

Phụ lục I
BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2021 (CSCLBV-01)
TỈ LỆ NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ ĐƯỢC CẤP CỨU VÀ ĐIỀU TRỊ THÀNH CÔNG TẠI BỆNH VIỆN $\geq 80\%$
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 64/QĐ-YTCL, ngày 25 tháng 02 năm 2021)

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Khoa/Phòng/ cá nhân chịu trách nhiệm	Kết quả thực hiện		Biện pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
Cải tiến chất lượng chuyên môn	Đánh giá kết quả cấp cứu BN: xác định các vấn đề tồn tại, ưu, nhược điểm trong cấp cứu BN; có phân loại kết quả cấp cứu: số thành công, số ca vượt khả năng đơn vị, chuyển tuyến, tử vong...	Thu thập số liệu: Từ hệ thống bệnh án/phần mềm/sổ ghi chép tại khoa CC-HSTC-CĐ; tiến hành thu thập số liệu liên tục hàng quý.	Trưởng khoa; ĐDT khoa CC-HSTC-CĐ			
		Phân tích số liệu: - Số ca cấp cứu trong thời điểm khảo sát. - Kết quả đầu ra: số thành công, số ca vượt khả năng đơn vị, chuyển tuyến, tử vong...				
	Kết quả khảo sát	Tỉ lệ NB nội trú điều trị thành công				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Báo cáo kết quả cấp cứu BN: thành công, tử vong, chuyển tuyến...; xác định được các vấn đề tồn tại, ưu, nhược điểm, hạn chế, sai sót trong công tác cấp cứu BN.	Trưởng khoa; ĐDT khoa CC-HSTC-CĐ			
		Tham mưu tổ chức SHCM để ban giải pháp CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Trưởng khoa phối hợp với P.KHNV			
Cải tiến công tác cấp cứu người bệnh	CTCL dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết	K. CC-HSTC-CĐ và NVYT tham gia trực tại khu CC				
Đánh giá sau CTCL	So với quý trước/cùng kỳ năm trước	Trưởng khoa				

Phụ lục II
BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2021 (CSCLBV-02)
TỈ LỆ PHẪU THUẬT LOẠI II TRỞ LÊN THEO THÔNG TƯ 50/2014/TT-BYT ĐẠT $\geq 90\%$
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 64/QĐ-YTCL, ngày 25 tháng 02 năm 2021)

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Cá nhân/ Khoa làm đầu mối thực hiện	Kết quả thực hiện		Biện pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)	
Cải tiến chất lượng chuyên môn	Phẫu thuật loại II trở lên thực hiện ở BV huyện. Tỷ lệ phẫu thuật loại II cho phép đánh giá sự phù hợp chuyên môn và phân tuyến kỹ thuật, từ đó có những biện pháp điều chỉnh để tăng cường năng lực thuộc tuyến và giảm tải cho BV tuyến trên.	Thực hiện công tác KCB, CSNB, QTKT, KSNK theo hướng dẫn của BHYT và các qui định/qui trình đã được phê duyệt.	NVYT khoa Ngoại TH và khoa CSSKSS			
		Phân loại mức độ phẫu thuật, thủ thuật theo TT 50/2014/TT-BYT.	Trưởng khoa, ĐDT khoa (Ngoại TH, CSSKSS)			
		Thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật theo qui định	NVYT thực hiện nhiệm vụ tại phòng mổ			
		Thực hiện Phẫu thuật đúng qui trình kỹ thuật đã phê duyệt	Kíp thực hiện PT, thủ thuật			
		Tổng hợp, tính tỉ lệ phẫu thuật loại II trở lên hàng quý.	CN Hiệp (ĐDT khoa Ngoại TH)			
		Kết quả CSCL hàng quý (%)				
		Báo cáo đánh giá việc thực hiện hàng quý; Xác định các vấn đề cần ưu tiên cải tiến cho Quý tiếp theo.	- Trưởng khoa Ngoại TH; CSSKSS; - LD phụ trách chuyên môn			

Phụ lục III
BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2021 (CSCLBV-03)
TỈ LỆ NHIỄM TRÙNG VẾT MỖ < 10%

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 64/QĐ-YTCL, ngày 25 tháng 02 năm 2021)

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Khoa/Phòng/cá nhân chịu trách nhiệm	Kết quả thực hiện		Biện pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)	
An toàn	Đánh giá công tác KSNK tại BV hướng đến An toàn cho NB	Xây dựng kế hoạch khảo sát: - Xác định được những hoạt động cần tiến hành: cách thu thập số liệu; phân tích, tổng hợp; đánh giá kết quả..	ĐD Luân (PT. KSNK BV); K. Ngoại TH; K. CSSKSS			
		- Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện				
		Lập phiếu khảo sát	ĐD Luân			
	Xác định vấn đề cần CTCL công tác KSNK tại BV thông qua kết quả khảo sát nhiễm trùng vết mổ	Tiến hành khảo sát	ĐD Luân			
		Thu thập số liệu qua phiếu khảo sát	ĐD Luân			
		Thống kê, phân tích số liệu	ĐD Luân			
		Kết quả khảo sát	ĐD Luân			
	Báo cáo kết quả thực hiện	Tham mưu báo cáo kết quả bằng văn bản gửi cho các đơn vị trực thuộc	ĐD Luân			
		Báo cáo (hình thức SHCM)/lồng ghép trong sơ kết công tác Y tế hàng quý	ĐD Luân			
	CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Tham mưu CTCL dựa trên kết quả khảo sát	ĐD Luân			
		Thực hiện CTCL dựa trên kết quả khảo sát	K. Ngoại TH K. CSSKSS			

Phụ lục IV

BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2021 (CSCLBV-04)
TỈ LỆ NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ PHẢI CHUYỂN LÊN TUYẾN TRÊN KHÁM CHỮA BỆNH < 10%
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 64/QĐ-YTCL, ngày 25 tháng 02 năm 2021)

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Cá nhân/ Khoa làm đầu mối thực hiện	Kết quả thực hiện		Biện pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)	
Hiệu quả điều trị	Đánh giá công tác điều trị NB nội trú tại BV	Xây dựng kế hoạch khảo sát: thời gian; cỡ mẫu; phương pháp chọn mẫu; phân tích số liệu...	CN Vương (KHNV)			
		Lập phiếu khảo sát	CN Vương			
	Xác định vấn đề cần CTCL điều trị NB nội trú tại BV	Tiến hành khảo sát việc chuyển tuyến NB nội trú (tất cả các bệnh)	BS Tùng (KHNV)			
		Thu thập số liệu qua phiếu khảo sát	CN Vương			
		Thông kê, phân tích số liệu	CN Vương			
		Kết quả khảo sát hàng quý	CN Vương			
	Báo cáo kết quả thực hiện	Tham mưu báo cáo kết quả bằng văn bản gửi cho các khoa lâm sàng: Báo cáo phân tích rõ nguyên nhân chuyển tuyến NB có chỉ định điều trị nội trú tại BV; Chất lượng điều trị của từng khoa lâm sàng...	CN Vương			
		Báo cáo (hình thức SHCM)/lồng ghép trong sơ kết công tác Y tế hàng quý	BS Tùng			
	CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Tham mưu CTCL dựa trên kết quả khảo sát	BS Tùng			
		Thực hiện CTCL công tác điều trị NB nội trú dựa trên kết quả khảo sát	Các khoa LS			

Phụ lục V

BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2021 (CSCLBV-05)

MỨC HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN ≥ 4.3

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 64/QĐ-YTCL, ngày 25 tháng 02 năm 2021)

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Khoa/Phòng/cá nhân chịu trách nhiệm	Kết quả thực hiện		Các vấn đề cần chú ý giải quyết	
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)		
Cải tiến chất lượng dịch vụ hướng đến sự hài lòng của người bệnh	Xây dựng kế hoạch khảo sát sự HLNB	<ul style="list-style-type: none"> - Chọn thiết kế nghiên cứu. - Chu kỳ; thời gian khảo sát. - Cỡ mẫu. - Phương pháp chọn mẫu... 	CN Mỹ, ĐDT khoa Khám; ĐD Mỹ Dung, Phó phòng ĐD (Tổ KSHL)				
	Tiến hành khảo sát HLNB theo kế hoạch	KSHL NB ngoại trú					
	Thu thập và phân tích số liệu	Thu thập số liệu: - Ứng dụng khảo sát hài lòng NB trên thiết bị điện tử thông minh (theo QĐ 4817/QĐ-BYT) - Hoặc sử dụng phiếu khảo sát theo mẫu của Bộ Y tế ban hành kèm QĐ 3869/QĐ-BYT		CN Mỹ			
		Nhập thông tin khảo sát trên phần mềm online của BHYT					
		Phân tích số liệu, phân tích kết quả					
		Tỉ lệ HLNB ngoại trú (%)					
BC kết quả khảo sát	Trong BC có xác định những vấn đề chính làm NB chưa hài lòng, có phụ lục các góp ý của NB. Dựa trên các phát hiện từ khảo sát, lập danh sách các vấn đề ưu tiên cần CTCL trong Quý tiếp theo		Tổ KSHLNB (CN Mỹ và CN Dung)				

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Khoa/Phòng/cá nhân chịu trách nhiệm	Kết quả thực hiện		Các vấn đề cần chú ý giải quyết	
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)		
Cải tiến chất lượng dịch vụ hướng đến sự hài lòng của người bệnh	Tiến hành khảo sát HLNБ theo kế hoạch	KSHL NB nội trú	CN Mỹ Dung				
	Thu thập và phân tích số liệu	Thu thập số liệu: - Ứng dụng khảo sát hài lòng NB trên thiết bị điện tử thông minh (theo QĐ 4817/QĐ-BYT) - Hoặc sử dụng phiếu khảo sát theo mẫu của Bộ Y tế ban hành kèm QĐ 3869/QĐ-BYT					
		Nhập thông tin khảo sát trên phần mềm onlie của BYT					
		Phân tích số liệu; phân tích kết quả					
		Tỉ lệ HLNБ nội trú (%)					
	Báo cáo kết quả thực hiện	Xác định những vấn đề chính làm NB chưa hài lòng, có phụ lục các góp ý của NB. Dựa trên các phát hiện từ khảo sát, lập danh sách các vấn đề ưu tiên cần CTCL trong Quý tiếp theo					
		Tham mưu báo cáo kết quả bằng văn bản gửi cho các đơn vị trực thuộc	CN Mỹ; CN Mỹ Dung				
	Cải tiến chất lượng dựa trên kết quả khảo sát HLNБ	Họp nội bộ với những K. LS có tỉ lệ HL thấp để bàn giải pháp CTCL.	Tổ KSHL				
		Tham mưu ưu tiên đầu tư, CTCL tại những khoa có tỷ lệ hài lòng thấp.	Tổ KSHL				
		Lập bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.					
	Thực hiện CTCL hướng đến sự HLNБ dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	Khoa, Phòng, bộ phận liên quan và từng cá nhân VC-LĐ					

Phụ lục VI
BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2021 (CSCLBV-06)
MỨC HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ ĐỐI VỚI BỆNH VIỆN ≥ 4.0
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 64/QĐ-YTCL, ngày 25 tháng 02 năm 2021)

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Khoa/Phòng/cá nhân chịu trách nhiệm	Kết quả thực hiện		Các vấn đề cần chú ý giải quyết
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)	
Hài lòng NVYT	Xây dựng kế hoạch khảo sát hài lòng của NVYT đối với BV	- Xây dựng kế hoạch khảo sát - Chu kỳ; thời gian khảo sát.	CN Trung-Phòng TCHC (Tổ KSHL)			
	Tiến hành khảo sát hài lòng của NVYT đối với BV theo kế hoạch	Thực hiện khảo sát thường qui mỗi quý/lần				
	Thu thập và phân tích số liệu	Thu thập số liệu: Ứng dụng khảo sát hài lòng NVYT trên thiết bị điện tử thông minh (theo QĐ 4817/QĐ-BYT)				
		Nhập thông tin khảo sát trên phần mềm onlie của BHYT				
		Phân tích số liệu, phân tích kết quả				
		Tỉ lệ hài lòng của NVYT đối với BV (%)				
	BC kết quả khảo sát	Trong BC có xác định những vấn đề chính làm NVYT chưa hài lòng, có phụ lục các góp ý của NVYT. Dựa trên các phát hiện từ khảo sát, lập danh sách các vấn đề ưu tiên cần CTCL				
		Tham mưu báo cáo kết quả bằng văn bản gửi cho các đơn vị trực thuộc				