

**TÓM TẮT CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO LIÊN TỤC
VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG & AN TOÀN NGƯỜI BỆNH
TẠI BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG 1
Năm 2018**

Các chương trình đào tạo này tổ chức tại BV Nhi đồng 1 hoặc tại các bệnh viện theo hợp đồng đào tạo ký kết giữa 2 bên (nhưng phải đảm bảo điều kiện dạy học theo yêu cầu của chương trình đã được Hội đồng Đào tạo phê duyệt).

Liên lạc:

- Trao đổi về nội dung chương trình đào tạo: Phòng Quản lý chất lượng – BV. Nhi đồng 1 (ĐT: 028-3927 1119, số nội bộ: 310) – email: p.qlcl@nhidong.org.vn.
- Thảo luận & các thủ tục liên quan đến ký hợp đồng đào tạo: Đơn vị Đào tạo liên tục - Phòng Chỉ đạo tuyển (ĐT: 028-38 346 242).

Chương trình 1. (CT1) Quản lý chất lượng bệnh viện (theo chương trình đào tạo của Cục Khoa học và Đào tạo – Bộ Y tế, ban hành kèm theo Quyết định 84/QĐ-K2ĐT ngày 24/6/2014).

Đối tượng học viên: Chưa được đào tạo cơ bản về quản lý chất lượng

- Viên chức quản lý tại các bệnh viện
- Nhân viên được phân công làm việc ở các vị trí việc làm liên quan đến quản lý chất lượng nhưng chưa được đào tạo cơ bản về quản lý chất lượng
- Thành viên mạng lưới QLCL bệnh viện

Yêu cầu kỹ năng của học viên trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn từ cao đẳng trở lên. Nếu trình độ chuyên môn là trung cấp thì cần có kinh nghiệm công tác tại bệnh viện ít nhất 3 năm.
- Sử dụng thành thạo Excel cơ bản.

Thời gian: 3 ngày

CT1 chỉ cấp chứng nhận đào tạo, không cấp chứng chỉ đào tạo theo mã B.

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
1	Đại cương về quản lý chất lượng	3	3	0
2	Các nguyên tắc quản lý chất lượng	3	3	0
3	Đo lường chất lượng bệnh viện	3	3	0
4	Vai trò của người lãnh đạo, quản lý trong QLCL	3	3	0
5	Động viên và khuyến khích NV trong CTCL	3	3	0
6	Lập kế hoạch & đề án quản lý chất lượng	4	3	1
7	Thực hành công cụ QLCL (theo yêu cầu của học viên, mỗi học viên chọn tối đa 2 công cụ)	5	2	3
	Tổng số tiết học	24	20	4

Chương trình 2. (CT2) Tổng quan về quản lý chất lượng (Mã số: QLCL-01/B38)

Đối tượng học viên:

- Nhân viên chuyên trách về QLCL: Chưa được đào tạo cơ bản về quản lý chất lượng (Học viên đã tham gia khoá đào tạo theo chương trình 1 vẫn có thể tham gia chương trình này).

- Viên chức quản lý tại các bệnh viện (nếu không tham gia chương trình số 1).

Yêu cầu chung về kỹ năng của học viên trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn từ cử nhân trở lên.
- Có kinh nghiệm công tác tại bệnh viện ít nhất 3 năm.
- Sử dụng thành thạo Word, Excel cơ bản.

Thời gian: 5 ngày

Chương trình tóm tắt:

TT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
A.	Tổng quan về quản lý chất lượng bệnh viện Mã số chương trình ĐT: QLCL-01/B38	38	19	19
1	Chất lượng & chất lượng dịch vụ y tế	2	2	0
2	Quản lý chất lượng	4	3	1
3	Hệ thống quản lý chất lượng	8	4	4
4	Quản lý chất lượng đồng bộ (TQM)	8	4	4
5	Quản lý tinh gọn (LEAN)	8	3	5
6	Phương pháp SixSigma	8	3	5
B.	Ôn tập, kiểm tra đánh giá, tổng kết lớp	2	2	0
7	Kiểm tra cuối khoá	1	1	0
8	Giải đáp thắc mắc, tổng kết lớp	1	1	0
C.	Tổng số tiết học	40	21	19

Chương trình 3. (CT3) Tổng quan về cải tiến chất lượng dành cho bác sỹ và viên chức quản lý (mã số: CTCL-04b/B38)

Đối tượng học viên:

- Bác sỹ, viên chức quản lý ở các bệnh viện chưa tham gia các chương trình đào tạo cơ bản về cải tiến chất lượng. Những người đã tham gia chương trình đào tạo số 4 (CTCL-04/B38) không thuộc đối tượng tham gia chương trình này.
- Các trưởng nhóm triển khai các đề tài cải tiến chất lượng nhưng không có điều kiện thời gian tham gia chương trình đào tạo số 4.

Yêu cầu chung về kỹ năng trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn từ cử nhân trở lên.
- Thành thạo kỹ năng sử dụng ứng dụng Excel (cơ bản).

Thời gian: 1 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
A.	Phân lý thuyết: Tổng quan về cải tiến chất lượng dịch vụ y tế	04	04	0
1	Chất lượng dịch vụ y tế & khoảng trống chất lượng	1	1	0
2	Cải tiến chất lượng	1	1	0
3	Mô hình cải tiến chất lượng	1	1	0
4	Giới thiệu các công cụ & kỹ thuật mô hình hoá trong cải tiến chất lượng: Động não, biểu đồ xương cá, sơ đồ tiến trình (flowchart), bảng kiểm tra (checksheet), biểu đồ con chạy (run chart), biểu đồ kiểm soát (control chart).	1	1	0
B.	Phần thực hành (chọn 3 công cụ theo yêu cầu HV)	3	0	3
5	Biểu đồ xương cá (Ishikawa diagram)	1	0	1
6	Sơ đồ tiến trình (Flowchart)	1	0	1
7	Bảng kiểm tra (checksheet)	1	0	1
8	Biểu đồ con chạy (run chart)	1	0	1
9	Biểu đồ kiểm soát (control chart)	1	0	1
C.	Ôn tập, kiểm tra đánh giá, tổng kết lớp	1	0,5	0,5
10	Lượng giá, giải đáp thắc mắc, tổng kết lớp	1	0,5	0,5
D.	Tổng số tiết học	08	4,5	3,5

Chương trình 4. (CT4) Tiếp cận cải tiến chất lượng bệnh viện theo chu trình PDCA – Phần cơ bản (mã số: CTCL-04/B38)

Đối tượng học viên:

- Tất cả nhân viên y tế trong bệnh viện có nhu cầu triển khai các hoạt động cải tiến (khuyến khích đăng ký theo nhóm cho mỗi khoa/bệnh viện để thuận tiện cho học viên trong quá trình thực hành). Mỗi nhóm học viên nên tự xác định vấn đề chất lượng tại nơi làm việc, để thực hành việc lập kế hoạch cải tiến theo đúng vấn đề chất lượng mà nhóm đang quan tâm.

- Những học viên không đăng ký theo nhóm sẽ xác định vấn đề chung, tổ chức đồng thuận để chọn 1 vấn đề chất lượng có liên quan đến nhiều thành viên trong nhóm nhất, làm cơ sở cho phần thực hành phương pháp lập kế hoạch cải tiến.

Yêu cầu kỹ năng của cần có của học viên trước đào tạo:

- Học viên đăng ký lẻ: Ưu tiên cho học viên từ cử nhân cao đẳng trở lên, sử dụng thành thạo Word & Excel cơ bản.

- Những học viên đăng ký theo nhóm: Trưởng nhóm cần có trình độ từ cử nhân trở lên. Những học viên còn lại có trình độ từ trung cấp chuyên nghiệp trở lên, nhưng cần có ít nhất 3 năm kinh nghiệm tại nơi công tác. Thành thạo sử dụng Excel cơ bản. Có ít nhất 1 thành viên thành thạo sử dụng Word & kỹ năng soạn thảo văn bản.

Thời gian: 3 ngày (thời gian thực hành triển khai kế hoạch cải tiến trên thực địa không được tính vào chương trình đào tạo)

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
A.	Tiếp cận cải tiến chất lượng bệnh viện theo chu trình PDCA – Phần cơ bản ([CTCL-04/B38])	20	11	9
1	Làm việc theo đội trong cải tiến chất lượng	1	1	0
2	Giới thiệu phương pháp trực quan - MetaPlan	1	1	0
3	Tổng quan về chất lượng dịch vụ y tế, các chiều hướng chất lượng, nguyên lý quản lý chất lượng	2	2	0
4	Giới thiệu chu trình cải tiến chất lượng PDCA	1	1	0
5	Vấn đề chất lượng – Xác định vấn đề và chọn ưu tiên – Công cụ chọn ưu tiên (Động não, bỏ phiếu nhiều chọn lựa, ma trận ưu tiên, Pareto)	2	1	1
6	Phân tích vấn đề chất lượng – Công cụ phân tích vấn đề chất lượng (Flowchart, biểu đồ Ishikawa)	2	1	1
7	Đo lường và chỉ số chất lượng	2	1	1
8	Xây dựng các giải pháp cải tiến	2	1	1
9	Lập kế hoạch triển khai thí điểm các giải pháp cải tiến – Các công cụ cải tiến: Gantt, Checksheet	6	1	5
10	Tổ chức triển khai thí điểm	1	1	0

<i>STT</i>	<i>Nội dung chương trình</i>	<i>Số tiết</i>		
		<i>Tổng số</i>	<i>Lý thuyết</i>	<i>Thực hành</i>
11	Đánh giá kết quả triển khai thí điểm & ra quyết định	1	1	0
B.	Ôn tập, kiểm tra đánh giá, tổng kết lớp	4	1	3
9	Báo cáo kế hoạch cải tiến & phản hồi của các nhóm	3	0	3
10	Giải đáp thắc mắc, tổng kết lớp	1	1	0
C.	Tổng số tiết học (không tính thời gian thực hành triển khai thí điểm CTCL trên thực địa)	24	12	12
D.	Phần khuyến cáo dành cho các học viên sau khoá đào tạo: Học viên nên tổ chức triển khai kế hoạch CTCL đã thực hiện trên lớp ngay sau khoá đào tạo để tự rèn luyện kỹ năng triển khai CTCL trên thực địa: thời gian triển khai trung bình 3-4 tháng (12 buổi làm việc nhóm).			

Chương trình 5. (CT5) Tiếp cận cải tiến chất lượng bệnh viện theo chu trình PDCA – Phần nâng cao (mã số: CTCL-04a/B38)

Chương trình đào tạo này tương tự Chương trình 4, nhưng phần E là nội dung chính, bắt buộc phải hoàn thành trước khi cấp chứng nhận đào tạo. Những học viên đã tham gia chương trình 4 trước đây (đã được cấp chứng nhận), vẫn có thể đăng ký tham dự chương trình 5.

Đối tượng học viên:

- Tất cả nhân viên bệnh viện có nhu cầu triển khai các hoạt động cải tiến (**bắt buộc đăng ký theo nhóm cho mỗi khoa/bệnh viện**).
- Mỗi nhóm cần có đủ thành viên tham gia ở các khâu liên quan đến quá trình cải tiến được chọn lựa nhằm đảm bảo tính khả thi khi triển khai (hoặc phải được cam kết hỗ trợ của trưởng khoa, phòng liên quan).

Yêu cầu kỹ năng của cần có của học viên trước đào tạo:

- Trưởng nhóm cần có trình độ từ cử nhân trở lên.
- Những học viên còn lại có trình độ từ trung cấp chuyên nghiệp trở lên, nhưng cần có ít nhất 3 năm kinh nghiệm tại nơi công tác.
- Thành thạo sử dụng Word & Excel cơ bản.
- Có ít nhất 1 thành viên thành thạo sử dụng Word & kỹ năng soạn thảo văn bản.

Thời gian:

- Thời gian đào tạo tập trung (lập kế hoạch): 3 ngày
- Thời gian triển khai kế hoạch trên thực địa: 12 tuần (mỗi tuần họp nhóm 1 lần, báo cáo đánh giá sau đào tạo dựa trên kết quả cải tiến)

Chương trình tóm tắt

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
A.	Tiếp cận cải tiến chất lượng bệnh viện theo chu trình PDCA – Phần nâng cao ([CTCL-04a/B38])	20	11	9
1	Làm việc theo đội trong cải tiến chất lượng	1	1	0
2	Giới thiệu phương pháp trực quan - MetaPlan	1	1	0
3	Tổng quan về chất lượng dịch vụ y tế, các chiều hướng chất lượng, nguyên lý quản lý chất lượng	2	2	0
4	Giới thiệu chu trình cải tiến chất lượng PDCA	1	1	0
5	Vấn đề chất lượng – Xác định vấn đề và chọn ưu tiên – Công cụ chọn ưu tiên (Động não, bỏ phiếu nhiều chọn lựa, ma trận ưu tiên, Pareto)	2	1	1
6	Phân tích vấn đề chất lượng – Công cụ phân tích vấn đề chất lượng (Flowchart, biểu đồ Ishikawa)	2	1	1
7	Đo lường và chỉ số chất lượng	2	1	1
8	Xây dựng các giải pháp cải tiến	2	1	1

<i>STT</i>	<i>Nội dung chương trình</i>	<i>Số tiết</i>		
		<i>Tổng số</i>	<i>Lý thuyết</i>	<i>Thực hành</i>
9	Lập kế hoạch triển khai thí điểm các giải pháp cải tiến – Các công cụ cải tiến: Gantt, Checksheet	6	1	5
10	Tổ chức triển khai thí điểm	1	1	0
11	Đánh giá kết quả thí điểm & ra quyết định	1	1	0
B.	Thực hành lập & thông qua bản kế hoạch	4	1	3
11	Thực hành lập kế hoạch cải tiến (sản phẩm: bản kế hoạch cải tiến soạn trên ứng dụng Word); trình bày kế hoạch & phản biện để điều chỉnh.	3	0	3
12	Giải đáp thắc mắc (phần lý thuyết)	1	1	0
C.	Tổ chức triển khai kế hoạch trên thực địa	36	0	36
13	Nhóm tự tổ chức triển khai kế hoạch trên thực địa dưới sự hỗ trợ về tổ chức & nguồn lực của nơi học viên đang công tác (trong 12 tuần lễ, hoặc có thể dài hơn theo đặc thù của kế hoạch – chỉ tính 18 giờ học).	18	0	18
14	Họp nhóm mỗi tuần để xem xét tiến độ, kết quả và điều chỉnh hoạt động dựa theo khuynh hướng chỉ số.	12	0	12
15	Lập báo cáo kết quả hoạt động cải tiến	4	0	4
16	Báo cáo kết quả & nghiệm thu sản phẩm	1	0	1
17	Tổng kết lớp, giải đáp thắc mắc cuối khoá	1	0	1
D.	Tổng số tiết học	60	12	48

Chương trình 6. (CT6) Cải tiến chất lượng theo phương pháp 5S – Phần cơ bản
(mã số: CTCL-04c/B38)

Đối tượng học viên:

- Tất cả nhân viên y tế trong bệnh viện có nhu cầu triển khai các hoạt động cải tiến (khuyến khích đăng ký theo nhóm cho mỗi khoa/bệnh viện để thuận tiện cho học viên trong quá trình thực hành). Mỗi nhóm học viên nên tự xác định vấn đề chất lượng tại nơi làm việc, để thực hành việc lập kế hoạch cải tiến theo đúng vấn đề chất lượng mà nhóm đang quan tâm.

- Những học viên đã hoàn thành chương trình 4 & 5 (PDCA) vẫn có thể tham gia chương trình này.

- Khuyến khích trong nhóm có trưởng khoa, hoặc phó trưởng khoa, hoặc điều dưỡng trưởng là thành viên của nhóm (nếu chưa tham gia); hoặc cam kết hỗ trợ hoạt động của nhóm để có thể triển khai tốt các hoạt động cải tiến sau đào tạo.

Yêu cầu kỹ năng của cần có của học viên trước đào tạo:

- Trưởng nhóm cần có trình độ từ cử nhân trở lên, tốt nhất là viên chức quản lý tại khoa triển khai hoạt động cải tiến. Những học viên còn lại có trình độ từ trung cấp chuyên nghiệp trở lên, nhưng cần có ít nhất 3 năm kinh nghiệm tại nơi công tác. Thành thạo sử dụng Excel cơ bản. Có ít nhất 1 thành viên thành thạo sử dụng Word & kỹ năng soạn thảo văn bản.

Thời gian: 2 ngày (thời gian thực hành triển khai kế hoạch cải tiến trên thực địa không được tính vào chương trình đào tạo)

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
A.	Tổng quan cải tiến chất lượng theo phương pháp 5S	03	03	0
1	5S là gì? Lợi ích của 5S	0,5	0,5	0
2	Tiến trình thực hiện 5S	1,5	1,5	0
3	Hướng dẫn sử dụng tài liệu “Hướng dẫn triển khai cải tiến chất lượng theo phương pháp 5S”	1	1	0
4	Phần lập kế hoạch triển khai 5S	11	3	8
5	Thực hành phân tích chủ đề cải tiến: Các hoạt động cần thực hiện, đầu ra chính cần có, tiến độ.	3	0	3
6	Lập kế hoạch triển khai chương trình 5S	4	1	3
7	Thực hành một số công cụ CTCL.	4	2	2
8	Tổng số tiết học	14	06	08

Chương trình 7. (CT7) Công cụ thường dùng trong quản lý chất lượng (Mã số: CTCL-04.01/B38)

Đối tượng học viên:

- Tất cả đối tượng đã tham dự chương trình đào tạo về cải tiến chất lượng (PDCA hoặc chương trình Tổng quan về CTCL) có nhu cầu phát triển thêm kỹ năng sử dụng các công cụ trong QLCL.
- Khuyến khích các nhân viên thực hiện chức năng quản lý, trưởng nhóm hay thư ký nhóm cải tham gia chương trình này.

Yêu cầu kỹ năng của cần có của học viên trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn từ cử nhân, cao đẳng trở lên. Điều dưỡng, KTV trình độ từ trung cấp chuyên nghiệp trở lên cần có ít nhất 3 năm kinh nghiệm tại nơi công tác.
- Thành thạo kỹ năng Word, Excel cơ bản & kỹ năng soạn thảo văn bản.
- Có tính hoà đồng và khả năng làm việc theo nhóm nhỏ.

Thời gian: 5 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
A.	CTCL-04.01/B38: Công cụ thường dùng trong quản lý chất lượng			
1	Định nghĩa thực tiễn (operational definition)	3	1	2
2	Kỹ thuật động não (brain storming)	2	1	1
3	Phương pháp điều phối trực quan	2	1	1
4	Biểu đồ xương cá trong phân tích nguyên nhân gốc	3	1	2
5	Kỹ năng ra quyết định nhóm: Bỏ phiếu nhiều chọn lựa (multivoting), ma trận ưu tiên (priority matrix)	3	1	2
6	Sơ đồ quá trình (flowchart) & quy trình thao tác chuẩn (SOP: Standard operational Procedure)	4	2	2
7	Chỉ số chất lượng & thu thập dữ liệu: bảng kiểm (checklist), bảng kiểm tra (checksheet)	5	2	3
8	Phân tích Pareto (nguyên lý 80/20)	4	1	3
9	Biểu đồ con chạy (run chart)	3	1	2
10	Biểu đồ kiểm soát (control chart)	8	3	5
B.	Ôn tập, kiểm tra đánh giá, tổng kết lớp			
11	Lượng giá kiến thức cuối khoá (câu trắc nghiệm hoặc câu hỏi ngắn)	1	1	0
12	Lượng giá kỹ năng (bài tập thực hành tình huống 1 trong 10 công cụ, chọn theo hình thức bốc thăm)	1	0	1
13	Giải đáp thắc mắc, tổng kết lớp	1	1	0
C.	Tổng số tiết học	40	16	24

Chương trình 8. (CT8) Tổng quan về an toàn người bệnh (mã số: ATNB-05.01/B38)

Đối tượng học viên: Tất cả nhân viên bệnh viện, ưu tiên khối lâm sàng.

- Bác sỹ điều trị, điều dưỡng chăm sóc, KTV.
- Học viên muốn tham gia chương trình đào tạo 9 (Kỹ thuật chung về an toàn người bệnh) bắt buộc phải hoàn thành chương trình này.

Yêu cầu kỹ năng của học viên trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn từ trung học chuyên nghiệp trở lên.

Thời gian: 2 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
1	Tổng quan về an toàn người bệnh - Tầm quan trọng	4	2	2
2	Các nguyên lý trong an toàn người bệnh	4	2	2
3	Yếu tố con người trong an toàn người bệnh	4	3	1
4	Làm việc nhóm và giao tiếp hiệu quả	4	2	2
	Tổng số tiết học	16	9	7

Chương trình 9. (CT9) Kỹ thuật chung về an toàn người bệnh (mã số: ATNB-05.02/B38)

Đối tượng học viên:

- Nhân viên chuyên trách về quản lý chất lượng-an toàn người bệnh.
- Thành viên mạng lưới Quản lý chất lượng-An toàn người bệnh.

Yêu cầu kỹ năng của học viên trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn từ trung học chuyên nghiệp trở lên.
- Học viên muốn tham gia chương trình đào tạo này phải hoàn thành chương trình đào tạo 8 (Tổng quan về an toàn người bệnh).

Thời gian: 4 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
1	Thiết lập hệ thống báo cáo và quản lý sự cố hiệu quả	4	2	2
2	Phân tích nguyên nhân gốc trong an toàn người bệnh	8	3	5
3	Phân tích kiểu lỗi – hậu quả (FMEA: Faillure Modes Effects Analysis)	8	3	5
4	Phân tích cơ hội (OA: Opportunities Analysis)	4	2	2
5	Xây dựng văn hoá an toàn trong cơ sở y tế	4	3	1
6	Thực hành: An toàn người bệnh tại khoa/bệnh viện – Thực trạng và giải pháp	4	1	3
	Tổng số tiết học	32	14	18

Chương trình 10. (CT10) An toàn người bệnh trên các lĩnh vực (mã số: ATNB-05.03/B38)

Đối tượng học viên: Tất cả nhân viên khối chuyên môn y dược (lâm sàng & cận lâm sàng).

- Bác sỹ điều trị, điều dưỡng chăm sóc, KTV.
- Chương trình đào tạo này có thể tách riêng theo từng chuyên đề, nhưng không cấp chứng chỉ đào tạo. Trường hợp đào tạo theo hình thức tích lũy tín chỉ, thời gian tích lũy không được quá 6 tháng.

Yêu cầu kỹ năng của học viên trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn từ trung học chuyên nghiệp trở lên.
- Học viên nên tham gia chương trình đào tạo 8 (Tổng quan về an toàn người bệnh) trước khi tham gia chương trình này.

Thời gian: 5 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
A.	An toàn người bệnh theo lĩnh vực (ATNB-05.03)	40	22	18
1	Xác định đúng người bệnh trước khi cung cấp dịch vụ	4	2	2
2	An toàn trong sử dụng thuốc, hoá chất	6	3	3
3	An toàn phẫu thuật – thủ thuật	6	3	3
4	An toàn trong sử dụng trang thiết bị, VTYT	4	2	2
5	An toàn trong sử dụng các chế phẩm máu	4	2	2
6	Phòng ngừa người bệnh ngã trong bệnh viện	3	2	1
7	Phòng ngừa người bệnh loét do tư thế	3	2	1
8	Chương trình kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện	3	2	1
9	Môi trường bệnh viện an toàn	3	2	1
10	Công nghệ & an toàn người bệnh	3	2	1
B.	Ôn tập, kiểm tra đánh giá, tổng kết lớp	4	2	2
11	Bài kiểm tra trắc nghiệm hay câu hỏi tình huống	1	1	0
12	Bài tập tình huống & lượng giá theo bảng kiểm	2	0	2
13	Giải đáp thắc mắc, tổng kết lớp	1	1	0
C.	Tổng số tiết học	44	24	20

Chương trình 11. (CT11) Quản trị rủi ro: QTRR-05/B38)

Đối tượng học viên: Nhân viên ở các bệnh viện được phân công nhiệm vụ chuyên trách về QTRR/ATNB, thành viên mạng lưới chất lượng tại các bệnh viện; chưa được đào tạo cơ bản về QTRR.

Yêu cầu kỹ năng của học viên trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn: Tốt nghiệp các chuyên ngành y, dược, điều dưỡng, nữ hộ sinh, kỹ thuật y học & các chuyên ngành khác từ trình độ đại học trở lên.

- Vị trí công tác: Trưởng, phó khoa, phòng; điều dưỡng trưởng – KTV trưởng khoa; các thành viên trong mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện; các nhân viên được phân công chuyên trách hay bán chuyên trách về QLCL/QTRR/ATNB.

- Kinh nghiệm thực tiễn: Có kiến thức về thực tiễn bệnh viện từ 3 năm trở lên.

Thời gian: 3 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
D.	Quản trị rủi ro	22	14	8
8	Tổng quan về quản trị rủi ro & an toàn người bệnh: Khái niệm, nguyên tắc & quy trình quản trị rủi ro	4	4	0
9	Thiết lập hệ thống quản lý sự cố & Quản trị rủi ro	4	4	0
10	Phân tích nguyên nhân gốc (RCA)	6	3	3
11	Phân tích kiểu lỗi – hậu quả (FMEA)	8	3	5
E.	Ôn tập, kiểm tra đánh giá, tổng kết lớp	2	2	0
1	Bài kiểm tra trắc nghiệm hay câu hỏi tình huống	1	1	0
2	Giải đáp thắc mắc, tổng kết lớp	1	1	0
F.	Tổng số tiết học	24	16	8

Chương trình 12. (CT12) Đánh giá nội bộ (CSKH-07/B38)

Đối tượng học viên: Nhân viên tại các bệnh viện được phân công nhiệm vụ chuyên trách hoặc kiêm nhiệm về quản lý chất lượng, các thành viên của hội đồng quản lý chất lượng và mạng lưới chất lượng tại các bệnh viện.

Các yêu cầu cụ thể:

- Trình độ chuyên môn: Tốt nghiệp các chuyên ngành y, dược, điều dưỡng – kỹ thuật y học, nữ hộ sinh & các chuyên ngành khác (làm việc đúng chuyên ngành) từ trình độ đại học trở lên. Đã hoàn thành ít nhất 1 trong các chương trình đào tạo về hệ thống quản lý chất lượng như: QLCLBV/QĐ84-K2ĐT, QLCL-01/B38.

- Vị trí công tác: Trưởng, phó khoa, phòng; điều dưỡng trưởng – KTV trưởng khoa, trưởng đơn vị; các thành viên trong mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện; các nhân viên được phân công thực hiện quản lý chất lượng bệnh viện chuyên trách hay bán chuyên trách, đánh giá viên nội bộ (theo chuyên đề).

- Kinh nghiệm thực tiễn: Thời gian làm việc tại bệnh viện từ 3 năm trở lên (trừ nhân viên được phân công chuyên trách về quản lý chất lượng). Ưu tiên các HV là đánh giá viên nội bộ và thành viên Mạng lưới quản lý chất lượng.

- Học viên cần thành thạo các ứng dụng Excel & Word để có thể thực hiện các bài tập thực hành.

Thời gian: 2 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
G.	Khảo sát nhu cầu trước đào tạo			
H.	Đánh giá chất lượng nội bộ. Mã số chương trình ĐT: ĐBCL-03.01/B38 (C01.14)	14	8	6
12	Đánh giá chất lượng bệnh viện	4	4	0
13	Lập kế hoạch & chương trình đánh giá	1	1	0
14	Kỹ năng đánh giá viên	3	2	1
15	Thực hành chuẩn bị kế hoạch, công cụ đánh giá	1	0	1
16	Thực hành đánh giá tại hiện trường	4	0	4
17	Theo dõi & xử lý sau đánh giá	1	1	0
I.	Ôn tập, kiểm tra đánh giá, tổng kết lớp	2	2	0
3	Kiểm tra cuối khoá	1	1	0
4	Giải đáp thắc mắc, khai mạc & tổng kết lớp	1	1	0
J.	Tổng số tiết học	16	10	6

Chương trình 13. (CT13) Dịch vụ khách hàng (CSKH-07/B38)

Đối tượng học viên: Tất cả nhân viên bệnh viện, ưu tiên khối chuyên môn y dược (lâm sàng & cận lâm sàng) hoặc thường xuyên tiếp xúc với người bệnh (khách hàng).

- Bác sỹ điều trị, điều dưỡng chăm sóc, KTV.
- Nhân viên chăm sóc khách hàng.
- Nhân viên các khối không liên quan chuyên môn y có thể tham gia chương trình này hoặc chương trình giao tiếp – dịch vụ khách hàng tóm tắt (2 ngày).

Yêu cầu kỹ năng của học viên trước đào tạo:

- Trình độ chuyên môn từ trung học chuyên nghiệp trở lên.

Thời gian: 5 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
A.	Dịch vụ khách hàng	36	14	22
1	Dịch vụ lấy người bệnh và gia đình làm trung tâm	4	3	1
2	Giao tiếp hiệu quả	4	2	2
3	Thái độ phục vụ tích cực	4	1	3
4	Giới thiệu dịch vụ	2	1	1
5	Nghe và gọi điện thoại trong công việc	3	1	2
6	Tiếp nhận và giải quyết các phản hồi khách hàng	4	1	3
7	Thông báo và xử lý các tình huống khó xử	4	1	3
8	Phỏng vấn khách hàng	3	1	2
9	Tư vấn người bệnh & gia đình trong cung cấp dịch vụ	4	1	3
10	Dịch vụ khách hàng nội bộ	4	2	2
B.	Ôn tập, kiểm tra đánh giá, tổng kết lớp	4	2	2
7	Bài kiểm tra trắc nghiệm hay câu hỏi tình huống	1	1	
8	Bài tập đóng vai & lượng giá theo bảng kiểm	2		2
9	Giải đáp thắc mắc, tổng kết lớp	1	1	
C.	Tổng số tiết học	40	16	24

Chương trình 14. (CT14) Kỹ năng giao tiếp - Dịch vụ khách hàng dành cho nhân viên thực hiện các dịch vụ hỗ trợ tại bệnh viện (CSKH-07.01/B38)

Đối tượng học viên: Tất cả nhân viên thuộc nhóm cung cấp dịch vụ hỗ trợ tại bệnh viện.

- Thư ký, hộ lý, bảo vệ, thu phí...
- Những nhân viên đã tham dự chương trình Dịch vụ khách hàng (5 ngày) có thể không tham dự chương trình này.

Yêu cầu kỹ năng của học viên trước đào tạo:

- Trình độ từ tốt nghiệp phổ thông trung học trở lên.

Thời gian: 2 ngày

Chương trình tóm tắt:

STT	Nội dung chương trình	Số tiết		
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành
14	Mục tiêu nghề nghiệp	1	1	0
15	Thương hiệu & tầm quan trọng	1	1	0
16	Vai trò cá nhân trong xây dựng & bảo vệ thương hiệu	1	1	0
17	Xây dựng thương hiệu cá nhân	3	2	1
18	Thái độ phục vụ tích cực	2	2	0
19	Kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp	4	2	2
20	Phân tích & thảo luận một số tình huống thực tế	2	0	2
	Tổng số tiết	14	9	5