

Số: 6/BVSN

Trà Vinh, ngày 1 tháng 3 năm 2020

V/v Hướng dẫn triển khai kế hoạch
cải tiến chất lượng năm 2020 và xây
dựng Đề án cải tiến chất lượng chi
tiết cho từng khoa/ phòng trong
Bệnh viện năm 2020

Kính gửi:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng.

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 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 kết quả kiểm tra, đánh giá cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2019;
Theo đề nghị của Hội đồng, Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện;
Giám đốc bệnh viện yêu cầu các khoa/phòng thực hiện một số nội dung sau:

1. Triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2020

Hội đồng QLCL đã xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng và bảng kiểm hướng dẫn cụ thể việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng và đánh giá các việc đã hoàn thành. (Theo kế hoạch đính kèm).

2. Xây dựng Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện chi tiết cho từng khoa/phòng (Theo mẫu đính kèm).

Hội đồng QLCL đã hướng dẫn các thành viên của mạng lưới xây dựng các đề án cải tiến chất lượng chi tiết cho từng khoa/ phòng. Mỗi đề án cải tiến chất lượng phải đưa ra ít nhất một mục tiêu và một kết quả đầu ra cụ thể. Các khoa/phòng triển khai các đề án chất lượng theo lộ trình đã đề ra.

Nhận được thông báo này đề nghị trưởng các khoa phòng triển khai thực hiện. Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện của các khoa/ phòng năm 2020 nộp về Tổ QLCL Bệnh viện thuộc phòng KHTH – CNTT (Bs. Thạch Chí Công – Thư ký Hội đồng) trước ngày 13/03/2020.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc báo về Tổ QLCL để được hướng dẫn. Kết quả thực hiện áp dụng vào công tác thi đua khen thưởng.

Nơi nhận:

- BGD;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC



Lê Minh Dũng

Trà Vinh, ngày tháng năm

ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG
[Tên đề tài nghiên cứu cải tiến chất lượng]

Danh sách các khoa, phòng tham gia:

Phụ trách chính:

Tham gia:

Nhóm thực hiện:

- | | | |
|-------------------|----------|----------------------|
| - Trưởng nhóm: | [họ tên] | [chức vụ] |
| - Thư ký nhóm: | [họ tên] | [chức vụ] |
| - Thành viên: | [họ tên] | [chức vụ] |
| | [họ tên] | [chức vụ, chức danh] |
| - Điều phối viên: | [họ tên] | [chức vụ, chức danh] |

Tóm tắt nội dung đề tài:

Mô tả tóm tắt về **vấn đề**, những **giải pháp** cải tiến chính và **kỳ vọng** nhóm mong muốn đạt được (Độ dài tối đa 250 từ).

I. Đặt vấn đề - Tổng quan: tối đa 1 trang

Phần này nêu tóm tắt thực trạng về vấn đề, đặc điểm chung của tổ chức và quá trình Nhóm chọn lựa vấn đề để thực hiện cải tiến.

II. Mục tiêu cải tiến:

Mục tiêu tổng quát: Không quá 30 từ.

Mục tiêu chuyên biệt: Theo tiêu chí SMART. Không quá 5 dòng.

- Không nên chọn lựa quá nhiều mục tiêu.

- Không chọn mục tiêu không định lượng.

III. Phương pháp nghiên cứu:

- Thiết kế: chuỗi thời gian trước – sau (before-after time series design)

- Dân số đích: [đây là phạm vi đề tài cải tiến có thể nhân rộng trong bệnh viện]

- Dân số khảo sát: [đây là phạm vi cần can thiệp, chọn mẫu thu thập số liệu]

- Phương pháp chọn mẫu & cỡ mẫu:

+ Mô tả cách chọn mẫu cho từng chỉ số (nếu có khác biệt).

+ Cỡ mẫu: tối thiểu chọn 30 cho mỗi chu kỳ khảo sát tính chính số (ngày, tuần, tháng, quý)

IV. Kế hoạch tiến hành:

1. Chọn lựa vấn đề cải tiến

- Nêu cách phát hiện các vấn đề chất lượng.

- Liệt kê các vấn đề chất lượng hiện có.

- Nêu phương pháp nhóm sử dụng để chọn ưu tiên: bỏ phiếu, phương pháp ma trận, Và kết quả chọn lựa.

- Vấn đề can thiệp? Lý do?

2. Phân tích vấn đề:

- Vấn đề là gì?
- Xảy ra khi nào (thời điểm, ca trực: ngày-đêm...)?
- Thường gặp ở đâu (bước/khâu nào của quá trình)?
- Những hậu quả có thể gặp (tầm quan trọng)?
- Những ai liên quan (theo phân loại vị trí công việc, KHÔNG PHẢI cá nhân)?
- Phân tích và trình bày nguyên nhân có thể bằng bảng một hay kết hợp các dạng sau đây: Biểu đồ xương cá, công cụ 5Why?. Biểu đồ hình cây? Sơ đồ bong bóng? Sơ đồ quy trình (Phải có 2 sơ đồ TRƯỚC – SAU cải tiến, nêu rõ những điểm thay đổi và tại sao?).

3. Tóm tắt vấn đề nghiên cứu:

- Tóm tắt vấn đề một cách cụ thể và xác định vùng cần cải tiến.
- Bám sát công thức 5W.

4. Định nghĩa biến số, xây dựng chuẩn, chỉ số và ngưỡng:

a. Định nghĩa các biến số:

- [tên biến số]: [định nghĩa]
- [tên biến số 2]: [định nghĩa]

b. Định nghĩa các chuẩn, chỉ số và ngưỡng cần đạt.

- Chuẩn (standards):
- Chỉ số (indicators):
- Ngưỡng (thresholds):

Trường hợp có nhiều chỉ số, có thể trình bày dạng bảng như sau:

| TT | Chuẩn | Chỉ số chất lượng | Ngưỡng cần đạt |
|----|-------|-------------------|----------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

5. Các hoạt động cải tiến:

- Mô tả cụ thể từng hoạt động cải tiến (giải pháp)
- Dùng công cụ sơ đồ để phản ánh rõ toàn cảnh sự thay đổi dự kiến (nếu cần).
- Bảng hoạt động theo nhóm nguyên nhân (có thể đưa vào phụ lục).

6. Kế hoạch lượng giá - thu thập số liệu

- Mô tả chi tiết dữ liệu cần thu thập, khi nào, ở đâu, bằng cách nào (kể cả các dụng cụ, bảng thu thập số liệu...), do ai thực hiện.
- Chu kỳ sơ kết, tổng kết số liệu (phụ thuộc vào chu kỳ của chỉ số và kế hoạch phản hồi kết quả đến nơi can thiệp).
- Kế hoạch thu thập dữ liệu chi tiết xem phụ lục 1 (bảng 2)

7. Tiến độ thực hiện kế hoạch cải tiến:

- Thời điểm bắt đầu:
- Tổng thời gian thực hiện: tuần
- Tiến độ chi tiết (xem phụ lục 1 – bảng 3).

8. Dự kiến phân tích số liệu – phản hồi thông tin:

- Mô tả dự kiến phân tích và trình bày số liệu:
 - + Chu kỳ phân tích số liệu tính chỉ số.
 - + Hoạt động phản hồi với nơi can thiệp.
 - + Dạng trình bày số liệu: bảng check-sheet (vừa thu thập vừa tổng kết và trình bày số liệu), biểu đồ liên tục (thường dùng để mô tả khuynh hướng của chỉ số theo thời gian nhằm so sánh trước và sau cải tiến

9. Kế hoạch nguồn lực:

- Nguồn lực thực hiện đối với từng hoạt động được liệt kê chi tiết trong bảng 1.

Bảng 1 – Nguồn lực thực hiện kế hoạch cải tiến

| TT | Hoạt động – Nhóm hoạt động | Nguồn lực cần thiết (nhân lực, máy móc, vật liệu) | Số lượng cần thiết | Ghi chú (nguồn cung cấp, khả năng cung ứng) |
|----|----------------------------|---|--------------------|---|
| 1. | • | • | | |
| 2. | • | • | | |
| 3. | • | • | | |
| 4. | • | • | | |

- Nguồn nhân lực:
 - Tại bệnh viện:
 - Nguồn khác:
- Tổng kinh phí thực hiện: đồng
(Ghi bằng chữ: đồng)
Trong đó:
 - Từ kinh phí hoạt động thường xuyên của bệnh viện: đồng
 - Nguồn khác: đồng(Xem chi tiết tại bảng 4 – phụ lục 1)

10. Kỳ vọng mong muốn đạt được

- Điều nhóm mong muốn xa hơn trong tương lai so với mục tiêu của KH cải tiến có liên quan đến hoạt động cải tiến.
- Khả năng nhân rộng hoạt động nếu cải tiến thành công.

Trưởng nhóm CTCL

[Họ và tên]

Giám đốc

[Họ và tên]

Nơi nhận:

- HĐD

- Các Khoa/Phòng

- Lưu VT

GIÁM ĐỐC