

KẾ HOẠCH
TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN
ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ NĂM 2022

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Đảm bảo "Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19" đồng thời triển khai đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng người bệnh. Tạo môi trường Bệnh viện Xanh - Sạch - Đẹp, thân thiện, chuyên nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

1) Năm 2022, tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng bệnh viện, giữ vững mức chất lượng rất tốt.

2) Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú, ngoại trú > 96% và tỷ lệ hài lòng chung nhân viên y tế > 90% (tỷ lệ cán bộ y tế cam kết gắn bó lâu dài với Bệnh viện > 95% và hài lòng với Lãnh đạo Bệnh viện > 95%).

3) Đẩy mạnh công tác đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn theo hướng chuyên sâu, trong đó ưu tiên đào tạo sau đại học: Năm 2022 phấn đấu cử đi đào tạo tối thiểu 01 tiến sỹ, 04 bác sỹ chuyên khoa II, 16 thạc sỹ y học và bác sỹ chuyên khoa I.

4) Nâng cao tính chuyên nghiệp, tích cực, chủ động của điều dưỡng/kỹ thuật viên trong công tác chăm sóc, phục vụ người bệnh. Đảm bảo đạt tiêu chí chất lượng chăm sóc người bệnh từ mức tốt trở lên. Tăng cường công tác chăm sóc người bệnh toàn diện.

5) Nâng cao chất lượng công tác chỉ đạo tuyến, phấn đấu thực hiện đào tạo tại bệnh viện cho tuyến dưới 150 kỹ thuật, đào tạo và chuyển giao 15 kỹ thuật tại tuyến cơ sở.

6) Tăng cường hợp tác với các chuyên gia đầu ngành trong và ngoài nước trong công tác khám chữa bệnh và chuyển giao kỹ thuật.

7) Nâng cao hoạt động nghiên cứu khoa học, phần đầu có > 40 đề tài được nghiệm thu và áp dụng trong năm, ít nhất 02 sáng kiến cơ sở được nghiệm thu, ít nhất 01 bài báo quốc tế và 5 bài báo trong nước được công bố.

8) Tạo môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả công việc, xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên vững mạnh, tạo dựng niềm tin. Từng bước nâng cao đời sống cán bộ viên chức và người lao động trong Bệnh viện.

9) Nâng cao chất lượng hoạt động khám chữa bệnh đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe người dân trong tỉnh và các tỉnh lân cận. Phần đầu hoàn thành và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu kế hoạch Sở Y tế giao năm 2022.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Đảm bảo kiểm soát dịch COVID - 19 hiệu quả

- Xây dựng kế hoạch ứng phó với từng tình huống cụ thể thực tế xảy ra do dịch COVID - 19 nhằm:

+ Đảm bảo khi dịch bệnh xảy ra các kịch bản ứng phó được triển khai đúng theo kế hoạch và cải tiến cho phù hợp với thực tế diễn biến của dịch.

+ Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ của các khoa phòng trong công tác phòng chống dịch bệnh.

+ Đảm bảo phát hiện nhanh, dập dịch sớm không để dịch bệnh lây lan mất kiểm soát bên trong bệnh viện.

- Chuẩn bị sẵn sàng nguồn lực cho công tác ứng phó khẩn cấp với tình hình diễn biến của dịch bệnh.

- Đảm bảo công tác phối kết hợp một cách hiệu quả trong công tác đối phó với dịch bệnh giữa các khoa phòng trong bệnh viện.

2. Nâng cao chất lượng chuyên môn trong công tác khám chữa bệnh.

- Tăng cường công tác đào tạo (sau đại học, đào tạo tại chỗ, đào tạo liên tục...) nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ y tế (bác sỹ, điều dưỡng...)

- Tăng cường triển khai các kỹ thuật: Trong đó ưu tiên các kỹ thuật cao, chuyên sâu của tuyến cuối như: Tái khởi động kỹ thuật ghép thận, tiếp tục phát triển kỹ thuật ghép gan, ghép tủy...

- Tranh thủ tối đa sự hỗ trợ đào tạo, chuyển giao kỹ thuật của các Bệnh viện tuyến Trung ương và các Đối tác Quốc tế, bố trí đầy đủ nhân lực vật lực để tiếp nhận đầy đủ các kỹ thuật mới từ các chuyên gia trong và ngoài nước từng bước làm chủ các kỹ thuật được chuyển giao.

- Đa dạng hóa các loại hình cung ứng dịch vụ: khám bệnh từ xa, khám chữa bệnh tại nhà, khám chuyên gia...

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy chế chuyên môn, quy chế bệnh viện... Hội đồng thuốc và điều trị tổ chức đi buồng, bình hồ sơ bệnh án hàng tuần, hàng tháng nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả điều trị, kịp thời khắc phục tồn tại hạn chế...

3. Triển khai các giải pháp đáp ứng các tiêu chí chất lượng bệnh viện.

- Xây dựng kế hoạch triển khai hoàn thiện các yêu cầu tiêu chí chất lượng cho các Ban chất lượng trong bệnh viện nhằm:

+ Giao nhiệm vụ cụ thể cho các Ban chất lượng và đặc biệt là trưởng ban, thư kí và các thành viên trong ban;

+ Dựa vào kế hoạch cụ thể (*Phụ lục 1*) xây dựng giải pháp triển khai phù hợp đối với từng bộ phận liên quan nhằm đáp ứng các tiêu chí chất lượng bệnh viện.

- Triển khai kế hoạch kèm theo kiểm tra, giám sát tiến độ thực hiện, đơn vị thực hiện, nội dung công việc và chất lượng hoàn thành.

4. Xây dựng cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp giảm thiểu chất thải nhựa

- Xây dựng kế hoạch thực hiện cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, góp phần bảo vệ môi trường, hướng tới sự hài lòng người bệnh.

- Triển khai thực hiện kế hoạch đề ra nhằm xây dựng bệnh viện đáp ứng đầy đủ các tiêu chí theo quy định:

+ Tiêu chí Xanh;

+ Tiêu chí Sạch;

+ Tiêu chí Quản lý chất thải y tế;

- + Tiêu chí Đẹp;
- + Tiêu chí về tổ chức triển khai;
- + Tiêu chí cộng điểm (điểm thưởng): Sử dụng năng lượng tự nhiên, tiết kiệm năng lượng, giảm phát sinh chất thải, hỗ trợ người khuyết tật, bệnh viện không khói thuốc.

- Tiếp tục phong trào thi đua “Xây dựng khoa phòng Xanh-Sạch-Đẹp và thực hành tốt 5S” và tổ chức hội thi do Công đoàn phát động trong toàn bệnh viện năm 2022.

5. Nâng cao tỷ lệ hài lòng của người bệnh, người sử dụng dịch vụ

- Xây dựng kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú định kỳ trong năm (*Kế hoạch số 467/ KH-BV của Giám đốc Bệnh viện ban hành ngày 19/3/2022*). Tiến hành chương trình khảo sát đột xuất nếu có các ý kiến phản hồi bất thường xảy ra.

- Tiến hành khảo sát nhằm mục đích:

+ Xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi điều trị tại bệnh viện để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự mong đợi của người bệnh.

+ Dựa vào từng chỉ số chất lượng hài lòng người bệnh để đánh giá nhận định mặt mạnh, mặt yếu và tìm ra nguyên nhân và đưa ra giải pháp cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Xây dựng và triển khai đúng theo Kế hoạch họp Hội đồng Người bệnh cấp khoa, cấp bệnh viện nhằm thu nhận những ý kiến thắc mắc, góp ý trực tiếp của người bệnh nhằm cải tiến liên tục bệnh viện.

6. Xây dựng môi trường làm việc thân thiện chuyên nghiệp nâng cao hài lòng nhân viên y tế.

- Định kỳ khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo quy định với quan điểm chủ đạo lấy người bệnh là trung tâm của hoạt động điều trị và chăm sóc, nhân viên y tế là then chốt của toàn bộ hoạt động khám, chữa bệnh. Cần chỉ ra việc đánh giá hài lòng nhân viên y tế là đầu ra quan trọng của bệnh viện.

- Bảo đảm tính khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát. Xác định được những vấn đề nhân viên y tế chưa hài lòng. Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện. Theo dõi liên tục sự hài lòng nhân viên y tế để liên tục cải tiến chất lượng.

- Tạo điều kiện cán bộ y tế học tập nâng cao trình độ chuyên môn, tạo cơ hội thăng tiến để cán bộ phấn đấu trong sự nghiệp y tế. Ngoài ra tạo dựng sân chơi lành mạnh bổ ích ngoài giờ làm cho cán bộ nhân viên, từng bước nâng cao đời sống cán bộ.

7. Nâng cao năng lực đào tạo và chỉ đạo tuyến dưới.

- Xây dựng Kế hoạch Đào tạo và Chỉ đạo tuyến của bệnh viện năm 2022 nhằm:

+ 100% các cán bộ thuộc diện đủ điều kiện sẽ được tham gia đào tạo liên tục sau đại học, đào tạo nâng cao trình độ, tiếp nhận các kỹ thuật cao theo các đề án, dự án.

+ Ký kết hợp tác chuyển giao kỹ thuật, dịch vụ với 100% các Bệnh viện, Trung tâm Y tế huyện theo mô hình bệnh viện vệ tinh.

+ Tổ chức đào tạo và cấp chứng chỉ hành nghề cho 100% các đối tượng đủ điều kiện thời gian học tập.

+ Triển khai thành lập Hệ thống mạng lưới chỉ đạo tuyến với toàn bộ các Bệnh viện và Trung tâm Y tế tuyến dưới.

8. Đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học.

- Xây dựng Kế hoạch Nghiên cứu khoa học và sáng kiến cải tiến của bệnh viện năm 2022 và triển khai thực hiện nhằm:

+ Đẩy mạnh phong trào nghiên cứu khoa học trong bệnh viện để nhân viên bệnh viện phát huy sức sáng tạo, cập nhật kiến thức mới, áp dụng kiến thức đã học vào việc nâng cao chất lượng khám và chữa bệnh.

+ Làm cơ sở để xét thi đua cuối năm.

+ Đóng góp nguồn lực cho các đề tài cấp ngành, cấp tỉnh, cấp Nhà nước, báo cáo tại các hội nghị trong và ngoài nước.

9. Cải tiến chất lượng chăm sóc người bệnh của điều dưỡng.

- Xây dựng Kế hoạch Công tác điều dưỡng của Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ năm 2022 và triển khai thực hiện nhằm:

+ Nâng cao tính chuyên nghiệp của điều dưỡng, kỹ thuật viên về tác phong, diện mạo, giao tiếp ứng xử và hỗ trợ phục vụ người bệnh.

+ Đảm bảo các tiêu chí chất lượng về hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (Tiêu chí C6) đạt mức tốt trở lên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Chỉ đạo phòng chống dịch COVID – 19

- Chỉ đạo toàn diện công tác phòng chống dịch COVID – 19 đảm bảo thực hiện đúng Nghị quyết 128/ NQ-CP của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 11/10/2021 nhằm "Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19".

- Kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch ứng phó với dịch bệnh và sự phối kết hợp của các khoa phòng để có những chỉ đạo kịp thời đảm bảo vừa kiểm soát dịch bệnh hiệu quả vừa thực hiện công tác khám chữa bệnh cho người dân.

2. Các Trung tâm, khoa, đơn vị lâm sàng, cận lâm sàng

- Phát huy vai trò trách nhiệm của các cấp lãnh đạo quản lý đi đầu trong công tác cải tiến chất lượng và khích lệ cán bộ nhân viên thực hiện.

- Phát triển chuyên môn kỹ thuật trong công tác trực tiếp khám chữa bệnh và hỗ trợ chẩn đoán, điều trị.

- Đào tạo đội ngũ nhân lực chuyên môn chất lượng cao đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh và yêu cầu tiêu chí nâng hạng bệnh viện.

- Đội ngũ cán bộ viên chức không ngừng cải tiến đổi mới phong cách thái độ phục vụ, chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

- Tích cực, chủ động, nghiêm túc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện mà Ban Giám đốc và Hội đồng đã đề ra.

3. Các Phòng ban chức năng

- Tiếp tục tham mưu Ban Giám đốc và Hội đồng các giải pháp duy trì và cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát, đôn đốc, hỗ trợ các trung tâm, khoa, đơn vị lâm sàng, cận lâm sàng triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng.
- Giám sát tiến độ thực hiện, báo cáo Ban Giám đốc kết quả thực hiện theo định kỳ và đột xuất khi được yêu cầu.
- Làm đầu mối vấn đề kiểm tra đánh giá chất lượng của cơ quan quản lý nhằm duy trì và cải tiến chất lượng theo các tiêu chuẩn chất lượng đã đạt được.

Trên đây là Kế hoạch hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện năm 2022. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu trưởng các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị phổ biến đến toàn bộ cán bộ nhân viên và nghiêm túc triển khai và phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban GD (Chi đạo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV (t.hiện);
- Lưu: VT, KHTH, QLCL.

GIÁM ĐỐC

Lê Đình Thanh Sơn