

Số: /KH-TTYT

Thủ Thừa, ngày tháng năm 2022

**KẾ HOẠCH**  
**Hoạt động và Cải tiến Chất lượng bệnh viện năm 2022**

**1. CƠ SỞ PHÁP LÝ**

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 07 năm 2013 của Bộ Y tế hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí Chất lượng Bệnh viện Việt Nam (ban hành kèm theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0);

Căn cứ Quyết định số 7051/QĐ-BYT ngày 29 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn xây dựng thí điểm một số chỉ số cơ bản trong đo lường chất lượng bệnh viện;

Căn cứ Kế hoạch số 233/KH-TTYT ngày 07 tháng 02 năm 2022 của Trung tâm Y tế Thủ Thừa về hoạt động năm 2022 của Trung tâm Y tế;

Căn cứ tình hình thực tế, những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức của Trung tâm Y tế sau thực hiện tự kiểm tra, đánh giá Chất lượng Bệnh viện cuối năm 2021. Trung tâm Y tế Thủ Thừa xây dựng, triển khai Kế hoạch hoạt động và cải tiến Chất lượng năm 2022 tầm nhìn đến năm 2023 như sau:

**2. MỤC TIÊU**

**2.1. Mục tiêu chung**

Duy trì và đẩy mạnh hoạt động cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, nhằm đưa hoạt động cải tiến chất lượng trở thành nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong năm 2022 và là định hướng cho những năm tiếp theo.

**2.2. Mục tiêu cụ thể**

- Đến cuối năm 2022 phấn đấu
  - + Điểm đánh giá chất lượng các tiêu chí chất lượng bệnh viện tăng khoảng 10% - 15% (điểm trung bình  $\geq 2.9/5$ ) so với kết quả đánh giá năm 2021.
  - + Giảm số lượng tiêu chí chất lượng bệnh viện ở mức 2 và tăng số tiêu chí đạt từ mức 3 trở lên. Các Khoa/ Phòng cam kết thực hiện các tiêu chí được phân công ở mức 3 trở lên trên thang điểm 5 mức chất lượng.
  - + Xây dựng văn hóa công bằng tại Trung tâm Y tế, tăng cường đáp ứng sự hài lòng của người bệnh >85%, đáp ứng sự hài lòng của nhân viên y tế >85%.
  - + Xây dựng và triển khai 03 đề án cải tiến chất lượng trên quy mô Khoa/Phòng (Phòng Tổ chức Hành chánh, Khoa Khám bệnh, khoa Kiểm soát Nhiễm khuẩn).
  - + 95 % các Khoa/Phòng có kế hoạch cải tiến chất lượng Khoa/Phòng. Nâng cao năng suất, hiệu quả công việc.
  - + Thực hiện thu thập một vài chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2022 (đính kèm Kế hoạch và phân công chi tiết đến các Khoa/Phòng thực hiện.1\*).
- Tổ chức bình bệnh án tại cho các khoa lâm sàng 1 lần/tháng.

- Tổ chức bình đơn thuốc tại khoa Khám bệnh 1 lần/tháng
- Mức điểm hài lòng người bệnh ngoại trú đạt 4/5 (trên thang điểm 05).
- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đạt 4/5 (trên thang điểm 05).
- Trên 90% khoa phòng thực hiện và duy trì 5S.
- Ứng dụng CNTT vào hoạt động khám, chữa bệnh.

### **3. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

#### **3.1. củng cố và kiện toàn Hội đồng và mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện**

- Do một số thành viên trong Hội đồng và mạng lưới quản lý chất lượng chuyển nơi công tác nên cần thực hiện kiện toàn bộ máy.

- Nhiệm vụ của Hội đồng quản lý chất lượng:

+ Phát hiện các vấn đề chất lượng, các nguy cơ tiềm ẩn đối với an toàn người bệnh, xác định các hoạt động ưu tiên và đề xuất các đề án bảo đảm, cải tiến chất lượng và an toàn người bệnh với Giám đốc bệnh viện.

+ Giúp cho Giám đốc triển khai bộ tiêu chí, tiêu chuẩn quản lý chất lượng do Bộ Y tế ban hành.

+ Tham gia tổ chức thực hiện việc áp dụng Bộ tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, đánh giá nội bộ chất lượng bệnh viện và thông qua báo cáo chất lượng bệnh viện.

+ Hỗ trợ kỹ thuật cho các khoa, phòng để triển khai các hoạt động của các đề án bảo đảm cải tiến chất lượng do Giám đốc bệnh viện phê duyệt.

- Nhiệm vụ của thành viên mạng lưới:

+ Chủ động xây dựng chương trình làm việc liên quan công tác quản lý chất lượng như chất lượng điều trị, chất lượng chăm sóc người bệnh, an toàn y tế và quản lý rủi ro, kiểm soát nhiễm khuẩn và an toàn môi trường.

+ Xây dựng đề án và đo lường các chỉ số chất lượng thông qua các bảng kiểm tại đơn vị, lập báo cáo gửi về Tổ quản lý chất lượng.

+ Tham gia công tác giám sát, đo lường các chỉ số chất lượng của bệnh viện.

+ Tham gia một số hoạt động quản lý chất lượng chung của bệnh viện theo sự phân công.

+ Tổ chức sinh hoạt hội đồng và mạng lưới quản lý chất lượng mỗi quý 1 lần, đưa ra các vấn đề nóng, tồn tại của mỗi khoa, phòng để cùng phân tích, bàn bạc và đề xuất hướng giải quyết, khắc phục thích hợp.

#### **3.2. Công tác nâng cao chất lượng và an toàn trong khám, chữa bệnh**

##### **3.2.1 Xây dựng, hoàn thiện các quy trình chuyên môn/phác đồ điều trị**

- Cập nhật, xây dựng bổ sung các quy trình chuyên môn kỹ thuật phù hợp điều kiện đặc thù của bệnh viện.

- Các khoa lâm sàng Hồi sức cấp cứu, Nội – Nhi – Nhiễm, khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản, khoa Y học cổ truyền- Phục hồi chức năng, xây dựng các “Hướng dẫn chẩn đoán, điều trị và chăm sóc” cho 10 bệnh thường gặp tại khoa.

- Khoa Xét nghiệm – Chẩn đoán hình ảnh:

+ Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện các tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học.

+ Thực hiện theo Quyết định số 2429/QĐ-BYT ngày 12/6/2017 của Bộ y tế về ban hành Tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học.

- + Thực hiện nội kiểm, ngoại kiểm đầy đủ theo định kỳ.
- + Tiến hành đào tạo và đào tạo liên tục cho cán bộ xét nghiệm về các kỹ thuật mới.
- + Định kỳ tổng kết, báo cáo hoặc lồng ghép vào các báo cáo quý về kết quả hoạt động quản lý chất lượng xét nghiệm cho lãnh đạo bệnh viện xem xét và chỉ đạo.
- Khám, điều trị ngoại trú (gồm khoa Khám bệnh và các Khoa có thực hiện khám, chữa bệnh ngoại trú).
- + Cải tiến qui trình khám, đáp ứng hài lòng người bệnh.
- + Thực hiện chính sách công bằng trong khám, chữa bệnh từ khâu đăng ký khám, vào phòng khám, làm các thủ thuật, thực hiện cận lâm sàng, nhận thuốc...
- + Tăng cường bác sỹ cho khoa khám bệnh.
- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các Quy trình kỹ thuật chuyên môn và Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị của nhân viên y tế đảm bảo an toàn cho người bệnh, không để xảy ra sai sót chuyên môn trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh và chăm sóc người bệnh.

### **3.2.2 Kiện toàn quy định làm hồ sơ bệnh án, đảm bảo HSBA được lập đầy đủ, chính xác, khoa học**

- Kiện toàn bảng kiểm đánh giá chất lượng thông tin, chẩn đoán và điều trị của hồ sơ bệnh án.
- Phòng KHNH thực hiện hậu kiểm hồ sơ bệnh án theo Bảng kiểm.
- Hàng tuần, hàng tháng đều công khai kết quả hậu kiểm HSBA trong buổi giao ban chung của toàn viện.

### **3.2.3 Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật**

- Đào tạo nâng cao năng lực chuyên môn, thực hiện các kỹ thuật theo phân tuyến.

### **3.2.4 Công tác điều dưỡng**

- Xây dựng và phổ biến cho điều dưỡng về các quy định cụ thể về việc hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe cho người bệnh.
- Phòng Điều dưỡng xây dựng, tiến hành đo lường và theo dõi các chỉ số đánh giá chất lượng công tác theo dõi, chăm sóc người bệnh.
- Nâng cao nhận thức của nhân viên y tế về thái độ ứng xử, giao tiếp trong quá trình công tác, giảm thiểu bức xúc của người bệnh và người nhà người bệnh.
- Thực hiện “Tránh nhầm lẫn”, “An toàn người bệnh”, “Báo cáo sự cố y khoa”, “Báo cáo nhiễm khuẩn bệnh viện”.
- Phối hợp Tổ truyền thông Giáo dục sức khỏe để cập nhật các tài liệu truyền thông, giáo dục sức khỏe người bệnh được phổ biến cho nhân viên y tế, người bệnh, người nhà người bệnh bằng các hình thức (như được treo, dán ở vị trí dễ thấy đối với tranh ảnh, dễ lấy đối với tờ rơi...), đảm bảo người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh lý khi vào viện, trong quá trình điều trị và lúc ra viện.
- Đề xuất cử nhân viên đi học nâng cao trình độ chuyên môn để phục vụ người bệnh ngày càng hiệu quả và an toàn.
- Tổ chức thi tay nghề cho điều dưỡng toàn bệnh viện nhằm đánh giá và nâng cao kiến thức trong công tác điều dưỡng.
- Tham dự Hội thi tay nghề điều dưỡng do Sở Y tế tổ chức hàng năm.

- Xây dựng kế hoạch đào tạo nội bộ dành cho Điều dưỡng.

### **3.2.5 Công tác Dược và Vật tư y tế**

- Thực hiện tốt các văn bản pháp lý có liên quan, bảo đảm cung ứng thuốc kịp thời cho người bệnh.

- Thực hiện theo dõi số lô, hạn dùng, xuất, nhập, tồn trên phần mềm, phải có quy định bảo quản thuốc chặt chẽ.

- Nâng cao năng lực của Hội đồng thuốc và điều trị, thường xuyên rà soát, giải quyết, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc đối với việc cung ứng thuốc – VTYT, kiên quyết không để người bệnh thiếu thuốc làm ảnh hưởng đến kết quả điều trị.

- Nâng cao hiệu quả sử dụng thuốc an toàn, hợp lý. Đẩy mạnh công tác kiểm soát việc sử dụng thuốc ở các khoa, chủ động kiểm soát, phát hiện những phản ứng gây hại của thuốc đối với người bệnh để kịp thời khắc phục.

Thực hiện báo cáo thuốc định kỳ theo quy định của Sở Y tế.

### **3.2.6 Công tác ứng dụng CNTT trong khám chữa bệnh**

- Triển khai ứng dụng phần mềm trong khám chữa bệnh, triển khai song song việc lập Hồ sơ bệnh án điện tử và tăng cường ứng dụng CNTT vào mọi mặt hoạt động của Bệnh viện, nhất là phát triển Website Bệnh viện và phát huy hiệu quả việc khai thác mạng Internet và mạng LAN tại Bệnh viện; quản lý và sử dụng có hiệu quả các phần mềm quản lý trong Bệnh viện.

- Sửa chữa kịp thời trang thiết bị, máy móc hư hỏng tại các Khoa/Phòng.

- Áp dụng công nghệ thông tin vào đúng đối tượng.

### **3.2.7 Công tác nghiên cứu khoa học và sinh hoạt chuyên đề, bình bệnh án/ toa thuốc**

- Định kỳ tổ chức sinh hoạt chuyên đề, bình bệnh án, bình toa thuốc mỗi tháng 1 lần nhằm nâng cao, chia sẻ, học hỏi, rút kinh nghiệm nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ nhân viên y tế bệnh viện.

### **3.2.8 Công tác Kiểm soát Nhiễm khuẩn và phòng chống dịch bệnh**

- Phổ biến và thực hiện đúng theo quy trình KSNK bệnh viện.

- Phối hợp Công đoàn cơ sở xây dựng kế hoạch phát động phong trào không hút thuốc lá trong khuôn viên bệnh viện, tăng cường các hoạt động truyền thông phòng chống tác hại của thuốc lá. Phấn đấu thực hiện tiêu chí “Bệnh viện không khói thuốc”.

- Triển khai hoạt động vệ sinh tay trong toàn bệnh viện.

- Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện công tác bảo hộ lao động và phòng chống dịch bệnh.

- Phối hợp với Tổ Giáo dục sức khỏe thực hiện các công văn của Sở Y tế về phòng chống dịch bệnh.

- Tăng cường công tác giám sát về thực hiện Kiểm soát nhiễm khuẩn tại các Khoa/Phòng.

- Thực hiện quản lý, xử lý chất thải theo đúng quy định pháp luật.

### **3.2.9 Công tác dinh dưỡng**

- Tổ chức dinh dưỡng định kỳ hàng quý mở lớp cập nhật kiến thức dinh dưỡng cho nhân viên.

- Xây dựng các tài liệu truyền thông về dinh dưỡng, tiết chế, an toàn thực phẩm và phổ biến cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế trong bệnh viện.
- Tổ chức giáo dục sức khỏe và hướng dẫn cho người bệnh, người nhà người bệnh thực hiện chế độ ăn bệnh lý và an toàn thực phẩm.

#### **4. CÔNG TÁC ĐÀO TẠO**

- Cập nhật và triển khai thực hiện Đề án phát triển nguồn nhân lực bệnh viện. Tăng cường các hoạt động đào tạo và thực hiện tốt các cơ chế chính sách trong thu hút, đãi ngộ, sử dụng cán bộ để đảm bảo về số lượng và chất lượng theo quy hoạch phát triển bệnh viện. Quản lý và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực, từng bước nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng kịp thời nhu cầu phát triển của Bệnh viện. Nâng cao năng lực quản lý cho đội ngũ cán bộ chủ chốt của bệnh viện.
- Thực hiện tốt công tác đào tạo, tăng cường công tác tập huấn, đào tạo lại để nâng cao năng lực công tác nhân viên y tế bệnh viện.
- Tổ chức đào tạo, tập huấn, nâng cao năng lực quản lý, sử dụng và bảo trì trang thiết bị cho nhân viên, đảm bảo các trang thiết bị đầu tư được đưa vào sử dụng phục vụ có hiệu quả.
- Trong năm 2021, dự kiến cử nhân viên đi học/ tập huấn và tổ chức tập huấn
  - + Cử nhân viên tham gia các lớp đào tạo về KSNK cơ bản.
  - + Cử nhân viên tham gia lớp tập huấn về công tác quản lý chất thải lỏng y tế.
  - + Cử cán bộ quản lý tham gia khóa đào tạo về quản lý bệnh viện chiếm từ 60% trở lên (Đối tượng Trưởng phòng, Trưởng khoa, Phó phòng, phó khoa, Điều dưỡng Trưởng)
  - + Kiện toàn nhân viên của Tổ Quản lý chất lượng (5/5 thành viên được đào tạo QLCL).
  - + Kiện toàn số lượng nhân viên trong Mạng lưới chất lượng tại các Khoa/Phòng và cử ít nhất 20% nhân viên của Mạng lưới chất lượng tham gia lớp đào tạo về QLCL.
  - + Trong năm, bệnh viện sẽ mời cơ quan phòng cháy chữa cháy đến hướng dẫn, tư vấn, kiểm tra, diễn tập, ... về công tác phòng chống cháy nổ cho toàn thể nhân viên bệnh viện.

#### **5. CÔNG TÁC CÔNG ĐOÀN**

- Quan tâm chăm lo cải thiện đời sống vật chất, tinh thần cho nhân viên Bệnh viện;
- Tham gia quản lý chặt chẽ ngày giờ công, thực hiện tốt các quy chế Bệnh viện và quy chế dân chủ trong hoạt động Bệnh viện, các quy định trong giao tiếp, ứng xử.

#### **6. CÔNG TÁC THI ĐUA KHEN THƯỞNG**

- Sửa đổi bổ sung bảng điểm thi đua cá nhân, tập thể hàng năm bám theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế cũng như việc “ Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, xây dựng môi trường Bệnh viện “Xanh – sạch – đẹp”.
- Các tổ công đoàn tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để việc bình xét thi đua chính xác, công bằng, làm cho công tác thi đua khen thưởng thực sự là đòn bẩy

thúc đẩy mọi mặt hoạt động của Bệnh viện đi lên và góp phần tích cực cho việc hoàn thiện, nâng cao năng lực cho toàn thể nhân viên Bệnh viện.

- Tăng cường phát động phong trào thi đua, có tiêu chí cụ thể, có sơ kết tổng kết và biểu dương, khen thưởng kịp thời.

## **7. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Nguồn kinh phí thực hiện trích từ kinh phí hoạt động của bệnh viện.

Trên đây là kế hoạch hoạt động và cải tiến chất lượng Trung tâm Y tế Thủ Thừa. Đề nghị các Khoa/Phòng căn cứ nội dung trên, nghiêm túc triển khai thực hiện và kịp thời lập kế hoạch cải tiến chất lượng tại Khoa/Phòng đang phụ trách. Trong quá trình thực hiện nếu gặp khó khăn, vướng mắc vui lòng góp ý và đề xuất hướng giải quyết về Tổ quản lý chất lượng Bệnh viện./.

### ***Nơi nhận***

- Sở Y tế Long An;
- Ban Giám đốc;
- Các Khoa/Phòng;
- Lưu VT, KHN (Vân).

**GIÁM ĐỐC**