

Số: /QĐ-BVM

Gia Lai, ngày tháng 07 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc thành lập Mạng lưới quản lý chất lượng Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN MẮT TỈNH GIA LAI**

*Căn cứ 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 Thông tư 35/2024/TT-BYT ngày 16/11/2024 của Bộ Y tế Quy định Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện;*

*Căn cứ Quyết định số 654/2025/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai;*

*Theo đề nghị của Phó Trưởng Phòng Điều dưỡng – Quản lý chất lượng – Công nghệ thông tin và Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính – Tài chính*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay thành lập Mạng lưới quản lý chất lượng Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai gồm các ông (bà) có tên sau:

1.	Ông Đào Lâm Hoàng	Phó Giám đốc	Trưởng mạng lưới
2.	Ông Nguyễn Xuân Hòa	Phó P. ĐD-QLCL-CNTT	Thư ký
3.	Bà Lê Thị Thanh Huệ	Phòng KHTH-CĐT	Thành viên
4.	Ông Nguyễn Thanh Phương	Phòng ĐD-QLCL-CNTT	Thành viên
5.	Bà Ngô Thị Quyên	Phòng TC-HC-TC	Thành viên
6.	Bà Nguyễn Thị Mỹ	Khoa Khám- Cấp cứu	Thành viên
7.	Bà Lê Thị Bích Hằng	Khoa mắt trẻ em	Thành viên
8.	Ông Nguyễn Trung Tín	Khoa ĐTTT-Glocom	Thành viên
9.	Bà Nguyễn Thảo Quyên	Khoa PT-GMHS	Thành viên
10.	Bà Lê Thị Hồng Sơn	Khoa KM,GM-PP	Thành viên
11.	Ông Nguyễn Lê Hữu Phúc	Khoa Dược TBYT-XN-CNK	Thành viên

12. Bà Ngô Thị Tuyết Nhung      Tổ chăm sóc khách hàng      Thành viên

**Điều 2.** Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện hoạt động theo quy định tại Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế và Phụ lục kèm theo

**Điều 3.** Các ông (bà) có tên trên chịu trách nhiệm thi hành quyết định này kể từ ngày ký.

Quyết định này thay thế tất cả các quyết định của Bệnh viện Mắt Bình Định trước đây./.

***Nơi nhận:***

- Như điều 3;
- Lãnh đạo BV;
- Thông báo toàn BV;
- Lưu: VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thanh Triết**

## PHỤ LỤC

*Phân công nhiệm vụ thành viên Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện (Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BVM ngày /07/2025*

### **1. Trưởng mạng lưới Quản lý chất lượng:**

- Chỉ đạo chung hoạt động của mạng lưới QLCL
- Phê duyệt kế hoạch hoạt động, chương trình cải tiến chất lượng
- Chủ trì họp mạng lưới định kỳ.

### **2. Thư ký:**

- Tổng hợp kế hoạch, báo cáo hoạt động của mạng lưới
- Theo dõi tiến độ thực hiện các kế hoạch cải tiến của các khoa/ phòng.
- Phối hợp tổ chức đào tạo, đánh giá nội bộ
- Hỗ trợ trong việc điều phối các hoạt động chuyên môn.
- Thay mặt trưởng mạng lưới khi được ủy quyền.
- Soạn thảo văn bản, báo cáo, biên bản họp của tổ.
- Tổ chức thu thập dữ liệu, phân tích các chỉ số chất lượng.

### **3. Nhân viên các khoa, phòng:**

- Giám sát việc tuân thủ quy trình kỹ thuật, an toàn người bệnh tại khoa
- Phối hợp thu thập ý kiến người bệnh
- Đề xuất cải tiến chất lượng điều dưỡng Tổ chức, giám sát việc triển khai các quy trình chăm sóc người bệnh an toàn và hiệu quả.
- Đại diện các khoa lâm sàng triển khai cải tiến quy trình khám chữa bệnh
- Tham gia báo cáo và phân tích sự cố y khoa
- Báo cáo kết quả cải tiến về mạng lưới.
- Kiểm tra tuân thủ quy trình chuyên môn mà khoa, phòng mình đang thực hiện.
- Hỗ trợ đào tạo, chuẩn hóa quy trình kỹ thuật cận lâm sàng.
- Phối hợp triển khai khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế theo kế hoạch của Bệnh viện.
- Lập đề nghị hỗ trợ kinh phí, cơ sở vật chất trong hoạt động cải tiến

- Hỗ trợ triển khai , hướng dẫn sử dụng phần mềm các phần mềm quản lý chất lượng.
- Tham gia công tác tuyên truyền, truyền thông của khoa, phòng đối với người bệnh. Tổng hợp và viết bài đăng lên trang website của Bệnh viện.

#### **4. Tổ chăm sóc khách hàng:**

- Thu thập ý kiến người bệnh
- Hỗ trợ tư vấn, giải quyết phản ánh, kiến nghị của người bệnh
- Cung cấp đầu vào cho các cải tiến lấy người bệnh làm trung tâm.

#### **5. Chế độ họp:**

- Họp định kỳ: Ít nhất 1 lần/quý hoặc khi có yêu cầu
- Quyết định theo nguyên tắc tập thể, biểu quyết theo đa số
- Báo cáo kết quả hoạt động gửi Ban Giám đốc và công khai nội bộ