

Số: KH-BVMMĐ

Thành phố Bà Rịa, ngày 01 tháng 10 năm 2024

KẾ HOẠCH
PHÁT TRIỂN BỆNH VIỆN MẮT MIỀN ĐÔNG
GIAI ĐOẠN TỪ 2024 ĐẾN 2028

I. SỰ CẦN THIẾT VÀ CÁC CĂN CỨ KẾ HOẠCH

1. Sự cần thiết

Việc chăm sóc bảo vệ sức khỏe cho nhân dân đóng một vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế xã hội của địa phương. Chất lượng khám chữa bệnh (KCB) tại các cơ sở y tế là vấn đề được cộng đồng xã hội hết sức quan tâm, bởi nó tác động trực tiếp đến sức khỏe và chất lượng cuộc sống của mọi người. Tại BR-VT, trong những năm qua ngành Y tế công lập đã có nhiều đóng góp cho công tác bảo vệ sức khỏe nhân dân. Tuy nhiên trước yêu cầu ngày càng cao của nhân dân về chất lượng chăm sóc sức khỏe thì hệ thống y tế công lập tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu còn nhiều hạn chế.

Bệnh viện Mắt Miền Đông là bệnh viện chuyên khoa mắt tư nhân đầu tiên tại tỉnh Bà Rịa- Vũng Tàu bắt đầu đi vào hoạt động từ T2/2024 với quy mô 10 giường bệnh, khám và điều trị các bệnh về mắt trong ngày. Mặc dù đã mang lại nhiều lợi ích cho nhân dân trong việc chăm sóc mắt như thực hiện các kỹ thuật cao, rút ngắn thời gian điều trị nhưng bệnh viện vẫn còn nhiều hạn chế như nguồn nhân lực chất lượng cao còn thiếu, chưa triển khai một số mảng chuyên khoa sâu như phẫu thuật khúc xạ, phẫu thuật bệnh lý đáy mắt...

Để từng bước nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và mở rộng các dịch vụ kỹ thuật chuyên môn tại Bệnh viện Mắt, đáp ứng nhu cầu khám chữa Mắt ngày càng cao của nhân dân trên địa bàn tỉnh, việc xây dựng kế hoạch phát triển 5 năm nhằm nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Mắt Miền Đông giai đoạn 2024 – 2028 là một trong những vấn đề ưu tiên và cần thiết.

2. Căn cứ xây dựng kế hoạch

- Luật Khám chữa bệnh Số 40/2009/QH12 được Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam thông qua ngày 23/11/2009 và ban hành ngày 4/12/2009.

- Luật BHYT số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008 và Luật sửa đổi bổ sung một số điều của luật BHYT số 46/2014/QH13 ngày 13/6/2014 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam.

- Quyết định số 1895/BYT-QĐ ngày 19/09/1997 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Quy chế bệnh viện.

- Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/04/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện.

- Thông tư số 43/2013/ TT-BYT ngày 11/12/2013 của Bộ Y tế quy định chi tiết phân tuyến chuyên môn kỹ thuật đối với hệ thống cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Quyết định số 4715/QĐ-BYT ngày 28/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt danh mục kỹ thuật chuyên môn, giường bệnh đối với Bệnh viện mắt Miền Đông.

- Biên bản cuộc họp cổ đông Công ty cổ phần Bệnh viện Mắt Miền Đông ngày 05/01/2024.

II. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG KHÁM, CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN MẮT MIỀN ĐÔNG

2. Thực trạng bộ máy và nhân lực Bệnh viện Mắt

Hiện nay Bệnh viện Mắt là bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh hạng III, có 8 khoa phòng, Cụ thể:

- Có 5 phòng chức năng gồm: Phòng **Hành chính quản trị - Tổ chức nhân sự**, Phòng Kế hoạch tổng hợp - QLCL - Điều dưỡng - KSNK, Phòng Tài chính - Kế toán, Phòng Công tác xã hội, Phòng Vật tư trang thiết bị.

- Có 4 khoa lâm sàng gồm: Khoa Khám bệnh - Cấp cứu, Khoa Mắt- Phẫu thuật gây mê hồi sức, Khoa Dược, Khoa Xét nghiệm - Chẩn đoán hình ảnh.

- Tính đến tháng 10/2024 Bệnh viện Mắt có 36 nhân viên, trong đó 05 bác sỹ.

- Về nhân lực chuyên môn còn thiếu cả về số lượng và chất lượng, đặc biệt là thiếu đội ngũ bác sỹ có tay nghề cao, lực lượng cán bộ chủ chốt chưa có nhiều kinh nghiệm trong công tác quản lý điều hành.

3. Thực trạng cơ sở vật chất

Bệnh viện Mắt Miền Đông có diện tích sàn: 956,2 m² gồm 4 tầng + 1 tầng hầm, diện tích bình quân: 105 m²/giường bệnh. Bệnh viện bao gồm có 1 tòa nhà với 4 tầng + tầng hầm, có phòng mổ áp lực dương: tường trần Panel, sàn Vynil. Bệnh viện được xây dựng theo công năng của một bệnh viện với đầy đủ các phòng chức năng. Tuy nhiên do diện tích còn hạn chế sẽ ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng và sự phát triển của bệnh viện trong những năm tiếp theo.

4. Thực trạng trang thiết bị

Bệnh viện được đầu tư khá tốt về các trang thiết bị, các hệ thống máy móc phục vụ cho thăm khám, xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và phẫu thuật được đầu tư mới.

Về hệ thống công nghệ thông tin: Hiện nay **bệnh viện** chủ động thuê phần mềm quản lý bệnh viện mới từ tháng 5 **năm** 2024, đã thực hiện được các mục cơ bản, đang phối hợp để chỉnh sửa và đưa vào áp **dụng** bệnh án điện tử.

5. Thực trạng hoạt động chuyên môn

Trong gần một năm đi vào hoạt động bệnh viện đã vượt qua những khó khăn của một đơn vị mới thành lập về cơ sở vật chất, trang thiết bị và nhân lực để hoàn thành nhiệm vụ và phát triển. Kết quả sau 6 tháng đi vào hoạt động, bệnh viện đã thực hiện khám cho hơn 5000 lượt khách hàng, thực hiện gần 600 ca phẫu thuật thành công. Tuy nhiên, bệnh viện chỉ tập trung điều trị một số nhóm bệnh như đục thủy tinh thể, mông, quặm, bệnh lý võng mạc đáy mắt đường, nhóm bệnh kết giác mạc. Bệnh viện chưa triển khai các chuyên khoa sâu về giác mạc, phẫu thuật lasik, phẫu thuật các bệnh lý đáy mắt...

6. Những hạn chế, khó khăn, tồn tại

Nguồn nhân lực chất lượng cao thiếu về số lượng, hạn chế về chất lượng, dẫn đến tình trạng bệnh nhân đến khám phải chờ đợi lâu, bệnh nhân đến phẫu thuật phải hẹn theo lịch... Chưa triển khai được một số chuyên khoa sâu trong nhãn khoa nên nhiều bệnh nhân phải chuyển lên tuyến trên. Tình trạng nhân lực nghỉ việc còn nhiều, tuyển dụng nhân lực theo yêu cầu của bệnh viện còn nhiều khó khăn.

Là một bệnh viện tư nhân mới thành lập nên thương hiệu bệnh viện còn chưa được nhiều người dân biết đến nên số lượng người khám tại bệnh viện trong năm 2024 chưa đạt như kỳ vọng.

Mô hình bệnh tật diễn biến phức tạp, một số bệnh lý nhãn khoa có chiều hướng gia tăng như các tật khúc xạ, đục thủy tinh thể, bệnh võng mạc tiểu đường, võng mạc trẻ đẻ non, thoái hoá hoàng điểm tuổi già...

III. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Mở rộng bệnh viện, đầu tư trang thiết bị hiện đại phục vụ công tác khám chẩn đoán và điều trị. Định hướng phát triển là bệnh viện chuyên khoa sâu về nhãn khoa.
- Bổ sung nguồn nhân lực chất lượng cao để tiếp cận được hầu hết các kỹ thuật tiên tiến trên toàn quốc và thế giới. Nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Mắt Miền Đông, nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe về mắt cho nhân dân, góp phần phát triển hệ thống y tế trong địa bàn tỉnh.
- Cùng với phát triển chuyên môn, Bệnh viện củng cố và phát triển hệ thống công nghệ thông tin, hoàn thiện bệnh án điện tử.
- Chăm lo và nâng cao đời sống vật chất, tinh thần, tạo điều kiện học tập và môi trường làm việc thân thiện, an toàn.

2. Mục tiêu cụ thể

2.1 Đầu tư cơ sở vật chất, TTBYT

- Có phương án mua thêm đất để thực hiện mở rộng bệnh viện và có kế hoạch xây thêm tầng trên cơ sở bệnh viện hiện tại khi được thành phố cho phép. Dự kiến năm 2028 triển khai để mở rộng tăng số giường bệnh lên 21 giường so với 10 giường đang được cấp phép.
- Đầu tư trang thiết bị để đề án đã xây dựng theo lộ trình từng năm giai đoạn 2024-2028.
- Phát triển hạ tầng công nghệ thông tin và an toàn thông tin, hoàn thiện mô hình bệnh án điện tử.

2.2 Công tác phòng bệnh, Khám điều trị bệnh

- Tăng cường sự tiếp cận của người dân với các dịch vụ chăm sóc mắt. Huy động sự tham gia của cộng đồng cho công tác chăm sóc mắt và phòng chống mù lòa.
- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh nhằm phục vụ ngày càng cao của khách hàng.
- Cải cách các thủ tục hành chính, giảm³ thời gian chờ đợi khám chữa bệnh cho khách hàng. Đẩy mạnh công nghệ thông tin nhằm phát huy hiệu quả cao nhất từ việc tin

học hóa phục vụ toàn diện các hoạt động của bệnh viện.

2.3 Phát triển nguồn nhân lực

- Tuyển dụng các vị trí lãnh đạo điều hành hoạt động bệnh viện, tuyển dụng bác sĩ chuyên khoa mắt, bác sĩ gây mê hồi sức, kỹ thuật viên gây mê hồi sức, điều dưỡng phòng mổ, cử nhân kiểm soát nhiễm khuẩn, cử nhân dinh dưỡng, kỹ thuật viên khúc xạ, điều dưỡng chuyên khoa mắt, bộ phận chăm sóc khách hàng, truyền thông...

- 100% khoa lâm sàng có Bác sĩ được thường xuyên đào tạo nâng cao về năng lực chuyên môn để đảm nhận tốt nhiệm vụ điều trị các bệnh lý thông thường, bên cạnh đó ứng dụng các kỹ thuật mới vào chẩn đoán và điều trị bệnh.

- Tăng cường đào tạo nhân viên các khối chuyên môn và khối ngoài chuyên môn

- Phân đầu đào tạo nâng cao trình độ quản lý, trình độ chuyên môn sau đại học để năm 2028 Bệnh viện Mắt có đội ngũ cán bộ quản lý giỏi, một lực lượng thầy thuốc có chuyên môn nghiệp vụ và tay nghề cao.

- Đổi mới phong cách, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ và kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế nhằm tăng độ hài lòng của người bệnh khi tham gia khám chữa bệnh tại Bệnh viện Mắt.

2.4 Nghiên cứu khoa học

- Tổ chức hội nghị khoa học và nghiệm thu đề tài, nghiên cứu và ứng dụng định kỳ mỗi năm.

- Tăng cường hợp tác tổ chức các buổi hội thảo cập nhật kiến thức, các khóa đào tạo ngắn hạn cho toàn thể nhân viên **bệnh viện**.

- Có kế hoạch cho nhân viên tham dự các hội nghị trong và ngoài nước để cập nhật kiến thức.

2.5 Quản lý chất lượng

- Đảm bảo 100% khoa phòng có đề án cải tiến chất lượng hàng năm. Các đề án ngày càng có hiệu quả đi vào chiều sâu, có tính ứng dụng và khả năng nhân rộng cao.

- Hoàn thiện quy trình hướng dẫn công việc, quy trình chuyên môn kỹ thuật, phác đồ điều trị cho toàn bệnh viện và các đơn vị nhân khoa trong toàn tỉnh.

- Xây dựng văn hóa an toàn tại bệnh viện, tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp

- Đảm bảo triển khai, phổ biến các khuyến cáo về Quản lý chất lượng của cơ quan cấp trên đến toàn thể nhân viên.

- Phân đầu cải thiện các tiêu chí chất lượng theo bộ 83 Tiêu chí Chất lượng bệnh viện do Bộ Y tế ban hành, phân đầu năm 2026 đạt mức 3 trở lên và tăng dần đều mỗi năm.

2.6 Quản lý Dược, trang thiết bị y tế

- Đảm bảo cung ứng đủ thuốc và có chất lượng, không để thiếu thuốc trong danh mục thiết yếu, hóa chất, sinh phẩm, thuốc đặc trị chuyên khoa.

- Cung ứng đầy đủ thiết bị, vật tư y tế tiêu hao cho hoạt động của bệnh viện.

2.7 Công nghệ thông tin

4

Ứng dụng và hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin trong quản lý bệnh viện,

hướng đến xây dựng bệnh viện thông minh, bệnh án điện tử.

IV. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN, KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Đối tượng áp dụng

Tất cả nhân viên của bệnh viện, người sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện là đối tượng thực hiện các hoạt động nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh theo kế hoạch này.

2. Thời gian thực hiện

Kế hoạch được thực hiện trong thời gian 05 năm kể từ năm 10/2024 đến 12/2028.

3. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện đề án do ngân sách của Công ty cổ phần Bệnh viện Mắt Miền Đông.

V. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN NHIỆM VỤ VÀ CÁC NHÓM GIẢI PHÁP

1. Hoàn thiện tổ chức bộ máy

- Hiện nay Bệnh viện Mắt có 8 khoa phòng, đủ để thực hiện chức năng nhiệm vụ của **một** bệnh viện chuyên khoa hạng III. Trong thời gian tới bệnh viện cũng sẽ quan tâm thực hiện một số nội dung sau:

- Phân công bổ nhiệm cho Ban lãnh đạo bệnh viện bao gồm: Giám đốc chuyên môn, Giám đốc điều hành.

- Bổ nhiệm các vị trí lãnh đạo các tổ, khoa, phòng sau gần một năm hoạt động cho phù hợp.

2. Đào tạo nguồn nhân lực

- Công tác đào tạo, đào tạo lại để cập nhật và nâng cao kiến thức và kỹ năng cho đội ngũ Y, Bác **sỹ**, Dược **sỹ**, kỹ thuật viên chuyên môn là một nội dung trọng yếu để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại đơn vị. Căn cứ vào nhu cầu phát triển, Bệnh viện sẽ xây dựng chương trình, kế hoạch đào tạo phát triển nguồn nhân lực hàng năm, chỉ tiêu phân đầu cụ thể:

- Tuyển dụng, đào tạo, bố trí, luân chuyển viên chức, người lao động theo đúng đề án vị trí việc làm, sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực.

- Tạo điều kiện và xây dựng đào tạo nâng cao tay nghề và trình độ cho nhân viên. Phân đầu tới năm 2029: 100% Bác sỹ có trình độ sau đại học, 100% điều dưỡng, KTV có trình độ đại học hoặc cao đẳng.

- Tích cực tổ chức hoạt động tự đào tạo tại chỗ để nâng cao kiến thức và tay nghề chuyên môn cho y bác sỹ, đặc biệt là đào tạo phẫu thuật viên Phaco để đáp ứng nhu cầu phòng chống mù lòa. Phân đầu đến năm 2027 có thêm 2 phẫu thuật viên Phaco. Năm 2026 tất cả các **bác sỹ** chuyên khoa mắt của bệnh viện có thể thực hiện thành thạo các phẫu thuật trung phẫu.

- Thực hiện chương trình đào tạo y khoa liên tục theo **Thông tư 32/2023/TT-BYT ngày 31/12/2023**

- Tích cực đào tạo nâng cao năng lực **quản lý** cho đội ngũ cán bộ của bệnh viện. Phân đầu đến hết 2027 100% cán bộ chuyên môn được tham dự và cập nhật lại chương trình đào tạo quản lý chất lượng bệnh viện.

3. Nâng cao chất lượng chuyên môn

Để tăng cường, củng cố và nâng cao chất lượng các dịch vụ đang triển khai tại BV Mắt và mở rộng phạm vi chuyên môn, trong giai đoạn 2024 – 2028 sẽ triển khai phát triển một số mảng hoạt động. Cụ thể:

- Thành lập Trung tâm kiểm soát cận thị để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân được chăm sóc mắt học đường.
- Thành lập phòng khám Glaucoma và dịch kính võng mạc.
- Phấn đấu đến năm 2028 sẽ triển khai được kỹ thuật khám và phẫu thuật lé, sụp mi, quặm mi bẩm sinh trẻ em, khám tầm soát bệnh lý ROP, tập lé và nhược thị. Phẫu thuật dịch kính võng mạc, Phẫu thuật điều trị Glôcôm (Đặt van, mở bè).
- Từ 2028 triển khai các phẫu thuật đục thủy tinh thể bằng Phaco và Laser Femtosecond và triển khai phẫu thuật Laser điều trị cận thị.

4. Nhóm giải pháp về đổi mới phong cách, nâng cao y đức và giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế

Tích cực triển khai Quyết định về đổi mới phong cách, thông tư 07 về kỹ năng giao tiếp ứng xử trong các cơ sở y tế của Bộ Y tế. Đồng thời đẩy mạnh việc học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, hướng tới sự hài lòng của người bệnh, cụ thể:

- Tích cực triển khai thông tư 07 của Bộ y tế, thông qua các hình thức như: Tổ chức tập huấn các kỹ năng giao tiếp, ứng xử cơ bản và nâng cao cho 100% CBVC; tổ chức thi giải quyết các tình huống thực tế thường gặp trong hoạt động bệnh viện, phấn đấu mỗi năm ít nhất triển khai 2 lần, sau tập huấn có lượng giá chất lượng, đảm bảo 100% đạt yêu cầu.

- Tổ chức thực hiện “Đường dây nóng” và “thùng thư góp ý” theo Chỉ thị số 09/CT-BYT, đảm bảo thông tin theo 3 cấp: Bộ Y tế, Sở Y tế, Bệnh viện. Kết hợp rà soát lại hòm thư điện tử của Bệnh viện và đẩy mạnh công khai đường dây nóng, hòm thư điện tử thông qua hệ thống website của Bệnh viện.

- Xây dựng bộ quy tắc ứng xử của nhân viên Bệnh viện, các tiêu chí trong giao tiếp ứng xử, phong cách, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện.

- Đẩy mạnh các hoạt động “chăm sóc khách hàng” do phòng Công tác xã hội phụ trách bằng nhiều hình thức: Đưa đón khách hàng phẫu thuật, nhắc khách hàng tái khám...

- Tổ chức việc đánh giá độ hài lòng của người bệnh, và nhân viên y tế ở tất cả các khâu, các đối tượng một cách thường xuyên, hàng tháng, hàng quý, để có những điều chỉnh phù hợp để công tác phục vụ ngày một tốt hơn.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy chế chuyên môn, quy tắc ứng xử...và khen thưởng động viên kịp thời về tinh thần và vật chất cho cá nhân và tập thể thực hiện tốt, tiêu biểu, điển hình.

- Cải cách các thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ đợi khám chữa bệnh cho người bệnh. Đẩy mạnh công nghệ thông tin nhằm phát huy hiệu quả cao nhất từ việc tin học hóa phục vụ toàn diện các hoạt động của bệnh viện.

5. Đầu tư Trang thiết bị và Dược

Để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, cập nhật các kỹ thuật mới bệnh viện cần đầu tư mua sắm, bổ sung đủ trang thiết bị y tế thiết yếu có chất lượng, để phục vụ công tác chuyên môn từ nguồn kinh phí của công ty. Đặc biệt tập trung đầu tư mới một số trang thiết bị thiết yếu, cụ thể:

- Đề xuất mua thêm hệ thống máy mổ Phaco để có thể triển khai 02 bàn mổ để giảm thời gian chờ phẫu thuật. Mua máy Laesr đáy mắt để điều trị các bệnh lý đáy mắt. Về máy móc phục vụ cho chẩn đoán: máy đo thị trường, máy chụp bản đồ giác mạc, máy đo chiều dài trục nhãn cầu để thành lập trung tâm kiểm soát cận thị. Và các hệ thống kính hiển vi phẫu thuật có bộ đảo ảnh Biom Vitrectomy phẫu thuật cắt dịch kính

- Đầu tư một số thiết bị hiện đại để thực hiện việc hội chẩn từ xa như sinh hiển vi khám bệnh có gắn Camera, máy chụp đáy mắt kết nối với trung tâm xử lý hình ảnh trong và ngoài nước, máy hiển vi phẫu thuật có truyền hình trực tiếp v.v. để có thể tranh thủ ý kiến chuyên gia, tham gia công tác đào tạo rút kinh nghiệm và giảm chi phí cho người bệnh.

- Về công tác Dược: Tổ chức tốt hoạt động dược của bệnh viện theo quy chế hiện hành. Cung ứng đầy đủ thuốc, vật tư y tế cho hoạt động chuyên môn thông qua việc áp thầu mua sắm theo quy định. Tổ chức tốt hoạt động nhà thuốc bệnh viện, tích cực thực hiện công tác theo dõi, báo cáo tác dụng có hại của thuốc, công tác dược lâm sàng và thông tin thuốc.

6. Cải tạo cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ khách hàng

Triển khai xây thêm các tầng trên bệnh viện hiện có sau khi được phê duyệt của thành phố. Khi có thêm diện tích sẽ triển khai thêm Khu vực nội trú để nâng số giường lên 21 giường bệnh, trung tâm kiểm soát cận thị. Tách riêng khu vực Chẩn đoán hình ảnh và xét nghiệm ra khỏi khu điều trị nội trú, khu vực căn tin bệnh viện, khu vực nghỉ cho nhân viên.

7. Ứng dụng chuẩn chất lượng

Tích cực triển khai các hoạt động quản lý chất lượng theo **Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013** của Bộ Y tế, duy trì hoạt động hiệu quả của hội đồng và mạng lưới quản lý chất lượng **bệnh viện**. Cùng cố và tăng cường hoạt động **quản lý chất lượng, cụ thể như sau:**

- Xây dựng quy trình chuyên môn tác nghiệp. Phần đầu năm 2025 có 80% và 2026 100% các hoạt động chính của **bệnh viện** sẽ được xây dựng quy trình. Đặc biệt ưu tiên xây dựng và cập nhập các quy trình tại khoa khám bệnh, quy trình xuất nhập viện, quy trình cận lâm sàng, quy trình phẫu thuật, kiểm soát nhiễm khuẩn, dinh dưỡng, cung ứng thuốc và vật tư y tế...

- Tiếp tục áp dụng, đồng thời xây dựng và bổ sung các quy trình kỹ thuật và phác đồ chuyên môn của Bệnh viện dựa trên hướng dẫn của Bộ Y tế, các phác đồ điều trị của tuyến trên.

- Triển khai tích cực các hoạt động kiểm soát sự cố y khoa và an toàn người bệnh, đưa quy trình thực hiện 5S vào tất cả các lĩnh vực hoạt động của bệnh viện. Bám sát bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế để nâng cao toàn diện các mặt hoạt động.

8. Công nghệ thông tin, Cải cách hành chính

Tích cực ứng dụng công tác cải cách hành chính vào hoạt động của Bệnh viện góp phần giảm các bước, các giấy tờ, thủ tục rườm rà, giảm thời gian chờ đợi của người bệnh và khách đến giao dịch.

- Đầu tư các thiết bị phần cứng cho hệ thống công nghệ thông tin của Bệnh viện, trong đó đặc biệt là máy chủ và hệ thống mạng nội bộ đủ dung lượng, đảm bảo duy trì hoạt động 24/7.

- Đầu tư cải tiến hệ thống phần mềm quản lý bệnh viện với các tiện ích thông minh, phục vụ công tác quản lý điều hành và chuyên môn của toàn bệnh viện. Đặc biệt các tiện ích quản lý thông tin bệnh nhân, thanh toán viện phí, quản lý thuốc vật tư y tế... phục vụ công tác nội và ngoại trú.

- Phân đầu **năm** 2027 sẽ triển khai hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ tự động tại tất cả các khâu của dây chuyền dịch vụ trong bệnh viện .

- Đầu tư nâng cấp trang thông tin điện tử của bệnh viện về hình thức, nội dung và chất lượng thông tin để thực sự đây là một cửa ngõ vừa đón nhận thông tin, vừa giới thiệu cung cấp dịch vụ, kiến thức, giao lưu với bệnh nhân và cộng đồng. Từ đó thu hút hơn nữa sự quan tâm, hiểu biết, chia sẻ và đồng hành của bệnh nhân và xã hội với bệnh viện.

9. Nghiên cứu khoa học, sáng kiến và hợp tác quốc tế

Để cập nhật kiến thức, đúc rút kinh nghiệm thực tiễn và tranh thủ các nguồn lực ngoài ngân sách, bệnh viện sẽ triển khai mạnh mẽ các hoạt động nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế. Cụ thể:

- Khuyến khích động viên các cán bộ chuyên môn tiến hành các đề tài nghiên cứu khoa học thuộc cả 3 lĩnh vực: Lâm sàng, cận lâm sàng, cộng đồng và quản lý. Phân đầu mỗi khoa lâm sàng và cận lâm sàng ít nhất mỗi năm có 1 đề tài cấp cơ sở.

- Tích cực tham gia phong trào thực hiện các sáng kiến cải tiến phân đầu mỗi năm ít nhất có 1 sáng kiến được thực hiện.

- Phối hợp với các đơn vị tuyển trên tổ chức ít nhất 1 lớp đào tạo về phương pháp nghiên cứu khoa học cho cán bộ chuyên môn.

10. Tuyên truyền, truyền thông giáo dục sức khỏe

Tăng cường công tác truyền thông giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân trong bệnh viện cũng như tại cộng đồng. Cụ thể:

- Đầu tư xây dựng chương trình truyền thanh thông qua hệ thống loa nội bộ, xây dựng video ngắn để thực hiện chương trình tư vấn cho bệnh nhân trước phẫu thuật, thiết kế các tờ rơi, lời dẫn để hướng dẫn người bệnh trong quá trình điều trị và chăm sóc mắt

- Tăng cường công tác truyền thông giáo dục chăm sóc mắt trên các kênh facebook, tictok cho mọi người, giao lưu, hỏi đáp trực tuyến v.v.

- Tăng cường và đổi mới nội dung, hình thức website của bệnh viện để quảng bá hình ảnh đồng thời tuyên truyền đến người dân các thông tin chuyên môn.

- Hàng năm tổ chức các hoạt động hưởng ứng ngày thị giác thế giới và Glaucoma thế giới . Đây là dịp để tăng cường các hoạt động truyền thông, huy động các nguồn lực của xã hội và thu hút sự quan tâm của bệnh nhân và xã hội cho công tác chăm sóc mắt và phòng chống mù lòa

11. Kiểm tra, giám sát, thi đua khen thưởng

Công tác kiểm tra giám sát là hoạt động hết sức cần thiết để đảm bảo tính bền vững và hiệu quả khi triển khai thực hiện đề án. Các nội dung cụ thể như sau:

- Đối với các hoạt động chuyên môn: Đẩy mạnh hoạt động kiểm tra giám sát ở tất cả các bộ phận, các khâu. Trong đó đặc biệt kiểm tra giám sát việc thực hiện các quy chế chuyên môn như quy chế thường trực, hồ sơ bệnh án, kê toa, thực hiện quy trình. Xây dựng các bảng kiểm ở tất cả các nội dung để đánh giá kết quả hoạt động

- Đối với các hoạt động theo chuyên đề, kế hoạch..., cần theo dõi việc thực hiện theo tiến độ, kết quả đầu ra, định kỳ sơ kết đánh giá để điều chỉnh cho phù hợp.

- Đẩy mạnh công tác thi đua trong bệnh viện thông qua các chương trình, phong trào, hoạt động thiết thực. Các đợt thi đua cần xây dựng kế hoạch, có nội dung phù hợp, có chỉ tiêu đánh giá và tổng kết khen thưởng. Phát huy vai trò của các tổ chức Công đoàn.

- Chú trọng công tác đánh giá nhân viên hàng năm để phân loại, có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng và động viên khích lệ toàn thể nhân viên hoàn thành nhiệm vụ.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phân công nhiệm vụ

1.1. Ban giám đốc

Chỉ đạo các bộ phận chức năng xây dựng kế hoạch. Tiến hành lấy ý kiến đóng góp từ các tập thể khoa, phòng và toàn thể nhân viên bệnh viện trước khi báo cáo về cho ban lãnh đạo công ty để triển khai thực hiện.

Trong quá trình triển khai, cần cụ thể hóa và đưa vào kế hoạch công tác của bệnh viện theo từng năm, từng chuyên đề.

Thực hiện việc theo dõi, giám sát, đánh giá, điều chỉnh bổ sung các nội dung kế hoạch phù hợp với điều kiện của đơn vị tại từng thời điểm.

1.2. Các phòng chức năng

a. Phòng KHTH- QLCL- ĐD- KSNK- CNTT.

- Tổ chức theo dõi, giám sát, đánh giá, phối hợp hỗ trợ việc triển khai các hoạt động về quản lý chất lượng và các Đề án bảo đảm cải tiến chất lượng tại các khoa phòng.

- Làm đầu mối thiết lập hệ thống quản lý sai sót, sự cố y khoa, an toàn người bệnh...Tổng hợp phân tích từ đó đề ra giải pháp khắc phục.

- Tổ chức đánh giá chất lượng của bệnh viện dựa trên các bộ tiêu chí, tiêu chuẩn do Bộ Y tế ban hành. Thực hiện đánh giá việc tuân thủ các quy định hướng dẫn chuyên môn của Bộ Y tế, tổ chức việc lấy ý kiến và đánh giá độ hài lòng của bệnh nhân.

- Bộ phận công nghệ thông tin xây dựng kế hoạch đổi mới hoạt động công nghệ thông tin trong Bệnh viện, từng bước nâng cấp phần cứng và phần mềm cho việc cải cách thủ tục hành chính và quản lý dữ liệu phục vụ công tác chuyên môn, thống kê báo cáo, thanh quyết toán. Tiến tới thực hiện Bệnh án điện tử theo lộ trình.

- Phát triển và nâng cấp website của bệnh viện.

- Phối hợp với các khoa phòng triển khai công tác chăm sóc người bệnh toàn diện, đảm bảo công tác kiểm soát nhiễm khuẩn tại bệnh viện đúng tiêu chuẩn quy định.
- Phối hợp với phòng quản lý chất lượng kiểm tra hồ sơ bệnh án, kiểm tra chéo giữa các khoa, phòng tìm ra những sai sót và báo cáo lãnh đạo để có hướng giải quyết.
- Tổ chức việc học tập nâng cao kiến thức chuyên môn, kiểm tra tay nghề cho đội ngũ điều dưỡng, KTV của bệnh viện.
- Giám sát hoạt động đổi mới phong cách nhân viên y tế và thực hiện quy định về trang phục của nhân viên trong bệnh viện
- Tổng kết đánh giá công tác chuyên môn, từ đó lập các kế hoạch cụ thể để nâng cao hiệu quả công tác khám chữa bệnh của bệnh viện.

b. Phòng Tổ chức hành chính

- Làm đầu mối trong việc tổ chức nội dung phát triển nguồn nhân lực, đào tạo, sắp xếp nhân sự hợp lý để đảm bảo chất lượng đội ngũ CBVC đủ năng lực đảm bảo công tác chuyên môn .
- Tham mưu cho giám đốc các chính sách động viên, khuyến khích, khen thưởng, kỷ luật đối với CBVC, đảm bảo chế độ chính sách cho người lao động. Thực hiện quy định về trang phục y tế. Cung ứng đầy đủ các điều kiện làm việc phục vụ hoạt động chuyên môn
- Triển khai thực hiện công tác giao tiếp, ứng xử, đổi mới phong cách và nâng cao ý thức cho nhân viên y tế tại Bệnh viện.
- Tham mưu cho giám đốc việc đầu tư cải tạo nâng cấp cơ sở hạ tầng tại các khoa phòng, và khuôn viên của bệnh viện. đảm bảo công tác an ninh trật tự

c. Phòng tài chính kế toán

- Thực hiện tốt việc quản lý các nguồn thu chi của bệnh viện. Tham mưu xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ, thực hiện tốt chức năng quản lý kinh tế y tế.
- Tham mưu cho giám đốc dự toán kinh phí thực hiện các nội dung nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện theo kế hoạch.

d. Phòng công tác xã hội

- Tham mưu công tác tổ chức tiếp đón và chăm sóc người bệnh, khách đến công tác.
- Đầu mối tiếp nhận ý kiến người dân qua hộp thư góp ý và đường dây nóng.
- Đầu mối công tác cải cách thủ tục hành chính và bộ phận một cửa.
- Đầu mối tiếp nhận các nguồn tài trợ và giúp đỡ các đối tượng bệnh nhân khó khăn.

1.3. Các khoa lâm sàng

a. Khoa Khám bệnh - cấp cứu

- Thực hiện nghiêm các quy chế bệnh viện về khám điều trị ngoại trú. Có bảng công khai giờ khám bệnh, người khám, tổ chức bàn hướng dẫn khám bệnh, trả kết quả tại khu vực phòng khám.

- Xây dựng quy trình khám bệnh, quy trình cấp cứu nhanh chóng chính xác theo

quy trình chuẩn của Bộ **Y** tế, niêm yết công khai để bệnh nhân tham khảo.

- Ứng dụng công nghệ thông tin và tự động hóa quy trình tiếp nhận, khám bệnh, quản lý hồ sơ bệnh án, tiến tới áp dụng bệnh án điện tử.

- Sắp xếp bố trí các khâu trong quy trình khám bệnh hợp lý: phòng khám bệnh nhân mới, phòng khám bệnh nhân tái khám, lịch khám bệnh chuyên khoa...

- Bố trí phòng chờ, ghế ngồi chờ cho người bệnh và thân nhân tới khám bệnh, đảm bảo thoáng mát vệ sinh, kết hợp dán pano, áp phích, ti vi phát các chương trình về mắt để nâng cao sự hiểu biết của người dân với các bệnh về mắt.

b. Khoa Mắt – PTGMHS

- Tổ chức tốt công tác tiếp đón, phổ biến nội quy, quy chế bệnh viện và quy chế khoa phòng cho từng bệnh nhân. Tổ chức tốt các quy chế vào viện, ra viện, chuyển viện và làm thủ tục thanh toán viện phí được nhanh chóng.

- Chẩn đoán và điều trị kịp thời các bệnh cấp tính về mắt. Tổ chức tư vấn các phương pháp phẫu thuật cho từng đối tượng bệnh, họp hội đồng bệnh viện theo quy định.

- Đảm bảo cung ứng đủ thuốc, vật tư y tế cho người bệnh nội trú, không để xảy ra tình trạng thiếu thuốc. Không để tình trạng bệnh nhân nằm ghép giường, đảm bảo các phòng bệnh sạch sẽ, thoáng mát.

- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, ứng dụng các máy móc hiện đại và kỹ thuật mới vào điều trị các bệnh về mắt như máy cắt dịch kính, máy laser võng mạc, khúc xạ, mắt nhĩ, thẩm mỹ...

1.4. Các khoa, tổ

a. Khoa Xét nghiệm - CDHA

- Đảm bảo tiếp nhận, thực hiện kỹ thuật xét nghiệm và trả kết quả nhanh chóng, tạo điều kiện thuận lợi cho **bệnh nhân** hoàn thành việc khám điều trị trong thời gian sớm nhất.

- Phát triển chuyên môn xét nghiệm, ngoài các xét nghiệm sinh hóa, huyết học thường quy sẽ tiến tới thực hiện các xét nghiệm sinh hóa thủy dịch, xét nghiệm vi sinh, xét nghiệm miễn dịch v.v.

- Cải thiện điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị duy trì đủ điều kiện là phòng xét nghiệm an toàn sinh học **cấp I**.

- Phát triển các kỹ thuật hình ảnh và thăm dò chức năng như: siêu âm mắt, Chụp OCT cắt lớp, chụp đáy mắt, chụp mạch huỳnh quang, chụp bản đồ giác mạc, các kỹ thuật tính công suất thủy tinh thể hiện đại v.v

b. Khoa Dược

- Khoa Dược đảm bảo cung ứng thuốc đầy đủ theo đúng danh mục của Sở **Y** tế đối với **bệnh nhân** BHYT và **bệnh nhân nội trú**, bệnh nhân ngoại trú..

- Kiện toàn và tăng cường hoạt động Hội đồng thuốc và điều trị, công tác dược lâm sàng và thông tin thuốc. Tích cực triển khai công tác báo cáo tác dụng có hại của thuốc.

- Quản lý tốt Nhà thuốc bệnh viện, đảm bảo cung ứng đủ thuốc theo nhu cầu

chuyên môn, niêm yết công khai bảng giá thuốc để người bệnh tiện đối chiếu, giám sát.

c. Tổ kiểm soát nhiễm khuẩn

- Đảm bảo triển khai công tác kiểm soát nhiễm khuẩn trong toàn bệnh viện theo chức năng nhiệm vụ

- Cung cấp dịch vụ vô khuẩn gồm dụng cụ, đồ vải cho tất cả các khoa lâm sàng, cận lâm sàng theo yêu cầu để phục vụ bệnh nhân

- Tổ chức giám sát nhiễm khuẩn bệnh viện thông qua các hoạt động nghiệp vụ như cấy môi trường, nước, rửa tay, theo dõi nghiên cứu tình hình nhiễm khuẩn bệnh viện v.v.

- Cử nhân viên đi học về kiểm soát nhiễm khuẩn.

d. Tổ dinh dưỡng tiết chế

- Tuyển dụng hoặc cho nhân viên đi học về dinh dưỡng tiết chế để đáp ứng quy định về tổ dinh dưỡng tại bệnh viện.

- Thực hiện công tác khám dinh dưỡng, chế độ ăn bệnh lý cho những bệnh nhân điều trị nội trú, tiến tới cung cấp xuất ăn cho toàn bộ bệnh nhân nội trú.

- Thành lập căn tin, bếp ăn dinh dưỡng, đảm bảo yêu cầu an toàn vệ sinh thực phẩm Tiến hành phát cháo, sữa cho bệnh nhân hậu phẫu theo đúng quy định của **bệnh viện**.

Trên đây là kế hoạch phát triển Bệnh viện từ năm 2024 - 2028. Hàng năm, căn cứ vào kế hoạch 5 năm, Bệnh viện xây dựng kế hoạch hoạt động và triển khai thực hiện. Từng khoa, phòng căn cứ vào kế hoạch của bệnh viện tiến hành xây dựng kế hoạch năm theo khoa/phòng và trình Ban Giám đốc phê duyệt trước khi thực hiện triển khai./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (báo cáo);
- **Công ty BVMMĐ;**
- **Ban Giám đốc (chỉ đạo);**
- **Các khoa, phòng (thực hiện);**
- **Lưu: VT, TCNS.**

GIÁM ĐỐC

PHỤ LỤC I: TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH

TT	Nhiệm vụ	2024	2025	2026	2027	2028	Chi chú
1	Nhóm giải pháp về hoàn thiện tổ chức bộ máy						
2	Nhóm giải pháp về đào tạo nguồn nhân lực						
3	Nhóm giải pháp về nâng cao chất lượng chuyên môn						
4	Nhóm giải pháp về đổi mới phong cách, nâng cao ý thức và giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế						
5	Nhóm giải pháp về đầu tư trang thiết bị và dược						
6	Nhóm giải pháp về cải tạo cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ khách hàng						
7	Nhóm giải pháp về ứng dụng chuẩn chất lượng						
8	Công nghệ thông tin, Cải cách hành chính						
9	Nhóm giải pháp về nghiên cứu, sáng kiến và hợp tác						
10	Nhóm giải pháp về tuyên truyền, truyền thông						
11	Nhóm giải pháp về kiểm tra, giám sát, thi đua khen thưởng						

PHỤ LỤC II: BỘ MÁY TỔ CHỨC HIỆN HỮU CỦA BỆNH VIỆN MẮT

Chức danh Khoa/Phòng	Tiến sĩ	Thạc sĩ	BS CKII	BS CK I	BS	Dược sĩ	Điều dưỡng	Kỹ thuật viên	Khác	TỔNG SỐ
Ban Giám đốc		1		1						2
Khoa Khám bệnh					1		3		1	4
Khoa Mắt tổng hợp				1	2		7			10
Khoa Xét nghiệm – Chẩn đoán hình ảnh						1		2		3
Khoa Dược – Trang thiết bị						3				3
Các phòng chức năng									13	14
TỔNG SỐ				2	3	4	10	2	14	36

**PHỤ LỤC III : DANH MỤC CHUYÊN MÔN KỸ THUẬT ĐƯỢC TRIỂN KHAI
TỪ 2025 ĐẾN NĂM 2029**

TT	NỘI DUNG	Năm thực hiện				
		2024	2025	2026	2027	2028
1	Nối thông lệ mũi qua đường rạch da	x				
2	Đặt nút nong lỗ lệ		x			
3	Đặt nút bít lỗ lệ.		x			
4	Đóng lỗ lệ	x				
5	Nối thông lệ mũi qua đường nội soi				x	
6	Khâu nối lệ quản đứt do chấn thương có hoặc không đặt ống silicon	x				
7	Khám võng mạc trẻ đẻ non				x	
8	Tập lé và nhược thị				x	
9	Phẫu thuật lé, sụp mi, quặm mi bẩm sinh trẻ em			x		
10	Cố định thủy tinh thể nhân tạo vào củng mạc		x			
10	Phẫu thuật đục thủy tinh thể bằng Phaco và Laser Femtosecond					x
11	Phẫu thuật bong võng mạc, cắt dịch kính có hoặc không laser nội nhãn, có hoặc không dùng dầu/khí nội nhãn					x
12	Cắt dịch kính điều trị viêm mủ nội nhãn					x
14	Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ vùng mắt	x				
15	Chụp bản đồ giác mạc			x		
16	Dán keo điều trị thủng giác mạc				x	
17	Phẫu thuật Lasik điều trị tật khúc xạ.					x

