TTYT HUYỆN YÊN LẠC **PHÒNG KH- ĐD**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 01 /KH- KH-ĐD	*Yên Lạc, ngày 26 tháng 02 năm 2019*

KẾ HOẠCH
CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG PHÒNG KH- ĐD NĂM 2019

Căn cứ Thông tư số 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 Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ – BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và kết quả hoạt động của phòng trong năm 2018. Nhằm tiến hành các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cao nhất có thể cho người bệnh, người dân và nhân viên y tế, Phòng Kế hoạch điều dưỡng xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng với nội dung như sau:

I. MỤC TIÊU VỀ CHẤT LƯỢNG

Kiện toàn hệ thống quản lý chất lượng của Phòng Kế hoạch điều dưỡng theo phân công của Hội đồng Chất lượng Trung tâm.

Để xây dựng Đề án cải tiến chất lượng triển khai thực hiện trong năm 2019. Phòng KH- ĐD căn cứ vào các kết quả đã đạt được năm 2018 được phân công 30 tiểu mục, trong đó: 03 mức 2, 17 mức 3 và 10 mức 4 (không có mức 1). Trong đó có 7 tiểu mục hệ số điểm nhân đôi gồm C3 và C5.

Trong năm 2019 nâng mức đạt các nội dung Phòng KH- ĐD phụ trách, phấn đấu nâng 02 mức (01 mức 2 lên mức 3 và 01 mức 3 lên mức 4); Trong đó 1 mức hệ số điểm nhân đôi.

II. XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ/THỰC TRẠNG CẦN CẢI TIẾN

1. Thực trạng:

1.1. Nhân lực:

Phòng kế hoạch điều dưỡng hiện có 12 Cán bộ: Trong đó 01 Thạc sỹ; 02 bác sỹ đa khoa; 01 y sỹ đa khoa; 03 cử nhân điều dưỡng; 01 cử nhân điều dưỡng công cộng; 01 điều dưỡng trung học; 02 kỹ sư công nghệ thông tin; 01 trung cấp hành chính.

1.2. Các bộ phận Phòng kế hoạch điều dưỡng :

- Tổ kiểm soát hồ sơ BA.
- Tổ truyền thông - CNTT.
- Tổ dinh dưỡng tiết chế.
- Phụ trách đầu mối về công tác tham mưu chỉ đạo thực hiện của Tổ công tác xã hội Trung tâm.

2. Đánh giá chung:

2.1. Ưu điểm: Qua kết quả thực hiện năm 2018, Phòng kế hoạch điều dưỡng rút ra một số kinh nghiệm như sau:

+ Xây dựng kế hoạch hoạt động năm mới ngay từ đầu năm, bám sát vào kết quả kiểm tra, đánh giá của đoàn. Nhằm ghi nhận lại tất cả các góp ý và hướng dẫn của

Đoàn kiểm tra tạo tiền đề xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng của phòng cho năm kế tiếp.

+ Cử cán bộ tham gia đầy đủ các lớp tập huấn để cập nhật thông tin và trao đổi kinh nghiệm với các bạn đồng nghiệp để triển khai tại phòng.

+ Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng cán bộ và kiểm tra, giám sát kết quả thực hiện, đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ của phòng.

2.2. Hạn chế:

Nhân lực của phòng hoạt động theo chế độ kiêm nhiệm, trong khi phòng chỉ đạo 04 tổ ngoài nhiệm vụ chuyên môn về kế hoạch và công tác điều dưỡng, vì vậy chưa sâu sát trong quá trình tổ chức, triển khai nhiệm vụ, ảnh hưởng đến tiến độ cải tiến chất lượng và các hoạt động hàng ngày của phòng.

3. Những thuận lợi:

Phòng luôn được sự quan tâm lãnh chỉ đạo sát sao từ Ban Giám đốc, tạo điều kiện trong hoạt động góp phần hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Các Khoa, Phòng chức năng cũng như các khoa chuyên môn luôn phối hợp trong các hoạt động .

Phòng KH-ĐD với đội ngũ trẻ, năng động và nhiệt tình trong công tác, luôn có tinh thần trách nhiệm cao khi thực hiện nhiệm vụ.

4. Những khó khăn:

Bên cạnh một số thuận lợi không khỏi còn một số khó khăn đó là:

+ Nhân lực của Trung tâm còn thiếu do nhu cầu đào tạo để đảm bảo thực hiện triển khai kỹ thuật, mặt khác số lượng bệnh nhân còn tăng cục bộ ở một số khoa, ở các thời điểm nhất định, do vậy phòng phải phân công cán bộ tăng cường các khoa trong thời gian dài, điều này ảnh hưởng đến tiến độ hoàn thành nhiệm vụ được giao, cũng như dự định triển khai kế hoạch.

+ Mỗi bộ phận, từng cán bộ chưa chủ động rà soát để hiểu các tiểu mục nào thuộc trách nhiệm của mình mà vẫn thụ động trong công việc, còn dựa vào sự nhắc nhở của trưởng phòng. Chưa thống kê chi tiết được các đầu công việc phải thực hiện.

+ Năng lực cán bộ không đồng đều; Nhiều bộ phận trong cùng một phòng, trong khi chỉ đạo nhiều bộ phận khác nhau, có chức năng độc lập, cán bộ chưa có phong cách chuyên nghiệp trong công việc.

III. HÀNH ĐỘNG VÀ CHỈ TIÊU ĐẠT ĐƯỢC MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Những nội dung quản lý chất lượng Phòng KH-ĐD phụ trách theo kế hoạch chất lượng của Trung tâm:

C2.1: Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học. Phòng KH-ĐD chủ trì; Các khoa lâm sàng phối hợp.

C2.2: Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học. Phòng KH- ĐD chủ trì.

C3.1: Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế. Tổ CNTT chủ trì; phòng KH-ĐD phối hợp.

C3.2: Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn. Tổ CNTT, phòng KH- ĐD chủ trì; Các khoa, phòng chức năng phối hợp.

C5.1: Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật. Phòng KH-ĐD chủ trì; Các khoa lâm sàng phối hợp.

C5.2: Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới. Phòng KH-ĐD chủ trì; Các khoa lâm sàng, cận lâm sàng phối hợp.

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. Phòng KH- ĐD chủ trì; Các khoa lâm sàng phối hợp.

C5.4: Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị. Phòng KH-ĐD chủ trì; Các khoa lâm sàng phối hợp.

C5.5: Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện. Phòng KH- ĐD chủ trì ; các khoa lâm sàng phối hợp.

C6.1: Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả. Phòng TCHC và KH-ĐD chủ trì; Các khoa lâm sàng phối hợp.

C6.2: Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện. Phòng KH-ĐD chủ trì; Các khoa lâm sàng phối hợp.

C6.3: Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc. Phòng KH-ĐD chủ trì; Các khoa lâm sàng phối hợp.

C7.1: Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ. Tổ DD tiết chế chủ trì - Phòng KH-ĐDphối hợp.

C7.2: Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế. Tổ DD tiết chế chủ trì ; Phòng TCHC và KH- ĐD phối hợp.

C7.3: Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện. Tổ DD tiết chế chủ trì ; Phòng KH- ĐD và các khoa l/s phối hợp.

C7.4: Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý. Tổ DD tiết chế chủ trì ; Phòng KH- ĐD và các khoa lâm sàng phối hợp.

C7.5: Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện. Tổ DD tiết chế chủ trì; Phòng KH- ĐD và các khoa lâm sàng phối hợp.

C10.1: Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học. Phòng KH- ĐD chủ trì ; và các khoa, phòng liên quan phối hợp.

C10.2: Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động Trung tâm. Phòng KH- ĐD chủ trì ; và các khoa, phòng liên quan phối hợp.

D1.1: Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm. Phòng TCHC và KH-ĐD chủ trì ; và các khoa, phòng liên quan phối hợp.

D1.2: Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng. Hội đồng và tổ CLBV chủ trì; Phòng KH- ĐD, Phòng TCHC, phòng TCKT và các khoa, phòng liên quan phối hợp.

D1.3: Xây dựng văn hóa chất lượng Trung tâm. Phòng KH- ĐD, Phòng TCHC chủ trì; và các khoa, phòng liên quan phối hợp.

D2.1: Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh. Phòng TCHC và KH- ĐD chủ trì; các khoa, phòng phối hợp.

D2.2: Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục. Phòng KH- ĐD chủ trì; HĐKHCN, phòng TCHC, các khoa/phòng phối hợp.

D2.3: Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa. Phòng KH- ĐD chủ trì; HĐKHKT, các khoa/phòng phối hợp.

D2.4: Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ. Phòng KH-ĐD chủ trì, các khoa/ phòng liên quan phối hợp.

D2.5: Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã. Phòng KH- ĐD chủ trì; phòng TCHC, các khoa/phòng phối hợp.

D3.1: Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng Trung tâm. HĐ CLBV, tổ CLBV chủ trì; Phòng KH- ĐD phòng TCHC, các khoa/phòng liên quan phối hợp.

D3.2: Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng Trung tâm. HĐ CLBV, tổ CLBV chủ trì; Phòng KH- ĐD phòng TCHC, các khoa/phòng phối hợp.

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 Trung tâm. HĐ CLBV và Tổ CLBV chủ trì; phòng KH - ĐD và phòng TCHC phối hợp.

2. Các giải pháp thực hiện các nội dung được giao, phân công nhiệm vụ phấn đấu cải thiện trong năm 2019:

2.1. Những nội dung cần hoàn thiện, duy trì và giữ vững:

Danh mục	Nội dung	Mức duy trì 2018	Giải pháp thực hiện	Người thực hiện	Dự kiến thời gian
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	M4	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 4.	CNĐD Tuyển	Quý 1-Q4
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học.	M4	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 4.		
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	CNTT Lan	Quý 1-Q4
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3	Ths Lượng	Quý 2-Q4
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 4.	Ths Lượng	Quý 2-Q4
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	M4	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 4.	Ths Lượng	Quý 2-Q4
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	M4	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 4.	Ths Lượng	Quý 2-3
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	Ths Lượng	Quý 2-3
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	CNĐD Quyền	Quý 1-Q4
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	M4	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 4.		
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc.	M2	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 2.	CNĐD Quyền	Quý 1-Q4
C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Đồng	Quý 1-Q4
C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 2.	BS Đồng	Quý 1-Q4

C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 2.	BS Đồng	Quý 1-Q4
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	M4	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 2.	BS Đồng	Quý 1-Q4
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ DD phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện.	M2	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 2.	BS Đồng	Quý 1-Q4
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	Ths Lượng	Quý 1-Q4
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động Trung tâm.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	Ths Lượng	Quý 1-Q4
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm.	M4	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 4.	BS Ngân	Quý 1
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Ngân	Quý 1
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Ngân	Quý 1-Q4
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh.	M4	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Ngân	Quý 1-Q4
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 2.	BS Ngân	Quý 1-Q4
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Ngân	Quý 1-Q4
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Ngân	Quý 1-Q4
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Ngân	Quý 1-Q4
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng Trung tâm.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Ngân	Quý 1-Q4
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng Trung tâm.	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 3.	BS Ngân	Quý 1-Q4

2.2. Những nội dung phấn đấu thực hiện nâng mức đạt trong năm 2019:

Danh mục	Nội dung	Mức phấn đấu 2018	Giải pháp thực hiện	Người thực hiện	Dự kiến thời gian đạt
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng CNTT trong quản lý và hoạt động CM	M3-M4	1. Kiện toàn những tồn tại ở mức 3. 2. Bổ sung một số nội dung sau: - Trung tâm có đủ 9 phần mềm theo quy định, kết nối với các máy cận lâm sàng và các khoa, đồng bộ dữ liệu, kết xuất các chỉ số trực tiếp - Tiến hành rà soát theo định kỳ (hoặc nghiên cứu, đánh giá) về phần mềm và việc ứng dụng CNTT, có phát hiện các lỗi, vướng mắc cần khắc phục.	KS Lan	Quý 2

C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật.	M3-M4	1. Kiện toàn những tồn tại ở mức 3. 2. Bổ sung một số nội dung sau: - XD Bảng tổng hợp triển khai thực hiện các KT của TTYT đạt 96% các kỹ thuật hạng 3 và 11% KT của BV hạng 2 theo phân tuyến của các văn bản do BYT quy định* Đảm bảo. + Bảng tổng hợp Thống kê số lượng tỷ lệ các kỹ thuật thuộc nhóm 1 có xu hướng tăng dần theo thời gian. + Bảng thống kê thống kê tỷ lệ người bệnh chuyển tuyến những kỹ thuật thuộc nhóm 1 trong tổng số người bệnh chuyển tuyến. - Năm 2018 phấn đấu đề nghị Sở y tế phê duyệt 15-25% kỹ thuật vượt tuyến.	Ths Lượng	Quý 2
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý	M3	- Kiện toàn những tồn tại ở mức 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	BS Ngân	Quý 2

3. Những nội dung quản lý chất lượng Phòng KH-ĐD phối hợp với cán bộ phụ trách - Tổ CLTT

Danh mục	Nội dung	Mức đã đạt 2018-Phấn đấu 2019	Giải pháp thực hiện	Phân công CB thực hiện	CB phối hợp thực hiện	Dự kiến thời gian hoàn thành
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	**M3-M4**	Tiến hành khảo sát theo định kỳ phạm vi toàn TTYT và đề nghị mua sắm bổ sung ghế chờ cho BN BN nặng được nhân viên y tế đưa đi làm các xét nghiệm , CĐHA, thăm dò chức năng trên phạm vi toàn bệnh viện	**Ngân, Quyền, Tuyển**	**Yến**	**Qúy 3-4**
A1.5	BN được làm các thủ tục đăng ký, KB theo đúng thứ tự.	**M4**	- XD Quy trình tiếp đón người bệnh theo trật tự trước - sau; Quy định giám sát việc lấy số.	**Lượng**	**Toản**	**Quý 1**
A1.6	BN được hướng dẫn và bố trí làm XN, CĐHA, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	**M3**	- XD hướng dẫn trình tự làm các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng và phát cho người bệnh.	**Lượng**	**Toản**	**Quý 1**
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường.	**M4**	- Sổ theo dõi người bệnh nhập, xuất viện tại các khoa. Bảng thống kê số lượt người bệnh nội trú, số giường và "giư ờng tạm" tại các khoa lâm sàng.	**Tuyển**	**Toản**	**Hàng tháng**

A3.2	BN được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp.	**M4**	- Làm bảng Quy định cho người bệnh trong khi khám và điều trị tại các khoa. - XD Kế hoạch tổ chức tập huấn phương pháp 5S cho cán bộ NV. Áp dụng 5S cho tất cả các khu vực. - Phối hợp với phòng TCHC XD Bảng giới thiệu một số hình ảnh trước sau về thực hiện 5S.	**Ngân, Tuyển, Quyền**	**Yến**	**Quý 3**
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	**M4**	-Xây dựng "Phiếu tóm tắt TT điều trị" -Triển khai và tổng hợp danh sách các khoa đã XD "Phiếu tóm tắt thông tin điều trị >50% tổng số khoa lâm sàng .	**Tuyển**	**Toan**	**Quý 3**
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	**M4**	-Quy định về quản lý và lưu trữ bệnh án chặt chẽ tại khoa lâm sàng và các phòng chức năng. -Quy định tôn trọng giêng tư của người bệnh.	**Ngân, Quyền**	**Toan**	**Quý 2**
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	**M3-M4**	-Bảng kiểm và biên bản Khảo sát ý kiến của nhân viên y tế về việc lãnh chỉ đạo công tác XH hóa y tế. -XD Đề án xã hội hóa huy động được các nguồn vốn đầu tư xã hội hóa cho trang thiết bị kỹ thuật phục vụ công tác khám, chẩn đoán và điều trị.	**Ngân, Quyền**	**Toan**	**Quý 3**
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	**M4**	-Khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú 02 lần / năm và có bản báo cáo kết quả khảo sát. Lập danh sách và có biên bản xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau mỗi đợt khảo sát. -Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết. Tiến hành phân tích sự hài lòng người bệnh nội trú	**Quyền, Ngân**	**Toan**	**Quý 2-3**
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	**M3-M4**	-XD Kế hoạch đào tạo phù hợp với kế hoạch phát triển chuyên môn của bệnh viện. - KH – danh sách cán bộ và báo cáo kết quả Tổ chức thi tay nghề, sát hạch. -Sổ theo dõi cán bộ được đào tạo, tập huấn bồi dưỡng chuyên môn/ năm đảm bảo: Tổng hợp tỷ lệ cán bộ được đào tạo, tập huấn đạt 20% nhân viên và 12 tiết / năm. -Lưu hồ sơ ,văn bản các cuộc sinh hoạt khoa học, hội thảo.	**Ngân, Lượng**	**Toản**	**Quý 1-4**

B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, y đức	**M4**	- Xây dựng kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho CB y tế. -Lưu KH- tài liệu, Danh sách CB tập huấn nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức chiếm >70% tổng số nhân viên y tế.	**Quyền**	**Toản**	**Quý 1-4**
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	**M3**	-Dự trù kinh phí may trang phục cho các đối tượng lãnh đạo, bác sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên, nhân viên hành chính, y công thuộc CB hợp đồng TT. -Kế hoạch, tài liệu, danh sách tập huấn về vệ sinh an toàn lao động, hoặc phổ biến kiến thức về ATVSLĐ.	**Quyền, Loan**	**Yến**	**Quý 3-4**
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	**M3**	-Kế hoạch tổ chức khám – danh sách. Báo cáo kết quả khám SK định kỳ hàng năm cho toàn bộ nhân viên TT và khám bệnh nghề nghiệp cho nhân viên y tế. - Lưu hồ sơ QL sức khỏe cho nhân viên y tế. -Danh sách CB nghỉ dưỡng/phép đúng QĐ. -KH- danh sách CB tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi tập thể cho nhân viên .	**Quyền, Tuyển**	**Yến**	**Quý 1-4**
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	**M3-M4**	-Tổ chức sinh hoạt - Ghi biên bản Sinh hoạt khoa học 3 tháng/1 lần. -Xây dựng KH - Hướng dẫn môi trường học tập tạo điều kiện cho nhân viên cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ như truy cập mạng internet. -Quản lý và XD các quy định, lịch đọc Sách…Tại phòng đọc sách, tủ sách, máy tính truy cập Internet cho nhân viên y tế tiếp cận thường xuyên. -Xây dựng góc TT gồm: tranh ảnh, tờ rơi TT về các chương trình phù hợp với mục đích tuyên truyền của từng khoa, trú trọng mảng dinh dưỡng và phòng chống bệnh tật, tại tại các khoa, phòng khám; đặt ở vị trí dễ quan sát cho người bệnh và người nhà người bệnh.	**Lượng, Thanh**	**Yến**	**Quý 1-3**
C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các XN	**M3**	-Quy định bằng văn bản và thực hiện nội kiểm, ngoại kiểm khoa xét nghiệm.	**Ngân**	**Dung**	**Quý 2**

E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	**M4**	-Xây dựng góc TT gồm: tranh ảnh, tờ rơi TT về CSSKSS, sức khỏe BMTE, tại phòng khám và khoa sản; đặt ở vị trí dễ quan sát cho người bệnh và người nhà người bệnh. -Có tài liệu cho các lớp học tiền và hậu sản cung cấp cho các đ ối tượng phụ nữ, người nhà người bệnh (trong đó có nội dung hướng dẫn nuôi con bằng sữa mẹ).	**Thanh**	**Hồng**	**Quý 2**

IV. CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG CỦA PHÒNG KHĐD

1. Tiến hành kiểm tra, giám sát HSBA, Quy trình kỹ thuật 3 tháng/ lần. Bình bệnh án toàn Trung tâm 1 lần/tháng;

2. Tổ chức sinh hoạt khoa học định kỳ hàng tháng, tối thiểu 12 lần/năm.

3. Tổ chức khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh ngoại trú và tiến hành các biện pháp can thiệp đảm bảo đạt 01 lần / quý.

+ Số lượng mẫu khảo sát: 100 bệnh nhân.

+ Đối tượng: Người bệnh ngoại trú.

+ Địa điểm: Khảo sát sự hài lòng người bệnh tại khoa khám bệnh.

+ Thời gian: Thực hiện tháng thứ ba mỗi quý.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Đề nghị Giám đốc Trung tâm chỉ đạo phòng TCKT chủ động hướng dẫn phòng KH-ĐD, XD kế hoạch dự trù kinh phí đảm bảo thực hiện các hoạt động của phòng, nhằm thực hiện tốt nội dung kế hoạch chất lượng Trung tâm. Kinh phí gồm:

- In ấn các loại Văn bản, Quy định, biểu mẫu, hướng dẫn, hồ sơ bệnh án, soạn thảo phác đồ điều trị...

- Sử dụng hệ thống máy vi tính, máy in, hệ thống Internet…

- Ngoài ra các chi phí khác được thực hiện trong quá trình phối hợp với các khoa, phòng chức năng để hoàn thành nhiệm vụ.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đối với những nội dung quản lý chất lượng Phòng KH-ĐD phụ trách theo kế hoạch chất lượng của Trung tâm.

Nhiệm vụ cụ thể đã được Hội đồng QLCLTT phân công chi tiết từng thành viên, các cán bộ phụ trách tiêu chí chủ động thực hiện nhiệm vụ.

Tham mưu với tổ trưởng tổ QLCLBV- Trưởng phòng KH-ĐD để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao.

Bám sát vào hướng dẫn thực hiện tiêu chí CLTT để thực hiện nhiệm vụ đảm bảo chất lượng cũng như tiến độ kế hoạch. Cố gắng duy trì, giữ vững những mức điểm đã đạt năm 2018 và phấn đấu hoàn thiện những mức điểm đạt năm 2019.

2. Đối với những nội dung quản lý chất lượng Phòng KH-ĐD phối hợp với cán bộ phụ trách tiêu chí CLBV - tổ CLBV.

Đã phân công nhiệm vụ cụ thể đối với từng cán bộ phòng KH-ĐD, đảm bảo phù hợp với vị trí, năng lực chuyên môn của từng cán bộ. Từng cán bộ chủ động hoàn thiện nhiệm vụ đã được phân công.

Phối hợp chặt chẽ với cán bộ phụ trách từng tiêu chí mà Hội đồng CLBV đã phân công và Phụ trách phòng KH-ĐD để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Trên đây là kế hoạch cải tiến chất lượng Trung tâm của phòng kế hoạch điều dưỡng. Trong quá trình thực hiện có gì khó khăn, vướng mắc phản ánh trực tiếp với tổ trưởng tổ QLCLTT và Phụ trách phòng KH-ĐD để điều chỉnh cho phù hợp./.

KT. CTHĐQLCLTT **PHÓ CHỦ TỊCH**	**TRƯỞNG PHÒNG KHĐD**
	(Đã ký)
(Đã ký)	
PHÓ GIÁM ĐỐC TTYT **Nguyễn Văn Hiếu**	**Đặng Thị Kim Ngân**

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc, HĐCLBV: (B/c);
- Tổ QLCL: (P/h);
- TV Tổ TT-CNTT,Tổ KS HSBA, Tổ DD:(T/h);
- Lưu KHĐD,