

**Phụ lục I**

**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI PHÒNG TỔ CHỨC-HÀNH CHÍNH  
TỈ LỆ TRIỂN KHAI VĂN BẢN CHỈ ĐẠO ĐÚNG THỜI GIAN QUI ĐỊNH ĐẠT > 90%**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
<b>Hành chính</b>	Rà soát văn bản chỉ đạo của cấp trên hoặc văn bản của các cơ quan đối tác của TTYT	Xây dựng kế hoạch thực hiện: xác định các văn bản cần theo dõi thời hạn giải quyết	Hoàng Thị Tuyên (Văn thư TTYT)			
		Lập sổ/phần mềm theo dõi hoặc hình thức khác				
	Xác định vấn đề cần CTCL trong công tác triển khai văn bản	Thực hiện kế hoạch	Hoàng Thị Tuyên; Nguyễn Thị Phương Hồng Quế			
		Thu thập số liệu				
		Thống kê, phân tích số liệu				
	Kết quả	Tỉ lệ triển khai văn bản chỉ đạo đúng thời gian qui định				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Tham mưu báo cáo kết quả bằng văn bản; Báo cáo phân tích rõ ưu, khuyết điểm; nguyên nhân...; hướng CTCL				
CTCL dựa trên báo cáo phân tích kết quả thực hiện	Giám sát việc thực hiện CTCL dựa trên kết quả thực hiện	P. TC-HC				
	Đánh giá kết quả thực hiện so với quý trước					

**Phụ lục II**  
**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI PHÒNG TÀI CHÍNH KẾ TOÁN**  
**GIẢM THỜI GIAN CHỜ THANH TOÁN VIỆN PHÍ (NỘI TRÚ < 7 PHÚT; NGOẠI TRÚ < 5 PHÚT)**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
<b>Hài lòng của người bệnh</b>	Xây dựng kế hoạch khảo sát thời gian chờ thanh toán viện phí (TTVP) của NB (nội, ngoại trú)	Xác định được những hoạt động cần tiến hành: cách thu thập số liệu; phân tích, tổng hợp; đánh giá kết quả.	Trưởng phòng TCKT			
		Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.				
	Xây dựng quy trình, qui định thời gian TTVP.	Qui định TTVP nội trú, ngoại trú	Trưởng phòng TCKT			
	Thu thập số liệu	- HSBA ra viện của NB nội trú - Phiếu thanh toán KCB ngoại trú	Lê Thị Hồng Duyên			
	Phân tích số liệu	- Thanh toán viện phí nội trú: + Thời gian nhận HSBA ra viện + Thời gian BN được hoàn tất TTVP cho NB nội trú. - Thanh toán viện phí ngoại trú: + Thời gian nhận phiếu thanh toán khám bệnh ngoại trú + Thời gian BN được hoàn tất TTVP cho NB ngoại trú				
	Kết quả	Thời gian chờ TTVP trung bình của người bệnh nội trú				
		Thời gian chờ TTVP trung bình của người bệnh ngoại trú				
	Phân tích đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện quý/lần	- Ưu điểm: cần duy trì, phát huy. - Hạn chế: cần khắc phục. - Nguyên nhân; giải pháp CTCL.	Trưởng phòng			
Thực hiện cải tiến nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi TTVP của BN	Phối hợp với các khoa, phòng chức năng tại BV	P. chức năng; K. Lâm sàng và khoa Khám				

**Phụ lục III**  
**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG**  
**TỈ LỆ ĐIỀU DƯỠNG, HỘ SINH, KỸ THUẬT VIÊN TUÂN THỦ QUY TRÌNH KỸ THUẬT ĐẠT  $\geq 90\%$**   
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 năm 2021)*

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Khoa/Phòng/cá nhân làm đầu mối thực hiện	Kết quả thực hiện		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)	
Cải tiến chất lượng công tác điều dưỡng và chăm sóc người bệnh	Đánh giá Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật viên về việc tuân thủ QTKT	Xây dựng kế hoạch khảo sát: thời gian; cỡ mẫu; phương pháp chọn mẫu; phân tích số liệu...	TP. Điều dưỡng (Ths Thọ)			
		Lập phiếu khảo sát				
	Tổ chức khảo sát Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật viên tuân thủ QTKT; xác định vấn đề cần CTCL	Tiến hành khảo sát	P. Điều dưỡng			
		Thu thập số liệu qua phiếu khảo sát	P. Điều dưỡng			
		Thống kê, phân tích số liệu				
		Kết quả khảo sát				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Tham mưu báo cáo kết quả bằng văn bản gửi cho các khoa: Báo cáo phân tích rõ ưu điểm, khuyết điểm, hạn chế; tỉ lệ % tuân thủ QTKT của từng khoa...	P. Điều dưỡng			
		Báo cáo (hình thức SHCM)/lồng ghép trong sơ kết công tác Y tế hàng quý	Ths Thọ			
	CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Tham mưu CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Ths Thọ			
		Thực hiện CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Các khoa lâm sàng, CLS			

**Phụ lục IV**  
**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI KHOA XN-CDHA**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)	
<b>1</b>	<b>Kết quả ngoại kiểm chất lượng xét nghiệm trong giới hạn <math>\pm 2SD</math> đạt <math>\geq 75\%</math></b>					
<b>Cải tiến chất lượng xét nghiệm</b>	Xây dựng kế hoạch thực hiện ngoại kiểm chất lượng xét nghiệm.	- Xác định những hoạt động cần tiến hành: thu thập số liệu; phân tích, tổng hợp; đánh giá kết quả.	CN Ảnh			
		- Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.	CN Ảnh			
	Thu thập số liệu	Xác định nguồn số liệu cần thu thập cho việc phân tích, đánh giá công tác ngoại kiểm chất lượng XN.	CN Khoa			
	Phân tích số liệu	Xác định các số liệu cần có để phân tích				
		Kết quả ngoại kiểm chất lượng XN				
	Báo cáo kết quả thực hiện quý/lần	Đánh giá được: - Ưu điểm: cần duy trì, phát huy. - Hạn chế: cần khắc phục. - Xác định được nguyên nhân để có giải pháp cải tiến chất lượng.	Trưởng/phó K.XN-CDHA			
	CTCL dựa trên kết quả khảo sát.	Thực hiện các hoạt động CTCL dựa trên kết quả thực hiện.	Trưởng/phó K.XN-CDHA			

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)	
<b>2</b>	<b>Tỉ lệ trả kết quả cận lâm sàng đúng hẹn theo cam kết cho người bệnh ngoại trú đạt &gt; 98%</b>					
<b>Hài lòng người bệnh</b>	Xây dựng kế hoạch khảo sát về việc trả kết quả CLS đúng hẹn theo cam kết.	Xác định được những hoạt động cần tiến hành: cách thu thập số liệu; phân tích, tổng hợp; đánh giá kết quả.	CN Ảnh			
		Phân công trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.	CN Ảnh			
	Xây dựng qui trình, qui định thời gian trả kết quả cho từng loại kỹ thuật CLS.	Qui định cụ thể thời gian trả kết quả CLS thường qui, khẩn... của từng loại kỹ thuật CLS... (GD duyệt)	CN Ảnh			
	Thu thập số liệu	Xác định nguồn số liệu: từ phần mềm, từ sổ ghi chép của khoa hoặc trực tiếp thông tin trên phiếu kết quả CLS của BN...	KTV XN Châu Úc			
	Phân tích số liệu	Thời gian tham chiếu trả kết quả CLS theo quy định của BV				
	Kết quả	Kết quả trả kết quả CLS đúng hẹn theo cam kết.				
	Phân tích đánh giá, báo cáo kết quả thực hiện quý/lần	Đánh giá được: - Ưu điểm: cần duy trì, phát huy. - Hạn chế: cần khắc phục. - Xác định được nguyên nhân để có giải pháp CTCL	Trưởng/phó K.XN-CĐHA			
	Đánh giá sau CTCL	So sánh với cùng kỳ năm trước	Trưởng/phó K.XN-CĐHA			

**Phụ lục V**  
**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI KHOA DƯỢC-TTB&VTYT**  
**TỈ LỆ ĐƠN THUỐC NGOẠI TRÚ ĐƯỢC KÊ ĐÚNG QUI ĐỊNH THEO HƯỚNG DẪN CỦA BYT ĐẠT  $\geq 90\%$**   
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 năm 2021)*

Lĩnh vực cải tiến chất lượng	Các vấn đề ưu tiên	Các hoạt động cụ thể	Khoa/cá nhân chịu trách nhiệm	Kết quả thực hiện		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (Lý do không đạt)	
<b>Năng lực chuyên môn</b>	Đánh giá việc thực hiện công tác kê đơn thuốc ngoại trú theo hướng dẫn của Bộ Y tế (Văn bản hiện hành còn hiệu lực)	Xây dựng kế hoạch khảo sát: - Xác định các chỉ số cần khảo sát - Thời gian khảo sát - Cỡ mẫu. - Phương pháp chọn mẫu...	DS Điền; DS Nga			
		Lập phiếu khảo sát	DS Nga (PT Dược LS)			
	Xác định vấn đề cần CTCL công tác kê đơn thuốc ngoại trú theo hướng dẫn của Bộ Y tế	Tiến hành khảo sát	DS Nga (PT dược LS)			
		Thu thập số liệu qua phiếu khảo sát				
		Thống kê, phân tích số liệu				
		Kết quả khảo sát hàng quý				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Tham mưu báo cáo kết quả bằng văn bản gửi cho các đơn vị trực thuộc	DS Điền; DS Nga			
		Báo cáo (hình thức SHCM) lồng ghép trong sơ kết công tác Y tế hàng quý				
	CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Tham mưu CTCL dựa trên kết quả khảo sát	DS Nga			
		Thực hiện CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Các khoa có bàn khám tại khoa Khám			

## Phụ lục VI

### BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI KHOA NGOẠI TỔNG HỢP TỈ LỆ HOÀN THIỆN HSBA CỦA NGƯỜI BỆNH PHẪU THUẬT TRƯỚC KHI CHUYỂN MỔ ĐẠT $\geq 80\%$

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
<b>An toàn người bệnh</b>	Đánh giá việc chuẩn bị HSBA trước khi chuyên mổ	Lập phiếu khảo sát/sổ TD kết quả kiểm soát HSBA	Trưởng khoa ĐDT khoa			
		Phân công nhiệm vụ thực hiện kiểm soát HSBA trước khi chuyên mổ				
		Giám sát việc thực hiện				
	Xác định vấn đề cần CTCL việc chuẩn bị HSBA trước khi chuyên mổ	Tiến hành kiểm soát HSBA/khảo sát	ĐD Giang			
		Thu thập số liệu qua phiếu khảo sát/sổ TD kết quả kiểm soát HSBA				
		Thông kê, phân tích số liệu				
		Kết quả: Tỷ lệ hoàn thiện HSBA NB có chỉ định PT trước khi chuyên mổ				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Báo cáo về Tổ QLCL BV: phân tích rõ ưu, khuyết điểm; nguyên nhân...	ĐDT khoa			
		Công khai kết quả cho các NVYT liên quan và NVYT tại khoa.	Trưởng khoa ĐDT khoa			
		Thông báo các "lỗi" đến các NVYT/bộ phận liên quan để khắc phục "lỗi"				
	CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Tham mưu hướng CTCL dựa trên kết quả khảo sát	Trưởng khoa ĐDT khoa			
		Thực hiện CTCL dựa trên kết quả khảo sát	NVYT liên quan đến việc chuẩn bị HSBA rước khi chuyên mổ			

**Phụ lục VII**

**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI KHOA CHĂM SÓC SỨC KHỎE SINH SẢN TRẺ SƠ SINH ĐỂ THƯỜNG ĐƯỢC THỰC HIỆN ĐẦY ĐỦ CẮT RỒN CHẬM, DA KÈ DA VỚI MẸ VÀ BÚ SÓM TRONG VÒNG 1 GIỜ SAU SINH ĐẠT ≥ 90%; TRẺ SƠ SINH MỒ ĐỂ ĐỦ ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG ĐẠT ≥ 60%**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
Cải tiến chất lượng dịch vụ hướng đến sự hài lòng của người bệnh.	Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện để đạt chỉ số chất lượng đề ra	Xác định hoạt động cần tiến hành	Trưởng khoa			
		Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.				
	Thu thập và phân tích số liệu	Trẻ sơ sinh (TSS) đẻ thường được tiếp xúc “da kề da” với mẹ và bú sớm trong vòng 1 giờ đầu ngay sau sinh	Trưởng khoa: - Giao nhiệm vụ cụ thể cho NVYT của khoa thực hiện  - Giám sát việc thực hiện			
		TSS sau mổ đẻ đủ điều kiện áp dụng được thực hiện đầy đủ cắt rốn chậm, da kề da, bú sớm trong vòng một giờ đầu sau sinh				
		Xác định nguồn số liệu: sổ sách theo dõi/phần mềm...				
	Kết quả thực hiện	- Tỷ lệ TSS đẻ thường được tiếp xúc “da kề da” với mẹ và bú sớm trong vòng 1 giờ đầu ngay sau sinh	- Trưởng khoa - ĐDT khoa			
		- Tỷ lệ TSS đẻ mổ đủ điều kiện áp dụng được thực hiện đầy đủ cắt rốn chậm, da kề da, bú sớm trong vòng một giờ đầu sau sinh				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Đánh giá: Ưu điểm, hạn chế, xác định nguyên nhân, giải pháp CTCL	- Trưởng khoa - ĐDT khoa			
CTCL theo kết quả khảo sát	Thực hiện CTCL dựa trên các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	NVYT khoa				



**Phụ lục VIII**  
**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI KHOA NHI**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
<b>1</b>	<b>Tỉ lệ điều trị Viêm phổi thành công cho trẻ em &lt; 5 tuổi tại khoa Nhi đạt <math>\geq 90\%</math></b>					
<b>Cải tiến chất lượng chuyên môn</b>	Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện để đạt chỉ số chất lượng đề ra	Xác định được những hoạt động cần tiến hành.	Trưởng khoa			
		Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.				
	Tiến hành khảo sát hiệu quả điều trị Viêm phổi cho trẻ em <5 tuổi tại khoa	Khảo sát hiệu quả điều trị Viêm phổi cho trẻ em < 5 tuổi tại khoa	Trưởng khoa			
		Thu thập số liệu: Xác định nguồn số liệu cần thu thập	ĐDT khoa			
		Tổng hợp, phân tích số liệu: Các số liệu cần có để phân tích tương ứng với chỉ số cần khảo sát				
	Kết quả thực hiện	Hiệu quả điều trị Viêm phổi cho trẻ em < 5 tuổi	Trưởng khoa			
	Báo cáo kết quả thực hiện	Báo cáo ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và giải pháp khắc phục cụ thể	Trưởng khoa			
	Công bố kết quả khảo sát	Công khai, phổ biến kết quả khảo sát cho NVYT của khoa				
	CTCL theo kết quả khảo sát	Xác định vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng	Trưởng khoa ĐDT khoa			
		Thực hiện CTCL dựa trên các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	NVYT khoa			
Đánh giá sau CTCL	So sánh với cùng kỳ năm trước	Trưởng khoa				

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)	
<b>2</b>	<b>Người nhà bệnh Nhi nắm được kiến thức về chăm sóc bệnh Nhi mắc bệnh Viêm phổi, sau khi được tư vấn TT-GDSK <math>\geq 90\%</math></b>					
<b>Truyền thông – Giáo dục sức khỏe cho người bệnh</b>	Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện TT-GDSK cho người nhà bệnh Nhi	Xác định được những hoạt động cần tiến hành: cách thu thập số liệu; phân tích, tổng hợp; đánh giá kết quả.	ĐDT khoa			
		Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.				
		Xây dựng phiếu khảo sát/bảng câu hỏi lượng giá				
	Thực hiện các hoạt động được TT-GDSK phù hợp	Xây dựng tài liệu GDSK (LĐ duyệt).	ĐDT khoa			
		- Tư vấn về cách CS cho người nhà bệnh nhi bị Viêm phổi. - Lượng giá kiến thức của người nhà bệnh nhi sau khi được GDSK	ĐDT khoa; ĐDV của khoa			
	Thu thập số liệu	Theo phiếu khảo sát/bảng câu hỏi lượng giá	ĐDT khoa			
	Phân tích số liệu	Bảng phần mềm thống kê				
	Kết quả khảo sát	Tỉ lệ người nhà BN nắm được kiến thức sau khi TT-GDSK				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Đánh giá: Ưu điểm, hạn chế, xác định nguyên nhân, giải pháp CTCL	ĐDT khoa			
	Cải tiến chất lượng	CTCL dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	ĐDT khoa; ĐDV của khoa			
Đánh giá sau CTCL	So sánh với cùng kỳ năm trước	ĐDT khoa				

**Phụ lục IX**  
**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI KHOA NỘI TH-YHCT**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
<b>1</b>	<b>Hiệu quả điều trị bệnh Đái tháo đường tại khoa Nội TH-YHCT <math>\geq</math> 90%</b>					
<b>Cải tiến chất lượng chuyên môn</b>	Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện để đạt CSCL đề ra	Xác định được những hoạt động cần tiến hành.	Trưởng khoa			
		Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.				
	Tiến hành khảo sát hiệu quả điều trị cho người bệnh ĐTĐ tại khoa	Khảo sát hiệu quả điều trị ĐTĐ tại khoa	Trưởng khoa			
		Thu thập số liệu: Xác định nguồn số liệu cần thu thập	ĐDT khoa			
		Tổng hợp, phân tích số liệu: Các số liệu cần có để phân tích tương ứng với chỉ số cần khảo sát				
	Kết quả thực hiện	Hiệu quả điều trị ĐTĐ tại khoa	Trưởng khoa			
	Báo cáo kết quả thực hiện	Báo cáo ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và giải pháp khắc phục cụ thể				
	Công bố kết quả khảo sát	Công khai, phổ biến kết quả khảo sát cho NVYT của khoa				
	CTCL theo kết quả khảo sát	Xác định vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng	Trưởng khoa ĐDT khoa			
		Thực hiện CTCL dựa trên các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	NVYT khoa			
Đánh giá sau CTCL	So với quý trước	Trưởng khoa				

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)	
2	<b>BN Đái tháo đường điều trị tại khoa nắm được kiến thức về cách phòng ngừa biến chứng của bệnh Đái tháo đường sau khi được TT-GDSK đạt <math>\geq 90\%</math></b>					
<b>Truyền thông – Giáo dục sức khỏe cho người bệnh</b>	Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện TT-GDSK cho người bệnh ĐTD	Xác định những hoạt động cần tiến hành: cách thu thập số liệu; phân tích, tổng hợp; đánh giá kết quả.	ĐDT khoa			
		Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.				
		Xây dựng phiếu khảo sát/bảng câu hỏi lượng giá				
	Thực hiện các hoạt động được TT-GDSK phù hợp	Xây dựng tài liệu GDSK (LĐ duyệt).	ĐDT khoa			
		- TT-GDSK cho người bệnh. - Lượng giá kiến thức của NB sau khi được GDSK	ĐDT khoa; ĐDV của khoa			
	Thu thập số liệu	Theo phiếu khảo sát/bảng câu hỏi lượng giá	ĐDT khoa			
	Phân tích số liệu	Bảng phần mềm thống kê				
	Kết quả khảo sát	Tỉ lệ BN ĐTD nắm được kiến thức sau khi được TT-GDSK				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Đánh giá: Ưu điểm, hạn chế, xác định nguyên nhân, giải pháp CTCL	ĐDT khoa			
Cải tiến chất lượng	CTCL dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	ĐDT khoa; ĐDV của khoa				
Đánh giá sau CTCL	So với quý trước	ĐDT khoa				

**Phụ lục X**  
**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI KHOA TRUYỀN NHIỄM**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
<b>1</b>	<b>Hiệu quả điều trị bệnh SXHD tại khoa Truyền nhiễm đạt <math>\geq 90\%</math></b>					
<b>Cải tiến chất lượng chuyên môn</b>	Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện để đạt chỉ số chất lượng đề ra	Xác định được những hoạt động cần tiến hành.	Trưởng khoa			
		Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.				
	Tiến hành khảo sát hiệu quả điều trị cho người bệnh SXHD tại khoa	Khảo sát hiệu quả điều trị SXHD tại khoa	Trưởng khoa			
		Thu thập số liệu: Xác định nguồn số liệu cần thu thập	ĐDT khoa			
		Tổng hợp, phân tích số liệu: Các số liệu cần có để phân tích tương ứng với chỉ số cần khảo sát				
	Kết quả thực hiện	Hiệu quả điều trị SXHD tại khoa	Trưởng khoa			
		Báo cáo kết quả thực hiện				
		Công bố kết quả khảo sát				
	CTCL theo kết quả khảo sát	Xác định vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng	Trưởng khoa ĐDT khoa			
		Thực hiện CTCL dựa trên các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	NVYT khoa			
Đánh giá sau CTCL	So sánh với cùng kỳ năm trước	ĐDT khoa				

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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
<b>2</b>	<b>BN/người nhà BN nắm được kiến thức phòng chống bệnh SXHD sau khi được TT-GDSK đạt <math>\geq 90\%</math></b>					
<b>Truyền thông – Giáo dục sức khỏe cho người bệnh</b>	Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện TT-GDSK cho NB/người nhà NB SXHD tại khoa	Xác định được những hoạt động cần tiến hành: cách thu thập số liệu; phân tích, tổng hợp; đánh giá kết quả.	ĐDT khoa			
		- Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.				
		Xây dựng phiếu khảo sát/bảng câu hỏi lượng giá				
	Thực hiện các hoạt động được TT-GDSK phù hợp	Xây dựng tài liệu GDSK (Lãnh đạo duyệt); hoặc tài liệu chính thống của Dự án SXH.	ĐDT khoa			
		- TT-GDSK cho người bệnh. - Lượng giá kiến thức của NB/người nhà NB SXHD sau khi được GDSK	ĐDT khoa; ĐDV của khoa			
	Thu thập số liệu	Theo phiếu khảo sát/bảng câu hỏi lượng giá	ĐDT khoa			
	Phân tích số liệu	Bảng phần mềm thống kê				
	Kết quả khảo sát	Tỉ lệ NB/người nhà NB SXHD nắm được kiến thức sau khi được TT-GDSK				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Đánh giá: Ưu điểm, hạn chế, xác định nguyên nhân, giải pháp CTCL	ĐDT khoa			
	Cải tiến chất lượng	CTCL dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	ĐDT khoa; ĐDV của khoa			
Đánh giá sau CTCL	So sánh với cùng kỳ năm trước	ĐDT khoa				

**Phụ lục XI**  
**BẢNG KIỂM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TẠI KHOA KHÁM BỆNH**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 71/QĐ-YTCL, ngày 04 tháng 3 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		Giải pháp khắc phục
				Đạt	Không đạt (nêu rõ do)	
<b>1</b>	<b>Thời gian hoàn thành toàn bộ các thủ tục khám bệnh theo qui trình khám bệnh đúng qui định</b>					
<b>Hài lòng người bệnh</b>	Xây dựng kế hoạch khảo sát thời gian hoàn thành các thủ tục khám bệnh theo qui định: - Khám lâm sàng đơn thuần - Khám lâm sàng+XN+ CDHA - Khám LS+XN+CDHA+ TDCN	- Thời gian khảo sát - Cỡ mẫu. - Phương pháp chọn mẫu... - Phân công cụ thể trách nhiệm thực hiện, giám sát thực hiện.	Trưởng khoa Khám bệnh			
	Tiến hành khảo sát	- Thu thập; phân tích số liệu - Phối hợp các khoa/bộ phận tại khu vực khám bệnh.	Theo sự phân công của Trưởng khoa			
	Kết quả khảo sát: khách quan, phản ánh đúng thực tế, giúp BV xác định được những vấn đề cần cải tiến (đảm bảo khám bệnh toàn diện).	Thời gian khám LS đơn thuần	Trưởng khoa, ĐDT khoa Khám			
		Khám lâm sàng+xét nghiệm				
		Khám lâm sàng +XN + CDHA				
		Khám LS + XN+CDHA+TDCN				
	Công bố kết quả khảo sát	Phổ biến kết quả khảo sát cho NVYT của khoa và các khoa liên quan				
CTCL theo kết quả khảo sát	Xác định vấn đề ưu tiên cần CTCL	Trưởng khoa				
	Thực hiện CTCL dựa trên các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.	Khoa, phòng liên quan và từng cá nhân VC-LĐ				

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 (nếu rõ do)	
<b>2</b>	<b>Giảm thời gian chờ đợi của NB (Giai đoạn từ bốc số tự động đến khi được gọi vào bàn khám bệnh)</b>					
<b>Hài lòng người bệnh</b>	Xây dựng kế hoạch khảo sát thời gian chờ khám bệnh. (giai đoạn: từ bốc số tự động đến khi được gọi vào bàn khám)	Thời gian khảo sát; Cỡ mẫu. Phương pháp chọn mẫu...	Trưởng khoa; ĐDT khoa Khám			
		Xây dựng phiếu khảo sát				
	Xác định vấn đề cần CTCL để giảm thời gian chờ khám bệnh	Tiến hành khảo sát thời gian chờ khám bệnh theo kế hoạch đã xây dựng	ĐDT khoa Khám và NVYT của khoa Khám được giao nhiệm vụ			
		Thu thập số liệu qua phiếu khảo sát				
		Thống kê, phân tích số liệu				
	Kết quả khảo sát: khách quan, phản ánh đúng thực tế, giúp BV xác định được những vấn đề cần cải tiến.	Thời gian chờ khám: giai đoạn: từ bốc số tự động đến khi được gọi vào bàn khám				
	Báo cáo kết quả thực hiện	Báo cáo ưu điểm, hạn chế, nguyên nhân và giải pháp khắc phục cụ thể	Trưởng khoa; ĐDT khoa			
	Công bố kết quả khảo sát	Công khai, phổ biến kết quả khảo sát cho NVYT của khoa Khám và các khoa liên quan				
	CTCL theo kết quả khảo sát	Xác định vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng	Trưởng khoa; ĐDT khoa			
Thực hiện CTCL dựa trên các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.		NVYT khoa Khám và khoa liên quan				
Đánh giá sau CTCL	So sánh với cùng kỳ năm trước	Trưởng khoa, ĐDT				