

Số: /KH-BVTD Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2014

**KẾ HOẠCH**  
**Cải tiến chất lượng Bệnh viện Từ Dũ năm 2014.**

---

Quản lý chất lượng toàn diện là công cụ để tăng cường chất lượng liên tục thông qua việc phân tích và giải quyết một vấn đề mang tính quy trình, đây là trọng tâm phát triển của ngành Y tế nói chung và bệnh viện Từ Dũ nói riêng. Nhằm cải tiến chất lượng trong năm 2014, Bệnh viện Từ Dũ xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng với nội dung như sau:

**I. MỤC TIÊU**

- Xây dựng được khẩu hiệu (slogan) mang ý nghĩa đặc trưng cho bệnh viện (CT: chỉ tiêu).
- Xây dựng mạng lưới chất lượng tại 100% các khoa/phòng trong bệnh viện (CT).
- Báo cáo đúng hạn 100% các văn bản có liên quan quản lý chất lượng do các cơ quan chủ quản ban hành (CT).
- Chất lượng bệnh viện cải thiện hơn so với năm 2013 (căn cứ vào Tiêu chí chất lượng ban hành theo QĐ 4858/QĐ – BHYT).
- Bước đầu xây dựng văn hóa an toàn tại bệnh viện.

**II. NỘI DUNG**

**1. Xây dựng khẩu hiệu (slogan)**

- Mục đích: hoàn tất xây dựng slogan cho bệnh viện
- Thời gian: tháng 06 năm 2014.
- Phụ trách: Phòng Tổ chức Cán bộ.

**2. Xây dựng mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện**

- Mục đích: Hoàn thiện mạng lưới nhân sự cho mạng lưới QLCL Bệnh viện
- Các bước triển khai:
  - o Hội đồng QLCL thông qua cơ cấu nhân sự cho mạng lưới QLCL bệnh viện.
  - o Phòng QLCL triển khai lấy danh sách mạng lưới QLCL của tất cả các khoa/phòng trong bệnh viện.
- Thời gian: tháng 03 năm 2014.
- Phụ trách: Phòng Quản lý chất lượng.

**3. Chất lượng bệnh viện cải thiện hơn so với năm 2013.**

- a/ Xây dựng KH cải tiến chất lượng tại 100% các khoa/phòng trong bệnh

viện (CT).

- Các bước thực hiện:
  - o Ban Giám đốc phát động tháng phong trào xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng cho từng khoa phòng trong bệnh viện.
  - o Các Khoa/phòng xây dựng kế hoạch cải tiến và gửi về Phòng Quản lý chất lượng trong vòng 02 tuần.
  - o Phòng Quản lý chất lượng tập hợp kế hoạch và đề xuất:
    - Khen thưởng: 3 kế hoạch xuất sắc nhất bệnh viện.
    - Phê bình và giảm hình thức thi đua cuối năm của các khoa phòng không xây dựng hoặc xây dựng kế hoạch sau thời hạn qui định.
- Thời gian phát động: tháng 02 năm 2014.
- Phụ trách: Phòng Quản lý chất lượng.

b/ Xây dựng và triển khai kế hoạch giám sát kế hoạch cải tiến chất lượng tại khoa/phòng trong bệnh viện (CT).

- Mục đích: giám sát hoạt động cải tiến chất lượng cho một số khoa phòng trong bệnh viện.
- Cách thức: Phòng QLCL xây dựng kế hoạch giám sát hoạt động cải tiến chất lượng cho một số khoa phòng trong bệnh viện.
- Nội dung giám sát: bảng tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2013.
- Thời gian dự kiến: tháng 09.
- Phụ trách: Phòng Quản lý chất lượng.

#### **4. Bước đầu xây dựng văn hóa an toàn tại bệnh viện.**

a/ Triển khai hoàn chỉnh qui trình hoạt động tại 2 khoa/phòng (CT).

- Cách thức:
  - o Phòng QLCL xây dựng và trình cho Hội đồng QLCL phê duyệt qui trình xây dựng và phê duyệt qui trình tại bệnh viện.
  - o Xây dựng qui trình cho các hoạt động triển khai và giám sát:
    - Tập trung tại các khoa/phòng: Quản lý chất lượng và Khoa Cấp cứu chống độc.
    - Căn cứ đề xuất xây dựng qui trình: qui chế bệnh viện, bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện năm 2013, bộ tiêu chí JCI về quản lý bệnh viện.
    - Đề xuất phê bình và giảm hình thức thi đua cuối năm của các khoa phòng không xây dựng hoặc xây dựng qui trình đúng hạn.
- Thời gian bắt: tháng 03 năm 2014.
- Phụ trách: Hội đồng QLCL bệnh viện, Phòng Quản lý chất lượng, Khoa Cấp cứu chống độc.

b/ Phân tích nguyên nhân gốc và phản hồi cho các khoa/phòng cải tiến qui trình 30% các trường hợp báo cáo sự cố (CT).

- Cách thức:

- o Phòng QLCL xây dựng và trình cho Hội đồng QLCL phê duyệt qui trình quản lý sự cố tại bệnh viện (tháng 02/2014).
- o Phòng QLCL đảm bảo phân tích nguyên nhân gốc và phản hồi cho 30% các phiếu báo sự cố.
- o Phòng QLCL tổng kết báo cáo sự cố theo mỗi quý và đề xuất khen thưởng các cá nhân và đơn vị có thành tích tốt trong công tác.

- Thời gian: năm 2014

- Phụ trách: Phòng Quản lý chất lượng.

c/ Hình thành góc truyền thông thông tin về QLCL

- Cách thức:

- o Tìm các tài liệu có khả năng ứng dụng trong hoạt động QLCL.
- o Thông báo cho tất cả các nhân viên về danh mục tài liệu hiện có để mọi người tham khảo.

- Thời gian: năm 2013

- Phụ trách: Phòng Quản lý chất lượng.

d/ Thông báo hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện đến các khoa/phòng.

- Cách thức: Phòng QLCL tiến hành đánh giá hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện, phân tích và tham mưu cho Hội đồng QLCL và các khoa/phòng

- Thời gian:

- o Sau khi Sở Y tế đánh giá chất lượng bệnh viện.
- o Sau khi thành lập đoàn giám sát hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Phụ trách: Phòng Quản lý chất lượng.

e/ Tổ chức các khóa đào tạo liên tục hướng đến chất lượng bệnh viện.

- Diễn đàn QLCL bệnh viện

- o Đối tượng: chủ nhiệm khoa/phòng – mạng lưới QLCL bệnh viện.
- o Nội dung: thông tư 19, giới thiệu Phòng QLCL, tiêu chí chất lượng bệnh viện, kế hoạch cải tiến chất lượng BV năm 2014.
- o Thời gian dự kiến: quý 1 năm 2014.

- Tập huấn 50 chuẩn thiết yếu của JCI

- o Đối tượng: 63 nhân sự trong mạng lưới QLCL bệnh viện.
- o Thời gian dự kiến: tháng 02/ 2014.

- Kinh phí: từ năm 2013 chuyển sang.
- Tập huấn kỹ năng hướng dẫn công việc (TWI)
  - Đối tượng: 10 nhân sự chủ lực trong mạng lưới QLCL.
  - Thời gian dự kiến: quý 1 hoặc quý 2.
- Kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp.
  - Đối tượng: Ban giám đốc – Trưởng/phó các khoa phòng.
  - Thời gian dự kiến: quý 2.
- Kỹ năng quản trị xung đột.
  - Đối tượng: Ban giám đốc – Trưởng/phó các khoa phòng.
  - Thời gian dự kiến: quý 2.
- Phát triển kỹ năng cá nhân.
  - Đối tượng: Cán bộ dự nguồn.
  - Thời gian dự kiến: quý 3.

f/ Tổ chức khen thưởng các cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc trong hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện.

### III. KINH PHÍ

- Nguồn kinh phí từ quỹ hoạt động của Bệnh viện (dự toán theo đúng qui chế chi tiêu nội bộ của Bệnh viện)

STT	NỘI DUNG	KINH PHÍ
1	Xây dựng mạng lưới quản lý chất lượng Bệnh viện	2.000.000
2	Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng tại 100% Khoa/phòng	10.000.000
3	Xây dựng và triển khai giám sát kế hoạch cải tiến chất lượng tại Khoa/phòng	10.000.000
4	Khen thưởng qui trình xây dựng hoàn chỉnh (2/3 cho Khoa/phòng xây dựng và 1/3 cho đơn vị quản lý qui trình)	300.000/qui trình
5	Góc truyền thông về QLCL	10.000.000
6	Tổ chức diễn đàn QLCL	20.000.000
7	Tập huấn kỹ năng hướng dẫn công việc( TWI)	100.000.000

	(nguồn kinh phí: vận động tài trợ)	
8	Tập huấn kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp (nguồn kinh phí: vận động tài trợ)	150.000.000
9	Tập huấn kỹ năng quản trị xung đột (nguồn kinh phí: vận động tài trợ)	150.000.000
10	Tập huấn kỹ năng phát triển cá nhân (nguồn kinh phí: vận động tài trợ)	80.000.000

#### **IV. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM**

- Hội đồng Quản lý chất lượng phê duyệt kế hoạch.
- Ban Giám đốc duyệt dự toán các hoạt động.
- Phòng Quản lý chất lượng xây dựng kế hoạch, dự toán chi tiết và triển khai các hoạt động.
- Phòng Tài chính – Kế toán hỗ trợ Phòng Quản lý chất lượng xây dựng dự toán và thanh quyết toán các hoạt động.
- Các Khoa/phòng trong Bệnh viện phối hợp Phòng Quản lý chất lượng trong việc triển khai kế hoạch./.

**Như trên:**

- Thành viên Hội Đồng QLCL;
- Lưu: VT-QLCL.

**CHỦ TỊCH**