

Số: /KH - TTYT

Krông Nô, ngày

**KẾ HOẠCH**  
**Khắc phục tồn tại sau tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện**  
**6 tháng đầu năm 2020**

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về việc hướng dẫn quản lý chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Kế hoạch số 31/KH-TTYT ngày 31/01/2020, V/v kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh năm 2020;

Căn cứ kết quả cuộc họp Hội đồng Quản lý chất lượng ngày 08/7/2020 về việc triển khai kết quả tự đánh giá chất lượng 6 tháng đầu năm 2020 và lựa chọn ưu tiên để khắc phục sau kiểm tra;

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện-TTYT;

Tổ Quản lý chất lượng xây dựng kế hoạch khắc phục các tồn tại sau kiểm tra đánh giá cải tiến nâng mức tiêu chí chất lượng bệnh viện 6 tháng cuối năm như sau:

**I. MỤC TIÊU.**

- + Khắc phục các tồn tại theo chuyên đề sau kiểm tra 6 tháng đầu năm 2020.
- + 50% các tiêu chí ở mức 1 được nâng điểm lên mức 2 hoặc cao hơn.
- + Nâng điểm mức tiêu chí đạt > 3.1 cuối năm 2020.

**II. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN.**

**1. Các tiêu chí mức 1 cải tiến để nâng mức gồm 8 tiêu chí.**

**1.1. Tiêu chí B 1.3.** Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì và đạt mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung.**

- Tiêu mục 4 (M2). Xây dựng dự thảo bản mô tả công việc cho đầy đủ các chức danh nghề nghiệp.

- Tiêu mục 17 (M4). Có đánh giá tính khả thi các bản mô tả công việc cho các chức danh nghề nghiệp và cập nhật, điều chỉnh bổ sung hàng năm.

**1.2. Tiêu chí B 2.2.** Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức để nâng mức tiêu chí. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì và đạt mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung.**

- Tiêu mục 5(M2). Trong năm đã tổ chức được ít nhất hai lớp tập huấn nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức tại bệnh viện cho nhân viên y tế.

Tiêu mục 8 (M3). Có tiến hành khảo sát hoặc đánh giá sơ bộ thái độ ứng xử của nhân viên y tế và sử dụng kết quả khảo sát, đánh giá để bố trí người phù hợp ở các vị trí việc làm thường tiếp xúc với người bệnh và người nhà người bệnh.

- Tiêu mục 11 (M4). Có tiến hành đánh giá việc triển khai nâng cao thái độ ứng xử, giao tiếp, y đức theo định kỳ và có báo cáo về hình thức/phương pháp đánh giá và kết quả đánh giá.

**1.3. Tiêu chí B3.2.** Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì và đạt mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 6 (M2). Nhân viên y tế được cấp đầy đủ các phương tiện bảo hộ mang tính liên quan trực tiếp đến an toàn như khẩu trang, găng tay, trang phục bảo hộ dùng 1 lần dùng trong phòng mổ hoặc các dịch bệnh truyền nhiễm

Tiêu mục 7 (M2). Cung cấp đầy đủ trang phục cho các đối tượng lãnh đạo, bác sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên, nhân viên hành chính, thực tập, y công thuộc nhân viên hợp đồng tại bệnh viện.

Tiêu mục 12 (M4). Bệnh viện lập hồ sơ vệ sinh lao động, đo kiểm tra môi trường lao động định kỳ (theo quy định của bệnh viện).

**1.4. Tiêu chí C1.1.** Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung**

Tiêu mục 4(M2). Bệnh viện có xây dựng phương án, kế hoạch bảo vệ, trong đó có nêu số lượng người, vị trí cần bảo vệ, tần suất đi tuần. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

Tiêu mục 7 (M3). Lực lượng bảo vệ đã được đào tạo chuyên nghiệp hoặc tập huấn nghiệp vụ bảo vệ tại các đơn vị có trình độ và chức năng đào tạo nghiệp vụ bảo vệ (có chứng chỉ, giấy tham gia khóa tập huấn...).

Tiêu mục 8(M3). Có hình thức kiểm soát được người ra vào khoa/phòng điều trị.

**1.5. Tiêu chí C2.1.** Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học.

Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: Bs Phạm Ngọc Dũng, BS. Mai Thanh.**

Tiêu mục 3 (M1) Phát hiện thấy có bệnh án không đọc được nội dung viết do chữ viết xấu, viết mờ...

**1.6. Tiêu chí C9.4.** Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: DS. Nguyễn Huệ, TK lâm sàng**

Tiêu mục 4 (M2) Bảo đảm thực hiện các quy định về kê đơn thuốc ngoại trú tại bệnh viện.

Tiêu mục 5 (M2). Có hướng dẫn về sử dụng thuốc cho điều dưỡng, nhân viên y tế ít nhất 1 buổi/năm.

Tiêu mục 8 (M3). Bảo đảm thực hiện kê đơn thuốc theo đúng các quy chế kê đơn.

**1.7. Tiêu chí C10.1.** Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 2 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

Tiêu mục 5(M2). Chủ trì hoặc phối hợp tham gia thực hiện ít nhất một nghiên cứu khoa học.

**1.8. Tiêu chí E2.1.** Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa. Để đảm bảo tiêu chí này đạt mức 2 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: BS Mai Thanh.**

Tiêu mục 4. ĐD nhi được đào tạo về nhi chiếm 30% /tổng số ĐD của khoa.

**2. Các tiêu chí mức 2 cải tiến để nâng mức gồm ... tiêu chí.**

**2.1. Tiêu chí A1.3.** Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: BS. Bùi Thị Liễu, CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 2 (M2) Chưa tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh.

Tiêu mục 4(M2). Có bản kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ tại khoa khám bệnh dựa trên đánh giá thực trạng.

**2.2. Tiêu chí 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. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: Ban Giám đốc; CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 4. Có kế hoạch và bản danh sách phân công người trực đường dây nóng trong và ngoài giờ hành chính (24/24 giờ).

Tiêu mục 10. Có hình thức ghi lại các ý kiến phản hồi của người bệnh và phương hướng, kết quả xử lý (ghi lại bằng sổ, máy tính, hoặc phần mềm quản lý theo dõi...).

Tiêu mục 11. Có sổ (hoặc bản danh sách) thống kê theo thời gian trong năm đầy đủ, trung thực các ý kiến về bệnh viện đã được đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội và các đơn kiện có liên quan đến bệnh viện, bao gồm ý kiến tích cực và tiêu cực

Tiêu mục 14. Có báo cáo thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh thường xuyên phàn nàn, thắc mắc; tần số các khoa, phòng và nhân viên y tế có nhiều người bệnh phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi để có giải pháp xử lý và xác định vấn đề ưu tiên cải tiến."

**2.3. Tiêu chí C1.2.** Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: BS. Nguyễn Quốc Văn, CN. Phạm Thị Chung.**

Hoàn thiện hồ sơ đạt mức 2, mức 3.

**2.4. Tiêu chí C4.1.** Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Trần Thị Kim Chi, CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 7(M3). Có đề án VTVL. Đã xác định cơ cấu, số lượng, vị trí việc làm của nhân viên phòng/tổ kiểm soát nhiễm khuẩn dựa trên quy mô hoạt động và hạng bệnh viện.

**2.5. Tiêu chí C5.5(M3).** Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: BS. Nguyễn Thành Chương. Trưởng các khoa lâm sàng.**

Tiêu mục 5. Nhân viên y tế thực hiện đúng theo hướng dẫn chẩn đoán và điều trị.

Tiêu mục 6. Có ban hành quy định các khoa lâm sàng (hoặc toàn bệnh viện, do bệnh viện tự quy định) thực hiện bình (hoặc kiểm tra) bệnh án, tối thiểu 1 lần trong 1 tháng.

Tiêu mục 7. Có ban hành quy định khoa khám bệnh thực hiện bình đơn thuốc, tối thiểu 1 lần trong 1 tháng.

Tiêu mục 8. Có các hình thức phản hồi kết quả bình bệnh án với bác sỹ, điều dưỡng và các bên liên quan.

Tiêu mục 10. Tiến hành kiểm tra, giám sát (ngẫu nhiên và định kỳ) việc tuân thủ các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị của các bệnh án có bệnh nằm trong danh sách đã lập.

**2.6. Tiêu chí C6.3{3}**. Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Dịu, CN. Phạm Thị Chung, ĐD trưởng khoa.**

Tiêu mục 6 (M3). Có đầy đủ các phương tiện, dụng cụ cơ bản phục vụ cho việc chăm sóc thể chất và vệ sinh cá nhân cho người bệnh.

**2.7. Tiêu chí C7.2** . Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: BS. Nguyễn Thị Kim Nhung, BS Nguyễn Quốc Văn.**

Tiêu mục 9. Có khu vực chế biến thức ăn bảo đảm vệ sinh sạch sẽ.

Tiêu mục 10. Bộ phận chế biến thức ăn được thiết kế một chiều..

**2.8. Tiêu chí C9.3**. Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: DS Nguyễn Huệ.**

Tiêu mục 6/3 có quy trình cấp phát thuốc trong bệnh viện từ khoa được đến người bệnh đã được lãnh đạo bệnh viện phê duyệt.

**2.9. Tiêu chí C9.5**. Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: DS Nguyễn Huệ.**

Tiêu mục 15. Xây dựng và phát hành bản thông tin thuốc, lưu hành nội bộ trong bệnh viện.

Tiêu mục 17. Tiến hành khảo sát, đánh giá (hoặc nghiên cứu) về tình hình thực hiện thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc tại bệnh viện.

**2.10. Tiêu chí D1.3**. Xây dựng văn hóa chất lượng. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung, CN Y Tân.**

Tiêu mục 7. Công khai khẩu hiệu (slogan) mang ý nghĩa và đặc trưng của bệnh viện.

Tiêu mục 8. Có trang thông tin điện tử của bệnh viện; thông tin cập nhật thường xuyên ít nhất 1 tuần 1 lần.

**2.11. Tiêu chí D2.4.** Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Diệu, ĐD trưởng khoa.**

Tiêu mục 8. Có xây dựng các bảng kiểm để thực hiện kiểm tra, đối chiếu người bệnh và dịch vụ cung cấp.

Tiêu mục 9. Áp dụng bảng kiểm thực hiện tra, chiếu để xác nhận và khẳng định lại tên, tuổi, đặc điểm bệnh tật... của người bệnh trước khi cung cấp dịch vụ (trong trường hợp người bệnh không thể trả lời cần xác nhận thông qua người nhà người bệnh).

Tiêu mục 10. Áp dụng các hình thức thủ công (hoặc công nghệ thông tin ) như ghi tên, ghi số, phát số... cho người bệnh và các mẫu bệnh phẩm, dụng cụ, thuốc, vật tư... có liên quan đến người bệnh để tránh nhầm lẫn khi cung cấp dịch vụ..

**2.12. Tiêu chí C4.3.** Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 3 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Trần Thị Kim Chi, CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 7. Thiết lập hệ thống bồn vệ sinh tay đầy đủ cho nhân viên y tế tại các khoa/phòng/buồng có thực hiện các kỹ thuật, thủ thuật.

Tiêu mục 8. Nước rửa tay tại buồng có thực hiện các kỹ thuật, thủ thuật bảo đảm vô khuẩn được xử lý qua hệ thống máy lọc nước hoặc bầu lọc nước (thay định kỳ).

Tiêu mục 9. Có các hướng dẫn vệ sinh tay tại các bồn rửa tay.

Tiêu mục 10. Sẵn có dung dịch sát khuẩn tay nhanh tại các bàn/buồng tiêm và buồng thực hiện các kỹ thuật, thủ thuật.

**3. Các tiêu chí mức 3 cải tiến để nâng mức gồm ... tiêu chí.**

**3.1. Tiêu chí A1.2.** Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 18. Có mái hiên che nắng, mưa trong toàn bộ lối đi giữa các khối nhà trong bệnh viện . Phát hiện 1 lối đi giữa các khối nhà trong bệnh viện không có mái hiên che nắng, mưa là không đạt.

**3.2. Tiêu chí A1.5.** {4}. Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung, CN Chu Quốc Thái.**

Tiêu mục 9. Có hình thức đăng ký chờ theo trình tự trước - sau tại các khu vực cận lâm sàng, thu viện phí, làm thủ tục BHYT...

**3.3. Tiêu chí A3.1.** Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 10. Không có bãi cỏ dại mọc hoang trong khuôn viên bệnh viện (bãi cỏ dại mọc hoang là cỏ mọc không có sự kiểm soát của con người, không được cắt tỉa, là môi trường cho côn trùng, động vật phát triển).

**3.4. Tiêu chí A3.2**{4}. Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì và tăng mức 5 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Đào Thị Kim Phúc, CN. Phạm Thị Chung. ĐD trưởng các khoa, phòng.**

Tiêu mục 11. Trong năm có tổ chức giới thiệu và tập huấn phương pháp 5S cho nhân viên.

Tiêu mục 14. Chìa khóa tủ có dây đeo cổ tay cho người bệnh hoặc các tủ được khóa bằng mã số, hoặc có kết an toàn dành cho người bệnh.

Tiêu mục 15. Áp dụng phương pháp 5S để cải tiến chất lượng trên phạm vi toàn bệnh viện.

Tiêu mục 16. Có báo cáo đánh giá việc áp dụng phương pháp 5S.

Tiêu mục 17. Sử dụng kết quả đánh giá để tiếp tục cải tiến chất lượng, gọn gàng, ngăn nắp.

**3.5. Tiêu chí B1.1.** Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 3. Bản kế hoạch phát triển nhân lực y tế phù hợp với quy hoạch phát triển tổng thể của bệnh viện (đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt).

Tiêu mục 10. Tiến hành đánh giá việc thực hiện kế hoạch phát triển nhân lực y tế hàng năm.

Tiêu mục 11. Xây dựng và triển khai các giải pháp để khắc phục những mục tiêu chưa hoàn thành (nếu có).

Tiêu mục 12. Có ít nhất 75% chỉ số đạt được theo kế hoạch phát triển nhân lực y tế.

**3.6. Tiêu chí B4.2{4}.** Triển khai văn bản của các cấp quản lý. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 12. Có tiến hành rà soát định kỳ tiến độ triển khai văn bản chỉ đạo.

**3.7. Tiêu chí B4.4{4}.** Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

Tiêu mục 7. Có kế hoạch tuyển chọn, bồi dưỡng đội ngũ lãnh đạo kế cận.

**3.8. Tiêu chí C4.6.** Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Trần Thị Kim Chi, CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 16. Thực hiện bảo trì, bảo dưỡng hệ thống xử lý nước thải định kỳ hàng năm.

**3.9. Tiêu chí C5.2 {3}.** Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 5 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: BS. Nguyễn Thành Chương, Phòng HC-KT.**

Tiêu mục 1. Có xây dựng kế hoạch hoặc đề án triển khai kỹ thuật mới, phương pháp mới trong năm hoặc năm kế tiếp.

Tiêu mục 5 - Cử nhân viên đi đào tạo về kỹ thuật mới, phương pháp mới tại các bệnh viện khác trong nước"

**3.10. Tiêu chí C7.4{4}"** Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: BS. Nguyễn Thị Kim Nhung, BS. Nguyễn Quốc Văn.**



Tiểu mục 7. Tổ chức truyền thông, giáo dục về dinh dưỡng cho người bệnh tại khoa điều trị hoặc hội trường.

**3.11. Tiêu chí D1.2.** Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Đào Thị Kim Phúc, Trưởng khoa/phòng.**

Tiểu mục 11. Tỷ lệ các khoa/phòng xây dựng đề án cải tiến chất lượng riêng của từng khoa/phòng chiếm từ 50% tổng số khoa/phòng trở lên.

**3.12. Tiêu chí D2.1.** Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: BS Mai Thanh, ĐD trưởng khoa.**

Tiểu mục 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.

Tiểu mục 8. Có cán bộ y tế trực theo dõi camera hoặc theo dõi trực tiếp buồng bệnh 24/24 đối với các buồng bệnh cấp cứu, điều trị tích cực.

Tiểu mục 9. Định kỳ ít nhất 6 tháng 1 lần tiến hành rà soát và đánh giá dựa trên bảng kiểm việc thực hiện phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến xấu xảy ra với người bệnh tại các khu vực có nguy cơ cao hoặc đã xảy ra các sự cố, trong đó có phát hiện những nhược điểm cần khắc phục, phân tích các sự cố y khoa đã xảy ra (nếu có).

**3.13. Tiêu chí D3.2.** Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: Trưởng khoa, phòng**

Tiểu mục 9. Hoàn thành đạt được ít nhất 60% các chỉ số chất lượng đã nêu trong bản kế hoạch cải tiến chất lượng chung toàn bệnh viện.

**3.13. Tiêu chí D2.3.** Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: Trưởng khoa, phòng.**

Tiểu mục 10. Có tiến hành giám sát việc áp dụng bảng kiểm an toàn phẫu thuật, thủ thuật theo hình thức kiểm tra ngẫu nhiên, không báo trước tại các phòng phẫu thuật, phòng thủ thuật.

**3.14. Tiêu chí 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. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung, BS. Hoàng Thị Thu Hà.**

Nhân viên khoa sản được tập huấn về tư vấn và hỗ trợ bà mẹ nuôi con bằng sữa mẹ chiếm từ 95% trở lên.

#### **4. Các tiêu chí mức 4 cải tiến để duy trì gồm 04 tiêu chí.**

**4.1. Tiêu chí A1.1{4}.** Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung.**

Tiêu mục 31. Khoa khám bệnh có vạch màu hoặc dấu hiệu, chữ viết... được dán hoặc gắn, sơn kẻ dưới sàn nhà hướng dẫn người bệnh đến các địa điểm thực hiện các công việc khác nhau như đến phòng xét nghiệm, chụp X-Quang, siêu âm, điện tim, nộp viện phí, khu vệ sinh...(nếu các phòng xét nghiệm, chụp X-quang, siêu âm, viện phí...nằm ở tòa nhà khác với khoa khám bệnh thì cần có chỉ dẫn bằng hình thức khác rõ ràng, cụ thể).

**4.2. Tiêu chí A2.1.** Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung. TK lâm sàng.**

Bố trí uồng điều trị nam, nữ riêng

**4.3. Tiêu chí B3.3 {5}.** Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện. Để đảm bảo tiêu chí này duy trì mức 4 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung, BS. Nguyễn Quốc Văn.**

Tiêu mục 2. Có tiến hành khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho các đối tượng nhân viên y tế có nguy cơ cao như các chuyên khoa có phơi nhiễm bệnh lây truyền, hóa chất, phóng xạ....

Tiêu mục 4. Có tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho toàn bộ nhân viên bệnh viện và khám bệnh nghề nghiệp cho các nhân viên y tế.

Tiêu mục 7. Có các hình thức động viên tinh thần nhân viên y tế như tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi tập thể cho nhân viên thường xuyên hàng năm và huy động được đa số nhân viên tham gia.

Tiêu mục 10. Có các hình thức, phương tiện nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần cho nhân viên y tế như sân tập và dụng cụ thể thao hoặc khu thể thao.

Tiêu mục 11. Xây dựng các hoạt động hoặc phong trào thể thao và văn hóa văn nghệ, giải trí, động viên, khích lệ tinh thần cho nhân viên y tế, hoạt động thường xuyên.

**4.4. Tiêu chí E1.2.** Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh. Để đảm bảo tiêu chí này tăng mức 5 cần phải hoàn thiện các tiêu mục sau trong quý III, IV năm 2020.

**Người phụ trách: CN. Phạm Thị Chung, BS. Hoàng Thị Thu Hà.**

Tiêu mục 10. Khu vực khoa/phòng khám bệnh, phòng chờ có ti-vi màn hình từ 40 inch trở lên, thường xuyên phát các băng hình về sức khỏe sinh sản, chăm sóc trước sinh; trong và ngay sau sinh; sau sinh.

Tiêu mục 11. Các lớp học tiền sản được tổ chức theo lịch cố định ít nhất 1 lần trong tuần và công bố công khai cho người dân được biết."

**III. KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG ĐÁNH GIÁ TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN**  
(chi tiết đánh giá kèm theo phụ lục 1).

Trên đây là kế hoạch khắc phục những tồn tại sau kiểm tra 6 tháng đầu năm 2020 và cải tiến nâng mức tiêu chí chất lượng 6 tháng cuối năm 2020. Đề nghị các bộ phận, cá nhân nghiêm túc xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện. <sup>(Phúc)</sup>

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng (t/hiện);
- Lưu VT, tổ QLCL .

**GIÁM ĐỐC**

**TRƯƠNG HY**