của Tổ Quản lý chất lượng nằm trong tổng kinh phí hoạt động chung của Bệnh viện. Cơ chế tài chính của Tổ Quản lý chất lượng thực hiện theo các quy định của pháp luật và quy chế chi tiêu nội bộ chung của toàn Bệnh viện.

V. Lộ trình thực hiện

- Xây dựng Đề án thành lập tổ Quản lý chất lượng, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

- Trình Giám đốc Bệnh viện thành lập tổ và quy định chức năng, nhiệm vụ và số lượng người làm việc tại tổ.

- Kiện toàn nhân sự của tổ.

- Đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về công tác quản lý chất lượng thành viên trong tổ.

- Triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng, phát hiện các vấn đề ưu tiên về chất lượng, các nguy cơ tiềm ẩn đối với an toàn người bệnh, đề xuất với giám đốc bệnh viện các giải pháp cải tiến.

- Tiếp tục bổ sung nhân lực và đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về công tác quản lý chất lượng cho nhân viên của phòng cho phù hợp với nhu cầu.

- Mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng các hoạt động Quản lý chất lượng tại Bệnh viện.

VI. Tổ chức thực hiện

6.1. Phòng Tổ chức – Hành chính – Kế hoạch – Tài chính

- Trình Ban Giám đốc thành lập Tổ Quản lý chất lượng tại bệnh viện; tổ chức sắp xếp bố trí cơ sở vật chất và nhân lực đảm bảo điều kiện thuận lợi cho Tổ QLCL hoạt động có hiệu quả.

- Hỗ trợ tạo điều kiện cho người làm công tác QLCL được học tập, trau dồi kiến thức chuyên môn phục vụ cho công tác QLCL

- Đảm bảo các điều kiện cho người làm công tác quản lý chất lượng thực hiện chức năng nhiệm vụ theo quy định.

- Có trách nhiệm phối hợp và tạo điều kiện để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiến hành kiểm tra công tác QLCL theo quy định.

- Lựa chọn cán bộ và nhân viên đủ năng lực đáp ứng yêu cầu chuyên môn để bố trí làm công tác QLCL

- Bố trí kinh phí đảm bảo cho hoạt động của Tổ.

6.2. Các khoa chuyên môn

- Thực hiện các hướng dẫn của tổ QLBV trong công tác nâng cao chất lượng bệnh viện.

- Tạo điều kiện cho các nhân viên tham gia tổ QLCL được hoạt động theo nhiệm vụ của Tổ trưởng tổ QLCL phân công, cử cán bộ tham gia mạng lưới QLCL.

Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có khó khăn vướng mắc các khoa, phòng có liên quan phản ánh kịp thời lên Ban Giám đốc để xem xét và giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Lãnh đạo BVTT;
- Các khoa, phòng thuộc BVTT;
- Lưu: VT, TCHCKHTC.

GIÁM ĐỐC

Đinh Văn Khuê