


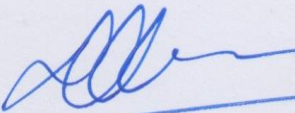

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



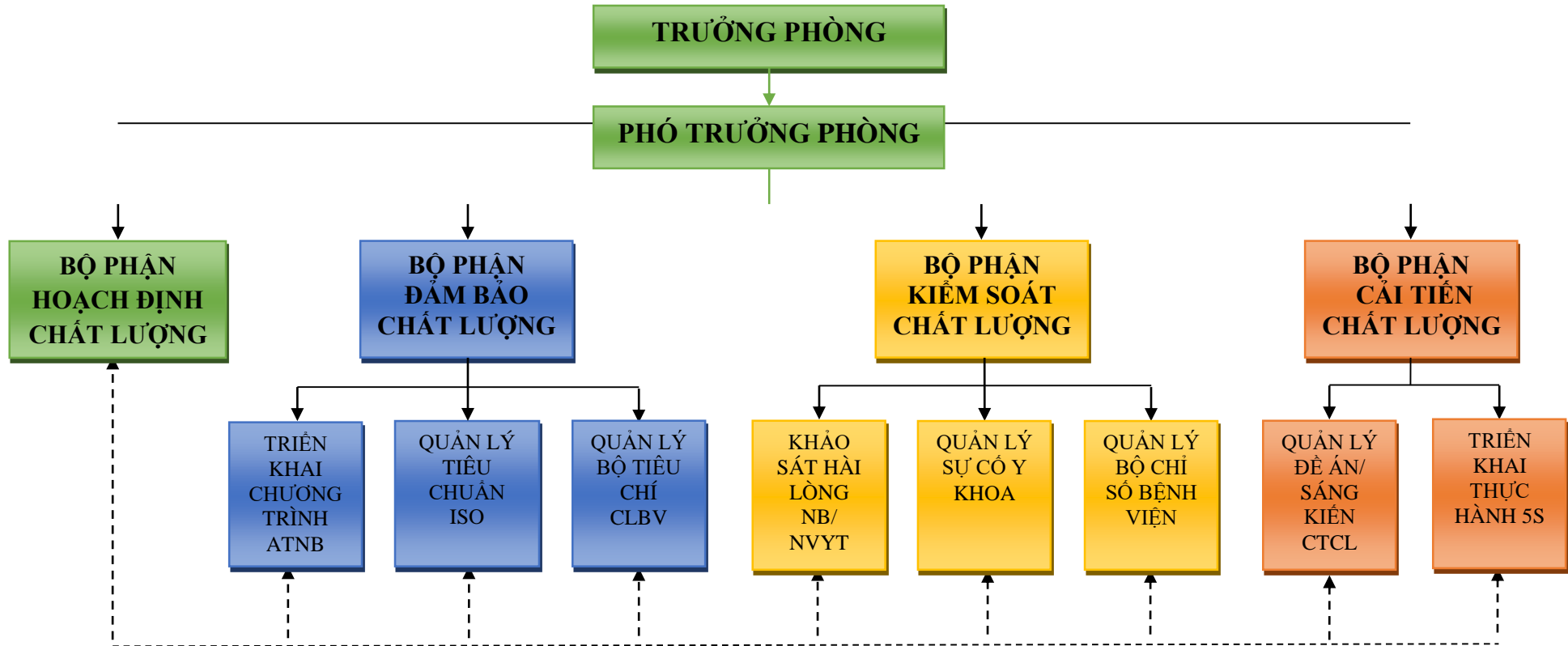
BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC
PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020


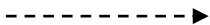
Phân phê duyệt tài liệu:

Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
TRƯỞNG PHÒNG	PHÓ GIÁM ĐỐC	GIÁM ĐỐC
		
Nguyễn Hữu Thiện	Đỗ Mạnh Dũng	Nguyễn Thị Minh Chính

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Ghi chú

	Chức năng quản lý
	Chức năng phối hợp

**MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NĂM 2020**

- Tham mưu xây dựng và công nhận áp dụng tiêu chuẩn iso 15189:2012 trong lĩnh vực xét nghiệm và iso 9001:2015 trong quản lý hệ thống tại bệnh viện vào quý 3/2020;

- Thiết lập bộ chỉ số và báo cáo kết quả đo lường các chỉ số đánh giá chất lượng bệnh viện theo từng khía cạnh.

- Tổ chức triển khai áp dụng Bộ tiêu chí chất lượng Việt Nam (phiên bản 2.0), phấn đấu tăng điểm trung bình chung/tiêu chí chất lượng từ 3,78 năm 2019 lên $(\geq 3,80)$ năm 2020 theo đánh giá của Sở Y tế Thái Bình.

TRƯỞNG PHÒNG

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

MÃ SỐ : MTCV.QLCL.01
LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

Phân phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
TRƯỞNG PHÒNG	PHÓ GIÁM ĐỐC	GIÁM ĐỐC
Nguyễn Hữu Thiện	Đỗ Mạnh Dũng	Nguyễn Thị Minh Chính

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC****TRƯỞNG PHÒNG**

Ms: MTCV.QLCL.01

Lần ban hành: 02

Trang: 2/39

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	QUẢN LÝ CẤP TRUNG
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	HOẠCH ĐỊNH CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Chịu trách nhiệm thực hiện:

- (i) Tổ chức thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ của phòng/tổ quản lý chất lượng và chịu trách nhiệm về các hoạt động của phòng/tổ quản lý chất lượng;
- (ii) Quản lý hệ thống quy trình (SOP) của bệnh viện. Triển khai các hoạt động An toàn người bệnh. Hỗ trợ các khoa, phòng thực hiện đề án bảo đảm cải tiến chất lượng;
- (iii) Tổ chức đánh giá nội bộ thực hiện Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện (phiên bản 2.0) hàng quý và triển khai thực hiện cải tiến sau mỗi lần đánh giá;
- (iv) Làm thư ký của hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện;
- (v) Tổng kết, báo cáo hoạt động của phòng/tổ quản lý chất lượng, kết quả công tác cải tiến chất lượng bệnh viện và an toàn người bệnh;
- (vi) Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Giám đốc Bệnh viện.

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Điều hành hoạt động của phòng Quản lý chất lượng;
- Xây dựng và tham mưu về kế hoạch chiến lược phát triển chất lượng bệnh viện;
- Phụ trách công tác xây dựng quy trình, quy chế chuyên môn cho toàn bệnh viện và quản lý chất lượng chuyên môn toàn bệnh viện;
- Phụ trách công tác đối ngoại về chuyên môn quản lý chất lượng của phòng và bệnh viện;
- Tổ chức việc phối hợp công tác các Khoa/Phòng/Đơn vị trong bệnh viện về thực hiện QLCL;
- Tổ chức thực hiện tập huấn, hội thảo, hội nghị nâng cao trình độ về quản lý chất lượng BV;
- Tổ chức thực hiện quản lý chất lượng về dược và giám sát an toàn sử dụng thuốc, dược phẩm;
- Tổ chức thực hiện các chương trình phòng ngừa sai sót, sự cố, giảm thiểu nguy cơ và kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện;
- Tham gia Ủy viên Hội đồng Quản lý chất lượng BV, HĐ khoa học đào tạo; HĐ kiểm soát nhiễm khuẩn và các hội đồng khác;
- Thực hiện các đề tài NCKH, đề án, sáng kiến cải tiến chất lượng bệnh viện;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Giám đốc bệnh viện giao.

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC****TRƯỞNG PHÒNG**

Ms: MTCV.QLCL.01

Lần ban hành: 02

Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ Có Không*Quản lý trực tiếp* ▪ Các cán bộ nhân viên trong phòng*Quản lý gián tiếp* ▪*Quản lý chức năng* ▪ Các hoạt động liên quan đến lĩnh vực hoạch định chất lượng**TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC**

1. Gương mẫu, chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn, chuyên ngành được giao để vận dụng vào công tác quản lý, chỉ đạo của đơn vị.

2. Có phẩm chất về y đức, giao tiếp tốt, hòa đồng, cẩn thận, tự chủ, có tinh thần trách nhiệm cao và chịu được áp lực cao trong công việc;

3. Có năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ:

+ Có kiến thức về quản trị bệnh viện, quản lý chất lượng bệnh viện;

+ Hiểu biết sâu về nghiệp vụ quản lý của lĩnh vực chuyên môn, chuyên ngành Quản lý chất lượng bệnh viện, có kinh nghiệm tổ chức, quản lý, điều hành;

4. Phối hợp chặt chẽ và có hiệu quả với đồng nghiệp, cơ quan, tổ chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

5. Hoàn thành công việc đảm bảo thời gian, năng suất, chất lượng và đạt hiệu quả các công việc được phân công;

6. Có thái độ đúng mực và xử sự văn hóa trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN**Trình độ và chứng chỉ**

- Trình độ chuyên môn: Có bằng sau đại học khối ngành y tế hoặc tương đương trở lên;
- Lý luận chính trị: Trung cấp lý luận chính trị trở lên;
- Có chứng chỉ: QLNN ngạch chuyên viên trở lên hoặc chứng chỉ về Quản lý Bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản trở lên;
- Chứng chỉ tiếng anh: B1 khung Châu Âu trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

- Có kiến thức về lĩnh vực chuyên môn, chuyên ngành Quản lý chất lượng bệnh viện, về nghiệp vụ quản lý, tổ chức triển khai tại cơ sở và đã có ít nhất 5 năm tham gia quản lý, điều hành cấp khoa, phòng tại Tổ chức/đơn vị có quy mô tương tự hoặc tương đương.

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC****TRƯỞNG PHÒNG**

Ms: MTCV.QLCL.01

Lần ban hành: 02

Trang: 4/39

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN**Kiến thức và kỹ năng**

<i>Kiến thức</i>	<ul style="list-style-type: none">Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực Quản lý bệnh viện và quản trị bệnh viện;Có kiến thức tổng hợp về đào tạo liên tục, tập huấn, hội nghị, hội thảo.. trong lĩnh vực quản lý bệnh viện;Am hiểu về lĩnh vực chuyên môn, chuyên ngành Quản lý chất lượng bệnh viện được giao, về nghiệp vụ quản lý, tổ chức triển khai tại đơn vị.
<i>Kỹ năng/ khả năng</i>	<ul style="list-style-type: none">Sử dụng thành thạo tin học văn phòng Word, Excel, tra cứu Internet.Kỹ năng lập kế hoạch và triển khai thực hiện.Kỹ năng phân tích và xử lý các vấn đề phức tạp.Kỹ năng đàm phán, thuyết trình, thuyết phục.Khả năng chỉ đạo, định hướng cho người khác và xử lý xung đột trong tổ chức.Khả năng quản lý, phân công, sắp xếp công việc, nhân lực, trang thiết bị... khoa học, hiệu quả.Kỹ năng tham mưu, tư vấn.Khả năng định hướng chiến lược.Khả năng làm việc độc lập, chịu được áp lực cao trong công việc.
<i>Yêu cầu khác</i>	<ul style="list-style-type: none">Có tinh thần trách nhiệm cao.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC

Điều kiện/môi trường làm việc:	<ul style="list-style-type: none">Hầu hết thời gian làm việc trong điều kiện văn phòng tiêu chuẩn thông thường.
Phương tiện làm việc:	<ul style="list-style-type: none">Máy tính để bàn/Laptop; Phần mềm tin học văn phòng và phần mềm kế toán; email nội bộ.Name Card, Phù hiệu /ThẻTrang thiết bị văn phòng (máy Fax, máy Photocopy, máy Scan,..) và văn phòng phẩm theo quy định.

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

MÃ SỐ : MTCV.QLCL.02
LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

Phản phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
TRƯỞNG PHÒNG	PHÓ GIÁM ĐỐC	GIÁM ĐỐC
Nguyễn Hữu Thiện	Đỗ Mạnh Dũng	Nguyễn Thị Minh Chính



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG

Ms: MTCV.QLCL.01
Lần ban hành: 02
Trang: 2/39

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	PHÓ TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	QUẢN LÝ CẤP TRUNG
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	TRƯỞNG PHÒNG

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Chịu trách nhiệm thực hiện:

- (i) Tham mưu cho Trưởng phòng về hoạt động điều hành, quản lý phòng Quản lý chất lượng và thực hiện quản lý phòng theo lĩnh vực được Trưởng phòng phân công hoặc được ủy quyền.
- (ii) Tham gia xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng phòng Quản lý chất lượng và của bệnh viện;
- (iii) Tổ chức thực hiện các các hoạt động của phòng Quản lý chất lượng (được phân công);
- (iv) Triển khai hỗ trợ các khoa, phòng trong việc thực hiện các hoạt động đào tạo, huấn luyện, về an toàn người bệnh, quản lý và cải tiến chất lượng tại bệnh viện;
- (v) Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Trưởng phòng hoặc Lãnh đạo Bệnh viện.

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Tham gia quản lý, điều hành các hoạt động của phòng Quản lý chất lượng khi được ủy quyền hoặc phân công;
- Tham mưu cho Trưởng Phòng về định hướng, phát triển của Phòng Quản lý chất lượng;
- Tham gia xây dựng tài liệu hệ thống, chương trình an toàn người bệnh, thiết lập bộ chỉ số chất lượng bệnh viện; triển khai áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng phù hợp với điều kiện tại bệnh viện
- Thực hiện các chương trình an toàn người bệnh, an toàn phẫu thuật, phòng ngừa kiểm soát nhiễm khuẩn, phòng ngừa sai sót sự cố,
- Thực hiện đo lường các chỉ số chất lượng, đánh giá chất lượng bệnh viện, xác định yếu tố nguyên nhân/nguy cơ làm cơ sở cho việc triển khai hoạt động cải tiến chất lượng tại bệnh viện;
- Tham gia đào tạo, tập huấn, nghiên cứu khoa học, Hỗ trợ các khoa, phòng thực hiện đề án, sáng kiến cải tiến chất lượng góp phần nâng cao kiến thức cho nhân viên bệnh viện;



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG

Ms: MTCV.QLCL.01
Lần ban hành: 02
Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

Có Không

Quản lý trực tiếp ▪ Các cán bộ nhân viên trong phòng

Quản lý gián tiếp ▪

Quản lý chức năng ▪ Các hoạt động liên quan đến lĩnh vực phân công

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

7. gương mẫu, chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn, chuyên ngành được giao để vận dụng vào công tác quản lý, chỉ đạo của đơn vị.

8. Có phẩm chất về y đức, giao tiếp tốt, hòa đồng, cẩn thận, tự chủ, có tinh thần trách nhiệm cao và chịu được áp lực cao trong công việc;

9. Có năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ:

+ Có kiến thức về quản trị bệnh viện, quản lý chất lượng bệnh viện;

+ Hiểu biết sâu về nghiệp vụ quản lý của lĩnh vực chuyên môn, chuyên ngành Quản lý chất lượng bệnh viện, có kinh nghiệm tổ chức, quản lý, điều hành;

10. Phối hợp chặt chẽ và có hiệu quả với đồng nghiệp, cơ quan, tổ chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

11. Hoàn thành công việc đảm bảo thời gian, năng suất, chất lượng và đạt hiệu quả các công việc được phân công;

12. Có thái độ đúng mực và xử sự văn hóa trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

Trình độ và chứng chỉ

- Trình độ chuyên môn: Viên chức hạng III trở lên (thuộc khối ngành sức khỏe)
- Lý luận chính trị: Sơ cấp lý luận chính trị trở lên;
- Có chứng chỉ: Chứng chỉ về Quản lý Bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản trở lên;
- Chứng chỉ tiếng anh: Chứng chỉ A2 trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

▪ Có kiến thức về lĩnh vực chuyên môn, chuyên ngành Quản lý chất lượng bệnh viện, về nghiệp vụ quản lý, tổ chức triển khai tại cơ sở và đã có ít nhất 1 năm làm việc về tại Phòng quản lý chất lượng của bệnh viện hoặc tại các bệnh viện có quy mô tương tự hoặc tương đương.

Kiến thức và kỹ năng

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

Ms: MTCV.QLCL.01

PHÓ TRƯỞNG PHÒNG

Lần ban hành: 02

Trang: 4/39

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

<i>Kiến thức</i>	<ul style="list-style-type: none">Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực Quản lý bệnh viện và quản trị bệnh viện;Có kiến thức tổng hợp về đào tạo liên tục, tập huấn, hội nghị, hội thảo.. trong lĩnh vực quản lý bệnh viện;Am hiểu về lĩnh vực chuyên môn, chuyên ngành Quản lý chất lượng bệnh viện được giao, về nghiệp vụ quản lý, tổ chức triển khai tại đơn vị.
<i>Kỹ năng/ khả năng</i>	<ul style="list-style-type: none">Sử dụng thành thạo tin học văn phòng Word, Excel, tra cứu Internet.Kỹ năng lập kế hoạch và triển khai thực hiện.Kỹ năng phân tích và xử lý các vấn đề phức tạp.Kỹ năng đàm phán, thuyết trình, thuyết phục.Khả năng chỉ đạo, định hướng cho người khác và xử lý xung đột trong tổ chức.Kỹ năng tham mưu, tư vấn.Khả năng định hướng chiến lược.Khả năng làm việc độc lập, chịu được áp lực cao trong công việc.
<i>Yêu cầu khác</i>	<ul style="list-style-type: none">Có tinh thần trách nhiệm cao.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC

Điều kiện/môi trường làm việc:	<ul style="list-style-type: none">Hầu hết thời gian làm việc trong điều kiện văn phòng tiêu chuẩn thông thường.
Phương tiện làm việc:	<ul style="list-style-type: none">Máy tính để bàn/Laptop; Phần mềm tin học văn phòng và phần mềm kế toán; email nội bộ.Name Card, Phù hiệu /ThẻTrang thiết bị văn phòng (máy Fax, máy Photocopy, máy Scan,..) và văn phòng phẩm theo quy định.

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH QUẢN LÝ SỰ CỐ Y KHOA

MÃ SỐ : **MTCV.QLCL.03**
LẦN BAN HÀNH : **02**
NGÀY BAN HÀNH : **16/11/2020**

Phản phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thị Thu Thảo	Nguyễn Hữu Thiện	Nguyễn Thị Minh Chính



MÔ TẢ CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH QUẢN LÝ SỰ CỐ Y KHOA

Ms: MTCV.QLCL.03

Lần ban hành: 03

Trang: 2/39

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH QUẢN LÝ SỰ CỐ Y KHOA
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Chịu trách nhiệm thực hiện:

- (i) Thực hiện nhiệm vụ của phòng quản lý chất lượng, chịu trách nhiệm về các hoạt động liên quan đến sự cố y khoa của bệnh viện để đảm bảo an toàn cho người bệnh;
- (ii) Triển khai thực hiện tiếp nhận và phân công tất cả các sự cố y khoa cho cán bộ xử lý chuyên môn, phân loại các sự cố y khoa được báo cáo, phân tích sơ bộ về mức độ nghiêm trọng và tần suất xảy ra ở tất cả sự cố được ghi nhận;
- (iii) Tổ chức mời nhóm chuyên gia phân tích các nguyên nhân gốc và yếu tố ảnh hưởng gây ra sự cố y khoa, đưa ra các khuyến cáo, biện pháp phòng ngừa dựa trên cơ sở phân tích nguyên nhân gốc của những sự cố y khoa có tần suất báo cáo cao;
- (iv) Hỗ trợ các cán bộ trong phòng thực hiện các công việc khác bảo đảm chức năng nhiệm vụ của phòng;
- (v) Tham gia xây dựng các quy trình, quy định chuyên môn liên quan đến nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hướng tới sự an toàn của người bệnh;
- (vi) Thực hiện các nhiệm vụ khi trưởng phòng phân công.

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Đảm bảo tất cả các sự cố y khoa được báo cáo phải được ghi nhận và lưu giữ trên phần mềm Quản lý sự cố y khoa của Bệnh viện;
- Tiếp nhận và phân công các sự cố y khoa cho cán bộ chuyên môn để phân tích xử lý sự cố trên phần mềm Quản lý sự cố y khoa của Bệnh viện;
- Tiến hành phân loại các sự cố y khoa được báo cáo, phân tích sơ bộ về mức độ nghiêm trọng và tần suất xảy ra ở tất cả sự cố được ghi nhận và đề xuất danh mục sự cố y khoa và nhóm chuyên gia phân tích sự cố y khoa tương ứng, báo cáo Trưởng phòng Quản lý chất lượng định kỳ 1 tuần/1 lần;
- Tổ chức mời nhóm chuyên gia phân tích nguyên nhân gốc, yếu tố ảnh hưởng gây ra sự cố y khoa và đưa ra các khuyến cáo, biện pháp phòng ngừa dựa trên cơ sở phân tích nguyên nhân gốc đối với những SCYK có tần suất báo cáo cao tại một hoặc nhiều khoa phòng.
- Đối với các sự cố y khoa thuộc nhóm tổn thương nặng (NC3) phải báo cáo ngay với



MÔ TẢ CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH QUẢN LÝ SỰ CỐ Y KHOA

Ms: MTCV.QLCL.03

Lần ban hành: 03

Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

Trưởng phòng Quản lý chất lượng;

- Tổng hợp báo cáo sự cố y khoa gửi Sở Y tế định kỳ 03 tháng/lần;
- Phản hồi lại thông tin cho cá nhân, khoa/ phòng có báo cáo sự cố tại buổi giao ban của khoa, phòng, bệnh viện hoặc trong các kì họp của Hội đồng Quản lý chất lượng;
- Phối hợp với các khoa triển khai và giám sát thực hiện các khuyến cáo, đề xuất sau phân tích nguyên nhân gốc;
- Truyền thông về khuyến cáo phòng ngừa sự cố y khoa trên bản tin nội bộ của Bệnh viện;
- Tham mưu cho trưởng phòng xây dựng, ban hành kế hoạch, triển khai các hoạt động nhằm thực hiện các giải pháp, khuyến cáo phòng ngừa sự cố y khoa;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Trưởng phòng giao.

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

Có Không

Quản lý trực tiếp

▪

Quản lý gián tiếp

▪

Quản lý chức năng

▪ Các hoạt động liên quan đến sự cố y khoa của Bệnh viện.

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

13. Chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn.

14. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, lối sống lành mạnh, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương trong Bệnh viện, có trách nhiệm cao với công việc được phân công;

15. Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu công việc đã liệt kê trong bản mô tả trách nhiệm công việc chính.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

Trình độ và chứng chỉ

- Trình độ chuyên môn: Có bằng đại học khối ngành khoa học sức khỏe hoặc tương đương trở lên. Ưu tiên chuyên ngành bác sĩ, điều dưỡng.
- Có chứng chỉ về Quản lý chất lượng bệnh viện/ Quản lý bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Có chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản;
- Có chứng chỉ tiếng anh: Trình độ A2 trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	Ms: MTCV.QLCL.03 Lần ban hành: 03 Trang: 4/39
	NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH QUẢN LÝ SỰ CỐ Y KHOA	

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ưu tiên cho người có kinh nghiệm 1 năm ở vị trí tương đương, am hiểu lĩnh vực Quản lý chất lượng bệnh viện; 	
Kiến thức và kỹ năng	
<i>Kiến thức</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực Quản lý bệnh viện và quản trị bệnh viện; ▪ Có kiến thức tổng hợp về đào tạo liên tục, tập huấn, hội nghị, hội thảo.. trong lĩnh vực sự cố y khoa trong bệnh viện và quản lý bệnh viện;
<i>Kỹ năng/ khả năng</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng Word, Excel, tra cứu Internet; ▪ Kỹ năng lập kế hoạch; ▪ Kỹ năng tham mưu, tư vấn; ▪ Kỹ năng phân tích, tổng hợp, báo cáo; ▪ Khả năng làm việc độc lập, chịu được áp lực cao trong công việc.
<i>Yêu cầu khác</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sức khỏe: tốt, đảm bảo cho công việc – không mắc bệnh di truyền, không dị tật bẩm sinh. ▪ Có kiến thức về y khoa cơ bản, có tinh thần tự học về lĩnh vực y khoa.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC	
Điều kiện/môi trường làm việc:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Có phòng làm việc chung, có đủ ánh sáng, điều hòa nhiệt độ. ▪ Có cơ hội được học nâng cao trình độ chuyên môn. ▪ Thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng về quản lý chất lượng, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, tiếng Anh,...
Phương tiện làm việc:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trang thiết bị văn phòng (máy tính có kết nối mạng, máy in, máy scan,...), văn phòng phẩm theo quy định. ▪ Điện thoại bàn, tủ, tài liệu nội bộ liên quan đến nhiệm vụ. ▪ Thẻ tên, đồng phục theo quy định.

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH TRIỂN KHAI THỰC HÀNH 5S

MÃ SỐ : **MTCV.QLCL.04**
LẦN BAN HÀNH : **02**
NGÀY BAN HÀNH : **16/11/2020**

Phản phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	GIÁM ĐỐC
Nguyễn Đào Khánh Linh	Nguyễn Hữu Thiện	Nguyễn Thị Minh Chính



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH
TRIỂN KHAI THỰC HÀNH 5S

Ms: MTCV.QLCL.04
Lần ban hành: 02
Trang: 2/39

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH TRIỂN KHAI THỰC HÀNH 5S
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Nhân viên phụ trách triển khai thực hành 5S tới các khoa phòng; Học tập, trau dồi kinh nghiệm triển khai thực hành 5s tại cơ sở y tế; xây dựng kế hoạch tập huấn, triển khai tập huấn 5S cho các đơn vị; tư vấn, kết hợp với các đơn vị triển khai 3S đầu trong 5S; nêu gương đơn vị thực hiện tốt và nhân rộng mô hình ra toàn bệnh viện; Giám sát sự duy trì, tiêu chuẩn hóa các vị trí 5S và lập bảng check list giám sát tuân thủ định kỳ và đột xuất.

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Học tập, trau dồi kiến thức về thực hành 5S trong cơ sở y tế.
- Xây dựng kế hoạch tập huấn, triển khai tập huấn thực hành 5S đến các khoa phòng trong bệnh viện.
- Họp bàn, tư vấn và cùng các khoa phòng thực hành 5S tại các vị trí chung, cần thiết.
- Nêu gương các khoa phòng thực hành tốt 5S, từ đó làm mô hình nhân rộng ra các khoa phòng khác trong bệnh viện.
- Giám sát sự duy trì, tìm và khắc phục các điểm không phù hợp.
- Xây dựng các văn bản nhằm tiêu chuẩn hóa thực hành 5S tại mỗi đơn vị.
- Giám sát việc tuân thủ thực hành 5S tại các khoa phòng định kỳ và đột xuất.
- Báo cáo Trưởng phòng và hội đồng QLCL về kết quả thực hành 5S khi cần thiết.
- Chuẩn bị hồ sơ và xin công nhận thực hành 5S khi có yêu cầu.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Trưởng Phòng giao.

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

Có Không



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH
TRIỂN KHAI THỰC HÀNH 5S

Ms: MTCV.QLCL.04
Lần ban hành: 02
Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

<i>Quản lý trực tiếp</i>	▪
<i>Quản lý gián tiếp</i>	▪
<i>Quản lý chức năng</i>	▪ Các hoạt động liên quan đến triển khai thực hành 5s trong bệnh viện

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

16. Chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn.
17. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, có lối sống lành mạnh, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; tận tụy, có tinh thần trách nhiệm với công việc được phân công;
18. Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu công việc đã liệt kê trong bản mô tả trách nhiệm công việc chính.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

Trình độ và chứng chỉ

- Trình độ chuyên môn: Có bằng đại học khối ngành khoa học sức khỏe hoặc tương đương trở lên; ưu tiên chuyên ngành bác sĩ, điều dưỡng;
- Có chứng chỉ về Quản lý chất lượng bệnh viện/ Quản lý bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Có chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản;
- Có chứng chỉ tiếng anh: Trình độ A2 trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

- Ưu tiên cho người có kinh nghiệm 1 năm ở vị trí tương đương, am hiểu lĩnh vực quản lý chất lượng bệnh viện;

Kiến thức và kỹ năng

<i>Kiến thức</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực quản lý chất lượng bệnh viện; thực hành 5S trong cơ sở y tế, đảm bảo chất lượng, các tiêu chuẩn chất lượng và đánh giá nội bộ.
<i>Kỹ năng/ khả năng</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Có kỹ năng, kinh nghiệm triển khai thực hành 5S trong cơ sở y tế, nắm vững các tiêu chuẩn chất lượng trong lĩnh vực quản lý và y tế.▪ Thành thạo tin học văn phòng.▪ Tinh thần làm việc có trách nhiệm, biết cách phối hợp nhóm và có khả năng



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH
TRIỂN KHAI THỰC HÀNH 5S

Ms: MTCV.QLCL.04
Lần ban hành: 02
Trang: 4/39

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

	<p>làm việc độc lập</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Nhanh nhẹn, biết cách tổ chức và sắp xếp công việc
<i>Yêu cầu khác</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Sức khỏe: tốt, đảm bảo cho công việc - không mắc bệnh di truyền, không dị tật bẩm sinh.▪ Có kiến thức về y khoa cơ bản, có tinh thần tự học về lĩnh vực y khoa.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC

Điều kiện/môi trường làm việc:	<ul style="list-style-type: none">▪ Có phòng làm việc chung, có đủ ánh sáng, điều hòa nhiệt độ.▪ Có cơ hội được học nâng cao trình độ chuyên môn.▪ Thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng về quản lý chất lượng, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, tiếng Anh,...
Phương tiện làm việc:	<ul style="list-style-type: none">▪ Trang thiết bị văn phòng (máy tính có kết nối mạng, máy in, máy scan,...), văn phòng phẩm theo quy định.▪ Điện thoại bàn, tủ, tài liệu nội bộ liên quan đến nhiệm vụ.▪ Thẻ tên, đồng phục theo quy định.

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH BỘ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

MÃ SỐ : **MTCV.QLCL.05**
LẦN BAN HÀNH : **02**
NGÀY BAN HÀNH : **16/11/2020**

Phản phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thị Thu Hà	Nguyễn Hữu Thiện	Nguyễn Thị Minh Chính



MÔ TẢ CÔNG VIỆC	Ms: MTCV.QLCL.05 Lần ban hành: 02 Trang: 2/39
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH BỘ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN	

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH BỘ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TÓM TẮT CÔNG VIỆC
Nhân viên phụ trách Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam chịu trách nhiệm triển khai bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện tới các khoa phòng; hướng dẫn đơn vị thực hiện các yêu cầu của bộ tiêu chí; tham gia đánh giá chất lượng các khoa phòng và báo cáo kết quả đánh giá tới Hội đồng quản lý chất lượng và các cơ quan quản lý theo định kỳ; giám sát, phối hợp với khoa, phòng thực hiện các hành động khắc phục theo yêu cầu của bộ tiêu chí và mục tiêu của Bệnh viện hàng năm.

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH
<ul style="list-style-type: none">• Xây dựng kế hoạch đánh giá chất lượng bệnh viện hàng năm dựa trên bộ tiêu chí Chất lượng bệnh viện Việt Nam.• Cập nhật, sửa đổi hướng dẫn đánh giá chi tiết các tiêu chí theo hướng dẫn của Bộ Y tế và các văn bản mới ban hành.• Hướng dẫn các khoa, phòng thực hiện việc áp dụng bộ tiêu chí và đánh giá nội bộ chất lượng khoa, phòng dựa trên bộ tiêu chí.• Tham gia đánh giá chất lượng bệnh viện hàng quý.• Xây dựng các báo cáo kết quả đánh giá chất lượng và tự công bố báo cáo chất lượng hàng quý theo hướng dẫn của Bộ Y tế.• Hỗ trợ các khoa, phòng thực hiện các hành động khắc phục những tiêu chí chưa đạt.• Xây dựng bảng kiểm theo dõi thường xuyên hàng tháng kết quả đánh giá chất lượng và các hoạt động cải tiến chất lượng của từng khoa, phòng.• Đề xuất khen thưởng đối với các khoa, phòng triển khai tốt bộ tiêu chí chất lượng.• Quản lý và bảo mật thông tin liên quan đến chất lượng bệnh viện.



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH
BỘ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

Ms: MTCV.QLCL.05
Lần ban hành: 02
Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Trưởng Phòng giao.

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

Có Không

Quản lý trực tiếp

▪

Quản lý gián tiếp

▪

Quản lý chức năng

- Các hoạt động liên quan đến triển khai bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

19. Chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn.

20. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, có lối sống lành mạnh, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; tận tụy, có tinh thần trách nhiệm với công việc được phân công;

21. Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu công việc đã liệt kê trong bản mô tả trách nhiệm công việc chính.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

Trình độ và chứng chỉ

- Trình độ chuyên môn: Có bằng đại học khối ngành khoa học sức khỏe hoặc tương đương trở lên; ưu tiên chuyên ngành bác sĩ, điều dưỡng;
- Có chứng chỉ về Quản lý chất lượng bệnh viện/ Quản lý bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Có chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản;
- Có chứng chỉ tiếng anh: Trình độ A2 trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

- Ưu tiên cho người có kinh nghiệm 1 năm ở vị trí tương đương, am hiểu lĩnh vực quản lý chất lượng bệnh viện;

Kiến thức và kỹ năng

- | | |
|------------------|--|
| <i>Kiến thức</i> | ▪ Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực quản lý chất lượng bệnh viện; đảm bảo chất lượng và các tiêu chuẩn chất lượng và đánh giá nội bộ theo các tiêu chuẩn chất |
|------------------|--|



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH
BỘ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

Ms: MTCV.QLCL.05
Lần ban hành: 02
Trang: 4/39

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

	lượng.
<i>Kỹ năng/ khả năng</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Có kỹ năng đánh giá chất lượng nội bộ theo các tiêu chuẩn ISO 9001:2015; ISO 15189 hoặc các tiêu chuẩn chất lượng khác trong lĩnh vực quản lý và y tế.▪ Thành thạo tin học văn phòng.▪ Tinh thần làm việc có trách nhiệm, biết cách phối hợp nhóm và có khả năng làm việc độc lập.▪ Nhanh nhẹn, biết cách tổ chức và sắp xếp công việc.
<i>Yêu cầu khác</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Sức khỏe: tốt, đảm bảo cho công việc – không mắc bệnh di truyền, không dị tật bẩm sinh.▪ Có kiến thức về y khoa cơ bản, có tinh thần tự học về lĩnh vực y khoa.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC

Điều kiện/môi trường làm việc:	<ul style="list-style-type: none">▪ Có phòng làm việc chung, có đủ ánh sáng, điều hòa nhiệt độ.▪ Có cơ hội được học nâng cao trình độ chuyên môn.▪ Thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng về quản lý chất lượng, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, tiếng Anh,...
Phương tiện làm việc:	<ul style="list-style-type: none">▪ Trang thiết bị văn phòng (máy tính có kết nối mạng, máy in, máy scan,...), văn phòng phẩm theo quy định.▪ Điện thoại bàn, tủ, tài liệu nội bộ liên quan đến nhiệm vụ.▪ Thẻ tên, đồng phục theo quy định.

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

MÃ SỐ : MTCV.QLCL.06
LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

Phần phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	GIÁM ĐỐC
Nguyễn Đào Khánh Linh	Nguyễn Hữu Thiện	Nguyễn Thị Minh Chính



MÔ TẢ CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN QUẢN LÝ PHỤ TRÁCH KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

Ms: MTCV.QLCL.06

Lần ban hành: 02

Trang: 2/39

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Chịu trách nhiệm thực hiện:

(i) Thực hiện nhiệm vụ của phòng quản lý chất lượng và chịu trách nhiệm về các hoạt động liên quan đến khảo sát sự hài lòng của người bệnh, gia đình người bệnh về chất lượng dịch vụ của bệnh viện;

(ii) Triển khai thực hiện khảo sát và thống kê, báo cáo kết quả khảo sát và đề xuất những giải pháp cải thiện sau khảo sát sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đối với chất lượng dịch vụ của bệnh viện;

(iii) Hỗ trợ các cán bộ trong phòng thực hiện các đề án bảo đảm, cải tiến chất lượng;

(iv) Tham gia xây dựng các quy trình, quy định chuyên môn liên quan đến nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh;

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Xây dựng kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh theo năm, quý, tháng trong toàn bệnh viện
- Thống nhất biểu mẫu, thông báo thời gian khảo sát và triển khai lấy mẫu đúng theo kế hoạch đề ra;
- Phân tích, xử lý số liệu sau khi đã lấy đủ số mẫu cần thiết tại mỗi cuộc đánh giá, khảo sát;
- Báo cáo kết quả cho Trưởng phòng và thực hiện đánh giá tìm nguyên nhân, xác định các giải pháp cần can thiệp đối với khoa, phòng có tỷ lệ hài lòng thấp trong đợt khảo sát;
- Tổ chức họp rút kinh nghiệm đối với các khoa có vấn đề ưu tiên và thống nhất các can thiệp khắc phục tồn tại;
- Phối hợp với các phòng liên quan như Tổ chức Hành chính, Công tác xã hội tiếp nhận dữ liệu về ý kiến của người nhà người bệnh và tiến hành nhập liệu, phân tích số liệu về sự phàn nàn thắc mắc của người bệnh, người nhà người bệnh;
- Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Trưởng phòng giao.

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC****NHÂN VIÊN QUẢN LÝ PHỤ TRÁCH
KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

Ms: MTCV.QLCL.06

Lần ban hành: 02

Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ Có Không*Quản lý trực tiếp*

▪

Quản lý gián tiếp

▪

Quản lý chức năng

▪ Các hoạt động liên quan đến khảo sát hài lòng người bệnh

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

22. Chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn.

23. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, lối sống lành mạnh, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương trong Bệnh viện, có trách nhiệm cao với công việc được phân công;

24. Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu công việc đã liệt kê trong bản mô tả trách nhiệm công việc chính.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN**Trình độ và chứng chỉ**

- Trình độ chuyên môn: Có bằng đại học khối ngành khoa học sức khỏe hoặc tương đương trở lên;
- Có chứng chỉ về Quản lý chất lượng bệnh viện/ Quản lý bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Có chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản;
- Có chứng chỉ tiếng anh: Trình độ A2 trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

- Ưu tiên cho người có kinh nghiệm 1 năm ở vị trí tương đương, am hiểu lĩnh vực Quản lý chất lượng bệnh viện;

Kiến thức và kỹ năng

<i>Kiến thức</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực Quản lý bệnh viện và quản trị bệnh viện;▪ Có kiến thức tổng hợp về đào tạo liên tục, tập huấn, hội nghị, hội thảo.. trong lĩnh vực marketing và quản lý bệnh viện.
<i>Kỹ năng/ khả năng</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Sử dụng thành thạo tin học văn phòng Word, Excel, SPSS, tra cứu Internet;▪ Kỹ năng lập kế hoạch và triển khai thực hiện kế hoạch (PDCA);▪ Kỹ năng phân tích và xử lý số liệu;▪ Kỹ năng tham mưu, tư vấn; Khả năng làm việc độc lập, chịu được áp lực cao



MÔ TẢ CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN QUẢN LÝ PHỤ TRÁCH KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

Ms: MTCV.QLCL.06

Lần ban hành: 02

Trang: 4/39

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

trong công việc

Yêu cầu khác

- Sức khỏe: tốt, đảm bảo cho công việc – không mắc bệnh di truyền, không dị tật bẩm sinh.
- Có kiến thức về y khoa cơ bản, có tinh thần tự học về lĩnh vực y khoa.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC

Điều kiện/môi trường làm việc:

- Có phòng làm việc chung, có đủ ánh sáng, điều hòa nhiệt độ.
- Có cơ hội được học nâng cao trình độ chuyên môn.
- Thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng về quản lý chất lượng, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, tiếng Anh,...

Phương tiện làm việc:

- Trang thiết bị văn phòng (máy tính có kết nối mạng, máy in, máy scan,...), văn phòng phẩm theo quy định.
- Điện thoại bàn, tủ, tài liệu nội bộ liên quan đến nhiệm vụ.
- Thẻ tên, đồng phục theo quy định.

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN QUẢN LÝ TIÊU CHUẨN ISO

MÃ SỐ : **MTCV.QLCL.07**
LẦN BAN HÀNH : **02**
NGÀY BAN HÀNH : **16/11/2020**

Phần phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	GIÁM ĐỐC
Nguyễn Anh Tuấn	Nguyễn Hữu Thiện	Nguyễn Thị Minh Chính



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN QUẢN LÝ
TIÊU CHUẨN ISO

Ms: MTCV.QLCL.07
Lần ban hành: 02
Trang: 2/39

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN QUẢN LÝ TIÊU CHUẨN ISO
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Nhân viên quản lý tiêu chuẩn ISO chịu trách nhiệm triển khai ISO 9001 tới các khoa phòng; Xây dựng kế hoạch, tìm và liên hệ đơn vị tư vấn, thực hiện kế hoạch đã đề ra, hỗ trợ các khoa phòng xây dựng và triển khai hệ thống ISO 9001, đánh giá nội bộ các quy trình đã xây dựng, phát hiện các điểm không phù hợp, nêu ý kiến về hành động khắc phục và giám sát việc thực hiện hành động khắc phục, chuẩn bị hồ sơ và xin công nhận ISO 9001 các khoa phòng; Kết hợp cùng khoa Xét nghiệm xây dựng, triển khai, tư vấn và giám sát tiến độ triển khai ISO 15189.

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Xây dựng kế hoạch triển khai ISO 9001 tại các khoa phòng trong bệnh viện.
- Tìm, đánh giá và liên hệ hợp đồng với đơn vị tư vấn triển khai ISO 9001.
- Hỗ trợ các khoa phòng xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001.
- Giám sát tiến độ thực hiện ISO 9001
- Cùng đơn vị tư vấn đánh giá nội bộ hệ thống ISO 9001 đã triển khai ở các khoa phòng.
- Xác định điểm không phù hợp, tư vấn hành động khắc phục.
- Giám sát, đánh giá lại hiệu quả sau hành động khắc phục.
- Chuẩn bị hồ sơ xin công nhận ISO 9001 tại các khoa phòng.
- Hỗ trợ, tư vấn khoa Xét nghiệm xây dựng kế hoạch, triển khai hệ thống quản lý chất lượng xét nghiệm theo ISO 15189.
- Giám sát tiến độ và chất lượng việc triển khai ISO 15189 tại khoa Xét nghiệm.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Trưởng Phòng giao.

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

Có Không

Quản lý trực tiếp

•



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN QUẢN LÝ
TIÊU CHUẨN ISO

Ms: MTCV.QLCL.07
Lần ban hành: 02
Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

Quản lý gián tiếp

▪

Quản lý chức năng

▪ Các hoạt động liên quan đến tiêu chuẩn ISO.

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

25. Chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn.

26. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, có lối sống lành mạnh, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; tận tụy, có tinh thần trách nhiệm với công việc được phân công;

27. Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu công việc đã liệt kê trong bản mô tả trách nhiệm công việc chính.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

Trình độ và chứng chỉ

- Trình độ chuyên môn: Có bằng đại học khối ngành khoa học sức khỏe hoặc tương đương trở lên. Ưu tiên chuyên ngành bác sĩ, điều dưỡng.
- Có chứng chỉ về Quản lý chất lượng bệnh viện/ Quản lý bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Có chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản;
- Có chứng chỉ tiếng anh: Trình độ A2 trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

- Ưu tiên cho người có kinh nghiệm 1 năm ở vị trí tương đương, am hiểu lĩnh vực Quản lý chất lượng bệnh viện;

Kiến thức và kỹ năng

Kiến thức

- Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực quản lý chất lượng bệnh viện; đảm bảo chất lượng, các tiêu chuẩn chất lượng và đánh giá nội bộ

*Kỹ năng/
khả năng*

- Có kỹ năng đánh giá chất lượng nội bộ theo các tiêu chuẩn ISO 900; ISO 15189 hoặc các tiêu chuẩn chất lượng khác trong lĩnh vực quản lý và y tế.
- Thành thạo tin học văn phòng.
- Tinh thần làm việc có trách nhiệm, biết cách phối hợp nhóm và có khả năng làm việc độc lập
- Nhanh nhẹn, biết cách tổ chức và sắp xếp công việc

	MÔ TẢ CÔNG VIỆC	Ms: MTCV.QLCL.07 Lần ban hành: 02 Trang: 4/39
	NHÂN VIÊN QUẢN LÝ TIÊU CHUẨN ISO	

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN	
<i>Yêu cầu khác</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sức khỏe: tốt, đảm bảo cho công việc - không mắc bệnh di truyền, không dị tật bẩm sinh. ▪ Có kiến thức về y khoa cơ bản, có tinh thần tự học về lĩnh vực y khoa.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC	
Điều kiện/môi trường làm việc:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Có phòng làm việc chung, có đủ ánh sáng, điều hòa nhiệt độ. ▪ Có cơ hội được học nâng cao trình độ chuyên môn. ▪ Thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng về quản lý chất lượng, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, tiếng Anh,...
Phương tiện làm việc:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trang thiết bị văn phòng (máy tính có kết nối mạng, máy in, máy scan,...), văn phòng phẩm theo quy định. ▪ Điện thoại bàn, tủ, tài liệu nội bộ liên quan đến nhiệm vụ. ▪ Thẻ tên, đồng phục theo quy định.

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN QUẢN LÝ BỘ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

MÃ SỐ : MTCV.QLCL.08
LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

Phản phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	GIÁM ĐỐC
Trần Tuấn Linh	Nguyễn Hữu Thiện	Nguyễn Thị Minh Chính



MÔ TẢ CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH BỘ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

Ms: MTCV.QLCL.08

Lần ban hành: 02

Trang: 2/39

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN QUẢN LÝ BỘ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Nhân viên quản lý Bộ chỉ số chất lượng bệnh viện chịu trách nhiệm triển khai các hoạt động đo lường chỉ số thông tin bệnh viện; định kỳ theo dõi, tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả chỉ số nhằm phục vụ cho công tác thống kê, dự báo và quản lý của bệnh viện; phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai hoạt động cải tiến chất lượng với các chỉ số chưa đạt và hoạt động duy trì với các chỉ số đã đạt mục tiêu đề ra.

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Xây dựng bảng danh sách các chỉ số thông tin bệnh viện, bao gồm các chỉ số đo lường hoạt động của Bệnh viện và hoạt động của các khoa, phòng đáp ứng yêu cầu của bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện và yêu cầu của Ban lãnh đạo Bệnh viện.
- Phối hợp với các khoa, phòng xây dựng các phương pháp và thu thập số liệu cần thiết để phục vụ cho việc đo lường, giám sát các chỉ số chất lượng trong danh sách.
- Theo dõi, tổng hợp, phân tích, báo cáo các chỉ số trong danh sách theo định kỳ hoặc đột xuất và so sánh giữa các khoa phòng, bộ phận.
- Theo dõi, tổng hợp, phân tích, báo cáo định kỳ kết quả đo lường các chỉ số chất lượng đã nêu trong bản kế hoạch cải tiến chất lượng chung toàn bệnh viện.
- Phân tích các chỉ số theo thời gian (một giai đoạn hoặc tại một thời điểm bất kỳ) và đưa ra kết quả dưới dạng bảng, hình vẽ, biểu đồ hoặc các dạng hình ảnh khác nhằm phục vụ cho công tác thống kê, dự báo và quản lý hoạt động bệnh viện.
- Công bố, phổ biến kết quả đo lường các chỉ số cho nhân viên y tế bằng các hình thức khác nhau (báo cáo, thông báo, gửi thư điện tử, đăng tải website...) theo sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo Bệnh viện.
- Tiến hành cải tiến chất lượng với các chỉ số chất lượng chưa đạt và tiếp tục duy trì, cải tiến chất lượng các chỉ số đã đạt chỉ tiêu đề ra.



MÔ TẢ CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH BỘ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

Ms: MTCV.QLCL.08

Lần ban hành: 02

Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Quản lý và bảo mật thông tin liên quan đến chất lượng bệnh viện.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Trưởng Phòng giao.

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

Có Không

Quản lý trực tiếp

▪

Quản lý gián tiếp

▪

Quản lý chức năng

▪ Các hoạt động liên quan đến bộ chỉ số chất lượng bệnh viện.

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

28. Chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn.

29. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, lối sống lành mạnh, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương trong Bệnh viện, có trách nhiệm cao với công việc được phân công;

30. Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu công việc đã liệt kê trong bản mô tả trách nhiệm công việc chính.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

Trình độ và chứng chỉ

- Trình độ chuyên môn: Có bằng đại học khối ngành sức khỏe hoặc tương đương trở lên;
- Có chứng chỉ về Quản lý chất lượng bệnh viện/ Quản lý bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Có chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản;
- Có chứng chỉ tiếng anh: Trình độ A2 trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

- Ưu tiên cho người có kinh nghiệm 1 năm ở vị trí tương đương, am hiểu lĩnh vực Quản lý chất lượng bệnh viện;

Kiến thức và kỹ năng

<i>Kiến thức</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực quản lý chất lượng bệnh viện; đảm bảo chất lượng và các phương pháp đo lường chất lượng.▪ Am hiểu kiến thức về xây dựng chỉ số chất lượng bệnh viện.
<i>Kỹ năng/</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Sử dụng tốt các công cụ, phần mềm thống kê phân tích



MÔ TẢ CÔNG VIỆC

NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH BỘ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

Ms: MTCV.QLCL.08

Lần ban hành: 02

Trang: 4/39

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

<i>khả năng</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Thành thạo tin học văn phòng.▪ Tinh thần làm việc có trách nhiệm.▪ Kỹ năng làm việc nhóm, làm việc độc lập, phân tích, quản lý và lập kế hoạch.▪ Nhanh nhẹn, biết cách tổ chức và sắp xếp công việc
<i>Yêu cầu khác</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Sức khỏe: tốt, đảm bảo cho công việc – không mắc bệnh di truyền, không dị tật bẩm sinh.▪ Có kiến thức về y khoa cơ bản, có tinh thần tự học về lĩnh vực y khoa.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC

Điều kiện/môi trường làm việc:	<ul style="list-style-type: none">▪ Có phòng làm việc chung, có đủ ánh sáng, điều hòa nhiệt độ.▪ Có cơ hội được học nâng cao trình độ chuyên môn.▪ Thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng về quản lý chất lượng, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, tiếng Anh,...
Phương tiện làm việc:	<ul style="list-style-type: none">▪ Trang thiết bị văn phòng (máy tính có kết nối mạng, máy in, máy scan,...), văn phòng phẩm theo quy định.▪ Điện thoại bàn, tủ, tài liệu nội bộ liên quan đến nhiệm vụ.▪ Thẻ tên, đồng phục theo quy định.

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN QUẢN LÝ SÁNG KIẾN - ĐỀ ÁN CẢI TIẾN

MÃ SỐ : **MTCV.QLCL.09**
LẦN BAN HÀNH : **02**
NGÀY BAN HÀNH : **16/11/2020**

Phản phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thị Thu Hà	Nguyễn Hữu Thiện	Nguyễn Thị Minh Chính



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN QUẢN LÝ
SÁNG KIẾN - ĐỀ ÁN CẢI TIẾN

Ms: MTCV.QLCL.09
Lần ban hành: 02
Trang: 2/39

CHỨC DANH CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN QUẢN LÝ SÁNG KIẾN - ĐỀ ÁN CẢI TIẾN
CẤP BẬC CÔNG VIỆC:	NHÂN VIÊN
PHÒNG/KHOA:	PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
TỔ/NHÓM/BỘ PHẬN:	CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG
CHỨC DANH QUẢN LÝ TRỰC TIẾP:	TRƯỞNG PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Nhân viên phụ trách Quản lý các đề án cải tiến chất lượng có trách nhiệm tham mưu cho Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện xây dựng kế hoạch quản lý các đề án cải tiến chất lượng từ đầu năm; xây dựng bảng kiểm hướng dẫn cụ thể việc thực hiện kế hoạch; tham gia tổ chức tập huấn, hướng dẫn các nhóm cải tiến và thành viên mạng lưới xây dựng đề án; giám sát, hỗ trợ các khoa phòng triển khai các đề án cải tiến chất lượng theo đúng lộ trình kế hoạch; đề xuất khen thưởng các đề án có tính ứng dụng cao, khả năng nhân rộng lớn; từng bước xây dựng văn hóa cải tiến chất lượng trong toàn bệnh viện.

TRÁCH NHIỆM CÔNG VIỆC CHÍNH

- Tham mưu cho Hội đồng Quản lý chất lượng xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng chung của toàn bệnh viện (kế hoạch quản lý các đề án cải tiến).
- Tham mưu cho Hội đồng Quản lý chất lượng xây dựng bảng kiểm hướng dẫn cụ thể việc thực hiện kế hoạch quản lý các đề án cải tiến và đánh giá các công việc đã hoàn thành.
- Hướng dẫn các nhóm cải tiến và thành viên mạng lưới xây dựng các đề án cải tiến chất lượng chi tiết cho từng khoa/phòng.
- Giám sát, hỗ trợ các khoa/phòng triển khai các đề án cải tiến chất lượng của từng khoa/phòng theo lộ trình của đề án;
- Triển khai hoặc phối hợp tổ chức đào tạo, huấn luyện, tập huấn, bồi dưỡng về cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Đề xuất các hoạt động khen thưởng với những đề án có tính ứng dụng cao, khả năng nhân rộng lớn.
- Đề xuất triển khai các chương trình thúc đẩy các hoạt động cải tiến nhằm hướng đến hình thành văn hóa cải tiến chất lượng trong toàn bệnh viện.
- Quản lý và bảo mật thông tin liên quan đến chất lượng bệnh viện.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác mà Trưởng Phòng giao..



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN QUẢN LÝ
SÁNG KIẾN - ĐỀ ÁN CẢI TIẾN

Ms: MTCV.QLCL.09
Lần ban hành: 02
Trang: 3/39

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ

Có Không

<i>Quản lý trực tiếp</i>	▪
<i>Quản lý gián tiếp</i>	▪
<i>Quản lý chức năng</i>	▪ Các hoạt động liên quan đến quản lý đề án cải tiến chất lượng bệnh viện

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC

31. Chấp hành tốt chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà Nước; và quan điểm của ngành Y tế, các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực chuyên môn.
32. Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, lối sống lành mạnh, chấp hành nghiêm kỷ luật, kỷ cương trong Bệnh viện, có trách nhiệm cao với công việc được phân công;
33. Hoàn thành đầy đủ các yêu cầu công việc đã liệt kê trong bản mô tả trách nhiệm công việc chính.

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

Trình độ và chứng chỉ

- Trình độ chuyên môn: Có bằng đại học khối ngành khoa học sức khỏe hoặc tương đương trở lên;
- Có chứng chỉ về Quản lý chất lượng bệnh viện/ Quản lý bệnh viện/ Quản trị bệnh viện;
- Có chứng chỉ tin học: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản;
- Có chứng chỉ tiếng anh: Trình độ A2 trở lên hoặc tương đương.

Kinh nghiệm làm việc

- Ưu tiên cho người có kinh nghiệm 1 năm ở vị trí tương đương, am hiểu lĩnh vực Quản lý chất lượng bệnh viện;

Kiến thức và kỹ năng

<i>Kiến thức</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Am hiểu kiến thức trong lĩnh vực quản lý chất lượng bệnh viện, cải tiến chất lượng.▪ Am hiểu cách thức xây dựng các đề án cải tiến chất lượng trong bệnh viện theo chu trình PDCA.
<i>Kỹ năng/ khả năng</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Sử dụng tốt 7 công cụ cải tiến chất lượng: Phiếu kiểm soát, biểu đồ Pareto, biểu đồ mật độ phân bố, biểu đồ nguyên nhân - kết quả, biểu đồ phân tán,



MÔ TẢ CÔNG VIỆC
NHÂN VIÊN QUẢN LÝ
SÁNG KIẾN - ĐỀ ÁN CẢI TIẾN

Ms: MTCV.QLCL.09
Lần ban hành: 02
Trang: 4/39

YÊU CẦU VỚI NGƯỜI THỰC HIỆN

	<p>biểu đồ kiểm soát và các loại đồ thị.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Thành thạo tin học văn phòng.▪ Tinh thần làm việc có trách nhiệm.▪ Kỹ năng làm việc nhóm, làm việc độc lập, phân tích, quản lý và lập kế hoạch.▪ Kỹ năng giảng dạy, đào tạo.▪ Nhanh nhẹn, biết cách tổ chức và sắp xếp công việc.
<i>Yêu cầu khác</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Sức khỏe: tốt, đảm bảo cho công việc – không mắc bệnh di truyền, không dị tật bẩm sinh.▪ Có kiến thức về y khoa cơ bản, có tinh thần tự học về lĩnh vực y khoa.

ĐIỀU KIỆN VÀ PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC

Điều kiện/môi trường làm việc:	<ul style="list-style-type: none">▪ Có phòng làm việc chung, có đủ ánh sáng, điều hòa nhiệt độ.▪ Có cơ hội được học nâng cao trình độ chuyên môn.▪ Thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn bồi dưỡng về quản lý chất lượng, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng tin học, tiếng Anh,...
Phương tiện làm việc:	<ul style="list-style-type: none">▪ Trang thiết bị văn phòng (máy tính có kết nối mạng, máy in, máy scan,...), văn phòng phẩm theo quy định.▪ Điện thoại bàn, tủ, tài liệu nội bộ liên quan đến nhiệm vụ.▪ Thẻ tên, đồng phục theo quy định.