

Số: /KH-BVLBP

Bình Định, ngày 29 tháng 11 năm 2023

KẾ HOẠCH

Kế hoạch nâng cao chất lượng Bệnh viện trong 3 tháng cuối năm 2023

Căn cứ công văn số 4448/SYT-VP ngày 20/11/2023 của Sở Y tế về việc kết quả kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2023;

Bệnh viện Lao và Bệnh phổi xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng Bệnh viện trong 3 tháng cuối năm 2023.

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung:

Tiếp tục triển khai hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện nhằm cung ứng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả, đem lại sự hài lòng cho người bệnh, người dân và NVYT phù hợp với tình hình thực tế của bệnh viện.

- Giảm thời gian chờ khám bệnh và thủ tục hành chính, tăng thời gian khám, tư vấn cho người bệnh, tăng sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.

- Duy trì 100% khoa/phòng đảm bảo hoạt động hệ thống quản lý sự cố y khoa, không để xảy ra sự cố y khoa nghiêm trọng

2. Mục tiêu cụ thể:

- Xây dựng kế hoạch đảm bảo chất lượng phục vụ công tác chuyên môn, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh theo “Bộ tiêu chí chất lượng Việt Nam” của Bộ trưởng Bộ Y tế đã ban hành. Các bộ phận căn cứ theo kế hoạch và các giải pháp khắc phục để nâng cao chất lượng hoạt động của bệnh viện.

- Đưa ra các mục tiêu cụ thể và các vấn đề ưu tiên để giải quyết

3. Những kết quả đạt được và tồn tại qua kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2022 (Bộ tiêu chí chất lượng Việt Nam).

1. Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 78/83 tiêu chí

2. Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 94%

3. Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 238 (Có hệ số: 258)

4. Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.04.

II. CÁC HOẠT ĐỘNG CẦN THIẾT PHẢI TRIỂN KHAI

TT	Nội dung hoạt động		Thời gian	Người thực hiện	Mức hiện tại	Kết quả dự kiến
	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH					
	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh		Giám sát: HDQLCL			
	A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	Quý IV	Khoa Khám,	3	4
	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	Quý IV	Các khoa có phòng khám	3	4
	6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh		Giám sát: HDQLCL			
	C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	Quý IV	KHTH-ĐD-CĐT, Các khoa có phòng khám	2	3
	C10. Nghiên cứu khoa học		Giám sát: HDQLCL			
	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	Quý IV	KHTH-ĐD-CĐT	2	3

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Hội đồng Quản lý chất lượng

- Tiếp nhận, phân bổ, giải quyết kịp thời các ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc nghi ngờ của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh thường phàn nàn, tần số khoa, phòng, nhân viên y tế có nhiều người bệnh phàn nàn hoặc khen ngợi, phân tích rõ nguyên nhân để kịp thời chấn chỉnh xử lý hoặc khen ngợi.

- Giám sát, kiểm soát, đánh giá kết quả thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng, quản lý chất lượng của các đơn vị, cá nhân được phân công.

2. Phòng Kế hoạch tổng hợp - Điều dưỡng- Chỉ đạo tuyến

- Chủ trì và phối hợp với các đơn vị có liên quan trong triển khai kiểm tra, giám sát các lĩnh vực chuyên môn, cải tiến chất lượng, các quy trình, các hoạt động có liên quan đến khám chữa bệnh, điều dưỡng chăm sóc người bệnh.

- Có trách nhiệm các nội dung về an toàn người bệnh: nhằm phát hiện các lỗi tiềm ẩn và tai biến nhẹ chưa được báo cáo, giúp bệnh viện chủ động triển khai các biện pháp cải tiến thiết thực và hiệu quả. Hoạt động giám sát chủ động còn giúp tạo lập một môi trường làm việc mà nhân viên ý thức được bệnh viện luôn có hoạt động kiểm tra, giám sát về an toàn người bệnh;

- Có trách nhiệm đưa ra ý tưởng, các sáng kiến cải tiến nhằm nâng cao chất lượng, thường xuyên giám sát, kiểm tra, tiến hành làm các đề tài nghiên cứu liên quan đến chuyên trách.- Khảo sát sự hài lòng người bệnh theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 theo quy định

- Phụ trách triển khai và duy trì 5S tại các khoa, phòng

- Là đầu mối thống nhất, xây dựng và ban hành những quy trình, quy định, hướng dẫn, bảng kiểm về chuyên môn.

*** Bộ phận Quản lý chất lượng**

- Tham mưu Hội đồng Quản lý chất lượng xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng và kế hoạch đảm bảo và cải tiến chất lượng.

- Làm đầu mối triển khai thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện, xây dựng các hoạt động cụ thể trình Giám đốc phê duyệt

- Phối hợp, hướng dẫn, các khoa, phòng vị triển khai các hoạt động cải tiến; theo dõi, giám sát và báo cáo lãnh đạo bệnh viện tiến độ và kết quả thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng. Thực hiện đánh giá chất lượng định kỳ và đột xuất.

*** Bộ phận Công nghệ thông tin**

- Nghiên cứu các ứng dụng, nền tảng mới áp dụng nâng cao chất lượng

- Rà soát đánh giá thực trạng ứng dụng CNTT tham mưu cho Ban Giám đốc triển khai thực hiện Thông tư số 54/TT-BYT ngày 29/12/2017, Quyết định 28/QĐ-BYT ngày 05/01/2021 và Thông tư số 46/2018/TT-BYT ngày 28/12/2018 của Bộ Y tế.

- Phối hợp với các doanh nghiệp cung ứng CNTT triển khai các ứng dụng CNTT đảm bảo tin cậy, chính xác.

3. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn- Dinh dưỡng

- Chịu trách nhiệm các nội dung liên quan đến kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện, chế độ dinh dưỡng.

- Tham mưu kiện toàn và duy trì lại hoạt động của Hội đồng KSNK.
- Triển khai thực hiện các quy định tại Thông tư số 16/2018/TT-BYT ngày 20/7/2018 và Thông tư 20/2021/TT- BYT ngày 26/11/2021 của Bộ Y tế.

4. Khoa Dược

- Chịu trách nhiệm các nội dung liên quan đến Dược.
- Tham mưu với Lãnh đạo Bệnh viện kiện toàn và nâng cao năng lực hoạt động của Hội đồng Thuốc và Điều trị; Ban Quản lý sử dụng kháng sinh. Chủ trì, tham mưu cho Lãnh đạo Bệnh viện triển khai thực hiện Quyết định số 5631/QĐ-BYT ngày 31/12/2020 của Bộ Y tế.

5. Phòng Tổ chức – Hành chính

- Chịu trách nhiệm các nội dung liên quan đến Tổ chức, cơ sở vật chất, ...
- Tổng hợp và tham mưu cho Ban Giám đốc kịp thời tổ chức các hoạt động mua sắm các công cụ, dụng cụ phục vụ hoạt động cải tiến chất lượng.
- Xây dựng và triển khai các quy trình liên quan đến lĩnh vực hành chính.

6. Phòng Tài chính - Kế toán

- Thực hiện kiểm soát các hợp đồng, các nguồn chi cho hoạt động liên quan đến cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Hướng dẫn thủ tục thanh quyết toán đảm bảo đúng nguyên tắc tài chính.

7. Các khoa, phòng, Bệnh viện

- Triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện theo chức năng nhiệm vụ được giao.
- Các khoa, phòng, đơn vị trực thuộc căn cứ kế hoạch của toàn viện, tự đề ra kế hoạch cải tiến chất lượng cho khoa/phòng với các tiêu chí và chỉ số chất lượng cụ thể.

Trên đây là Kế hoạch cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh khắc phục trong 3 tháng cuối năm 2023, Giám đốc Bệnh viện đề nghị các khoa, phòng, bộ phận liên qua nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Hội đồng QLCLBV;
- Lãnh đạo BV;
- Khoa, phòng;
- Lưu: VT; KHTH-ĐD-CĐT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đỗ Phúc Thanh