

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 04 năm 2021

KẾ HOẠCH

Về việc cải tiến chỉ số chất lượng tại bệnh viện trong quý I năm 2021

Căn cứ Bộ 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;

Căn cứ Kế hoạch số 179/KH-BV ngày 26 tháng 01 năm 2021 về việc cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021;

Căn cứ Báo cáo kết quả thực hiện các chỉ số chất lượng trong quý I năm 2021;

Bệnh viện lập kế hoạch cải tiến các chỉ số chất lượng trong quý I năm 2021 như sau:

I. MỤC TIÊU, ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN

1. Mục tiêu

a. Mục tiêu chung

- Đánh giá chất lượng công tác khám chữa bệnh cho người bệnh một cách chính xác và toàn diện;
- Đo lường, phân tích xu hướng các chỉ số chất lượng, đồng thời đề ra giải pháp can thiệp kịp thời.

b. Mục tiêu cụ thể

- $\geq 90\%$ các chỉ số chất lượng bệnh viện đạt mục tiêu đề ra vào quý 2 năm 2021.

2. Đối tượng thực hiện

- Phòng Quản lý chất lượng;
- Phòng Tổ chức cán bộ;
- Phòng Công nghệ thông tin;
- Phòng Kế hoạch tổng hợp;
- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn;
- Phòng Điều dưỡng;
- Các khoa lâm sàng.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)	
1	Nhóm chỉ số về Năng lực chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ bác sỹ có trình độ sau Đại học - Tỷ lệ điều dưỡng đại học - Tỷ lệ dược sỹ đại học - Tỷ lệ bác sỹ/điều dưỡng - Tỷ lệ bác sỹ/tổng số giường bệnh - Tỷ lệ điều dưỡng/tổng số giường bệnh - Tỷ lệ dược sỹ/tổng số giường bệnh - Tỷ lệ điều dưỡng/ người bệnh chăm sóc cấp I (Tại khối hồi sức) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuyển dụng thêm nhân sự thay thế cho những vị trí thiếu hụt do sự biến động về nhân sự, đặc biệt là đối tượng bác sỹ. - Thực hiện các chính sách hỗ trợ cho nhân viên y tế tham gia đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn. - Cải thiện các chế độ đãi ngộ, chính sách hỗ trợ cho nhân viên y tế nhằm đảm bảo cuộc sống duy trì nguồn nhân lực hiện tại và thu hút nguồn nhân sự tuyển dụng mới. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Tổ chức cán bộ - Phòng Tài chính kế toán 	Hàng tháng
2	Nhóm chỉ số An toàn (Kiểm soát nhiễm khuẩn)	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay - Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện hiện mắc 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục thực hiện các biện pháp phòng chống Covid 19 tại bệnh viện theo hướng dẫn của Bộ Y tế. - Thực hiện các biện pháp nhằm làm giảm tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện: Tăng cường các hoạt động giám sát, đặc biệt giám sát vệ sinh môi trường, chất thải; Tổ chức tập huấn cho nhân viên công ty vệ sinh; Đảm bảo chất lượng dụng cụ, đồ vải vô khuẩn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tất cả các phòng/khoa toàn bệnh viện - Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Hàng ngày

		<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng các hình thức khen thưởng, động viên các khoa có tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay cao, cũng như các hình thức phê bình, xử phạt với các khoa có tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay thấp nhất trong tháng, quý, năm. - Tiếp tục thực hiện giám sát sự tuân thủ các quy định, quy trình về kiểm soát nhiễm khuẩn trong vệ sinh tay, các kỹ thuật, thủ thuật; nhiễm khuẩn bệnh viện trong toàn bệnh viện, thúc đẩy tiến độ hoàn thành các quy định, quy trình, bảng kiểm về vệ sinh môi trường, quản lý chất thải để tiến hành giám sát. Dựa vào kết quả giám sát để đưa ra các can thiệp phù hợp nhằm làm tăng tỉ lệ tuân thủ về kiểm soát nhiễm khuẩn, giảm tỉ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn - Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng quý, 6 tháng, năm - Hàng ngày
		<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo các khoa nhắc nhở nhân viên và đưa ra các biện pháp về vấn đề tuân thủ rửa tay đúng quy trình và tăng tỷ lệ tuân thủ rửa tay. - Nhân viên mạng lưới kiểm soát nhiễm khuẩn tiếp tục phối hợp báo lãnh đạo khoa khi có nhân viên chưa tuân thủ vệ sinh tay hoặc vệ sinh tay chưa đúng quy trình. - Tổ chức lễ phát động vệ sinh tay, tuyên truyền cho nhân viên y tế và người bệnh, người nhà người bệnh cùng tham gia vệ sinh tay. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa lâm sàng - Nhân viên mạng lưới KSNK - Khoa KSNK - Các phòng/khoa 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Hàng ngày - Tháng 6/2021

3	Nhóm chỉ số An toàn (Phòng Điều dưỡng)	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn - Tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ quy trình chăm sóc điều dưỡng 	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng kết những lỗi vi phạm quy trình kỹ thuật tiêm an toàn trong buổi họp điều dưỡng định kỳ để nhắc nhở. - Duy trì hoạt động kiểm tra, giám sát thường quy tại các khoa và lập phiếu khắc phục đối với điều dưỡng trưởng có bảng kiểm không đạt. - Tăng cường giám sát và tập huấn nhân viên thực hiện đúng quy trình kỹ thuật. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Điều dưỡng - Điều dưỡng trưởng các khoa 	Hàng ngày
		<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ người bệnh nội trú loét do tỳ đè - Tỷ lệ người bệnh nội trú bị viêm phổi ứ đọng - Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa áp dụng tích cực phương pháp đánh giá phòng ngừa loét do tỳ đè, ghi nhận đầy đủ vào phiếu chăm sóc. Chăm sóc loét ở các giai đoạn sớm để đẩy nhanh quá trình lành loét. - Điều dưỡng trưởng tăng cường giám sát và tập huấn cho nhân viên trong khoa 	<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa lâm sàng có điều trị nội trú - Điều dưỡng trưởng các khoa 	Hàng ngày
		<ul style="list-style-type: none"> thực hiện thuốc theo đúng chỉ định bác sỹ - Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được điều dưỡng, hộ sinh tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe 	<ul style="list-style-type: none"> thực hiện việc đánh giá, chăm sóc và phòng ngừa loét do tỳ đè. - Tăng cường hoạt động tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh vào các thời điểm trong suốt quá trình điều trị và ghi nhận đầy đủ vào hồ sơ bệnh án. - Điều dưỡng trưởng duy trì hoạt động kiểm tra giám sát công tác TV-GDSK qua bảng kiểm hồ sơ bệnh án. - Thực hiện giám sát, hướng dẫn cho nhân viên trong khoa thực hiện lập kế hoạch chăm sóc cho người bệnh, nhất là nhân viên mới. 	<ul style="list-style-type: none"> - Điều dưỡng các khoa lâm sàng - Điều dưỡng trưởng các khoa 	

			<ul style="list-style-type: none"> - Duy trì kiểm tra giám sát việc lập kế hoạch chăm sóc trên HSBA điện tử, lập phiếu khắc phục điều dưỡng trưởng đối với bảng kiểm không đạt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Điều dưỡng 	
4	Nhóm chỉ số An toàn (Sự cố y khoa, an toàn người bệnh)	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ sự cố y khoa do dùng thuốc - Tỷ lệ số sự cố báo cáo đúng quy định - Tỷ lệ số sự cố lặp lại - Tỷ lệ tuân thủ việc sử dụng ít nhất 3 yếu tố định danh trong nhận dạng đúng người bệnh 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục triển khai hoạt động ghi nhận báo cáo sự cố. - Phân tích, tìm hiểu nguyên nhân các sự cố thường xuyên lặp lại trong quý I và đưa ra giải pháp khắc phục. - Tiến hành họp mạng lưới quý II, triển khai các biện pháp phòng ngừa sự cố. - Xây dựng lại phần mềm báo cáo sự cố, tích hợp báo cáo sự cố qua App điện thoại. - Tiếp tục hoạt động giám sát thông qua bảng kiểm về việc tuân thủ sử dụng ít nhất 03 yếu tố định danh trong nhận diện người bệnh và đưa ra các giải pháp can thiệp để đảm bảo an toàn người bệnh. - Tiếp tục giám sát tuân thủ thực hành An toàn phẫu thuật. - Thực hiện giám sát tuân thủ thực hành An toàn truyền máu và tuân thủ Quy trình kỹ thuật. - Tổ chức giám sát các hoạt động của các phòng/khoa theo chuyên đề và theo các khuyến cáo của Sở Y tế. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng QLCL - Các phòng/khoa. - Phòng CNTT - Phòng QLCL - Các Ban trong Hội đồng QLCL. - Phòng QLCL và các phòng/khoa có liên quan 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Tháng 5-6/2021 - Hàng tháng - Hàng ngày - Theo kế hoạch cụ thể từng chuyên đề


5	Nhóm chỉ số về Hiệu suất	<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian nằm viện trung bình của người bệnh - Công suất sử dụng giường bệnh thực tế 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiện toàn quy trình kỹ thuật năm 2021. - Hoàn thiện bảng kiểm giám sát quy trình kỹ thuật năm 2021 và xây dựng kế hoạch giám sát. - Đẩy mạnh công tác kiểm tra giám sát của các phòng ban chức năng có liên quan về công tác khám chữa bệnh của bác sỹ, công tác chăm sóc của điều dưỡng nhằm nâng cao chất lượng, đạt hiệu quả tốt trong điều trị, rút ngắn thời gian nằm viện của người bệnh. - Nâng cao chất lượng chăm sóc của hệ điều dưỡng tại các khoa lâm sàng, tăng cường công tác kiểm tra giám sát của điều dưỡng trưởng và phòng điều dưỡng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng KHTH - Các khoa lâm sàng - Phòng KHTH - Các Ban trong Hội đồng QLCL - Phòng Điều dưỡng 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng 4-5/2021 - Định kỳ hàng tháng/quý/đợt xuất - Hàng ngày
			<ul style="list-style-type: none"> - Đẩy mạnh công tác truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh nhằm đẩy mạnh việc tuân thủ trong điều trị. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa lâm sàng 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày
			<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện điều phối, sắp xếp lại phòng bệnh, giường bệnh giữa các khoa lâm sàng, đặc biệt bố trí nhằm giảm tình trạng quá tải tại 2 khoa Ngoại tổng hợp và khoa Ung bướu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng QLCL - Các khoa có liên quan 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng 5/2021
		<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh 	<ul style="list-style-type: none"> - Duy trì hoạt động hướng dẫn người bệnh tại các vị trí bao gồm máy đăng ký khám bệnh tự động, nhân viên tiếp đón tại sảnh nhằm hỗ trợ khi người bệnh cần, và nhân 	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận hướng dẫn – Phòng CTXH 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày

		<p>viên đứng tại các điểm giao cắt chính trong khu vực khám bệnh ngoại trú để hướng dẫn cho người bệnh.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục triển khai lấy máu tại phòng khám nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi của người bệnh và giảm tải cho phòng lấy máu. - Tiếp tục triển khai trả kết quả kỹ thuật cận lâm sàng qua mạng cho tất cả các khoa Cận lâm sàng. - Triển khai thực hiện các đề án cải tiến của các khoa trong hội thi cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021 nhằm làm giảm thời gian chờ cho người bệnh ngoại trú: Đánh giá hiệu quả các giải pháp giảm thời gian chờ của người bệnh trong khám chữa bệnh ngoại trú 	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng khám - Các khoa CLS - Các khoa lâm sàng - Phòng CNTT - Phòng QLCL - Khoa Nội tổng hợp - Khoa Khám bệnh - Khoa Nội thận – Thận nhân tạo - Khoa Nhi 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Hàng ngày - Hàng tháng
		<p>tại khoa Nội tổng hợp; Cải tiến quầy đăng ký khám chữa bệnh dịch vụ - bảo hiểm dịch vụ theo yêu cầu; Cải tiến quy trình thu phí cận lâm sàng tại phòng khám thận; Đề án cải tiến giảm thời gian chờ khám bệnh cho bệnh nhi.</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho bệnh nhân nội trú 	<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa lâm sàng tăng cường công tác tư vấn dinh dưỡng và tầm quan trọng khi tuân thủ dinh dưỡng trong điều trị cho người bệnh. - Tiến hành khảo sát lấy ý kiến người bệnh để cải tiến chất lượng trong việc cung 	<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa điều trị nội trú - Phòng QLCL - Các khoa điều trị nội trú 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Tháng 4- 5/2021

			<p>cấp suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh. Tuyển dụng thêm nhân sự cho bếp ăn dinh dưỡng phục vụ người bệnh.</p> <p>- Thực hiện giám sát an toàn vệ sinh thực phẩm tại căn tin, siêu thị.</p> <p>- Thực hiện giám sát việc xây dựng khẩu phần ăn đảm bảo dinh dưỡng cho người bệnh, đặc biệt các suất ăn bệnh lý.</p>	<p>- Bếp ăn</p> <p>- Phòng QLCL</p> <p>- Bếp ăn, siêu thị</p> <p>- Khoa Dinh dưỡng tiết chế</p>	<p>- Hàng tháng</p> <p>- Hàng tuần/đợt xuất</p>
6	Nhóm chỉ số về Hiệu quả	<p>- Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên Khám chữa bệnh</p> <p>- Tỷ lệ người bệnh nội trú được đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng theo quy định</p>	<p>- Thực hiện mua sắm và cung cấp kịp thời vật tư – trang thiết bị trên cơ sở dự trù của từng khoa nhằm phục vụ cho công tác khám và điều trị cho người bệnh không bị gián đoạn.</p> <p>- Triển khai phiếu đánh giá tình trạng dinh dưỡng của người bệnh nội trú, ngoại trú vào phần mềm khám chữa bệnh.</p> <p>- Tăng cường công tác đánh giá trình trạng dinh dưỡng cho người bệnh nội và ngoại trú, thực hiện theo dõi và can thiệp đúng quy định. Tham gia mời hội chẩn dinh dưỡng cho các trường hợp bệnh nặng, cần hội chẩn chuyên khoa dinh dưỡng.</p> <p>- Thường xuyên giám sát và hướng dẫn, nhắc nhở các khoa về việc tuân thủ hoạt động đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng quy định cho người bệnh.</p>	<p>- Ban Giám đốc</p> <p>- Các phòng/khoa</p> <p>- Phòng VTTTBYT</p> <p>- Khoa Dinh dưỡng tiết chế</p> <p>- Phòng CNTT</p> <p>- Các khoa lâm sàng</p> <p>- Khoa Dinh dưỡng tiết chế</p> <p>- Phòng QLCL</p> <p>- Khoa Dinh dưỡng tiết chế</p>	<p>- Hàng ngày</p> <p>- Tháng 4/2021</p> <p>- Hàng ngày</p> <p>- Hàng tuần</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh - Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh - Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra, quản lý vị trí đỗ xe lẫn, đảm bảo số lượng xe lẫn sử dụng dành cho người bệnh ngoại trú. - Tiến hành rà soát xây dựng, bổ sung thêm nhà vệ sinh công cộng phục vụ người bệnh đến khám. - Hàng ngày bộ phận kiểm tra giám sát của bệnh viện sẽ kiểm tra điều phối ghế chờ khu khám bệnh sao cho người bệnh đều có ghế ngồi chờ. - Lập kế hoạch dự trữ và đề xuất cho tổ mua sắm về số lượng ghế chờ nhằm đảm bảo đủ số lượng phục vụ người bệnh khám ngoại trú trong năm. - Trao đổi với lãnh đạo khoa Ngoại tổng quát tìm hiểu nguyên nhân sự việc và khắc phục. Trong buổi họp giao ban khoa thì lãnh đạo khoa nhắc nhở điều dưỡng nói riêng và nhân viên khoa nói chung về việc tiếp xúc, tiêm truyền cho người bệnh. - Tổ kiểm tra giám sát khu nội trú thuộc P.QLCL tiến hành kiểm tra hàng ngày về công tác vệ sinh, cơ sở vật chất để kịp thời liên hệ khắc phục khi có vấn đề phát sinh. Ưu tiên giám sát chặt chẽ tại các khoa thường xuyên đông bệnh như khoa Nhi, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Ngoại CTCH, khoa Sản. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng HCQT - Phòng HCQT - Phòng QLCL - Phòng QLCL - Các khoa LS, CLS - Phòng QLCL - Phòng QLCL - Khoa Ngoại TQ - Tổ kiểm tra giám sát thuộc phòng QLCL 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Tháng 4/2021 - Hàng ngày - Khi có nhu cầu - Tháng 4/2021 - Hàng ngày - Hàng ngày
--	--	---	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường sự giám sát của bảo vệ, lắp đặt hệ thống cửa từ, lắp đặt thêm camera tại khoa TNNK. - Bộ phận bảo trì của bệnh viện thường xuyên rà soát lại hệ thống quạt, máy lạnh tại các phòng bệnh, các khu vực người bệnh phản ánh để được khắc phục kịp thời. - Bố trí sắp xếp cho phòng khám của khoa ngoại lồng ngực mạch máu xuống khu khám bệnh, tránh tình trạng phòng khám đặt ở khu nội trú gây khó khăn trong việc quản lý người bệnh. Để xảy ra tình trạng mất trật tự, ồn ào cho người bệnh điều trị. - Tuyển dụng thêm nhân sự bảo vệ; đồng thời P.HCQT sắp xếp bố trí nhân sự bảo vệ tại các khu vực, vị trí trọng điểm để đảm bảo công tác ANTT tại bệnh viện. Đảm bảo khoa Cấp cứu có bảo vệ trực 24/24 giờ. - Tiến hành nâng cấp phần mềm MQHIS nhằm khắc phục những hạn chế mà hiện nay gặp phải. - Xây dựng chính sách nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút người dân tới khám và điều trị bằng nhiều hình thức khác nhau nhằm tăng các nguồn thu cho bệnh viện từ đó từng bước tăng lương cho NVYT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng HCQT - Phòng QLCL - Phòng HCQT - Phòng QLCL - Phòng HCQT - Phòng QLCL - Các khoa có liên quan - Phòng TCCB - Phòng HCQT - Phòng CNTT - Phòng QLCL - Phòng KHPTH - Các phòng/khoa có liên quan 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Tháng 4-5/2021 - Khi nào tuyển đủ số lượng - Hàng ngày - Tháng 4-5/2021 - Tháng 4-6/2021
7	Nhóm chỉ số	- Tỷ lệ nhân mẫu xét	- Tiếp tục theo dõi và đánh giá kết quả thực hiện các chỉ	- Các khoa xét nghiệm	- Hàng ngày

về xét nghiệm	<p>nghiệm được ghi đầy đủ thông tin, chính xác</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ hóa chất, sinh phẩm, vật tư được cung cấp đúng và đầy đủ - Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ của phòng lấy máu và khoa xét nghiệm - Tỷ lệ từ chối mẫu - Tỷ lệ xét nghiệm gửi mẫu phòng xét nghiệm tham chiếu - Tỷ lệ hài lòng của nội bộ nhân viên 	<p>số chất lượng theo 3 giai đoạn: trước, trong và sau. Tiến hành cải tiến các nội dung chưa đạt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện khảo sát hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế về chất lượng hoạt động của các khoa xét nghiệm. - Thực hiện nội kiểm tra hàng ngày và ghi nhận kết quả, khắc phục sai sót (nếu có). - Thực hiện các chương trình ngoại kiểm tra chất lượng định kỳ theo quy định của Trung tâm Kiểm chuẩn. - Lập kế hoạch và thực hiện giám sát về an toàn sinh học tại các khoa xét nghiệm. - Xây dựng lại hệ thống quản lý chất lượng khối xét nghiệm, cập nhật lại toàn bộ quy trình, biểu mẫu, hồ sơ và thực hiện thẩm định phương pháp xác định giá trị đo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng QLCL - Phòng TCCB - Các khoa xét nghiệm - Phòng QLCL 	<ul style="list-style-type: none"> - Theo kế hoạch khảo sát - Hàng ngày - Theo chu kỳ của TTKCXN (Hàng tháng, quý, ...) - Tháng 6/2021 - Hàng tháng - Tháng 4/2021 - Hàng ngày 
---------------	---	--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ thực hiện ngoại kiểm tra chất lượng xét nghiệm sinh học phân tử (HBV-PCR và HCV-PCR) đạt. - Thời gian trả kết quả xét nghiệm Corona virus đúng hạn và chính xác không nhầm lẫn thông tin khách hàng. 	<p>theo Tiêu chuẩn ISO 15189:2012.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thiện bảng thiết kế cho khu xét nghiệm Huyết học – Hóa sinh, xây dựng hồ sơ tiêu chuẩn ISO 15189. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa xét nghiệm - Phòng QLCL - Phòng HCQT 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng 4-5/2021
--	---	---	---	--

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban giám đốc

- Kiểm tra nội dung và phê duyệt kế hoạch;
- Chỉ đạo các phòng, khoa, bộ phận liên quan trong quá trình thực hiện.

2. Phòng Quản lý chất lượng

- Phổ biến kế hoạch đã được phê duyệt cho các phòng, khoa, bộ phận liên quan;
- Kiểm tra, giám sát cơ sở vật chất, việc tuân thủ quy chế cơ quan của nhân viên, ghi nhận các vấn đề và báo cáo lãnh đạo;
- Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế;
- Tổ chức họp mạng lưới quản lý chất lượng theo kế hoạch;
- Hỗ trợ các phòng, khoa, bộ phận trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.
- Xây dựng lại phần mềm báo cáo sự cố, tích hợp báo cáo sự cố qua App điện thoại.
- Phối hợp với các phòng/khoa thực hiện đầy đủ hoạt động báo cáo sự cố theo đúng quy trình.
- Phối hợp với các phòng/khoa trong hoạt động cải tiến chất lượng.
- Tiếp tục duy trì hoạt động bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ hỗ trợ giải quyết kịp thời cho người bệnh 24/24: Tiếp dân, đường dây nóng, khảo sát ý kiến qua website, thư góp ý,

...

- Tiếp tục hoạt động giám sát thông qua bảng kiểm về việc tuân thủ sử dụng ít nhất 03 yếu tố định danh trong nhận diện người bệnh và đưa ra các giải pháp can thiệp để đảm bảo an toàn người bệnh.
- Tiếp tục giám sát tuân thủ thực hành An toàn phẫu thuật.
- Thực hiện giám sát tuân thủ thực hành An toàn truyền máu và tuân thủ Quy trình kỹ thuật.
- Tổ chức giám sát các hoạt động của các phòng/khoa theo chuyên đề và theo các khuyến cáo của Sở Y tế.
- Thực hiện điều phối, sắp xếp lại phòng bệnh, giường bệnh giữa các khoa lâm sàng, đặc biệt bố trí nhằm giảm tình trạng quá tải tại 2 khoa Ngoại tổng hợp và khoa Ung bướu.
- Phối hợp các khoa triển khai thực hiện các đề án cải tiến trong hội thi cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021 nhằm làm giảm thời gian chờ cho người bệnh ngoại trú: Đánh giá hiệu quả các giải pháp giảm thời gian chờ của người bệnh trong khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa Nội tổng hợp; Cải tiến quầy đăng ký khám chữa bệnh dịch vụ - bảo hiểm dịch vụ theo yêu cầu; Cải tiến quy trình thu phí cận lâm sàng tại phòng khám thận; Đề án cải tiến giảm thời gian chờ khám bệnh cho bệnh nhi.
- Tiến hành khảo sát lấy ý kiến người bệnh để cải tiến chất lượng trong việc cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh. Tuyển dụng thêm nhân sự cho bếp ăn dinh dưỡng phục vụ người bệnh.
- Khảo sát cơ sở hạ tầng, xây dựng phương án di dời các phòng khám đang nằm ở các khoa điều trị nội trú xuống tập trung ở khu vực khám bệnh ngoại trú của bệnh viện.
- Phối hợp xây dựng bảng thiết kế cho khu xét nghiệm Huyết học – Hóa sinh, xây dựng hồ sơ tiêu chuẩn ISO 15189.

3. Phòng Tổ chức cán bộ

- Giám sát công ty dịch vụ vệ sinh cải thiện thực hiện sau khi hợp điều chỉnh công việc.
- Giám sát sự biến động về nhân sự của bệnh viện theo các chỉ số chất lượng về nhân sự, đảm bảo nguồn nhân lực đầy đủ, chất lượng đáp ứng nhu cầu công việc.
- Tạo điều kiện cho nhân sự tham gia đào tạo tập huấn nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ, đặc biệt là đối tượng bác sỹ.
- Xây dựng các chính sách nhằm hỗ trợ, tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các lớp đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.



- Ban hành quyết định kiện toàn Ban Quản lý chất lượng xét nghiệm trực thuộc Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện.

4. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn

- Giám sát công ty dịch vụ vệ sinh cải thiện thực hiện sau khi họp điều chỉnh công việc.
- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường công tác giám sát, nhắc nhở các khoa về việc tuân thủ vệ sinh tay.

- Tổ chức lễ phát động vệ sinh tay, tuyên truyền cho nhân viên y tế và người bệnh, người nhà người bệnh cùng tham gia vệ sinh tay.

- Cung cấp kịp thời dung dịch vệ sinh tay cho các khoa.

- Tổ chức tập huấn kiến thức về kiểm soát người vào bệnh viện, kê khai y tế và khám sàng lọc, chẩn đoán, điều trị người bệnh.

- Thực hiện các biện pháp nhằm làm giảm tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện: Tăng cường các hoạt động giám sát, đặc biệt giám sát vệ sinh môi trường, chất thải; Tổ chức tập huấn cho nhân viên công ty vệ sinh; Đảm bảo chất lượng dụng cụ, đồ vải vô khuẩn.

- Tiếp tục thực hiện giám sát sự tuân thủ các quy định, quy trình về kiểm soát nhiễm khuẩn trong vệ sinh tay, các kỹ thuật, thủ thuật; nhiễm khuẩn bệnh viện trong toàn bệnh viện, thúc đẩy tiến độ hoàn thành các quy định, quy trình, bảng kiểm về vệ sinh môi trường, quản lý chất thải để tiến hành giám sát. Dựa vào kết quả giám sát để đưa ra các can thiệp phù hợp nhằm làm tăng tỉ lệ tuân thủ về kiểm soát nhiễm khuẩn, giảm tỉ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện.

- Tăng cường thực hiện các biện pháp phòng chống dịch Covid-19.

5. Phòng Kế hoạch tổng hợp

- Kiện toàn quy trình kỹ thuật năm 2021.

- Hoàn thiện bảng kiểm giám sát quy trình kỹ thuật năm 2021 và xây dựng kế hoạch giám sát.

- Kiểm tra các khoa tuân thủ quy trình khám và điều trị, có biện pháp xử lý đối với khoa không tuân thủ.

6. Phòng Điều dưỡng

- Duy trì hoạt động kiểm tra giám sát thường quy tại các khoa và lập phiếu khắc phục đối với điều dưỡng trưởng có bảng kiểm không đạt.

- Tổ chức tập huấn kiến thức cho điều dưỡng mới.

- Nâng cao chất lượng chăm sóc của hệ điều dưỡng tại các khoa lâm sàng, tăng cường công tác kiểm tra giám sát của điều dưỡng trưởng và phòng điều dưỡng.
- Phòng Điều dưỡng có hình thức nhắc nhở, tập huấn, lập biên bản, phiếu khắc phục với các trường hợp vi phạm quy trình chuyên môn.

7. Các phòng/khoa lâm sàng

- Nghiêm túc khắc phục các vấn đề người bệnh góp ý và xây dựng giải pháp phòng tránh việc lặp lại.
- Tăng cường hoạt động giám sát về chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng.
- Tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các buổi tập huấn, đào tạo của các phòng/khoa và bệnh viện.
- Tham gia khảo sát hài lòng của nhân viên y tế.
- Thực hiện khắc phục những chỉ số chất lượng chưa đạt mục tiêu đề ra.

8. Các khoa xét nghiệm

- Tiếp tục theo dõi và đánh giá kết quả thực hiện các chỉ số chất lượng theo 3 giai đoạn: trước, trong và sau. Tiến hành cải tiến các nội dung chưa đạt.
- Thực hiện khảo sát hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế về chất lượng hoạt động của các khoa xét nghiệm.
- Thực hiện nội kiểm tra hàng ngày và ghi nhận kết quả, khắc phục sai sót (nếu có).
- Thực hiện các chương trình ngoại kiểm tra chất lượng định kỳ theo quy định của Trung tâm Kiểm chuẩn.
- Xây dựng lại hệ thống quản lý chất lượng khối xét nghiệm, cập nhật lại toàn bộ quy trình, biểu mẫu, hồ sơ và thực hiện thẩm định phương pháp xác định giá trị đo.
- Định kỳ hàng tháng tổ chức họp Ban Quản lý chất lượng xét nghiệm để rà soát và triển khai các nội dung thực hiện theo Quyết định 2429/QĐ-BV về Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng phòng xét nghiệm y học và từng bước xây dựng hệ thống theo Tiêu chuẩn ISO 15189:2012.

9. Khoa Dinh dưỡng tiết chế

- Triển khai phiếu đánh giá tình trạng dinh dưỡng của người bệnh nội trú, ngoại trú vào phần mềm khám chữa bệnh.
- Thường xuyên giám sát và hướng dẫn, nhắc nhở các khoa về việc tuân thủ hoạt động đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng quy định cho người bệnh.

- Thực hiện giám sát việc xây dựng khẩu phần ăn đảm bảo dinh dưỡng cho người bệnh, đặc biệt các suất ăn bệnh lý.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Theo Quy chế chi tiêu nội bộ;
- Những phát sinh ngoài Quy chế chi tiêu nội bộ sẽ do Ban Giám đốc quyết định dựa trên bảng dự trù kinh phí do bộ phận chịu trách nhiệm thực hiện đưa ra.

V. TỔ CHỨC THEO DÕI, GIÁM SÁT

1. Bộ phận theo dõi, giám sát

a. Nhân sự

Phòng Quản lý chất lượng, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Tổ chức cán bộ, Phòng Điều dưỡng, khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn.

b. Biện pháp, công cụ đo lường

Quan sát, bảng kiểm, báo cáo.

2. Bộ phận tiếp nhận phản hồi về kế hoạch: Phòng Quản lý chất lượng.

Trên đây là kế hoạch cải tiến các chỉ số chất lượng tại bệnh viện trong quý I năm 2021./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng/khoa/đơn vị;
- Lưu: VT, P.QLCL

GIÁM ĐỐC

TS. BS Nguyễn Minh Quân