

	BỆNH VIỆN ĐKKV NINH HÒA KHOA XÉT NGHIỆM	Mã tài liệu: XN-QTQL 5.3.3 Phiên bản: 1.0 Ngày ban hành: 25/7/2024 Số trang: 09
	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC NHÂN VIÊN	

	Người biên soạn	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Thị Kiều Mai Lý	Nguyễn Trường Sa	Lê Quang Lệnh
Ký tên			
Chức vụ	KTV trưởng	Trưởng khoa	Giám đốc
Ngày ký	25/06/2024	27/06/2024	25/7/2024

THEO DÕI XEM XÉT/SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Phiên bản số	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ghi chú

1. Mục đích

Quy trình này quy định trình tự đánh giá cán bộ, viên chức khoa xét nghiệm.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng tại khoa xét nghiệm – Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa

3. Trách nhiệm

- Tất cả cán bộ tại khoa Xét nghiệm tuân thủ và thực hiện đúng quy trình xét nghiệm đã được soạn thảo.
- Trưởng khoa Xét nghiệm chịu trách nhiệm giám sát việc tuân thủ quy trình này.

4. Định nghĩa và các từ viết tắt

- BPXN: Bộ phận Xét nghiệm.
- QLCL: Quản lý chất lượng.
- QLKT: Quản lý kỹ thuật

5. Nội dung**5.1. Quy định chung về đánh giá năng lực nhân viên**

- Định kỳ hàng năm và sau khi đào tạo, BPXN phải đánh giá năng lực nhân viên.
- QLCL xây dựng kế hoạch đánh giá tay nghề nhân viên theo biểu mẫu “Kế hoạch đánh giá năng lực nhân viên” XN-BM 3.3/01.
- Lãnh đạo BPXN/QLCL/QLKT/KTV trưởng là người tổ chức kiểm tra năng lực nhân viên.
- Toàn bộ nhân viên sẽ được kiểm tra năng lực về quản lý chất lượng, quản lý kỹ thuật và lĩnh vực chuyên môn được phân công.
- Đối với tất cả nhân viên sẽ được giám sát thông qua xem xét kết quả xét nghiệm và kiểm tra tay nghề hàng năm bằng một trong các hình thức sau:
 - + Quan sát trực tiếp quá trình thực hiện xét nghiệm của các mẫu bệnh phẩm gồm cả quan sát thực hành an toàn.
 - + Quan sát việc vận hành thiết bị.
 - + Quan sát việc ghi chép hồ sơ quá trình thực hiện xét nghiệm.
 - + Giám sát việc ghi chép báo cáo các kết quả xét nghiệm và kỹ năng giải quyết vấn đề.

5.2. Nội dung đánh giá năng lực nhân viên

Quá trình đánh giá, xem xét và kiểm tra tay nghề dựa trên bảng kiểm:

Nội dung đánh giá	Cách đánh giá	Ngày đánh giá	Lượng giá kết quả	Ghi chú
		Người đánh giá		
1. Trước xét nghiệm				
Nhận mẫu theo đúng quy trình	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Bảo quản mẫu sau tiếp nhận	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Cập nhật thông tin mẫu bệnh phẩm vào hồ sơ thích hợp	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Xử lý mẫu không đạt (nếu có)	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
2. Trong xét nghiệm				
2.1. Xử lý mẫu				
Kiểm tra và chuẩn bị sinh phẩm trước khi sử dụng	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Xử lý mẫu đúng quy trình xét nghiệm	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Thực hành an toàn	Sử dụng trang bị bảo hộ cá nhân đúng cách, đúng loại, thao tác an toàn	Trưởng BPXN/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
2.2. Vận hành thiết bị				
Nhận biết thiết bị được quy định dùng cho ISO	Quan sát thực hành và kiểm tra hồ sơ	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Phiên bản: 1.0		Trang 3/12		
Ngày hiệu lực: 25/7/2024				

Cài đặt thiết bị trước khi sử dụng	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Vận hành thiết bị đúng theo hướng dẫn sử dụng	Quan sát thực hành và kiểm tra hồ sơ	Trưởng BPXN/QLKT/nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
An toàn trong quá trình xét nghiệm và sử dụng thiết bị	Sử dụng trang bị bảo hộ cá nhân đúng cách, đúng loại. Thao tác an toàn Xử lý sự cố đúng cách (nếu có)	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Khử nhiễm sau khi sử dụng thiết bị	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	

2.3. Xét nghiệm

2.3.1. Quan sát thao tác

Kiểm tra đối chiếu thông tin trên phiếu và mẫu bệnh phẩm	Quan sát thực hành và kiểm tra hồ sơ	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Thực hiện đúng các thao tác xét nghiệm	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Khử nhiễm, xử lý chất thải	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	

Thực hành an toàn	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Điền hồ sơ	Quan sát thực hành và kiểm tra hồ sơ	Trưởng BPXN/QLKT /nhân viên KXN	Đạt ☐ Không đạt ☐	
2.3.2. Thực hiện xét nghiệm Xét nghiệm bộ mẫu do KXN chuẩn bị (Chuẩn bị mẫu, mã hóa mẫu và làm xét nghiệm mẫu được nêu rõ trong cách thức chuẩn bị mẫu mù)				
3.Kỹ năng giải quyết vấn đề	Đặt ra những câu hỏi tình huống để trả			

- Lượng giá kết quả là đạt khi nhân viên BPXN thực hiện theo đúng 90% các bước trong quy trình.

5.3. Thực hiện đánh giá:

- Chuẩn bị mẫu:

- + Sử dụng mẫu đặc thù cho từng tác nhân, kỹ thuật xét nghiệm (bao gồm mẫu biết trước nồng độ, mẫu âm tính, mẫu dương tính).
- + Cán bộ đầu mối lập danh sách bệnh phẩm biết trước nồng độ, âm tính và dương tính đã xét nghiệm .
- + Cán bộ đầu mối cử nhân viên chuẩn bị mẫu theo tác nhân mà BPXN thực hiện
 - Mẫu dương và mẫu âm: phải mang tính đại diện cho các đặc điểm của xét nghiệm đang thực hiện.
 - Mẫu biết trước nồng độ: phải mang tính đại diện cho các đặc điểm của xét nghiệm đang thực hiện.
- + Nhân viên được chỉ định chia các mẫu biết trước nồng độ, mẫu dương và mẫu âm ra các tuýp riêng biệt và được cho vào hộp có ghi nhãn để phân biệt các hộp mẫu khác.
- + QLKT đưa các mẫu cùng danh sách cho lãnh đạo BPXN để mã hóa mẫu.
- + Lãnh đạo BPXN phân công người chịu trách nhiệm mã hóa mẫu (tránh người mã hóa sẽ

thực hiện đúng mẫu mà mình đã mã hóa).

+ Lãnh đạo BPXN sẽ gửi lại bộ mẫu đã được mã hóa về BPXN

Ví dụ về mã hóa mẫu: SH.01-ĐLALB-19.01, trong đó:

SH	.	01	-	ĐLALB	-	19	.	01
Mã Phòng Huyết học		Mã BPXN		Mã chương trình		2 số cuối năm		Số thứ tự mẫu

- QLKT sẽ cho mỗi nhân viên làm xét nghiệm 1 bộ mẫu đã được mã hóa.
- QLKT là người trực tiếp kiểm tra, đánh giá kỹ thuật và kết quả của toàn bộ quá trình.
- Kết quả kiểm tra tay nghề đạt khi kết quả là đúng 100%, quá trình thực hiện xét nghiệm tuân thủ đúng theo các quy trình xét nghiệm bao gồm cả ghi chép hồ sơ, báo cáo kết quả và kỹ năng giải quyết vấn đề.
- Nếu kết quả kiểm tra năng lực của nhân viên không đạt do lỗi kỹ thuật thì sẽ được đào tạo và đánh giá kiểm tra tay nghề lại.
- Tất cả nhân viên chỉ được tiến hành xét nghiệm mẫu bệnh phẩm của khách hàng khi đã vượt qua được bài kiểm tra năng lực.
- Ghi kết quả kiểm tra năng lực vào biểu mẫu Phiếu đánh giá năng lực nhân viên (XNBM 3.3/02).
- Hàng năm BPXN tổng hợp đánh giá năng lực từng nhân viên vào phiếu xem xét năng lực nhân viên (XN-BM 3.3/03)

6. Lưu trữ hồ sơ

Tất cả các nội dung được lưu trữ trong hồ sơ Đánh giá năng lực nhân viên.

- | | |
|--|--------------|
| - Kế hoạch đánh giá năng lực nhân viên | XN-BM 3.3/01 |
| - Phiếu đánh giá năng lực nhân viên | XN-BM 3.3/02 |
| - Xem xét năng lực nhân viên | XN-BM 3.3/03 |

7. Tài liệu liên quan

- | | |
|-----------------------------|-------------|
| - Quy trình quản lý nhân sự | XN-QTQL 3.1 |
| - Quy trình quản lý đào tạo | XN-QTQL 3.2 |

Quy trình đánh giá năng lực nhân viên	Mã tài liệu: QTQL 5.3.3
---------------------------------------	-------------------------

- Quy trình tổ chức và trách nhiệm quản lý XN-QTQL 1.1
- Quy trình kiểm soát hồ sơ XN-QTQL 2.3

8. Tài liệu tham khảo:

- Quyết định số 5530/QĐ-BYT về “ Hướng dẫn xây dựng quy trình thực hành chuẩn trong quản lý chất lượng xét nghiệm” tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.
- TCVN ISO 15189:2014 (ISO 15189:2012) Phòng thí nghiệm Y tế - Yêu cầu về chất lượng và năng lực, Tổng cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng, 2014.
- ISO 15189:2012 Medical laboratories – Requyirements for quality and competence, 2012.
- Quyết định 2429/QĐ-BYT ngày 12 tháng 6 năm 2017 “Tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm Y học”.

Phiên bản: 1.0	Trang 7/12
Ngày hiệu lực: 25/7/2024	

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC NHÂN VIÊN

TT	Người chịu đánh giá	Người đánh giá	Nội dung đánh giá	Hình thức đánh giá	Thời gian đánh giá	Ghi chú

Người phê duyệt

..... ngày tháng năm 20
Người lập

Quy trình đánh giá năng lực nhân viên	Mã tài liệu: XN-QTQL 5.3.3
---------------------------------------	----------------------------

BM 3.3/02

PHIẾU ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC NHÂN VIÊN

Người được kiểm tra:

Phòng:

Người giám sát:

Nội dung đánh giá	Cách đánh giá	Ngày đánh giá	Lượng giá kết quả	Ghi chú
		Người đánh giá		
1. Trước xét nghiệm				
Nhận mẫu theo đúng quy trình	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng khoa/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Bảo quản mẫu sau tiếp nhận	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng khoa/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Cập nhật thông tin mẫu bệnh phẩm vào hồ sơ thích hợp	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng khoa/QLKT/nhân viên	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Xử lý mẫu không đạt (nếu có)	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng khoa/QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
2. Trong xét nghiệm				
2.1. Xử lý mẫu				
Kiểm tra và chuẩn bị sinh phẩm trước khi sử dụng	Quan sát thực hành theo thường quy	Quan sát thực hành theo thường quy	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Kiểm tra máy, chạy và đánh giá kết quả nội kiểm	Quan sát thực hành theo thường quy	Quan sát thực hành theo thường quy	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Thực hiện đúng quy trình ly tâm mẫu (nếu có)	Quan sát thực hành theo thường quy	Quan sát thực hành theo thường quy	Đạt ☐ Không đạt ☐	
2.2. An toàn PXN				

Quy trình đánh giá năng lực nhân viên	Mã tài liệu: XN-QTQL 5.3.3
---------------------------------------	----------------------------

Nội dung đánh giá	Cách đánh giá	Ngày đánh giá	Lượng giá kết quả	Ghi chú
		Người đánh giá		
An toàn trong quá trình xét nghiệm và sử dụng thiết bị	Sử dụng trang bị bảo hộ cá nhân đúng cách, đúng loại. Thao tác an toàn, Xử lý sự cố đúng cách (nếu có)	Trưởng khoa/QLKT/nhân viên	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Khử nhiễm sau khi sử dụng thiết bị	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng khoa/QLKT/nhân viên	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Về sinh khu vực làm việc	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng khoa/QLKT/nhân viên	Đạt ☐ Không đạt ☐	

2.3. Xét nghiệm

Kiểm tra đối chiếu thông tin trên phiếu và mẫu bệnh phẩm	Quan sát thực hành và kiểm tra hồ sơ	Trưởng khoa/QLKT/nhân viên	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Thực hiện đúng các thao tác xét nghiệm	Quan sát thực hành theo thường quy	QLKT	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Khử nhiễm, xử lý chất thải	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng khoa/QLKT/nhân viên	Đạt ☐ Không đạt ☐	

3. Sau xét nghiệm

Kiểm tra thông tin trả kết quả đúng với bệnh nhân	Quan sát thực hành theo thường quy	Trưởng khoa/QLKT/nhân viên	Đạt ☐ Không đạt ☐	
Thực hiện lưu và hủy mẫu theo đúng quy trình				

XN-BM 3.3/03

XEM XÉT NĂNG LỰC NHÂN VIÊN

Năm:

TT	Tên nhân viên	Năng lực nhân viên	Ghi chú

Người phê duyệt

..... ngày tháng năm 20
Người lập