

KẾ HOẠCH **Cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2017**

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ nội dung kiểm tra chất lượng Bệnh viện năm 2016, Bệnh viện Tân Bình xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng tại đơn vị năm 2017 như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH NĂM 2016:

1. Công tác tổ chức:

- Kiện toàn Hội đồng quản lý chất lượng theo gồm 23 thành viên.
- Thành lập Tổ quản lý chất lượng Bệnh viện: gồm 6 thành viên.
- Kiện toàn Mạng lưới quản lý chất lượng Bệnh viện: gồm 20 thành viên.
- Xây dựng kế hoạch, chương trình bảo đảm và cải tiến chất lượng trong bệnh viện, xác định các vấn đề ưu tiên. Nội dung của kế hoạch chất lượng được lồng ghép vào kế hoạch hoạt động hằng năm và 5 năm, phù hợp với nguồn lực của bệnh viện.

- Xây dựng chỉ số chất lượng, cơ sở dữ liệu và đo lường chất lượng bệnh viện theo bộ chỉ số chất lượng bệnh viện dựa trên hướng dẫn của Bộ Y tế.

2. Những vấn đề về quản lý chất lượng đã thực hiện:

Với mục đích lấy người bệnh làm trung tâm, việc bảo đảm và cải tiến chất lượng là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của bệnh viện, được tiến hành thường xuyên, liên tục và ổn định. Giám đốc bệnh viện chịu trách nhiệm về chất lượng bệnh viện. Tất cả cán bộ viên chức trong Bệnh viện có trách nhiệm tham gia hoạt động quản lý chất lượng. Về quản lý chất lượng, Bệnh viện đã thực hiện được những nội dung sau:

- Xây dựng kế hoạch, chương trình bảo đảm và cải tiến chất lượng trong bệnh viện, xác định các vấn đề ưu tiên. Nội dung của kế hoạch chất lượng được lồng ghép vào kế hoạch hoạt động hằng năm và 5 năm, phù hợp với nguồn lực của bệnh viện.

- Xây dựng chỉ số chất lượng, cơ sở dữ liệu và đo lường chất lượng bệnh viện theo bộ chỉ số chất lượng bệnh viện dựa trên hướng dẫn của Bộ Y tế. Từng bước ứng dụng công nghệ thông tin để xây dựng cơ sở dữ liệu, phân tích, xử lý thông tin liên quan đến quản lý chất lượng bệnh viện.

- Tổ chức triển khai các quy định, hướng dẫn chuyên môn trong khám bệnh, chữa bệnh; triển khai các quy định về an toàn người bệnh, các quy trình kỹ thuật điều dưỡng, ban hành phác đồ điều trị; các quy trình về kiểm soát nhiễm khuẩn...

- Triển khai một số các biện pháp bảo đảm an toàn người bệnh và nhân viên y tế như: Xác định chính xác người bệnh, tránh nhầm lẫn khi cung cấp dịch vụ; an toàn phẫu thuật, thủ thuật; an toàn trong sử dụng thuốc; phòng và kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện; phòng ngừa người bệnh bị ngã; phòng ngừa rủi ro, sai sót do trao đổi, truyền đạt thông tin sai lệch giữa nhân viên y tế; tránh tai nạn, rủi ro, phơi nhiễm nghề nghiệp; thiết lập hệ thống thu thập, báo cáo sai sót chuyên môn, sự cố y khoa tại các khoa lâm sàng và toàn bệnh viện, bao gồm báo cáo bắt buộc và tự nguyện; xây dựng quy trình đánh giá sai sót chuyên môn, sự cố y khoa

3. Kết quả cụ thể:

3.1. Kế hoạch cải tiến đã được cụ thể hóa bằng bảng kiểm với 83 tiêu chí

Năm 2016 đã thực hiện được 82 tiêu chí, còn 1 tiêu chí không thực hiện (A4.4). Bên cạnh đó BV cũng đã thực hiện được thêm một số hoạt động nằm ngoài 83 tiêu chí đã xây dựng nhằm làm tiền đề để nâng mức chất lượng cho những năm về sau.

3.2. Các chỉ số chất lượng trong hoạt động chuyên môn đã xây dựng, bao gồm 6 chỉ số

3.2.1. Xây dựng phiếu tóm tắt quy trình chuyên môn cho thêm 20 bệnh thường gặp, nâng tổng số bệnh có phiếu tóm tắt lên 27 bệnh (vượt chỉ tiêu 5 quy trình).

3.2.2. Trang bị camera an ninh theo dõi toàn Bệnh viện.

3.2.3. Tuyển nhân sự chuyên trách công nghệ thông tin có trình độ cao đẳng hoặc đại học.

3.2.4. Có nhân viên chuyên trách cho công tác kiểm soát nhiễm khuẩn

3.2.5. Thực hiện được 2767/4291 kỹ thuật theo phân tuyến đạt 64,5%.

3.2.6. Xây dựng 02 phác đồ điều trị dựa trên y học chứng cứ.

Đánh giá: Như vậy trong 6 chỉ số chất lượng BV chỉ đạt 5 chỉ số.

3.3. Nguồn kinh phí đầu tư cho việc cải tiến chất lượng: 250 triệu đồng

4. Kết quả chấm điểm của SYT năm 2016: 2,94

II. NHẬN XÉT - ĐÁNH GIÁ:

1. Thuận lợi:

- Công tác cải tiến chất lượng được Đảng ủy Ban Giám đốc quan tâm sâu sát và chỉ đạo kịp thời. Kế hoạch cải tiến chất lượng cụ thể chi tiết, có xây dựng các hoạt động và kinh phí thực hiện từng hoạt động để thuận tiện cho việc triển khai.

- Các phòng ban chức năng làm tốt công tác tham mưu và trực tiếp thực hiện, hướng dẫn các khoa LS và CLS cùng thực hiện nên phần lớn các hoạt động đưa ra đều thực hiện được.

- Các hoạt động cải tiến của Bệnh viện hầu hết hướng tới sự hài lòng của người bệnh nên đạt được sự đồng thuận của người bệnh, khiến cho uy tín Bệnh viện ngày càng nâng cao.

2. Khó khăn:

- Chưa có nhân sự chuyên trách cho công tác quản lý chất lượng này, tất cả các thành viên Hội đồng cũng như Tổ quản lý chất lượng đều là kiêm nhiệm, lĩnh vực quản lý chất lượng là một lĩnh vực mới mẻ nên dẫn đến sự chậm trễ trong công việc.

- Kinh phí cho các hoạt động cải tiến chất lượng Bệnh viện tương đối cao (đặc biệt ở lĩnh vực đào tạo nguồn nhân lực) trong khi nguồn thu của Bệnh viện hạn chế BV gặp nhiều khó khăn khi triển khai.

III. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG NĂM 2017:

A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH:

A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh:

- Tiêu chí A1.1: phần đầu đạt mức 4.

Bổ sung thêm sơ đồ của BV tại các điểm giao cắt chính; Bổ sung vạch màu cho khoa khám bệnh; bổ sung biển tên khoa rõ ràng, có sơ đồ khoa, ghi đầy đủ số phòng; trước mỗi cửa phòng khám, chữa bệnh có bảng tên các bác sỹ, điều dưỡng phụ trách.

- Tiêu chí A1.2: phần đầu mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4.

Bổ sung khu sàng lọc, phân loại và vận chuyển người bệnh truyền nhiễm trong thời điểm các vụ dịch.

- Tiêu chí A1.3: phần đầu mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4.

Có niêm yết giờ khám, lịch làm việc của các buồng khám, cận lâm sàng rõ ràng; bố trí bàn khám dự phòng; Triển khai việc tính thời gian trung bình của 1 lượt khám bệnh dựa vào công nghệ thông tin; áp dụng các giải pháp can thiệp để giảm thời gian chờ của người bệnh.

- Tiêu chí A1.4: phần đầu mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

Tiếp tục đánh giá kết quả cấp cứu người bệnh và sử dụng kết quả để cải tiến công tác cấp cứu người bệnh; xây dựng và triển khai báo động đỏ nội viện.

- Tiêu chí A1.5: giữ mức 4

- Tiêu chí A1.6: giữ mức 3

A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh:

- Tiêu chí A2.1: giữ mức 3

- Tiêu chí A2.2: giữ mức 4

- Tiêu chí A2.3: giữ mức 4
- Tiêu chí A2.4: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4
- Tiêu chí A2.5: giữ nguyên mức 2 do điều kiện cơ sở vật chất cũ không đáp ứng phù hợp cho người khuyết tật.

A3. Môi trường chăm sóc người bệnh

- Tiêu chí A3.1: giữ mức 3 do không đủ diện tích mặt bằng để cải tạo công viên.

- Tiêu chí A3.2: hiện đang mức 3, phấn đấu đạt mức 4

Bổ sung thêm đầy đủ tủ đựng đồ cá nhân tại các giường bệnh; bổ sung thêm 1 tủ giữ đồ cho người bệnh tại lầu 1; triển khai dịch vụ giữ đồ tại các khoa (mức 4)

A4. Quyền và lợi ích của người bệnh

- Tiêu chí A4.1: giữ mức 4.

Cung cấp đầy đủ thông tin, giải thích, tư vấn cho người bệnh về tình trạng bệnh.

- Tiêu chí A4.2: phấn đấu mức 4

Buồng bệnh chia 2 khu vực cho nam và nữ, có vách ngăn, rèm che di động hay cố định giữa 2 khu vực.

- Tiêu chí A4.3: giữ mức 4 do chưa thực hiện được thẻ thanh toán điện tử cho người bệnh

- Tiêu chí A4.4: Bệnh viện không chủ trương xã hội hóa y tế.

- Tiêu chí A4.5: phấn đấu mức 4.

Báo cáo thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh thương xuyên phàn nàn; phân tích “nguyên nhân gốc rễ”.

- Tiêu chí A4.6: phấn đấu mức 4.

Tổ chức tiến hành phỏng vấn người bệnh trước khi xuất viện; tổng hợp, phân tích thư góp ý của người bệnh trong và sau khi kết thúc điều trị; xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng dựa trên các vấn đề ưu tiên.

B: PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện

- Tiêu chí B1.1: giữ mức 4

Bổ sung tiến hành đánh giá việc thực hiện quy hoạch hàng năm và đạt mục tiêu theo quy hoạch.

- Tiêu chí B1.2: giữ mức 4

Bổ sung thực hiện chế độ làm việc theo ca kíp tại các khoa chuyên môn, không có nhân viên y tế thường trực 24/24

- Tiêu chí B1.3: giữ mức 4

Bổ sung báo cáo đánh giá kết quả thực hiện công việc hàng năm và tiến hành sửa đổi bổ sung vị trí việc làm.

B2. Chất lượng nguồn nhân lực

- Tiêu chí B2.1: giữ mức 4.

- Tiêu chí B2.2: giữ mức 4 và thực hiện một số tiêu mục mức 5.

Bổ sung việc đánh giá việc thực hiện kế hoạch quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp.

- Tiêu chí B2.3: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4.

B3. Chế độ đãi ngộ và môi trường làm việc

- Tiêu chí B3.1: giữ mức 3 do nguồn thu nhập tăng thêm không vượt quá 1 lần lương.

- Tiêu chí B3.2: giữ mức 4 và thực hiện một số tiêu mục mức 5.

Bổ sung lập phòng thư viện lưu trữ, thư viện điện tử...; xây dựng văn bản quy định thời gian khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế đối với điều kiện CSVC của BV; tiến hành can thiệp sau khảo sát; mua BH trách nhiệm nghề nghiệp.

- Tiêu chí B3.3: phấn đấu mức 4

Bổ sung hình thức nâng cao thể chất cho nhân viên y tế như trang bị dụng cụ thể thao.

- Tiêu chí B3.4: giữ mức 4

Bổ sung việc khen thưởng cho nhân viên y tế (năm 2016 đã khen thưởng cho tập thể, cá nhân có thành tích nổi bật trong các hoạt động chuyên môn đoàn thể).

Áp dụng kết quả khảo sát đánh giá của nhân viên y tế vào việc cải tiến tạo dựng môi trường làm việc.

B4. Lãnh đạo Bệnh viện

- Tiêu chí B4.1: giữ mức 3

- Tiêu chí B4.2: phấn đấu đạt mức 4

Áp dụng phần mềm tin học văn phòng hoặc phần mềm chuyên dụng để quản lý và triển khai văn bản.

- Tiêu chí B4.3: giữ nguyên mức 3 và phấn đấu một số tiêu chí mức 4

Bổ sung: Vị trí lãnh đạo BV có thi tuyển; Bệnh viện có quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm; trình độ ngoại ngữ B trở lên của cán bộ quản lý đạt 70%; quản lý BV đạt 70-89%.

- Tiêu chuẩn B4.4: giữ mức 4

Bệnh viện có đầy đủ các vị trí lãnh đạo.

C: HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN

C1: An ninh trật tự và an toàn cháy nổ

- Tiêu chí C1.1: giữ mức 4

- Tiêu chí C1.2: giữ mức 4 và thực hiện một số tiêu mục mức 5.

C2: Quản lý hồ sơ bệnh án

- Tiêu chí C2.1: phần đầu đạt mức 3

Không sửa chữa tẩy xóa hồ sơ bệnh án; có cán bộ chuyên trách kiểm tra HSBA; hướng dẫn tra cứu ICD; mã hóa bệnh tật bằng ICD khi ra viện; tập huấn bảng mã ICD.

- Tiêu chí C2.2: phần đầu đạt mức 3

Lưu trữ bệnh án bằng phần mềm.

C3: Ứng dụng công nghệ thông tin

- Tiêu chí C3.1: phần đầu đạt mức 3

Áp dụng phần mềm để báo cáo thống kê Bệnh viện kết xuất số liệu tự động từ các phần mềm khác; phần mềm có khả năng kết xuất số liệu sang Excel để phân tích số liệu; sử dụng phần mềm để BGD quản lý, điều hành BV.

- Tiêu chí C3.2: Phần đầu đạt mức 3

Máy tính nối mạng nội bộ quản lý hoạt động chuyên môn khoa, phòng; thêm phân hệ phần mềm quản lý số liệu thống kê bệnh viện.

C4: Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn

- Tiêu chí C4.1: giữ mức 3

- Tiêu chí C4.2: giữ mức 3

Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình KS nhiễm khuẩn trong BV.

- Tiêu chí C4.3: giữ mức 4

Tỉ lệ việc tuân thủ rửa tay của nhân viên y tế tăng dần theo thời gian.

- Tiêu chí C4.4: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

Đánh giá định kỳ, giám sát tỷ lệ tuân thủ rửa tay của nhân viên y tế.

- Tiêu chí C4.5: phần đầu mức 4

Thùng rác có các màu khác nhau cho từng loại chất thải rắn.

- Tiêu chí C4.6: giữ mức 4

C5: Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn

- Tiêu chí C5.1: phần đầu mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

- Tiêu chí C5.2: giữ mức 4

- Tiêu chí C5.3: giữ mức 3

- Tiêu chí C5.4: giữ mức 3

- Tiêu chí C5.5: giữ mức 3

C6: Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh

- Tiêu chí C6.1: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

Điều dưỡng trưởng có trình độ từ đại học trở lên đạt 50%

- Tiêu chí C6.2: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

Đánh giá hiệu quả công tác hướng dẫn, tư vấn điều trị, GDSK và báo cáo đánh giá (BS Chiều phối hợp với các khoa LS thực hiện).

- Tiêu chí C6.3: Phần đầu đạt mức 3.

C7: Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế

- Tiêu chí C7.1: giữ mức 2

- Tiêu chí C7.2: giữ mức 3

- Tiêu chí C7.3: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

Người bệnh có nguy cơ dinh dưỡng được đánh giá tình trạng dinh dưỡng, lập KH can thiệp khi có vấn đề dinh dưỡng.

- Tiêu chí C7.4: giữ mức 4

- Tiêu chí C7.5: giữ mức 2 (do chưa cung cấp được suất ăn bệnh lý cho người bệnh).

C8: Chất lượng xét nghiệm

- Tiêu chí C8.1: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

- Tiêu chí C8.2: phần đầu mức 3

Tiến hành đào tạo và đào tạo liên tục cho nhân viên xét nghiệm về các kỹ thuật mới triển khai tại bệnh viện.

C9: Quản lý và sử dụng thuốc

- Tiêu chí C9.1: giữ mức 4

- Tiêu chí C9.2: giữ mức 4 và thực hiện một số tiêu mục của mức 5

- Tiêu chí C9.3: giữ mức 4

- Tiêu chí C9.4: phần đầu mức 4

Có báo cáo đánh giá việc sử dụng thuốc

- Tiêu chí C9.5: phần đầu mức 4

Có hệ thống lưu giữ thông tin thuốc; tiến hành khảo sát, đánh giá về tình hình thực hiện thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc tại bệnh viện.

- Tiêu chí C9.6: giữ mức 4

C10: Hoạt động nghiên cứu khoa học

- Tiêu chí C10.1: giữ mức 2 và thực hiện một số tiêu mục mức 3

Có buổi sinh hoạt hướng dẫn phương pháp nghiên cứu cho nhân viên.

- Tiêu chí C10.2: giữ mức 3

D: HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

D1: Thiết lập hệ thống và xây dựng triển khai KH cải tiến chất lượng

- Tiêu chí D1.1: phần đầu mức 3

Xây dựng quy chế hoạt động hội đồng quản lý chất lượng; có ít nhất một nhân viên chuyên trách về quản lý chất lượng; đã xây dựng và ban hành các văn bản về quản lý chất lượng trong bệnh viện.

- Tiêu chí D1.2: phần đầu mức 3

Các khoa phòng tự xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng; xác định ưu tiên, tiến độ thực hiện, kinh phí, nhân sự, kết quả đầu ra.

- Tiêu chí D1.3: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

Có cơ chế khuyến khích, đề tài nghiên cứu, sáng kiến ứng dụng vào việc nâng cao chất lượng.

D2: Phòng ngừa các sai sót, sự cố và cách khắc phục

- Tiêu chí D2.1: giữ mức 3

Có hệ thống chuông hoặc đèn báo tại các giường của khoa Cấp cứu.

- Tiêu chí D2.2: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục của mức 4

Có điều tra, phân tích tìm nguyên nhân gốc rễ và đề xuất giải pháp CTCL; Xây dựng quy trình xử lý sự cố y khoa, quy trình xử lý sự cố chuyên môn.

- Tiêu chí D2.3: giữ mức 3

- Tiêu chí D2.4: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4

Cấp một mã vạch duy nhất cho người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh tại bệnh viện

- Tiêu chí D2.5: giữ mức 2

D3: Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng

- Tiêu chí D3.1: phần đầu mức 3

- Tiêu chí D3.2: giữ mức 2

Tiến hành đo lường và công bố kết quả thực hiện các chỉ số chất lượng.

- Tiêu chí D3.3: giữ mức 4

Nhân viên y tế tích cực tham gia và đóng góp cụ thể vào việc xây dựng chính sách công cụ văn bản liên quan đến quản lý chất lượng

E: TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA

E1: Tiêu chí sản khoa, nhi khoa

- Tiêu chí E1.1: giữ mức 2

- Tiêu chí E1.2: giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4.

- Tiêu chí E1.3: giữ mức 2

Tổ chức lớp học về tiền sản và hậu sản cho phụ nữ và người nhà bệnh nhân.

E2: Tiêu chí nhi khoa

- Tiêu chí E2: giữ mức 2

IV. MỘT SỐ CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG CỤ THỂ ĐỂ THEO DÕI HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN:

1. Bổ sung thêm đầy đủ tủ đựng đồ cá nhân tại các giường bệnh (A3.2.9)
 2. Tỷ lệ cán bộ quản lý có trình độ ngoại ngữ tiếng Anh từ B trở lên đạt 70% (B4.3.10)
 3. Tỷ lệ cán bộ quản lý đã tham gia khóa đào tạo liên tục và có chứng chỉ quản lý BV đạt 70-89% (B4.3.14)
 4. Xây dựng phiếu tóm tắt quy trình chuyên môn cho thêm 10 bệnh thường gặp (A4.1.17) nâng tổng số bệnh có phiếu tóm tắt lên 35 bệnh.
 5. Điều dưỡng trưởng có trình độ từ đại học trở lên đạt 50% (C6.1.17)
 6. Cấp một mã vạch duy nhất cho người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh tại bệnh viện ((D2.4.12).
 7. Lưu trữ bệnh án bằng phần mềm (C2.2.7).
 8. Thực hiện 5S tại Khoa Cấp cứu (A3.2.12).
 9. Bổ sung hình thức nâng cao thể chất cho nhân viên y tế như trang bị dụng cụ thể thao (B3.3.10).
 10. Trang bị màn kéo chia các phòng bệnh khoa Nội, Ngoại, Nhi.
 11. Bổ sung sơ đồ hướng dẫn bệnh viện.
- Dự kiến số điểm sau khi thực hiện cải tiến: 3,30

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

- Hội đồng quản lý chất lượng tổ chức họp triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng tới từng khoa phòng.
- Hướng dẫn các khoa phòng tự xây dựng KH cải tiến chất lượng riêng của từng đơn vị. Mỗi đơn vị tự xây dựng ít nhất 1 chỉ số chất lượng cụ thể để đánh giá hoạt động chuyên môn. Thực hiện báo cáo hoạt động quản lý chất lượng theo quy định.
- Dự trù nguồn lực, kinh phí cho từng hoạt động cụ thể.
- Xây dựng bảng kiểm để đánh giá các việc đã hoàn thành theo KH cải tiến chất lượng.

VI. KINH PHÍ:

Kinh phí dự kiến: # 100.000.000 đồng (một trăm triệu đồng).

VII. BẢNG TÓM TẮT CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG, NHÂN SỰ THỰC HIỆN VÀ KINH PHÍ:

(Phụ lục đính kèm)

VIII. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN:

- 01/01 – 05/02/2017: Phòng KHTH xây dựng, gửi các khoa đề góp ý về kế hoạch cải tiến chất lượng Bệnh viện 2017.
- 05/02/2017: Hội đồng thông qua KH và kinh phí.
- 05/02-05/03/2017: hướng dẫn các đơn vị xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng tại các khoa, phòng.
- 05/03/2017-30/11/2017: toàn Bệnh viện thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng theo phân công nhiệm vụ, chú trọng các nội dung ưu tiên và các chỉ số chất lượng về chuyên môn.
- 30/6-15/7/2017: đánh giá sơ bộ hoạt động cải tiến theo bảng kiểm.
- 15/11-30/11/2017: báo cáo đánh giá hoạt động cải tiến chất lượng và phương hướng năm 2017 theo quy định.

Trên đây là kế hoạch cải tiến chất lượng Bệnh viện 2017. Rất mong sự chỉ đạo của Sở Y tế, UBND Quận Tân Bình. Đề nghị các đơn vị trực thuộc Bệnh viện nỗ lực thực hiện. *fb*

Nơi nhận:

- Sở Y tế TP/HCM;
- TT/UBND Q.Tân Bình;
- BGD/BV;
- Các thành viên Hội đồng QL CLBV;
- Trường các phòng, khoa;
- Lưu: VT, KHTH.



Bs. Lại Thị Lan Hương

Phụ lục

THẪN ĐỘ THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG NĂM 2017

(Đính kèm Kế hoạch số: 11/5 /KH-BVTVB ngày 14/1/2017)



Stt	Nội dung cải tiến	Mức cần đạt	Đơn vị thực hiện		Kinh phí	Tiến độ thực hiện
A.	HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH					
A1.	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh					
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	Phân đầu mức 4				
1	Toàn bộ các tiêu chí từ 1-31 (lưu ý 24,25,26,30)		Phòng HCQT-TCCB	2 triệu đồng		Tháng 7/2017
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	Phân đầu mức 4				
12	Bệnh viện bố trí khu sàng lọc, phân loại, vận chuyển người bệnh truyền nhiễm ngay tại khu vực đón tiếp.		Khoa Cấp cứu-HSTC-CD			Tháng 7/2017
17	Các tiêu chí từ 1-19 (chú ý tiêu chí 17 tiến hành khảo sát định kỳ số lượng cần đạt ghe chờ dự kiến)		Phòng HCQT-TCCB			Tháng 4/2017
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	Phân đầu mức 3				
3	3+4 Đánh giá thực trạng, phân tích những điểm còn hạn chế- có kế hoạch nâng cao chất lượng công tác khám chữa bệnh		Phòng KHTH			Tháng 3/2017
7	Có bảng phân công cụ thể nhân sự, nhiệm vụ giờ khám, lịch làm việc của các buồng khám,CLS rõ ràng		Các khoa LS,CLS,DƯỢC			Tháng 3/2017

9	Có phương án và phân công nhân sự cụ thể, bố trí bàn khám, buồng khám dự phòng trong giờ cao điểm		Các khoa Lâm sàng, khoa Nội		Tháng 3/2017
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời				
5	Có quy định về cấp cứu trong trường hợp chưa đóng viện phí hoặc không có người nhà người bệnh đi kèm		Phòng KHTH-Khoa Cấp cứu HSTCCĐ		Tháng 3/2017
14	Bệnh viện có quy định về hội chẩn người bệnh, trong đó có người bệnh nặng		Phòng KHTH-Các khoa LS		Tháng 3/2017
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	giữ mức 4			
A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	giữ mức 3			
4	Tiến hành đánh giá thời gian trả kết quả đúng hạn hoặc sớm hơn(A1.6.14)		Khoa Xét nghiệm Khoa X Quang		Tháng 6- 7/2017
A.2	Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh				
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	giữ mức 3			
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	giữ mức 4			
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ	giữ mức 4			
A2.4	Người bệnh được hướng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	giữ mức 3			

A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong Bệnh viện	giữ mức 2			
A3.	Môi trường chăm sóc người bệnh				
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	giữ mức 3			
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	giữ mức 3			
A4.	Quyền và lợi ích của người bệnh				
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	giữ mức 4			
15	Các khoa lâm sàng xây dựng phiếu tóm tắt thông tin phù hợp		Phòng KHTH- Các khoa Lâm sàng		Tăng cường giám sát hàng tháng
16	Nhân viên y tế phát phiếu tóm tắt thông tin phù hợp cho người bệnh cùng tham gia vào quá trình điều trị				
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	giữ mức 4	Các khoa Nội trú		Lưu ý màn che riêng biệt nam, nữ > 13 tuổi
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	giữ mức 4			
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	giữ mức 0			không xã hội hóa y tế
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được Bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	phần đầu mức 4			
15	Báo cáo phân tích nguyên nhân gốc rễ các vấn đề người bệnh phản nàn là lỗi cá nhân, lỗi bệnh viện hay lỗi hệ thống		Phòng KHTH		hàng quý

A4.6	BV thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	Phấn đầu mức 4			
11	Lập danh sách và có kế hoạch CTCL dựa trên các vấn đề ưu tiên giải quyết.		Phòng KHTH		hàng quý
B.	PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC				
B1.	Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện	giữ mức 4			các khoa nội trú lưu ý B1.2.8,9
B2.	Chất lượng nguồn nhân lực				
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	giữ mức 4			
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	Giữ mức 4 và thực hiện một số tiêu chí mức 5			
14	Bổ sung việc đánh giá việc thực hiện kế hoạch quy tác ứng xử, kỹ năng giao tiếp.		Phòng HCQT-TCCB		Tháng 9/2017, đánh giá sau tập huấn >80%
B2.3.	Duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	Phấn đầu mức 4			
10	Tỷ lệ bác sĩ xin chuyển sang BV khác trong năm <5%		Phòng HCQT-TCCB		
B3.	Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc				
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	giữ mức 3			
B3.2	Bảo đảm điều kiện công việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho NVYT	giữ mức 4			
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	phấn đầu mức 4			

9	Hồ sơ sức khỏe của NVYT được nhập và quản lý bằng phần mềm.			Phòng KHTRH, Ban CNTT, Chi đoàn		Tháng 7/2017	
10	Có hình thức, dụng cụ thể thao nâng cao thể chất cho NVYT				5,5 triệu đồng	Tháng 7/2017	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	giữ mức 4					
14	Tiến hành khảo sát sự hài lòng NVYT			Phòng HCQT- TCCB		Tháng 7/2017	
15	Thực hiện khen thưởng công bằng cho NVYT theo kết quả công việc					Tháng 7/2017	
B4.	Lãnh đạo Bệnh viện						
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển Bệnh viện và công bố công khai	giữ mức 3		Ban GD-Phòng HCQT-TCCB		Tháng 3/2017	
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện(11,12,13)	phần đầu mức 4		Phòng HCQT- TCCB		định kỳ hàng tháng	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý Bệnh viện	giữ mức 3 + một số tiêu mục mức 4		Phòng HCQT- TCCB			
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	phần đầu mức 4		Phòng HCQT- TCCB			
C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN							
C1.	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ						
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự Bệnh viện	giữ mức 4					
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	giữ mức 4					
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án							

C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	phần đầu mức 3				
13	Tập huấn bảng mã ICD, có sẵn theo tung chuyên khoa, mạng vi tính		Phòng KHTH, Ban CNTT, KHOA LS			Ghi chép đúng quy định
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	phần đầu mức 3				
7,9	Có 1 kho lưu trữ HSBA, NHẬP, XUẤT BẢNG EXCEL		BGD-phòng KHTH	10 triệu đồng		TỪ THÁNG 3/2017
C3.	Ứng dụng công nghệ thông tin					
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	phần đầu mức 3				
7	Bệnh viện áp dụng phần mềm để báo cáo thống kê Bệnh viện kết xuất số liệu tự động từ các phần mềm khác (C3.1.11)		Phòng KHTH - Ban CNTT			Tháng 3/2017
10	Phần mềm có khả năng kết xuất số liệu sang Excel để phân tích số liệu					Tháng 3/2017
11	Sử dụng số liệu từ phần mềm để BGD quản lý, điều hành BV					Tháng 3/2017
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng CNTT trong quản lý và hoạt động chuyên môn	phần đầu mức 3				
6,7,8 A	Máy tính nối mạng nội bộ quản lý hoạt động chuyên môn khoa, phòng		Ban CNTT			tháng 3/2017
C4.	Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn		Khoa KSNK	10,5 triệu đồng		
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	giữ mức 3				
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình KS nhiễm khuẩn trong BV	giữ mức 3				
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	giữ mức 4				

C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong Bệnh viện	giữ mức 3 và thực hiện một số tiêu mục mức 4			
C4.5	Chất thải rắn BV được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	Phần đầu mức 4			
19	Thùng rác có các màu khác nhau cho từng loại chất thải rắn		Phòng HCQT-TCCB, Khoa KSNK	35,5 triệu đồng	
C4.6	Chất thải lỏng BV được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	giữ mức 4			
C5.	Chất lượng lâm sàng				
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	phần đầu mức 3	Phòng KHTH		Tháng 9/2017
C5.2	Nghiên cứu và triển khai các kỹ thuật tuyến trên, kỹ thuật mới, hiện đại	giữ mức 4	Phòng KHTH		
C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật, triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	giữ mức 3	Phòng KHTH		
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chuyên môn và phác đồ điều trị	giữ mức 3	Phòng KHTH		Tháng 9/2017
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật, triển khai các biện pháp giám sát thực hiện	giữ mức 3	Phòng KHTH, các khoa LS, CLS		Tháng 9/2017
C6.	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh	giữ mức 3			
C7	Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế				

C7.1.	BV thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	giữ mức 2			
C7.2.	BV đảm bảo cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong BV	giữ mức 3			
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	giữ mức 3 + một số tiêu mục mức 4			
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	giữ mức 4			
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp trong thời gian nằm viện	giữ mức 2			Chưa cung cấp được suất ăn bệnh lý cho người bệnh
C8.	Chất lượng xét nghiệm				
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và GPB	giữ mức 3			
C8.2	Thực hiện quản lý các xét nghiệm	phần đầu mức3		Khoa XN	
C9.	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc			khoa Dược	
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	giữ mức4			
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	giữ mức 4			
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	giữ mức 4			
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn hợp lý	phần đầu mức 4			

C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo ADR kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	phần đầu mức 4		
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	giữ mức 4		
C10.	Hoạt động nghiên cứu khoa học			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	giữ mức 2	Phòng KHTH	
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong hoạt động Bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh	giữ mức 3	Phòng KHTH	
D.	HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
D1.	Thiết lập hệ thống và xây dựng triển khai KH cải tiến chất lượng	Phần đầu mức 3	Phòng KHTH	
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng Bệnh viện	giữ mức 3		
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng Bệnh viện	phần đầu 3		
5.6.8	Các khoa phòng tự xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng riêng của từng khoa, phòng		Phòng KHTH- Các khoa LS	từng quý
5,6,8	xác định ưu tiên, tiến độ thực hiện, kinh phí, nhân sự			
D1.3	Xây dựng uy tín và văn hóa chất lượng Bệnh viện	giữ mức 3 + một số tiêu mục mức 4		
D2.	Phòng ngừa các sai sót, sự cố và cách khắc phục	giữ mức 3		
D2.1	Xây dựng hệ thống báo cáo, tổng hợp, phân tích sai sót và khắc phục	giữ mức 3		

4.5	Có hệ thống chuông hoặc đèn báo tại các giường của khoa Cấp cứu		Phòng KHTH- Phòng HCQT- Khoa Cấp cứu	6,5 triệu đồng	Tháng 8/2017
D2.2	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sai sót, sự cố				
11	Có điều tra, phân tích tìm nguyên nhân gốc rễ và đề xuất giải pháp CTCL	giữ mức 3	Phòng KHTH		Tháng 8/2017
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	giữ mức 3	Phòng KHTH- Các khoa, Khoa Dược		định kỳ hàng tháng
D2.4	Bảo đảm chính xác người bệnh khi cung cấp DV	giữ mức 3			
	Cấp một mã vạch duy nhất cho người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh tại bệnh viện (D2.3.12)		Ban CNTT	30 triệu đồng	Tháng 9/2017
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ diễn biến xấu xảy ra với người bệnh	giữ mức 2	Phòng HCQT- TCCB		
D3.	Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng	phần đầu mức 3			
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng Bệnh viện	Phần đầu mức 3	Phòng KHTH		
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng Bệnh viện				
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng Bệnh viện	giữ mức 3 + một số tiêu mục mức 4	Phòng KHTH làm đầu mối tổng hợp cùng các đơn vị		
E.	TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	giữ mức 2	Khoa Sản, Phòng khám		

E1.1	Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho Bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và Bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi)				
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	giữ mức 3			
E1.3	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	giữ mức 2			
E2	Tiêu chí Nhi khoa	giữ mức 2	Khoa Nhi		

