**PHỤ LỤC III**

*(Ban hành kèm theo kế hoạch số: 207/KH-BV ngày 17 tháng 03 năm 2025)*

**HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHO CÁC KHOA/PHÒNG**

|  |  |
| --- | --- |
| BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG BÌNH  **KHOA/PHÒNG …..** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
|  | *Ba Đồn, ngày tháng năm* |

**ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG KHOA/PHÒNG …….. NĂM 20…**

**I. CĂN CỨ**

- Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

- Thông tư số 01/2013/TT-BYT ngày 11/01/2013 về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng xét nghiệm tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh;

- Quyết định số: 6858/QĐ-BY ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;

- Kế hoạch phát triển bệnh viện 5 năm giai đoạn 2016-2020 của Bệnh viện ĐKKV Bắc Quảng Bình;

* + Kế hoạch số……/KH – BV ngày…… tháng…… năm 20… về kế hoạch hoạt động bệnh viện năm…….của Bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Bình;
  + Kế hoạch số ……/KH – BV ngày…… tháng…… năm 20… về nâng cao chất lượng bệnh viện năm…….của Bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Bình;

- Tình hình thực tế và định hướng phát triển của khoa....

**II. THỰC TRẠNG**

1. **Tổ chức**

- Kế hoạch giường bệnh được giao:...... giường.

- Thực kê: ...... giường.

**2. Nhân lực**

Hiện có:.......

Trong đó:

|  |  |
| --- | --- |
| + Bác sĩ  + Dược ĐH  + CKI ĐD  + ĐH,CĐ( ĐD,NHS,KTV)  + ĐH,CĐ khác  + Thạc sĩ khác  + Trung học, người lao động | :  :  :  :  :  :  : |

**3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị**

.................................................................

**4. Tổ chức và hoạt động quản lý chất lượng khoa/phòng**

.................................................................

**5. Các vấn đề đang gặp phải, ưu tiên cần giải quyết liên quan đến chất lượng là lý do đề xuất đề án**

.................................................................

**6. Tầm quan trọng và kỳ vọng của đề án**

.................................................................

**III. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG KHOA/PHÒNG NĂM 20...**

**1. Mục tiêu chung**

*(VD: Duy trì, nâng cao chất lượng chuyên môn bệnh viện nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh, đem lại sự hài lòng cho người bệnh, người nhà người bệnh và tạo dựng thương hiệu cho bệnh viện….).*

**2. Mục tiêu cụ thể**

(VD: Triển khai…….kỹ thuật mới; triển khai phòng cấp cứu tại khoa, xanh-sạch-đẹp; chống rác thải nhựa; triển khai đơn nguyên nhi sơ sinh…..).

**3. Nội dung cải tiến**

Lựa chọn các nội dung cải tiến theo kế hoạch nâng cao chất lượng bệnh viện hằng năm.

Xây dựng chỉ số chất lượng của khoa dựa trên các nội dung cải tiến, phấn đấu đạt ở mức nào *(Có ví dụ kèm theo).*

**4. Giải pháp thực hiện**

Nêu ra được các giải pháp để thực hiện các tiêu chí cần cải tiến ở trên.

Cần nêu rõ chi tiết các giải pháp, thời gian dự kiến triển khai, dự báo kết quả đạt được khi thực hiện giải pháp.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Nội dung cải tiến** | **Giải pháp** | **Thời gian triển khai** | **Dự kiến kết quả đạt được** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

***\*Lưu ý: Các tiểu mục cải tiến chất lượng của các khoa/phòng phải bằng hoặc cao hơn mức đã đạt được theo kết quả quản lý chất lượng bệnh viện năm trước do Sở Y tế chấm.***

**IV. Tổ chức thực hiện**

**1. Thời gian thực hiện Đề án**

Nêu rõ thời gian bắt đầu thực hiện, thời gian hoàn thành đề án.

**2. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong khoa**

Trong đó phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong khoa phù hợp với công việc:

- Người chịu trách nhiệm chính.

- Người phối hợp.

- Người giám sát

**V. Kiến nghị và đề xuất**

…………………………………………..

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DUYỆT LÃNH ĐẠO** | **PHÒNG QLCL&CTXH** | **TRƯỞNG KHOA/PHÒNG** |

|  |  |
| --- | --- |
| BỆNH VIỆN ĐKKV BẮC QUẢNG BÌNH  **KHOA/PHÒNG …..** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
|  | *Ba Đồn, ngày tháng năm* |

**BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG KHOA/PHÒNG …….. NĂM 20…**

**1. Quá trình thực hiện**

**1.1. Tiến độ thực hiện đề án:** Đạt: 🗆 Không đạt: 🗆

**1.2. Thực hiện đúng kế hoạch cải tiến:**Đạt: 🗆 Không đạt: 🗆

**1.3. Chi tiết kế hoạch thực hiện**: *(Đạt đúng tiến độ, nội dung: X; Không đạt: O)*

*(Liệt kê các nội dung kế hoạch của đề án)*

| **TT** | **Nội dung hoạt động** | **Đúng tiến độ** | **Đúng nội dung** | **Kết quả đầu ra**  **(Bằng chứng)** | **Lý do chưa hoàn thành** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| .. | **…………..** |  |  |  |  |

**1.4. Các vấn đề, tình huống phát sinh có liên quan** *(nếu có)*:

**2. Kết quả thực hiện**

**2.1. Kết quả đo lường trước cải tiến:**

**2.2. Kết quả sau cải tiến:**

**2.3. Nguyên nhân chưa hoàn thành**

**3. Kiến nghị, đề xuất**

|  |
| --- |
| **TRƯỞNG KHOA/PHÒNG** |

**GỢI Ý NỘI DUNG CẢI TIẾN CHO CÁC KHOA/PHÒNG**

**1. Gợi ý tên một số Đề án cải tiến chất lượng:**

- Bố trí, sắp xếp khoa … đáp ứng sự hài lòng của người bệnh trong tình hình mới.

- Triển khai hoạt động 5S tại khoa …

- Tăng tỷ lệ tuân thủ các thời điểm vệ sinh tay tại khoa …

- Nâng cao nhận thức về phòng, chống bệnh….. tại khoa ….

- Xây dựng và triển khai Phiếu tóm tắt thông tin điều trị cho 10 bệnh thường gặp tại khoa…

- Cải tiến chất lượng bình hồ sơ bệnh án.

- Nâng cao việc tuân thủ các Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị tại khoa…

- Nâng cao hiệu quả chất lượng công tác thăm hỏi người bệnh ra viện, đến khám qua tổng đài Chăm sóc khách hàng

- Xây dựng quy trình tiếp đón bệnh nhân tại khoa…

- Áp dụng bảng kiểm trong giám sát sự tuân thủ một số quy trình kỹ thuật quan trọng trong KCB.

**1. Phòng kế hoạch tổng hợp**

- C2.1. Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học.

- C2.2. Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học.

- D2.1. Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh.

- D2.2. Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục.

**2. Phòng điều dưỡng**

- A3.2. Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (tiểu mục 11,12).

- B2.1. Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (tiểu mục 7).

- C6.2. Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện.

**3. Phòng tài chính kế toán**

- A1.3. Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (Có phương án bố trí thêm các ô, quầy thu viện phí, thanh toán bảo hiểm y tế và nhân viên trong giờ cao điểm và triển khai trên thực tế).

- B3.1. Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế.

**4. Phòng tổ chức cán bộ**

- Các tiêu chí: A4.5; B1.1; B1.2; B1.3; B2.1; B3.3; B3.4; B4.1; B4.2.

**5. Phòng hành chính quản trị**

- A2.2. Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện.

- A3.2. Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (tiểu mục 7-10).

- B4.2. Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện.

- C1.1. Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện.

- C1.2. Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy.

**6. Các khoa lâm sàng**

- A1.4. Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời.

- A2.1. Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường.

- A2.2. Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện.

- C2.1. Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học.

- C5.1. Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (Phấn đấu mỗi khoa ít nhất 1 kỹ thuật mới).

- C5.2. Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới (tiểu mục 11 và 12).

- 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 (Các khoa hoàn thành tài liệu “hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh”).

- C7.3. Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện.

- C7.4. Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý.

- **Riêng khoa sản** thêm 3 tiêu chí (E1.1; E1.2; E1.3).

- **Riêng khoa nhi** thêm 1 tiêu chí (E2.1).

**7. Khoa khám bệnh**

- A1.3. Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (Giảm thời gian chờ đợi người bệnh, có phương án điều phối lại người bệnh để giảm tải trong trường hợp có những bàn, buồng khám đông người bệnh).

**8. Các khoa cận lâm sàng**

- A1.3. Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (Giảm thời gian chờ đợi người bệnh).

- C5.1. Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (Phấn đấu mỗi khoa ít nhất 1 kỹ thuật mới).

- 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 (Các khoa hoàn thành tài liệu “hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh”).

**9. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn**

- C4.1. Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn.

- C4.2. Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện.

- C4.4. Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện.

**10. Khoa Dược**

- C9.1. Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược

- C9.2. Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược

- C9.3. Cung ứng thuốc, hóa chất và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng

- C9.4. Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý

- C9.5. Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng

- C9.6. Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả

**2. Gợi ý các chỉ số chất lượng cho các khoa**

**1. Chỉ số theo mục tiêu chất lượng**

**Ví dụ:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mục tiêu cải tiến** | **Chỉ số minh họa** |
| Giảm thời gian chờ | Thời gian chờ trung bình (phút)  Thời gian chờ dài nhất (phút) |
| Giảm tỉ lệ nhiễm khuẩn | % người bệnh có nhiễm khuẩn |
| Giảm tỉ lệ hoãn mổ | % hoãn mổ sau khi chỉ định  % hoãn mổ sau khi vào phòng mổ  Số ca hoàn mổ trong tuần/ tháng |
| Giảm tỉ lệ người bệnh chờ  Xn đến buổi chiều | Số người bệnh chờ đọc xn đến buổi  Chiều trung bình trong ngày |

**2. Danh mục bộ chỉ số đo lường chất lượng (Ban hành kèm Quyết định 7051/QĐ-BYT ngày 29/11/2016 của Bộ Y tế)**

- Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến khám chữa bệnh.

- Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên.

- Tỷ lệ nhiễm khuẩn vết mổ.

- Tỷ lệ viêm phổi do nhiễm khuẩn bệnh viện.

- Sự cố y khoa nghiêm trọng.

- Thời gian khám bệnh trung bình của người bệnh.

- Thời gian nằm viện trung bình (tất cả các bệnh).

- Công suất sử dụng giường bệnh thực tế.

- Hiệu suất sử dụng phòng mổ.

- Tỷ lệ tử vong và tiên lượng tử vong gia đình xin về (tất cả các bệnh).

- Tỷ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn.

- Tỷ lệ tiêm phòng viêm gan B trong nhân viên y tế.

- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế.