|  |  |
| --- | --- |
| SỞ Y TẾ NGHỆ AN  **TRUNG TÂM Y TẾ QUỲ CHÂU** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập- Tự do – Hạnh phúc** |
| Số: …./HD-KHNV | *Quỳ Châu, ngày …. tháng 01 năm 2020* |
| V/v Hướng dẫn xây dựng kế hoạch hoạt động năm 2020 và Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2020 |  |

Kính gửi: Các khoa/phòng

Căn cứ Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0;

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

Căn cứ kết quả tự kiểm tra, đánh giá cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2019 và kết quả hoạt động năm 2019;

Căn cứ vào tình hình thực tế tại đơn vị;

Theo đề nghị của Hội đồng, Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện,

Giám đốc Trung tâm y tế yêu cầu các đơn vị khoa/phòng thực hiện một số nội dung sau:

**I. XÂY DỰNG KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG NĂM 2020**

*(Theo mẫu đính kèm)*

**II. XÂY DỰNG ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2020**

**1. Xây dựng Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện cho đơn vị khoa/phòng phụ trách** *(theo mẫu đính kèm).*

2**. Khắc phục tồn tại theo đánh giá, kết luận của Sở Y tế buổi làm việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019:**

- Các tiêu chí về kiểm soát nhiễm khuẩn, dinh dưỡng tiết chế còn hạn chế: chưa có cán bộ được đào tạo chuyên khoa dinh dưỡng lâm sàng; chưa thực hiện giám sát khoa trọng điểm/đối tượng người bệnh có nguy cơ cao; chưa thực hiện tốt chương trình rửa tay.

- Xây dựng trình kỹ thuật, phác đồ điều trị chưa bám sát với thực tiễn tại bệnh viện và đối với BHYT. Cập nhật quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị chưa đạt yêu cầu.

- Thực hiện kỹ thuật mới theo Thông tư 07/2015 của Bộ Y tế còn ít.

- Nguồn thu từ dịch vụ khám chữa bệnh còn thấp

- Khám chữa bệnh BHYT chi đa tuyến đi quá lớn dẫn đến vượt quỹ.

- Chưa có hộ sinh trình độ đại học; điều dưỡng nhi chưa được đào tạo chuyên khoa Nhi

- Xây dựng danh mục thuốc chưa phù hợp với thực tế sử dụng tại đơn vị

- Vệ sinh ngoại cảnh chưa tốt.

Nhận được thông báo này đề nghị trưởng các đơn vị khoa phòng triển khai thực hiện. Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2020 nộp về Phòng Kế hoạch – Tài vụ (đ/c Đinh Thị Thu Trang – Thư ký Hội đồng) trước ngày ***08/01/2020.***

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn,vướng mắc báo về Phòng Kế hoạch – Tài vụ để được hướng dẫn.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - BGĐ;  - Các khoa/phòng;  - Lưu: VT, KHTV. | **KT. GIÁM ĐỐC**  **PHÓ GIÁM ĐỐC**  **(đã ký)**  **Lô Thanh Quý** |

|  |  |
| --- | --- |
| SỞ Y TẾ NGHỆ AN  **TRUNG TÂM Y TẾ QUỲ CHÂU** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập- Tự do – Hạnh phúc** |
| Số: …./ĐA-KHNV | *Quỳ Châu, ngày …. tháng 01 năm 2020* |

**MẪU**

**ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2020**

**I. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

1. Cơ sở pháp lý:

- Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

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

- Căn cứ kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019.

2. Cơ sở thực tiễn:

- Về nhân lực:

- Về trang thiết bị, máy móc:

- Cơ sở vật chất:

3. Kết quả cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2019:

**II. MỤC TIÊU CHUNG:**

**III. MỤC TIÊU CỤ THỂ:**

*(Áp dụng được từ 01 chỉ số chất lượng, theo mẫu đính kèm)*

**IV. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

Căn cứ vào kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện năm đưa ra các giải pháp cụ thể cho từng tiêu chí theo Bộ tiêu chí Chất lượng bệnh viện liên quan đến khoa/phòng cần cải tiến

**V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

**VI. DỰ KIẾN KINH PHÍ:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GIÁM ĐỐC** | **PHÒNG KH-TV** | **NGƯỜI XÂY DỰNG ĐỀ ÁN** |

**CHỈ SỐ VỀ CHẤT LƯỢNG**

***MẪU DÀNH CHO KHOA***

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên chỉ số** | Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB |
| **Lĩnh vực áp dụng** | Khoa Nội |
| **Đặc tính chất lượng** | Hài lòng người bệnh |
| **Thành tố chất lượng** | Đầu ra |
| **Lý do lựa chọn** | Hài lòng người bệnh là đầu ra quan trọng của bệnh viện. Mức độ hài lòng của người bệnh còn liên quan đến số lượng người bệnh đến khám và công suất sử dụng giường bệnh trong tương lai.Theo quy định của Bộ Y tế, các bệnh viện phải thường xuyên đánh giá sự hài lòng của người bệnh. Hiện nay, có nhiều lời phàn nàn trong xã hội về cách giao tiếp, ứng xử của nhân viên bệnh viện. |
| **Phương pháp tính** |  |
| Tử số | Số người bệnh hài lòng với cách giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế \* 100 |
| Mẫu số | Tổng số người bệnh được hỏi |
| Tiêu chuẩn lựa chọn | Người bệnh đang chuẩn bị ra viện hoặc đã ra viện |
| Tiêu chuẩn loại trừ | Người bệnh đang được điều trị nội trú |
| **Nguồn số liệu** | Khảo sát sự hài lòng của người bệnh |
| **Thu thập và tổng hợp số liệu** |  |
| **Giá trị của số liệu** | Sử dụng bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người bệnh của BYT |
| **Tần suất báo cáo** | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng |

|  |  |
| --- | --- |
| SỞ Y TẾ NGHỆ AN  **TRUNG TÂM Y TẾ QUỲ CHÂU** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập- Tự do – Hạnh phúc** |
| Số: …./KH-KHNV | *Quỳ Châu, ngày …. tháng 01 năm 2020* |
|  |  |

**MẪU**

**KẾ HOẠCH HOẠT ĐỘNG NĂM 2020**

**PHẦN I: Kết quả hoạt động năm 2019**

Phân tích kết quả đạt được năm 2019, những tồn tại, hạn chế, khó khăn, vướng mắc

**PHẦN II: Kế hoạch hoạt động năm 2020:**

**I. Mục tiêu chung:**

Nêu mục tiêu chung năm 2020 khoa phòng cần đạt được.

**II. Mục tiêu cụ thể:**

**1. Các chỉ tiêu về khám chữa bệnh:**

Các chỉ tiêu tương ứng với nhiệm vụ chuyên môn các khoa/phòng.

**2. Các mục tiêu về tổ chức - nhân lực.**

- Tăng tỷ lệ cán bộ có các bằng cấp chuyên môn, các chứng chỉ Quản lý…

- Về nhân lực:

+ Hiện có:

+ Đề xuất:

**3. Mục tiêu hoạt động chuyên môn thực hiện tại khoa/phòng.**

**3.1. Đào tạo – Chỉ đạo tuyến – NCKH**

- Đào tạo:

+ Đào tạo ngắn hạn:

+ Đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn:

+ Đào tạo phát triển kỹ thuật mới:

*(Nêu rõ: Đối tượng, chuyên ngành, thời gian đào tạo...)*

- Nghiên cứu khoa học:

- Chỉ đạo tuyến:

**3.2. Phát triển chuyên môn kỹ thuật và kỹ thuật mới:**

**-** Phát triển chuyên môn kỹ thuật:

- Đăng ký kỹ thuật mới:

Có Đề án phát triển kỹ thuật mới Theo Thông tư 07/2015/TT-BYT của Bộ Y tế.

*(Lưu ý: Phù hợp với đăng ký đào tạo)*

**3.3 Quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị:**

- Cập nhật lại:

- Bổ sung mới:

**3.4 Mục tiêu về trang thiết bị:**

Đề xuất trang thiết bị phù hợp để phát triển chuyên môn kỹ thuật và phát triển kỹ thuật mới.

**III. Thuận lợi và khó khăn dự kiến**

Dự kiến những thuận lợi cũng như khó khăn Khoa/phòng sẽ gặp trong quá trình triển khai kế hoạch năm 2020.

**IV. Kiến nghị**

Khoa/phòng đưa ra kiến nghị với Ban Giám đốc đồng thời cũng đề xuất phương án của Khoa/phòng mình để có biện pháp giải quyết giúp cho kế hoạch năm 2020 đạt kết quả tốt nhất.

***Lưu ý:*** *Việc xây dựng kế hoạch cần chi tiết, cụ thể, có tính khả thi, có khả năng đo lường, đánh giá được. Các tài liệu tham khảo được đăng tải trên Website BV: benhvienthachha.vn*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **GIÁM ĐỐC** | **TP KH-TV** | **TRƯỞNG KHOA** | |  |