

KẾ HOẠCH

Cải tiến chỉ số chất lượng tại bệnh viện trong quý IV năm 2023

Căn cứ 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 (phiên bản 2.0);

Căn cứ Báo cáo số 208/BC-BV ngày 12 tháng 01 năm 2024 của Bệnh viện về việc triển khai thực hiện các chỉ số chất lượng quý IV năm 2023;

Bệnh viện ban hành Kế hoạch cải tiến các chỉ số chất lượng trong quý IV năm 2023 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 trong năm 2023.

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;
- Phòng Điều dưỡng;
- Phòng Vật tư trang thiết bị y tế;
- Phòng Đào tạo – Chỉ đạo tuyến;
- Phòng Hành chính quản trị;
- Phòng Tài chính kế toán;
- 3 khoa xét nghiệm;

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn;
- Khoa Chẩn đoán hình ảnh;
- Khoa Khám bệnh;
- 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	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	<ul style="list-style-type: none"> - 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. Tiếp tục thực hiện giám sát theo kế hoạch, các chuyên đề. - Đẩy mạnh công tác truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh nhằm đẩy mạnh việc tuân thủ trong điều trị. - Tổ chức hội thi kiểm tra tay nghề cho nhân viên. - Tiếp tục tổ chức sinh hoạt khoa học kỹ thuật, hội nghị, hội thảo về hoạt động chuyên môn. - Tăng cường triển khai áp dụng những kỹ thuật mới vào công tác điều trị và chăm sóc người bệnh. Triển khai các biện pháp giám sát chất lượng khám và điều trị người bệnh. - Thực hiện kiện toàn phác đồ điều trị, quy trình kỹ thuật chuyên môn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng KHTH - Phòng QLCL - Phòng Điều dưỡng - Các khoa lâm sàng - Các khoa lâm sàng - Phòng KHTH - Phòng QLCL - Phòng Điều dưỡng - Phòng ĐTCĐT - Các khoa LS&CLS - Phòng KHTH - Các khoa có liên quan - Phòng KHTH - Các khoa có liên quan 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Hàng ngày - Quý 3 - Hàng tuần - Hàng ngày - Quý 1
2	Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai giai đoạn 2 của ứng dụng đặt khám online và thanh toán không tiền mặt (tích hợp EMR). 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng CNTT 	<ul style="list-style-type: none"> - Quý 1

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
		<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục phối hợp với 03 ngân hàng Agribank, Vietinbank và Vietcombank triển khai hình thức thanh toán trực tuyến không tiền mặt. - Tiếp tục thực hiện các hoạt động đăng ký khám bệnh trực tuyến qua App, thanh toán không dùng tiền mặt. - Trả kết quả cận lâm sàng qua QR CODE, qua App đăng ký khám. - Ứng dụng phần mềm qXR – Trí tuệ nhân tạo trong đọc kết quả xquang phổi. - Tiếp tục đăng ký về việc thực hiện Chữ ký số trên phần mềm bệnh viện. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng CNTT - Phòng TCKT - Phòng CNTT - Khoa Khám bệnh - Phòng TCKT - Các khoa cận lâm sàng - Khoa CDHA - Phòng CNTT 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Hàng ngày - Hàng ngày - Hàng ngày - Quý 1
3	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay - Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện 	<ul style="list-style-type: none"> - Tập huấn về kiểm soát nhiễm khuẩn cho nhân viên mạng lưới KSNK, nhân viên bệnh viện. - Lãnh đạo khoa nhắc nhở nhân viên tuân thủ nghiêm ngặt công tác kiểm soát nhiễm khuẩn nhất là vệ sinh tay và vệ sinh tay đúng quy trình, các hướng dẫn kiểm soát nhiễm khuẩn trong phòng ngừa viêm phổi bệnh viện, nhiễm khuẩn huyết, quy trình thay băng vết mổ, ... - Tăng cường công tác rà soát hoạt động giám sát vệ sinh tay, hướng dẫn, nhắc nhở nhân viên chưa đạt và phản hồi kết quả về khoa sau khi giám sát. - Tổ chức họp, trao đổi với các khoa có tỷ lệ tuân thủ thấp, tìm hiểu nguyên nhân và thực hiện khắc phục. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa KSNK - Mạng lưới KSNK - Nhân viên BV - Lãnh đạo khoa - Khoa KSNK - Khoa KSNK - Các khoa 	<ul style="list-style-type: none"> - Quý 3 - Hàng ngày - Hàng ngày - Sau giám sát

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
		<ul style="list-style-type: none"> - Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn phối hợp với khoa Gây mê hồi sức giám sát tuân thủ quy trình vệ sinh tay ngoại khoa. - Nhân viên y tế các khoa tuân thủ các hướng dẫn phòng ngừa kiểm soát nhiễm khuẩn: vệ sinh tay, sử dụng phương tiện phòng hộ đúng quy trình, đúng thời điểm, không mang găng khi không có nguy cơ tiếp xúc với các dịch tiết của người bệnh hoặc khi tiếp xúc với các bề mặt môi trường, tay nắm cửa, .. 	<ul style="list-style-type: none"> - Khoa KSNK - Khoa GMHS - Các khoa 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Hàng ngày
4	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh - Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú trú với dịch vụ khám chữa bệnh - Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế 	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai hội thi cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2024. - Tiếp tục thực hiện sửa chữa cơ sở hạ tầng. Cải tạo Hội trường cũ thành khu chạy thận Dịch vụ. - Kiểm tra, giám sát cơ sở vật chất, sửa chữa khắc phục kịp thời quạt, máy lạnh ở những vị trí hư. - Tăng cường kiểm tra giám sát công tác vệ sinh tại các khoa theo bảng kiểm. - Tiếp tục thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế theo kế hoạch. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng QLCL - Phòng HCQT - Phòng HCQT - Phòng HCQT - Phòng QLCL - Các khoa, phòng - Phòng QLCL - Các phòng, khoa có liên quan 	<ul style="list-style-type: none"> - Tháng 1 - Hàng ngày - Hàng ngày - Hàng ngày - Hàng quý
5	Tỷ lệ bác sĩ/điều dưỡng	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục đánh giá theo đề án vị trí việc làm, phân bổ lại nhân sự tại các khoa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng TCCB 	<ul style="list-style-type: none"> - Quý 1
6	Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp tục triển khai giám sát tuân thủ Quy trình tiêm an toàn bằng bảng kiểm mới điều chỉnh, theo dõi và đánh giá hiệu quả. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng ĐD 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
		- Điều dưỡng trưởng giám sát chặt chẽ, chất lượng, tăng cường nhắc nhở, giám sát, tập huấn cho các cá nhân chưa đạt chỉ tiêu bảng kiểm.	- Điều dưỡng trưởng các khoa	- Hàng ngày
7	- Tỷ lệ tuân thủ Quy trình thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật - Tỷ lệ tuân thủ nhân diện đúng người bệnh	- Tiếp tục triển khai giám sát sự tuân thủ của nhân viên về nhận diện người bệnh, quy trình thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật qua google sheet. - Lòng ghép kết quả giám sát vào nội dung các cuộc họp mạng lưới QLCL để nhắc nhở cho nhân viên.	- Phòng QLCL - Phòng QLCL	- Hàng ngày - Hàng quý
8	- Tỷ lệ người bệnh nội trú được đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng theo quy định - Tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh nội trú	- Tăng cường công tác giám sát an toàn vệ sinh thực phẩm. - Tăng cường hoạt động tư vấn suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh và người nhà người bệnh. - Khi người bệnh nhập viện, điều dưỡng nhận bệnh cân đo thực tế người bệnh đúng quy định. - Thực hiện đánh giá người bệnh trong vòng 36 giờ sau khi nhập viện và đánh giá lại theo đúng quy định. - Tăng cường công tác giám sát đánh giá tình trạng dinh dưỡng của người bệnh tại các khoa. - Tổ chức tập huấn kiến thức về dinh dưỡng cho điều dưỡng và bác sỹ.	- Khoa DDTC - Phòng QLCL - Các khoa lâm sàng - Các khoa lâm sàng - Các khoa lâm sàng - Khoa DDTC - Khoa DDTC	- Hàng tháng - Hàng ngày - Hàng ngày - Hàng ngày - Hàng ngày - Quý 3
9	- Tỷ lệ các mẫu xét nghiệm bị từ chối - Tỷ lệ hóa chất, sinh phẩm, vật tư được cung cấp đúng và đầy đủ	- Tổ chức tập huấn cho các khoa về quy trình lấy mẫu. - Nhắc nhở các khoa tuân thủ đúng quy trình lấy mẫu, đúng ống xét nghiệm, đúng số lượng, ...	- Các khoa xét nghiệm - Các khoa lâm sàng	- Quý 2

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
	<ul style="list-style-type: none"> - Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ của phòng lấy máu và khoa xét nghiệm - Tỷ lệ mẫu xét nghiệm không đạt chất lượng - Tỷ lệ thực hiện ngoại kiểm - Tỷ lệ hài lòng của NVYT về dịch vụ của khoa Hóa sinh - Tỷ lệ người bệnh ngoại trú có chỉ định xét nghiệm vi sinh phản ánh về thái độ giao tiếp ứng xử của nhân viên thuộc khoa Vi Sinh. - Tỷ lệ thực hiện ngoại kiểm tra chất lượng xét nghiệm huyết thanh học viêm gan B, C đạt. - Tỷ lệ kết quả xét nghiệm <i>AFB trực tiếp nhuộm Zeihl Neelsen</i>” được trả không đúng hạn hoặc nhầm lẫn thông tin người bệnh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tăng cường hoạt động giám sát nhận diện người bệnh, đảm bảo đầy đủ ít nhất 03 yếu tố định danh người bệnh. - Tiếp tục triển khai thực hiện in Barcode tại khoa Nội tổng hợp, đánh giá hiệu quả và nhân rộng mô hình toàn bệnh viện. - Đẩy nhanh hoạt động đấu thầu hóa chất, sinh phẩm, vật tư đảm bảo cung cấp đầy đủ, kịp thời. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng QLCL - Phòng CNTT - Khoa Nội TH - Các khoa xét nghiệm - Phòng VTTTB 	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày - Hàng ngày - Theo kế hoạch thầu.

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

- Xây dựng và phổ biến kế hoạch đã được phê duyệt cho các phòng, khoa, bộ phận liên quan;
- Phối hợp với phòng Kế hoạch tổng hợp tổ chức hội thi kiểm tra tay nghề cho nhân viên.
- Tiếp tục triển khai hội thi cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2024.
- Tiếp tục thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế theo kế hoạch.
- Triển khai giám sát sự tuân thủ của nhân viên về nhận diện người bệnh, quy trình thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật qua google sheet.
- Tăng cường công tác giám sát an toàn vệ sinh thực phẩm.
- Phối hợp với phòng Điều dưỡng, phòng Kế hoạch tổng hợp kiểm tra giám sát về công tác khám chữa bệnh của bác sỹ, công tác chăm sóc của điều dưỡng.
- Tăng cường kiểm tra giám sát công tác vệ sinh tại các khoa theo bảng kiểm.
- Lồng ghép kết quả giám sát vào nội dung các cuộc họp mạng lưới QLCL để nhắc nhở cho nhân viên.

3. Phòng Kế hoạch tổng hợp

- Phối hợp với phòng Quản lý chất lượng tổ chức hội thi kiểm tra tay nghề cho nhân viên.
- Tăng cường triển khai áp dụng những kỹ thuật mới vào công tác điều trị và chăm sóc người bệnh. Triển khai các biện pháp giám sát chất lượng khám và điều trị người bệnh.
- Thực hiện kiện toàn phác đồ điều trị, quy trình kỹ thuật chuyên môn.
- Phối hợp với phòng Điều dưỡng, phòng Quản lý chất lượng kiểm tra giám sát về công tác khám chữa bệnh của bác sỹ, công tác chăm sóc của điều dưỡng.

4. Phòng Điều dưỡng

- Phối hợp với phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Quản lý chất lượng kiểm tra giám sát về công tác khám chữa bệnh của bác sỹ, công tác chăm sóc của điều dưỡng.
- Tiếp tục triển khai giám sát tuân thủ Quy trình tiêu an toàn bằng bảng kiểm mới điều chỉnh, theo dõi và đánh giá hiệu quả.
- Tổ chức hội thi kiểm tra tay nghề cho nhân viên.

5. Phòng Đào tạo – Chỉ đạo tuyến

- Tổ chức sinh hoạt khoa học kỹ thuật, hội nghị, hội thảo về hoạt động chuyên môn.



6. Phòng Tổ chức cán bộ

- Tiếp tục đánh giá theo đề án vị trí việc làm, phân bổ lại nhân sự tại các khoa.

7. Phòng Công nghệ thông tin

- Triển khai giai đoạn 2 của ứng dụng đặt khám online và thanh toán không tiền mặt (tích hợp EMR).
 - Tiếp tục thực hiện các hoạt động đăng ký khám bệnh trực tuyến qua App, thanh toán không dùng tiền mặt.
 - Tiếp tục triển khai thực hiện in Barcode tại khoa Nội tổng hợp, đánh giá hiệu quả và nhân rộng mô hình toàn bệnh viện..
 - Tiếp tục phối hợp với 03 ngân hàng Agribank, Vietinbank và Vietcombank triển khai hình thức thanh toán trực tuyến không tiền mặt.
 - Tiếp tục đăng ký về việc thực hiện Chữ ký số trên phần mềm bệnh viện.

8. Phòng Hành chính quản trị

- Tiếp tục thực hiện sửa chữa cơ sở hạ tầng. Cải tạo Hội trường cũ thành khu chạy thận Dịch vụ.
 - Kiểm tra, giám sát cơ sở vật chất, sửa chữa khắc phục kịp thời quạt, máy lạnh ở những vị trí hư.
 - Tăng cường kiểm tra giám sát công tác vệ sinh tại các khoa theo bảng kiểm.

9. Phòng Vật tư trang thiết bị y tế

- Phối hợp với các khoa xét nghiệm thực hiện hoạt động đấu thầu hóa chất, sinh phẩm, vật tư đảm bảo cung cấp đầy đủ, kịp thời.

10. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn

- Tập huấn về kiểm soát nhiễm khuẩn cho nhân viên mạng lưới KSNK, nhân viên bệnh viện.
 - Tăng cường công tác rà soát hoạt động giám sát vệ sinh tay, hướng dẫn, nhắc nhở nhân viên chưa đạt và phản hồi kết quả về khoa sau khi giám sát.
 - Tổ chức họp, trao đổi với các khoa có tỷ lệ tuân thủ thấp, tìm hiểu nguyên nhân và thực hiện khắc phục.
 - Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn phối hợp với khoa Gây mê hồi sức giám sát tuân thủ quy trình vệ sinh tay ngoại khoa.

11. Khoa Dinh dưỡng tiết chế

- Tăng cường công tác giám sát an toàn vệ sinh thực phẩm.

- Tăng cường công tác giám sát đánh giá tình trạng dinh dưỡng của người bệnh tại các khoa.

- Tổ chức tập huấn kiến thức về dinh dưỡng cho điều dưỡng và bác sỹ.

12. Khoa Khám bệnh

- Tiếp tục thực hiện các hoạt động đăng ký khám bệnh trực tuyến qua App, thanh toán không dùng tiền mặt.

13. Khoa Chẩn đoán hình ảnh

- Trả kết quả chẩn đoán hình ảnh qua QR CODE, ứng dụng phần mềm qXR – Trí tuệ nhân tạo trong đọc kết quả xquang phổi.

14. Tất cả các khoa lâm sàng

- Tiếp tục tổ chức sinh hoạt khoa học kỹ thuật, hội nghị, hội thảo về hoạt động chuyên môn.

- Tăng cường triển khai áp dụng những kỹ thuật mới vào công tác điều trị và chăm sóc người bệnh. Triển khai các biện pháp giám sát chất lượng khám và điều trị người bệnh.

- Thực hiện kiện toàn phác đồ điều trị, quy trình kỹ thuật chuyên môn.

- Tham gia tập huấn về kiểm soát nhiễm khuẩn cho nhân viên mạng lưới KSNK, nhân viên bệnh viện.

- Phối hợp với khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn trong hoạt động giám sát vệ sinh tay, nhắc nhở thực hiện vệ sinh tay đúng quy trình, phản hồi kết quả về khoa sau khi giám sát.

- Lãnh đạo khoa nhắc nhở nhân viên tuân thủ nghiêm ngặt công tác kiểm soát nhiễm khuẩn nhất là vệ sinh tay và vệ sinh tay đúng quy trình, các hướng dẫn kiểm soát nhiễm khuẩn trong phòng ngừa viêm phổi bệnh viện, nhiễm khuẩn huyết, quy trình thay băng vết mổ, ...

- Tăng cường kiểm tra giám sát công tác vệ sinh tại các khoa theo bảng kiểm.

- Điều dưỡng trưởng giám sát chặt chẽ, chất lượng, tăng cường nhắc nhở, giám sát, tập huấn cho các cá nhân chưa đạt chỉ tiêu bảng kiểm.

- Tăng cường hoạt động tư vấn suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh và người nhà người bệnh.

- Khi người bệnh nhập viện, điều dưỡng nhận bệnh cân đo thực tế người bệnh đúng quy định.

- Thực hiện đánh giá người bệnh trong vòng 36 giờ sau khi nhập viện và đánh giá lại theo đúng quy định.

- Tham gia tập huấn dinh dưỡng dành cho điều dưỡng, bác sỹ.
- Tham gia Hội thi cải tiến chất lượng bệnh viện.

15. Các khoa xét nghiệm:

- Tổ chức tập huấn cho các khoa về quy trình lấy mẫu.
- Nhắc nhở các khoa tuân thủ đúng quy trình lấy mẫu, đúng ống xét nghiệm, đúng số lượng, ...
- Phối hợp với phòng Vật tư trang thiết bị thực hiện các gói thầu hóa chất, sinh phẩm, vật tư đảm bảo cung cấp đầy đủ, kịp thời.

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, khoa Dinh dưỡng tiết chế.

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 IV năm 2023./

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng/khoa;
- Lưu: VT, P.QLCL (BB, 2b)



BS. CKII. Hoàng Văn Dũng