

PHỤ LỤC

KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2018

| Mã số | Chỉ tiêu | Kết quả 2017 | KH năm 2018 | Nội dung cần cải tiến | Đơn vị thực hiện | Đơn vị phối hợp | Ghi chú |
|-----------|--|--------------|-------------|--|------------------|--------------------------------|---------|
| A | PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19) | | | | | | |
| A1 | A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6) | | | | | | |
| A1.1 | Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng TC-HC | | |
| A1.2 | Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật | 3 | 4 | TM15, 16,17: Ghế chờ cho BN; Khảo sát, mua mới, bổ sung ghế chờ... | Phòng TC-HC | Phòng KH-TV | |
| A1.3 | Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa cận lâm sàng, khoa KB | |
| A1.4 | Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời | 3 | 4 | TM22: Học tập, rút kinh nghiệm cấp cứu BN | Phòng KH-TV | Các khoa lâm sàng, CLS | |
| 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 | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | Khoa khám bệnh | |
| 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 | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | Khoa KB, các khoa cận lâm sàng | |
| A2 | A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5) | | | | | | |
| A2.1 | Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường | 2 | 3 | Giường bệnh đảm bảo, người bệnh được bố trí nằm khu vực riêng biệt | Phòng KHTV | Phòng TC-HC, các khoa lâm sàng | |
| A2.2 | Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng KH-TV | các khoa lâm sàng | |

| | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|-------------|--------------------------------|--|
| A2.3 | Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt | 4 | 4 | duy trì mức 4 | Phòng KH-TV | các khoa lâm sàng | |
| A2.4 | Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa lâm sàng | |
| A2.5 | Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa lâm sàng | |
| A3 | A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2) | | | | | | |
| A3.1 | Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | | | |
| A3.2 | Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp | 2 | 3 | TM 8: Mỗi người bệnh có 1 tủ đầu giường | Phòng KHTV | Phòng TC-HC, các khoa lâm sàng | |
| A4 | A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6) | | | | | | |
| A4.1 | Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng KHTV | các khoa phòng | |
| A4.2 | Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KHTV | các khoa phòng | |
| A4.3 | Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng KHTV | các khoa phòng | |
| A4.4 | Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KHTV | các khoa phòng | |
| A4.5 | Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng TCHC | các khoa phòng | |
| A4.6 | Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng KHTV | các khoa phòng | |
| B | PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14) | | | | | | |
| B1 | B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3) | | | | | | |
| B1.1 | Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | | |
| B1.2 | Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện | 2 | 2 | Duy trì mức 2 | Phòng TC-HC | | |

| | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|--|-------------|----------------|--|
| B1.3 | Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | | |
| B2 | B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3) | | | | | | |
| B2.1 | Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | các khoa phòng | |
| B2.2 | Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | các khoa phòng | |
| B2.3 | Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng TC-HC | các khoa phòng | |
| B3 | B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4) | | | | | | |
| B3.1 | Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | Phòng KH-TV | |
| B3.2 | Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế | 2 | 3 | TM9: Tập huấn vệ sinh an toàn lao động | Phòng TC-HC | Phòng KH-TV | |
| B3.3 | Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng TC-HC | Phòng KH-TV | |
| B3.4 | Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | Phòng KH-TV | |
| B4 | B4. Lãnh đạo bệnh viện (4) | | | | | | |
| B4.1 | Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | | |
| B4.2 | Triển khai văn bản của các cấp quản lý | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | | |
| B4.3 | Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | | |
| B4.4 | Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | | |
| C | PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35) | | | | | | |
| C1 | C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2) | | | | | | |
| C1.1 | Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | | |
| C1.2 | Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | | |
| C2 | C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2) | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|-------------|-------------------------------|--|
| C2.1 | Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KHTV | Các khoa lâm sàng | |
| C2.2 | Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học | 3 | 4 | TM 12,13: Thông tin bệnh tật các lần điều trị trước có thể truy cập nhanh trong lần điều trị tiếp theo. | Phòng KHTV | Các khoa lâm sàng | |
| C3 | C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2) | | | | | | |
| C3.1 | Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | | |
| C3.2 | Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | | |
| C4 | C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6) | | | | | | |
| C4.1 | Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng TC-HC | Khoa KSNK; HD, mạng lưới KSNK | |
| C4.2 | các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Phòng TC-HC | Khoa KSNK; HD, mạng lưới KSNK | |
| C4.3 | Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay | 2 | 2 | Duy trì mức 2 | Phòng TC-HC | Khoa KSNK | |
| C4.4 | Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện | 2 | 2 | Duy trì mức 2 | Khoa KSNK | | |
| C4.5 | Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định | 3 | 4 | Phân loại và lưu trữ rác | Khoa KSNK | các khoa lâm sàng, CLS | |
| C4.6 | Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định | 1 | 2 | TM 6,7: quy trình quản lý, vận hành chất thải lỏng | Khoa KSNK | | |
| C5 | C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2) | | | | | | |
| C5.1 | Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật | 3 | 4 | TM 11, 12,13: Thống kê BN chuyển tuyến theo nhóm DMKT | Phòng KHTV | các khoa lâm sàng, CLS | |
| C5.2 | Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KHTV | các khoa lâm sàng, CLS | |
| C5.3 | Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KHTV | các khoa lâm sàng, CLS | |
| C5.4 | Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KHTV | các khoa lâm sàng, CLS | |

| | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|--|------------------|--------------------------------|--|
| C5.5 | Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KHTV | các khoa lâm sàng, CLS | |
| C6 | C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3) | | | | | | |
| C6.1 | Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả | 3 | 3 | TM 13: Tỷ lệ ĐDT có trình độ ĐH chiếm từ 30% trở lên | Phòng TC-HC | Phòng điều dưỡng, các khoa | |
| C6.2 | Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị | 3 | 4 | TM: 10,11,12: Tài liệu và tổ chức tập huấn truyền thông GDSK | Phòng Điều dưỡng | Phòng TC-HC | |
| C6.3 | Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện | 2 | 3 | TM6: Có đầy đủ phương tiện, dụng cụ cơ bản cho việc chăm sóc thể chất và vệ sinh cá nhân cho người bệnh; TM 16: Người bệnh chăm sóc cấp I được theo dõi chăm sóc toàn diện | Phòng KH-TV | Phòng TC-HC, các khoa lâm sàng | |
| C7 | C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5) | | | | | | |
| C7.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện | 1 | 2 | TM4: Lãnh đạo khoa Dinh dưỡng có bằng chuyên khoa về chuyên ngành dinh dưỡng | Phòng TC-HC | Khoa Dinh dưỡng | |
| C7.2 | Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện | 3 | 3 | TM10, 12: Bộ phận chế biến thức ăn thiết kế 1 chiều; Có tủ dùng để lưu mẫu thức ăn | Khoa Dinh dưỡng | | |
| C7.3 | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện | 3 | 3 | | | | |
| C7.4 | Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý | 3 | 4 | TM5,6,7: Công tác truyền thông, tư vấn về chế độ dinh dưỡng | Khoa Dinh dưỡng | Các khoa lâm sàng | |
| C7.5 | Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện | 2 | 2 | TM3: Hội chẩn về chế độ dinh dưỡng | Khoa Dinh dưỡng | Các khoa lâm sàng | |

| | | | | | | | |
|------------|--|---|---|---------------|-----------------|---------------------------------------|--|
| C8 | C8. Chất lượng xét nghiệm (2) | | | | | | |
| C8.1 | Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Khoa Xét nghiệm | | |
| C8.2 | Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | | | |
| C9 | C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6) | | | | | | |
| C9.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Khoa Dược | | |
| C9.2 | Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Khoa Dược | | |
| C9.3 | Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Khoa Dược | | |
| C9.4 | Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Khoa Dược | các khoa lâm sàng | |
| C9.5 | Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng | 4 | 4 | Duy trì mức 4 | Khoa Dược | | |
| C9.6 | Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả | 2 | 3 | | Khoa Dược | Hội đồng Thuốc &ĐT, các khoa lâm sàng | |
| C10 | C10. Nghiên cứu khoa học (2) | | | | | | |
| C10.1 | Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa phòng | |
| 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 | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa phòng | |
| D | PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11) | | | | | | |
| D1 | D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3) | | | | | | |
| D1.1 | Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa phòng | |
| D1.2 | Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa phòng | |
| D1.3 | Xây dựng văn hóa chất lượng | 4 | 4 | | | | |
| D2 | D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5) | | | | | | |
| D2.1 | Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa phòng | |

| | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|-------------|--------------------------------|--|
| D2.2 | Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục | 2 | 3 | TM 5: Có hệ thống chuông báo tại toàn bộ giường bệnh cấp cứu và các giường có BN chăm sóc cấp I | Phòng KH-TV | Các khoa lâm sàng | |
| D2.3 | Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa phòng | |
| D2.4 | Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ | 3 | 4 | Cung cấp mã vạch; không có trường hợp nhầm lẫn trong XN, CDHA | Phòng KH-TV | các khoa cận lâm sàng, khoa KB | |
| D2.5 | Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã | 2 | 3 | Phân tích tìm nguyên nhân gốc rễ | Phòng KH-TV | các khoa lâm sàng, CLS | |
| D3 | D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3) | | | | | | |
| D3.1 | Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa phòng | |
| D3.2 | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện | 2 | 3 | Xây dựng các chỉ số đo lường | Phòng KH-TV | Các khoa lâm sàng | |
| 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 | 3 | 3 | Duy trì mức 3 | Phòng KH-TV | các khoa phòng | |
| E | PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA | | | | | | |
| E1 | E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4) | | | | | | |
| E1.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh | 2 | 2 | Duy trì mức 2 | Phòng Tc-HC | Khoa sản | |
| E1.2 | Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh | 3 | 4 | Tổ chức các lớp học tiền sản... | Khoa Sản | | |
| 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 | 3 | 4 | | Khoa Sản | | |
| E2.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa | 2 | 2 | Duy trì mức 2 | Phòng Tc-HC | Khoa Cấp cứu - Nhi | |

| | | | | | | | |
|--|--|------------|------------|--|--|--|--|
| | Tổng điểm | 245 | 265 | | | | |
| | Điểm trung bình các tiêu chí năm 2018 | | 3.2 | | | | |

3.192771 2.951807