

## **KẾ HOẠCH** **Cải tiến chất lượng khoa YHCT-PHCN năm 2019**

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, 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 về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và kết quả hoạt động của Khoa thực hiện trong năm 2018 cũng như mục tiêu nhằm tiếp tục phấn đấu đảm bảo Tiêu chí chất lượng Trung tâm. Khoa YHCT-PHCN xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2019 cụ thể như sau:

### **I. MỤC TIÊU:**

#### **1. Mục tiêu chung:**

Hoàn thành xuất sắc kế hoạch hoạt động, phấn đấu khoa đạt tiêu chuẩn đơn vị Tập Thể lao động xuất sắc.

#### **2. Mục tiêu về chất lượng:**

Tham gia phối hợp với các khoa, phòng, tổ chất lượng Trung tâm, nhằm thực hiện tốt các nội dung cải tiến chất lượng Trung tâm.

### **II. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG; TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ CÁC GIẢI PHÁP TRIỂN KHAI:**

#### **1. Tình hình nhân lực, công tác tổ chức, quản lý khoa:**

❖ Để đảm bảo tổ chức thực hiện nhằm hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao Khoa cần số lượng, cơ cấu nhân lực như sau:

- Số lượng: 14 nhân lực.

- Cơ cấu cán bộ: BSCKI: 01; BSYHCT 03; YS: 01; CNĐD: 01 ; ĐDTH: 08 (trong đó 01 đang học CNĐH);

❖ Mô hình tổ chức khoa:

+ Gồm: Phòng điều trị: 09; trong đó phòng cấp cứu: 01; Phòng khám 01;

+ Bộ phận quản lý, điều hành: 01 BSCKI; 01 CNĐD

+ Bộ phận khám bệnh điều trị: 03 BSYHCT, 01 YSYHCT

+ Bộ phận chăm sóc, thực hiện y lệnh: 09 ĐD

#### **2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế:**

##### **2.1. Cơ sở vật chất:**

- Hiện tại khoa có: 40 giường; 40 tủ đầu giường. Tủ đựng đồ cho BN 01

- Để cải tiến chất lượng khoa cần bổ sung khẩu hiệu, tranh tuyên truyền, 01 bảng phân công công việc, ghi chép theo dõi bệnh nhân nặng,...

##### **2.2. Dụng cụ, trang thiết bị y tế:**

Hiện tại khoa có: Máy tập PHCN kỹ thuật số, Máy laze 10 đầu châm, Máy kéo dẫn cột sống, Máy siêu âm kết hợp điện sung, Máy điện phân thuốc, Máy điện sung 2 kênh, Siêu âm điều trị, Máy võ dung, Đèn hồng ngoại, Tủ sấy parafin và một số dụng cụ phục vụ chuyên khoa YHCT-PHCN. Năm 2017 đã lắp thêm 06 còi báo động tại đầu giường BN hỗ trợ người bệnh khi cần thiết.

- Để cải tiến chất lượng khoa cần mua sắm bổ sung Máy kéo dẫn cột sống cổ lưng DFK-VB (Máy 2 đầu kéo), Máy Oxy cao áp.

- Sửa chữa, thay thế, bảo dưỡng: Bóng đèn, quạt trần, điều hòa, máy thiết bị y tế theo định kỳ.

### 3. Công tác tổ chức triển khai các hoạt động chuyên môn:

#### 3.1. Đảm bảo thực hiện chất lượng của khoa.

❖ Những nội dung cần phối hợp để hoàn thiện, duy trì và giữ vững:

Danh mục	Nội dung thực hiện	Đạt 2018- duy trì 2019	Người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Dự kiến hoàn thành
A1.2	<b>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</b> 10. Phòng chờ hoặc sảnh chờ có đủ số lượng quạt (hoặc điều hòa) hoạt động thường xuyên, hoặc bảo đảm nhiệt độ thích hợp cho người bệnh từ 22 đến 28 độ C. 11. Xây dựng và áp dụng quy trình sàng lọc, cách ly người bệnh truyền nhiễm trong các vụ dịch.	M3	ĐD Trưởng khoa	TC- HC	Quý 1
A1.3	<b>Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh</b> Xây dựng phương án giải quyết tình trạng quá tải trong giờ cao điểm	M4	ĐD Trưởng khoa	TC HC	Quý 1
A2.4	<b>Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý</b> 11. Có đầy đủ các phương tiện (quạt, máy sưởi hoặc máy điều hòa...) cho người bệnh tại các buồng bệnh. 12. Có mạng internet không dây phục vụ người bệnh	M4	ĐD Trưởng khoa	TC HC	Quý 1
A4.1	<b>Người bệnh được cung cấp thông tin, tham gia vào quá trình điều trị</b> 15. Có ít nhất 50% tổng số các khoa lâm sàng xây dựng “Phiếu tóm tắt thông tin điều trị”* cho một bệnh thường gặp tại khoa.	M4	ĐD Trưởng khoa	KH ĐD	Quý 1
B1.1	<b>Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện</b> 9. Tiến hành đánh giá việc thực hiện kế hoạch phát triển nhân lực y tế hàng năm. 10. Xây dựng và triển khai các giải pháp để khắc phục những mục tiêu chưa hoàn thành (nếu có). 11. Có ít nhất 75% chỉ số đạt được theo kế hoạch phát triển nhân lực y tế.	M4	ĐD Trưởng khoa	TC HC	Quý 1
B2.1	<b>Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp</b> Có các hình thức tập huấn, đào tạo, chia sẻ kinh nghiệm từ các nhân viên y tế có trình độ, cho nhân viên bệnh viện nhằm nâng cao năng lực chuyên môn ...	M4	ĐD Trưởng khoa	KH ĐD	Quý 1
C2.1	<b>Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học</b> *Bảo đảm hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học cần: Tham gia ghi chép, hoàn thiện bệnh án, quản lý BA tại khoa theo quy chế hồ sơ bệnh án và đánh giá chất lượng hồ sơ bệnh án.	M4	Trưởng khoa	KH- ĐD	Quý 1
C3.2	<b>Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động CM</b> 15. 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.	M4	Trưởng khoa	KH ĐD	Quý 1

C9.5	<b>Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ</b> - Phối hợp kiểm tra, giám sát ADR tại Trung tâm theo quy trình khoa dược đã xây dựng. - Thông báo về hoạt động thông tin thuốc cho bác sĩ, điều dưỡng về thuốc, thuốc mới, chất lượng thuốc, phản ứng có hại của thuốc, sự cố trong sử dụng thuốc, các khuyến cáo về thuốc của cơ quan quản lý... đến nhân viên, tại buổi giao khoa.	M3	Trưởng khoa	DƯ ỢC KS NK	Quý 1
D2.1	<b>Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh</b> 6.Có hệ thống ô-xy trung tâm cho phòng cấp cứu của khoa. 7.Các máy thở, máy theo dõi liên tục cho người bệnh, máy truyền dịch, tại giường cấp cứu có cảnh báo tự động nếu gặp tình huống nguy hiểm. 8. Có cán bộ y tế trực theo dõi camera hoặc theo dõi trực tiếp buồng bệnh 24/24 giờ đối với các buồng bệnh cấp cứu, điều trị tích cực. 9.Định kỳ ít nhất 6 tháng 1 lần tiến hành rà soát và đánh giá dựa trên bảng kiểm	M4	Trưởng khoa	HĐ CL BV	Quý 1
D3.2	<b>Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện</b> khoa/phòng XD KHCTCL có 1 chỉ số CL. XDPP và thu thập số liệu	M3	Trưởng khoa	KH ĐD	Quý 1
D2.5	Tham gia phòng ngừa nguy cơ BN bị trượt ngã	M2	Trưởng khoa	KH- ĐD	Quý 1

❖ Những nội dung phối hợp phân đầu thực hiện nâng mức đạt năm 2019:

Danh mục	Nội dung thực hiện	Mức phân đầu 2019	Người thực hiện	Đơn vị phối hợp	Dự kiến hoàn thành
A1.4	<b>Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời</b> *Phân công cán bộ bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời gồm: Phối hợp thực hiện kiểm tra tủ thuốc và TTB, phương tiện cấp cứu thường xuyên. - Phối hợp đánh giá hoạt động cấp cứu người bệnh quý, năm. - Tham gia đánh giá, phân loại kết quả cấp cứu như số ca cấp cứu thành công, số ca chuyển tuyến, tử vong. - Phối hợp đánh giá rút kinh nghiệm từ các kết quả cấp cứu - Thực hiện và triển khai quy trình “báo động đỏ”* nội viện.	M3- M4	Trưởng khoa	KH ĐD+ KB	Quý 1
A4.1	<b>Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị</b> 50% các khoa lâm sàng xây dựng “Phiếu tóm tắt thông tin điều trị”* và phát cho người bệnh	M3- M4	Trưởng khoa	KH- ĐD	Quý 3
B3.3	<b>Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện</b> Khám sức khỏe định kỳ cho nhân viên và có chế độ tham quan, vui chơi tập thể	M3- M4	Trưởng khoa	TCH C	Quý 3
C1.1	<b>Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện</b> Có quy định hạn chế người nhà người bệnh vào khu vực chuyên môn hoặc khoa/phòng điều trị trong các giờ quy định.	M2- M3	Trưởng khoa	TC+ KH	Quý 1
C2.1	<b>Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học</b> Bảo đảm hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học cần: Tham gia ghi chép, hoàn thiện bệnh án, quản lý BA tại khoa theo quy chế hồ sơ bệnh án và đánh giá chất lượng hồ sơ bệnh án.	M3- M4	Trưởng khoa	KH- ĐD	Quý 1
C4.6	<b>Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định</b> Đo nước đầu vào và chất thải lỏng đầu ra.Văn bản đánh giá 1 năm 2 lần.	M2- M3	Trưởng khoa	DƯ ỢC	Quý 3

	Tập huấn QLCTLYT			KSN K	
C5.1	<b>Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật.</b> Danh mục kỹ thuật đã được phê duyệt và công bố công khai cho người bệnh và người dân.	M3- M4	Trưởng khoa	KH ĐD	Quý 2
C9.4	<b>Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý</b> Xây dựng quy trình hướng dẫn và giám sát sử dụng thuốc có nguy cơ cao. Khoa được tổ chức tập huấn, thông tin cho nhân viên y tế ít nhất 1 lần/năm.	M3- M4	Trưởng khoa	DU ỢC KSN K	Quý 1
D3.3	<b>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</b> Báo cáo bảo đảm chất lượng số liệu và các thông tin.	M2- M3	Trưởng khoa	KH ĐD	Quý 4

### **3.2. Xây dựng chỉ số chất lượng thực hiện của khoa.**

1. Xây dựng và áp dụng ít nhất 1 bảng kiểm tránh sai sót, nhằm lẫn trong cung cấp dịch vụ.

2. Không xảy ra các sự cố y khoa gây ảnh hưởng đến tính mạng người bệnh.

### **3.3. Công tác chuyên môn thực hiện tại khoa.**

- Tổng số lượt bệnh nhân điều trị năm 2018 là 1542; Năm 2019 khoa dự kiến điều trị cho 1600 lượt bệnh nhân.

- Số ngày điều trị: Dự kiến thực hiện năm 2019 là 12.800 ngày.

- Ngày điều trị trung bình là 8,0 ngày.

### **3.4. Công tác nghiên cứu khoa học thực hiện tại khoa.**

- Bác sỹ: 1 đề tài dự kiến tháng 10/2019 báo cáo

### **3.5. Công tác đào tạo của khoa.**

❖ *Đối với đào tạo liên tục và tập huấn chuyên môn:* Tham gia đầy đủ về số lượng, thành phần cán bộ tại các buổi tập huấn, đào tạo do TTYT tổ chức cũng như tuyên truyền triệu tập đảm bảo 12 giờ/1 cán bộ/năm.

❖ *Đối với đào tạo cấp chứng chỉ:*

- Điều dưỡng đại học, cao đẳng theo chuẩn.

### **3.6. Tham gia các phong trào của Công đoàn, Đoàn TN, Nữ công.**

- Hiến máu nhân đạo do công đoàn tổ chức: 02 cán bộ tham gia.

- Văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao kỷ niệm các ngày lễ lớn do TTYT tổ chức như 27/2; 08/3; 02/9; 20/10.

## **III. KINH PHÍ THỰC HIỆN:**

Phòng KTTC hướng dẫn khoa xây dựng kế hoạch dự trù kinh phí đảm bảo thực hiện các hoạt động của khoa, nhằm thực hiện tốt nội dung kế hoạch chất lượng Trung tâm.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

### **1. Đối với nội dung chất lượng của khoa:**

Căn cứ vào bản mô tả vị trí việc làm cũng như Quy chế hoạt động của khoa. Từng cá nhân cán bộ ở các vị trí bám sát vào nội dung kế hoạch tiêu chí chất lượng của khoa, cố gắng phối hợp tốt với các khoa, phòng để duy trì, giữ vững những mức điểm đã hoàn thành năm 2018 và gắng phấn đấu hoàn thiện những mức điểm phấn đấu đạt năm 2019.

### **2. Đối với những nội dung công tác khác.**

Từng cán bộ chủ động hoàn thiện nhiệm vụ đã được phân công đồng thời

phối hợp chặt chẽ với các khoa, phòng chức năng, các tổ chức như Công Đoàn, Đoàn TN... để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

## **V. NHẬN ĐỊNH TÌNH HÌNH THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN:**

### **1. Thuận lợi:**

- Nhân lực : Cán bộ đoàn kết, đã quen với mô hình hoạt động các kỹ thuật thông thường của khoa phù hợp với tuyến huyện.

- Cơ sở vật chất tương đối đầy đủ khang trang.

### **2. Khó khăn:**

- Nhân lực: Còn thiếu một số CCCM, khó thực hiện triển khai thêm dịch vụ kỹ thuật.

- Cơ sở vật chất chưa đồng bộ, trang thiết bị máy móc còn hạn chế.

- Chuyên môn: Cần đào tạo chứng chỉ chuyên môn chop một số BS, KTV

- Công tác khác: Khắc phục tình trạng quản lý bệnh nhân, người bệnh vắng mặt khi BHXH đi kiểm tra...

## **VI. KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT:**

Để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao khoa chuyên khoa kiến nghị với Giám đốc Trung tâm y tế quan tâm chỉ đạo các bộ phận chức năng một số vấn đề như sau:

1. Đối với tình hình nhân lực, cơ sở vật chất: Đề nghị phòng tổ chức hành chính đào tạo cấp chứng chỉ đảm bảo thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, duy tu sửa chữa cơ sở vật chất định kỳ.

2. Đối với trang thiết bị y tế: Đề nghị khoa dược- KSNK-TBYT tham mưu mua sắm bổ sung kịp thời.

3. Đối với công tác văn bản chỉ đạo: Đề nghị phòng kế hoạch điều dưỡng hướng dẫn, phối hợp chặt chẽ trong quá trình tổ chức thực hiện.

4. Đối với tình hình tài chính: Đề nghị phòng kế toán tài chính hướng dẫn khoa hạch toán, khoán phù hợp đảm bảo đúng nguyên tắc, quy chế chi tiêu nội bộ.

Trên đây là kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2019 của khoa YHCT-PHCN. Đề nghị ban lãnh đạo Trung tâm tạo điều kiện để tập thể khoa và từng viên chức trong khoa thực hiện đạt kết quả cao./.

### **Nơi nhận:**

- Ban GD, HĐCLBV: (B/c);
- Tổ QLCL: (P/h);
- Lưu khoa, VT,

**PHÓ CT. HĐTT QLCLTT  
PHÓ GIÁM ĐỐC TTYT**

**(Đã ký)**

**TRƯỞNG KHOA  
YHCT-PHCN**

**(Đã ký)**

**Nguyễn Văn Hiếu**

**Dương Minh Thiệu**