

## Sở Y tế tỉnh Lào Cai

### **BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2020**

(ÁP DỤNG CHO CÁC BỆNH VIỆN TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ)

Bệnh viện: BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN TỈNH LÀO CAI

Địa chỉ chi tiết: Tổ 20, Phường Bắc Cường TP Lào Cai tỉnh Lào Cai, phường Bắc Cường, thành phố Lào Cai, Lào Cai

Số giấy phép hoạt động: 01/LCA-GPHĐ Ngày cấp: 20/5/2020

Tuyên trực thuộc: 2. Tỉnh/Thành phố

Cơ quan chủ quản: SỞ Y TẾ TỈNH LÀO CAI

Hạng bệnh viện: Hạng II

Loại bệnh viện: YHCT - Châm cứu

#### **TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 78/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 94%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 240 (Có hệ số: 259)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.05

*(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)*

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC

	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
--	-------	-------	-------	-------	-------	------------------

5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	1	14	43	18	2	78
---------------------------	---	----	----	----	---	----

6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	1.28	17.95	55.13	23.08	2.56	78
--------------------	------	-------	-------	-------	------	----

Ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN  
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
(ký tên và đóng dấu)

### **BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2020**

#### **I. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG**

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Chi tiết</b>
A	<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>			
A1	<b>A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)</b>			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	4	0	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4	0	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3	0	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	0	
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	3	0	
A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	3	0	
A2	<b>A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)</b>			
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	0	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	0	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	0	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	0	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	3	0	
A3	<b>A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)</b>			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4	0	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	3	0	
A4	<b>A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)</b>			
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	0	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	2	0	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện,	4	0	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Chi tiết</b>
	công khai, minh bạch, chính xác			
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0	0	
A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	3	0	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	3	0	
<b>B</b>	<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>			
<b>B1</b>	<b>B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)</b>			
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	3	0	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	0	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	0	
<b>B2</b>	<b>B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)</b>			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	3	0	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	0	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	0	
<b>B3</b>	<b>B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)</b>			
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3	0	
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	3	0	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3	0	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	3	0	
<b>B4</b>	<b>B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)</b>			
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3	0	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	5	0	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý	3	0	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Chi tiết</b>
	bệnh viện			
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	0	
C	<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>			
C1	<b>C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)</b>			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	3	0	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	2	0	
C2	<b>C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)</b>			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	0	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	0	
C3	<b>C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)</b>			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3	0	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	1	0	
C4	<b>C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)</b>			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3	0	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	0	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	3	0	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	0	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	0	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	0	
C5	<b>C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)</b>			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	0	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	0	
C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật	3	0	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Chi tiết</b>
	khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng			
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	0	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	0	
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)			
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	2	0	
C6.2	Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị	4	0	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	3	0	
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)			
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	0	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	0	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	2	0	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	0	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	0	
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)			
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	3	0	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	2	0	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	3	0	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	0	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3	0	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	0	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có	3	0	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2020</b>	<b>Chi tiết</b>
	chất lượng			
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	0	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	2	0	
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong hoạt động bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh	3	0	
D	<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>			
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)			
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	3	0	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	2	0	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3	0	
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)			
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	2	0	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	3	0	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	2	0	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	0	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2	0	
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)			
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	0	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	2	0	
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	3	0	
E	<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>			
E1	E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)			

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2020	Đoàn KT đánh giá NĂM 2020	Chi tiết
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	0	0	
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	0	0	
E1.3	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	0	0	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	0	0	

## II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>	0	1	8	8	1	3.50	18
A1. Chi dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	4	2	0	3.33	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	1	3	1	4.00	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	1	2	2	0	3.20	5
<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>	0	0	10	3	1	3.36	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	3	0	0	3.00	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	4	0	0	3.00	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	2	1	1	3.75	4
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>	1	8	19	7	0	2.91	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	1	1	0	0	2.50	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	1	0	1	0	0	2.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	3	3	0	3.50	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	5	0	0	3.00	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc	0	1	1	1	0	3.00	3

người bệnh (3)

C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	4	0	1	0	2.40	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	1	1	0	0	2.50	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	5	1	0	3.17	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	1	1	0	0	2.50	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	5	6	0	0	2.55	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	1	2	0	0	2.67	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	3	2	0	0	2.40	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	1	2	0	0	2.67	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	0	0	0	0	0	
E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	0	0	0	0	0	0	

### III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

- Ban hành Quyết định số 08/QĐ-BVYHCT ngày 05/01/2021 về việc thành lập đoàn tự kiểm tra bệnh viện gồm có 14 người, kèm theo phân công nhiệm vụ từng thành viên trong đoàn kiểm tra. - Đoàn tiến hành kiểm tra thực tế. - Hội ý đoàn kiểm tra. - Thông báo kết quả làm việc với bệnh viện.

### IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)[No canvas support]
- b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)[No canvas support]
- c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)[No canvas support]
- d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)[No canvas support]
- e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)[No canvas support]

### V. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Chương A: Hướng đến người bệnh

- Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể, được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị, được tiếp cận các dịch vụ Y tế thuận lợi, được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân. Các dịch vụ Y tế được công khai, minh bạch. Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường, được tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị.

- Các mảng liên quan đến hướng đến người bệnh và chất lượng nguồn nhân lực là một



trong những điểm nổi bật trong công tác quản lý chất lượng bệnh viện.

- Cơ sở mới khang trang, sạch đẹp, thuận lợi cho người bệnh đến thăm khám và điều trị tại bệnh viện. Hệ thống sơ đồ chỉ dẫn khoa học, dễ nhìn, dễ tìm, dễ hiểu được đặt tại các vị trí thuận lợi cho người bệnh.

- Bệnh viện đầu tư trang thiết bị hiện đại nhằm nâng cao chất lượng khám và điều trị cho người bệnh.

- Thông tin giá viện phí, dịch vụ kỹ thuật được công bố công khai với người bệnh.

- Bệnh viện có quy trình khám bệnh thuận lợi, nhanh chóng và đáp ứng sự hài lòng người bệnh.

- Bệnh viện nhận được sự hài lòng rất cao của người dân khi đến khám bệnh, chữa bệnh.

## 2. Chương B: Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện

- Bệnh viện liên tục nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế. Duy trì phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực.

- Chế độ đãi ngộ tốt, chế độ tiền lương công khai, minh bạch. Chăm lo đời sống, sức khỏe của cán bộ, nhân viên y tế.

- Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện.

## 3. Chương C: Hoạt động chuyên môn.

- Đảm bảo an toàn trật tự, an ninh, phòng chống cháy nổ tại bệnh viện.

- Hồ sơ bệnh án được lập sau khi vào viện trong thời gian đúng quy định, đủ các thông tin cơ bản cần thiết và hoàn chỉnh hồ sơ bệnh án theo quy định.

- Hồ sơ bệnh án bảo đảm được bác sỹ điều trị duyệt và chịu trách nhiệm về mặt nội dung thông tin. Việc lưu trữ hồ sơ bệnh án gọn gàng, khoa học.

- Hệ thống mạng internet đã được đầu tư, áp dụng công nghệ thông tin trong công tác khám bệnh, điều trị đạt hiệu quả, thuận lợi, nhanh chóng.

- Chú trọng công tác xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình dịch vụ kỹ thuật, quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn, quy chế chăm sóc và điều dưỡng.

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn đã phát huy tốt vai trò đặc biệt trong công tác phòng chống dịch bệnh COVID-19 trong năm qua.

- Triển khai tốt các kế hoạch, quy trình, tập huấn về phòng chống dịch bệnh COVID-19 tới từng nhân viên và người lao động trong toàn bệnh viện, đảm bảo tối đa công tác phòng chống dịch bệnh.

- Trong công tác quản lý điều dưỡng, tỉ lệ điều dưỡng có trình độ đại học cao.

- Trang thiết bị máy móc sử dụng trong công tác chẩn đoán, điều trị đã được đầu tư hơn, hiện đại hơn.

- Đảm bảo cung ứng thuốc và vật tư đầy đủ, kịp thời. Xây dựng đầy đủ các quy trình về công tác dược.

## 4. Chương D: Hoạt động cải tiến chất lượng

- Việc kiện toàn hội đồng và mạng lưới QLCL bệnh viện đã được trú trọng, có cán bộ làm công việc chuyên trách về Quản lý chất lượng. Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, bảng kiểm kế hoạch chi tiết, rõ ràng.

- Các vấn đề liên quan đến phòng ngừa nguy cơ, sự cố y khoa được chú trọng và việc xây dựng báo cáo, phòng ngừa các sự cố nguy cơ cơ bản được hoàn thành.

- Xây dựng và duy trì trang thông tin điện tử chính thức của bệnh viện với đầy đủ các mục theo yêu cầu. Hoạt động bệnh viện, kết quả kiểm tra CLBV, danh mục kỹ thuật, bảng giá dịch vụ kỹ thuật được công khai minh bạch, rõ ràng trên trang web bệnh viện.

- Xây dựng logo, slogan bệnh viện và các khoa phòng.

## **VI. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI**

- Tại khu khám bệnh chưa có nhà vệ sinh phù hợp dành cho người khuyết tật.

- Nhân lực thiếu so với quy định, chưa có nhân lực chuyên sâu về các lĩnh vực Y học cổ

truyền và Y học hiện đại, chưa có cán bộ công nghệ thông tin.

- Chưa cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn, đào tạo về Kiểm soát nhiễm khuẩn, quản lý chất lượng, tư vấn, giáo dục sức khỏe, truyền thông.
- Chưa xây dựng được 1 số bảng kiểm về kiểm soát nhiễm khuẩn; kiểm tra, đối chiếu người bệnh và dịch vụ cung cấp; tuân thủ quy trình kỹ thuật.
- Hội đồng điều dưỡng rà soát, cập nhật, bổ sung các quy định, quy trình kỹ thuật chăm sóc người bệnh nhưng chưa duy trì sinh hoạt định kỳ ít nhất 1 năm 1 lần.
- Không có căng tin phục vụ bữa ăn dinh dưỡng cho người bệnh, việc tư vấn dinh dưỡng chưa được trú trọng. Chưa thành lập được khoa dinh dưỡng, chưa có mẫu phiếu khảo sát, đánh giá tình trạng dinh dưỡng cho người bệnh.
- Chưa có nhà thuốc bệnh viện.
- Công tác nghiên cứu khoa học chưa được trú trọng.
- Chưa hoàn thành việc xây dựng, hướng dẫn đề án cải tiến chất lượng tới từng khoa/phòng. Chưa xây dựng các chỉ số chất lượng cụ thể.
- Một số tiêu chí an toàn dành cho người bệnh như : chiều cao lan can không đảm bảo tiêu chuẩn, giường bệnh chuyên dùng cho hồi sức cấp cứu chưa có hệ thống báo gọi, chưa có hệ thống chuông hoặc đèn báo đầu giường tại toàn bộ các giường bệnh cấp cứu và các giường có người bệnh chăm sóc cấp I.

- Không có căng tin phục vụ bữa ăn dinh dưỡng cho người bệnh, việc tư vấn dinh dưỡng chưa được trú trọng. Chưa thành lập được khoa dinh dưỡng, chưa có mẫu phiếu khảo sát, đánh giá tình trạng dinh dưỡng cho người bệnh.

- Chưa có nhà thuốc bệnh viện.
- Công tác nghiên cứu khoa học chưa được trú trọng.
- Chưa hoàn thành việc xây dựng, hướng dẫn đề án cải tiến chất lượng tới từng khoa/phòng. Chưa xây dựng các chỉ số chất lượng cụ thể.
- Một số tiêu chí an toàn dành cho người bệnh như : chiều cao lan can không đảm bảo tiêu chuẩn, giường bệnh chuyên dùng cho hồi sức cấp cứu chưa có hệ thống báo gọi, chưa có hệ thống chuông hoặc đèn báo đầu giường tại toàn bộ các giường bệnh cấp cứu và các giường có người bệnh chăm sóc cấp I.

## **VII. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

- Các vấn đề hướng đến người bệnh cần được ưu tiên cải tiến hàng đầu.
- Chú trọng công tác nguồn nhân lực, trong việc trao đổi tay nghề, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đơn vị. Kiên trì đề xuất, tham mưu cơ chế đặc thù cho đơn vị khám bệnh, chữa bệnh về y học cổ truyền.
- Quan tâm đến việc nâng cao tỉ lệ viên chức, người lao động ở trình độ đại học, sau đại học.
- Ưu tiên công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong điều hành, quản lý và hoạt động của đơn vị.
- Trong công tác chuyên môn cần quan tâm nhiều hơn đến công tác quản lý sai sót, sự cố trong hoạt động.
- Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn cần phát huy và phát triển trong đó chú trọng bồi dưỡng nâng cao trình độ cán bộ, quản lý kiểm soát nhiễm khuẩn có trình độ sau đại học.
- Ưu tiên ban hành các đề án, kế hoạch, chương trình và hoạch định, đầu tư bài bản về công tác điều dưỡng.
- Phối hợp với các trường trong việc nâng cao công tác nghiên cứu khoa học tại bệnh viện.
- Xây dựng bảng kiểm các quy trình, kiểm tra còn thiếu.
- Đầu tư mua sắm trang thiết bị máy móc để phục vụ công vụ công tác khám và điều trị.

- Tích cực trong hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện nhất là việc xây dựng thực hiện đề án cải tiến tại các khoa/phòng.
- Đặc biệt khắc phục những tiêu chí đang ở mức 1, 2.

### **VIII. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

- Phát huy các ưu điểm đã đạt được trong Bộ tiêu chí bệnh viện. Tiếp tục thực hiện và hoàn thành kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng khám chữa bệnh.
- Hội đồng, mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện pháp huy vai trò trách nhiệm tới từng cá nhân, khoa phòng nhằm đẩy mạnh công tác cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Bám sát các tiêu chí, những tồn tại năm trước để xây dựng kế hoạch nhằm khắc phục triệt để những tiêu chí chưa đạt trong năm tới.
- Định kỳ tiến hành đánh giá kết quả cải tiến chất lượng, xây dựng các đề án quản lý chất lượng bệnh viện theo các quy mô đề đưa ra các biện pháp điều chỉnh cho phù hợp.

### **IX. KẾT LUẬN, CAM KẾT CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 78/83 tiêu chí, tổng số điểm của các tiêu chí 240 điểm, điểm trung bình chung là 3,05. Trong đó mức 1 có 1 tiêu chí: C3.2; mức 2: 14 tiêu chí, mức 3: 43 tiêu chí, mức 4: 18 tiêu chí, mức 5: 2 tiêu chí
- Phát huy các ưu điểm đã đạt được trong Bộ tiêu chí bệnh viện. Tiếp tục thực hiện kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng khám chữa bệnh, có xây dựng các giải pháp, cam kết khắc phục các tiêu chí ở mức 1, mức 2 trong năm 2021.

*Ngày.....tháng.....năm.....*

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN  
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
(ký tên và đóng dấu)