

## KẾ HOẠCH

### Về việc cải tiến chỉ số chất lượng tại bệnh viện của quý III năm 2024

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 3806/BC-BV ngày 31 tháng 10 năm 2024 về kết quả thực hiện các chỉ số chất lượng quý III năm 2024;

Bệnh viện ban hành Kế hoạch cải tiến các chỉ số chất lượng của quý III năm 2024 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 2024.

##### 2. Đối tượng thực hiện:

- Phòng Quản lý chất lượng;
- 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 Công tác xã hội;
- Phòng Tài chính kế toán;
- 3 khoa xét nghiệm;



- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn;
- Khoa Chẩn đoán hình ảnh;
- Khoa Khám bệnh;
- Khoa Sản;
- 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"> <li>- Tiếp tục thực hiện giám sát theo kế hoạch, các chuyên đề.</li> <li>- Tiếp tục 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.</li> <li>- Tiếp tục tổ chức các buổi sinh hoạt khoa học kỹ thuật, hội nghị khoa học quốc tế.</li> <li>- Tiếp tục 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng KHTH</li> <li>- Phòng QLCL</li> <li>- Phòng Điều dưỡng</li> <li>- P. ĐT&amp;CDT</li> <li>- Các khoa LS, CLS</li> <li>- Phòng KHTH</li> <li>- Các khoa có liên quan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng tháng</li> <li>- Hàng tuần, tháng</li> <li>- Hàng tháng</li> </ul>
2	Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục hoàn thiện hệ thống sơ đồ hướng dẫn đường đi ở 02 kiot hướng dẫn.</li> <li>- Tiếp tục thực hiện công khai thời gian chờ tại các phòng khám. Các khoa lâm sàng tiếp tục triển khai các giải pháp làm giảm thời gian chờ của người bệnh.</li> <li>- Tiếp tục triển khai “Ứng dụng Form đăng ký khám bệnh theo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng QLCL</li> <li>- Phòng CNTT</li> <li>- P. QLCL</li> <li>- P. CNTT</li> <li>- Các khoa Lâm sàng</li> <li>- P. CNTT</li> <li>- Khoa Khám bệnh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng tháng</li> <li>- Hàng ngày</li> <li>- Hàng ngày</li> </ul>

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
		<p>danh mục 130” khớp với địa chỉ trên cổng BHYT.</p> <p>- Tiếp tục triển khai Đề án cải tiến chất lượng tích hợp, sử dụng thống nhất một toa thuốc (BHYT và ngoài BHYT) cho người bệnh.</p> <p>- Thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh ngoại trú:</p> <p>+ Phối hợp với ngân hàng HDBank khảo sát, triển khai lại hình thức tự đăng ký khám bệnh qua kiot đăng ký khám bệnh tự động. Tích hợp các tính năng về thanh toán không tiền mặt, hướng dẫn tải app để tự đăng ký tại nhà, rút tiền, ...</p> <p>+ Triển khai nhắn tin nhắc nhở người bệnh thực hiện tái khám theo lịch đúng thời gian quy định qua tổng đài.</p> <p>+ Bổ sung thêm tính năng trên phần mềm MQ về dấu hiệu nhận biết đối tượng ưu tiên.</p> <p>+ Đối với người bệnh mãn tính: Các khoa lâm sàng thực hiện ghi nhận lý do người bệnh không đến tái khám vào phần ghi chú (Ví dụ: Người bệnh không được nhắc nhở lịch tái khám, người bệnh bỏ điều trị, ...) và phòng Kế hoạch tổng hợp thực hiện kiểm tra, giám sát hoạt động của các khoa.</p>	<p>- Tổ Bảo hiểm – P. KHTH</p> <p>- P. CNTT</p> <p>- P. QLCL</p> <p>- P. CNTT</p> <p>- P. CTXH</p> <p>- P. CNTT</p> <p>- Các khoa lâm sàng</p> <p>- P. CNTT</p> <p>- P. CNTT</p> <p>- P. KHTH</p> <p>- Các khoa lâm sàng có người bệnh điều trị mãn tính.</p>	<p>- Hàng ngày</p> <p>- Tháng 10</p> <p>- Tháng 10</p> <p>- Tháng 10</p>
3	- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	<p>- Tiếp tục thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế theo kế hoạch.</p> <p>- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát cơ sở vật chất, việc</p>	<p>- Phòng QLCL</p> <p>- Phòng QLCL</p>	<p>- Hàng quý</p> <p>- Hàng tuần</p>



STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh</li> <li>- Tỷ lệ hài lòng của người mẹ sinh con</li> <li>- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế</li> </ul>	<p>tuân thủ quy chế cơ quan của nhân viên, ghi nhận các vấn đề và báo cáo lãnh đạo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục triển khai hội thi cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2024.</li> <li>- Lồng ghép nội dung giao tiếp ứng xử vào các hội thi của bệnh viện: Hội thi kiểm tra tay nghề, ...</li> <li>- Triển khai đo quan trắc môi trường lao động và thực hiện khắc phục (nếu có) để đảm bảo điều kiện làm việc cho nhân viên y tế theo quy định.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng QLCL</li> <li>- Tất cả các khoa, phòng có đề án</li> <li>- Phòng QLCL</li> <li>- Phòng KHTH</li> <li>- Phòng Điều dưỡng</li> <li>- Bộ phận YTCQ phòng TCCB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng ngày</li> <li>- Tháng 11</li> <li>- Tháng 11</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ tuân thủ nhận diện đúng người bệnh</li> <li>- Tỷ lệ tuân thủ Quy trình thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật</li> <li>- Tỷ lệ tuân thủ Quy trình kỹ thuật</li> <li>- Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục tăng cường tần suất giám sát quy trình thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật, tuân thủ nhận diện đúng người bệnh và nhắc nhở các khoa chưa tuân thủ.</li> <li>- Tiếp tục giám sát, đánh giá tuân thủ Quy trình kỹ thuật của Bác sỹ và Kỹ thuật viên.</li> <li>- Tiếp tục điều chỉnh lại bảng kiểm Tiêm an toàn dựa trên kết quả giám sát, nâng thang điểm đạt của bảng kiểm và rà soát lại các nội dung thường mắc phải để nâng mức điểm đạt phù hợp.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng QLCL</li> <li>- Phòng KHTH</li> <li>- Các khoa</li> <li>- Phòng Điều dưỡng</li> <li>- Điều dưỡng trưởng các khoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng tuần</li> <li>- Hàng tháng</li> <li>- Hàng ngày</li> <li>- Hàng ngày</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay</li> <li>- Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tăng cường hoạt động giám sát chất lượng vệ sinh thông qua bảng kiểm. Đồng thời nhắc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoa KSNK</li> <li>- Nhân viên mạng lưới KSNK</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng ngày</li> </ul>

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
		<p>nhỏ nhân viên vệ sinh những nội dung chưa đạt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục thực hiện đề án cải tiến chất lượng về hoạt động giám sát vệ sinh: Cải tiến hoạt động giám sát vệ sinh môi trường sử dụng phương pháp đánh dấu huỳnh quang.</li> <li>- Xây dựng nội dung đào tạo về vệ sinh tay, tuân thủ quy trình, quy định kiểm soát nhiễm khuẩn cho học sinh, sinh viên thực tập tại bệnh viện.</li> <li>- Giám sát khoa KSNK phối hợp với thành viên mạng lưới KSNK tại khoa Gây mê hồi sức giám sát tuân thủ vệ sinh tay ngoại khoa, an toàn phẫu thuật.</li> <li>- Tổ chức tập huấn về kiểm soát nhiễm khuẩn và bệnh nghề nghiệp cho toàn thể nhân viên bệnh viện.</li> <li>- Hướng dẫn sinh viên thực tập tại khoa thực hiện đúng quy định, quy trình vệ sinh tay.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoa KSNK</li> <li>- Khoa KSNK</li> <li>- Khoa KSNK</li> <li>- Khoa GMHS</li> <li>- Khoa KSNK</li> <li>- Tất cả nhân viên các khoa, phòng</li> <li>- Các khoa LS, CLS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng ngày</li> <li>- Tháng 10</li> <li>- Hàng ngày</li> <li>- Tháng 10, 11</li> <li>- Hàng ngày</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ người bệnh nội trú được đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng theo quy định</li> <li>- Tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh nội trú</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục triển khai Đề án cải tiến Chất lượng suất ăn cung cấp cho sản phụ tại Bệnh viện Thành phố Thủ Đức năm 2024.</li> <li>- Tăng cường công tác giám sát an toàn vệ sinh thực phẩm.</li> <li>- Bổ sung thêm ít nhất 04 cân đứng cho các khoa, đặt tại vị trí các phòng đông bệnh hoặc hành lang giữa các phòng.</li> <li>- Các khoa lâm sàng cần tăng cường tư vấn suất ăn dinh dưỡng cho người bệnh và người nhà người bệnh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoa DDTC</li> <li>- Khoa Sản</li> <li>- Khoa DDTC</li> <li>- Phòng QLCL</li> <li>- Khoa DDTC</li> <li>- P. VTTTBYT</li> <li>- Các khoa lâm sàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tháng 10</li> <li>- Hàng tháng</li> <li>- Tháng 11</li> <li>- Hàng ngày</li> </ul>

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
		- Triển khai công thức tính BMI dựa trên số đo chu vi vòng cánh tay.	- Khoa DDTC - Các khoa lâm sàng	- Tháng 10
7	<p>- Tỷ lệ mẫu xét nghiệm khí máu bị từ chối tại khoa Hóa sinh</p> <p>- Tỷ lệ các xét nghiệm sinh hóa thực hiện nội kiểm trên máy AU 5800 có kết quả đạt tại khoa Hóa sinh</p> <p>- Tỷ lệ thiết bị được bảo trì, hiệu chuẩn đúng quy định tại khoa Hóa sinh</p> <p>- Tỷ lệ các mẫu xét nghiệm bị từ chối tại Khoa Huyết học truyền máu</p> <p>- Tỷ lệ nhân viên có kết quả đánh giá năng lực “đạt” tại khoa Huyết học truyền máu</p> <p>- Tỷ lệ hài lòng khách hàng nội bộ đối với dịch vụ của khoa Huyết học truyền máu</p> <p>- Tỷ lệ từ chối mẫu bệnh phẩm có chỉ định “<i>Vi khuẩn nuôi cấy và định danh phương pháp thông thường</i>” từ các khoa lâm sàng</p>	<p>- Tiếp tục phối hợp thực hiện bảo trì, bảo dưỡng, kiểm định, hiệu chuẩn trang thiết bị định kỳ, phát hiện kịp thời các lỗi, đảm bảo thiết bị hoạt động tốt.</p> <p>- Định kỳ hàng tháng tổ chức họp Ban Quản lý chất lượng xét nghiệm để rà soát, điều chỉnh các Sổ tay, quy trình 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.</p> <p>- Tăng cường nâng cao nhận thức của các nhân viên về tầm quan trọng của việc ghi nhận, theo dõi các mẫu bị từ chối. Lãnh đạo khoa thường xuyên nhắc nhở, giám sát việc ghi nhận mẫu bị từ chối của nhân viên.</p> <p>- Tiếp tục triển khai các đề án cải tiến chất lượng: + Cải tiến quy trình quản lý hóa chất tại khoa Huyết học truyền máu. + Cải tiến quản lý hồ sơ chất lượng xét nghiệm tại khoa Huyết học truyền máu. + Quản lý công tác theo dõi nhiệt độ tủ mát dùng lưu hóa chất, sinh phẩm xét nghiệm bằng công cụ mã QR tại khoa Vi sinh, Bệnh viện thành phố Thủ Đức.</p>	<p>- Các khoa xét nghiệm - Phòng VTTTB</p> <p>- Phòng QLCL - Các khoa xét nghiệm - Ban giám đốc</p> <p>- Các khoa xét nghiệm</p> <p>- Các khoa xét nghiệm</p>	<p>- Định kỳ theo kế hoạch</p> <p>- Hàng tháng</p> <p>- Hàng ngày</p> <p>- Hàng ngày</p>

STT	CHỈ SỐ	NỘI DUNG THỰC HIỆN	KHOA/PHÒNG THỰC HIỆN	THỜI GIAN THỰC HIỆN (DỰ KIẾN)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ thực hiện ngoại kiểm tra chất lượng xét nghiệm PCR-HBV đạt tại khoa Vi sinh</li> <li>- Tỷ lệ kết quả xét nghiệm “<i>HIV khẳng định</i>” được trả không đúng hạn tại khoa Vi sinh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Xây dựng công cụ quản lý nội kiểm (IQC) tại khoa Hóa Sinh.</li> <li>- Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng phòng xét nghiệm theo tiêu chuẩn ISO 15189:2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- P. QLCL</li> <li>- Các khoa xét nghiệm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tháng 10</li> </ul>

### 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.

- Theo dõi, giám sát và tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện chỉ số định kỳ hàng quý.
- Thực hiện các nội dung được phân công.

#### 3. Các khoa, phòng

- Triển khai đầy đủ các nội dung được phân công.
- Kiểm tra giám sát các nội dung được phân công, thực hiện các giải pháp khắc phục, phòng ngừa để cải thiện các chỉ số chưa đạt.

### IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Theo nguồn kinh phí hoạt động của bệnh viện và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

### 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 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 của quý III năm 2024./: 780

**Nơi nhận:**

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

**GIÁM ĐỐC** *thu*



**TS.BS. Vũ Trí Thanh**