

Sở Y tế Bình Dương

**BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023**

(Áp dụng cho các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá)

**THÔNG TIN HÀNH CHÍNH**

Tên bệnh viện: **BỆNH VIỆN ĐA KHOA HOÀN HẢO - DĨ AN**

Địa chỉ: 26/14 Đường 2, KP Bình Đường, An Bình, Dĩ An, Bình Dương

Số giấy phép hoạt động: Số 11/BYT – GPĐD cấp ngày 27/5/2019

Tuyên: Quận/huyện – Ngoài công lập

Hạng bệnh viện: Hạng III

Họ và tên Giám đốc bệnh viện: CHÂU THÀNH LONG

Điện thoại liên hệ: 0274 3725 959

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

- TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: **82/83 TIÊU CHÍ**
- TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: **99%**
- TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: **292 (có hệ số 316)**
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: **3.55**

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

Tiêu chí không áp dụng: 01 TC (A4.4 về xã hội hóa y tế)

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	3	7	19	47	6	82
6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%)	3.66%	8.54%	23.17%	57.32%	7.32%	100%

Ngày 29.. tháng 12 năm 2023

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

(Ký tên)

ThS. Nguyễn Thị Thuận

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

(Ký tên và đóng dấu)

BS.CKI. Châu Thành Long



**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG  
BỆNH VIỆN NĂM 2023**

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

<b>MÃ SỐ</b>	<b>TIÊU CHÍ</b>	<b>ĐIỂM ĐÁNH GIÁ</b>
<b>A</b>	<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>	
<b>A1</b>	<b>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 khoa học, cụ thể	4
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	5
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	4
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
<b>A2</b>	<b>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
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4
<b>A3</b>	<b>Điều kiện chăm sóc người bệnh (2)</b>	
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	3
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	5
<b>A4</b>	<b>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
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	4



<b>MÃ SỐ</b>	<b>TIÊU CHÍ</b>	<b>ĐIỂM ĐÁNH GIÁ</b>
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	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	4
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4
<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	4
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	4
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	4
<b>B2</b>	<b>B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)</b>	
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4
<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	4
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	4
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4
B3.4.	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	4
<b>B4</b>	<b>B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)</b>	
B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	4
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4



<b>MÃ SỐ</b>	<b>TIÊU CHÍ</b>	<b>ĐIỂM ĐÁNH GIÁ</b>
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4
<b>C</b>	<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>	
<b>C1</b>	<b>C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)</b>	
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	3
<b>C2</b>	<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
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3
<b>C3</b>	<b>C3. Công nghệ thông tin y tế (2)</b>	
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	4
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3
<b>C4</b>	<b>C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)</b>	
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	5
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	5
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	2
<b>C5</b>	<b>C5. Chất lượng lâm sàng (5)</b>	
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3



<b>MÃ SỐ</b>	<b>TIÊU CHÍ</b>	<b>ĐIỂM ĐÁNH GIÁ</b>
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3
C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	4
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3
<b>C6</b>	<b>C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)</b>	
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	4
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	3
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	3
<b>C7</b>	<b>C7. Dinh dưỡng và tiết chế (5)</b>	
C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	1
C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	1
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	2
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	2
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	1
<b>C8</b>	<b>C8. Chất lượng xét nghiệm (2)</b>	
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	3
C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3
<b>C9</b>	<b>C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)</b>	
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	4



<b>MÃ SỐ</b>	<b>TIÊU CHÍ</b>	<b>ĐIỂM ĐÁNH GIÁ</b>
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	3
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3
<b>C10</b>	<b>C10. Nghiên cứu khoa học (2)</b>	
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện	3
<b>D</b>	<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>	
<b>D1</b>	<b>D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)</b>	
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	4
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	4
<b>D2</b>	<b>D2. Phòng ngừa các sự cố và khắc phục (5)</b>	
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4
<b>D3</b>	<b>D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)</b>	
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	2
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4



<b>MÃ SỐ</b>	<b>TIÊU CHÍ</b>	<b>ĐIỂM ĐÁNH GIÁ</b>
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	4
<b>E</b>	<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)</b>	
<b>E1</b>	<b>E1. Tiêu chí sản khoa (3)</b>	
E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	2
E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	4
E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	3
<b>E2</b>	<b>E2. Tiêu chí nhi khoa (1)</b>	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2



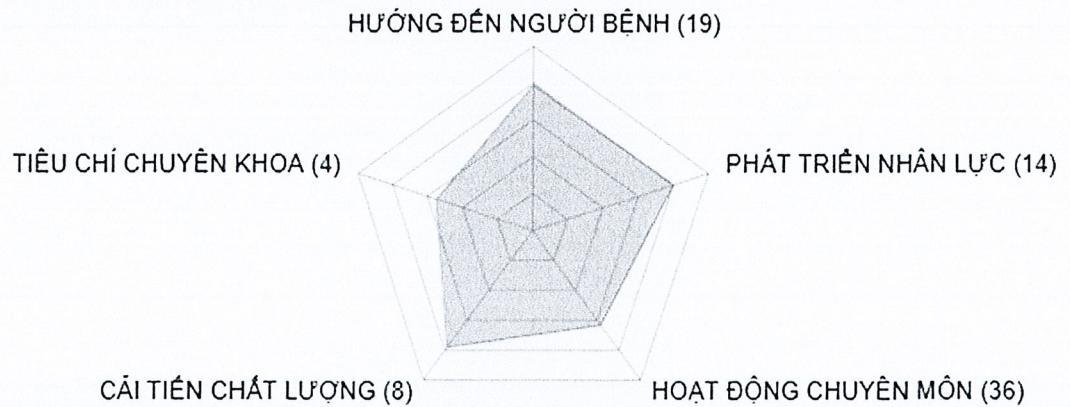
## II. BẢNG TỔNG KẾT QUẢ CHUNG

Kết quả chung chia theo mức		Mức tiêu chí					Điểm TB	Số TC áp dụng
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5		
<b>Mã</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>6</b>	<b>3.55</b>	<b>82</b>
<b>A</b>	<b>Hướng đến người bệnh (19)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>3.94</b>	<b>18</b>
A1.	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn NB (6)	0	0	2	3	1	3.83	6
A2.	Điều kiện cơ sở vật chất (5)	0	0	0	4	1	4.20	5
A3.	Điều kiện chăm sóc người bệnh (2)	0	1	0	0	1	3.50	2
A4.	Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	5	0	4.00	5
<b>B</b>	<b>Phát triển nhân lực (14)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>4.00</b>	<b>14</b>
B1.	Số lượng và cơ cấu nhân lực (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
B2.	Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
B3.	Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4)	0	0	0	4	0	4.00	4
B4.	Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	0	4	0	4.00	4
<b>C</b>	<b>Hoạt động chuyên môn (35)</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>3.17</b>	<b>35</b>
C1.	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C2.	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C3.	Công nghệ thông tin y tế (2) (Điểm nhân đôi)	0	0	1	1	0	3.50	2
C4.	Kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	1	0	3	2	4.00	6
C5.	Chất lượng lâm sàng (5) (Điểm nhân đôi)	0	0	3	2	0	3.40	5
C6.	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc (3)	0	0	2	1	0	3.33	3
C7.	Dinh dưỡng và tiết chế (5)	3	2	0	0	0	1.40	5
C8.	Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C9.	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	3	3	0	3.50	6
C10.	Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
<b>D</b>	<b>Cải tiến chất lượng (11)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3.91</b>	<b>11</b>
D1.	Thiết lập hệ thống và cải tiến (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
D2.	Phòng ngừa sự cố và khắc phục (5)	0	0	0	5	0	4.00	5
D3.	Đánh giá, đo lường, cải tiến (3)	0	1	0	2	0	3.33	3
<b>E</b>	<b>Tiêu chí chuyên khoa (4)</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2.74</b>	<b>4</b>
E1.	Tiêu chí sản khoa (3)	0	1	1	1	0	3.00	3
E2.	Tiêu chí nhi khoa (1)	0	1	0	0	0	2.00	1



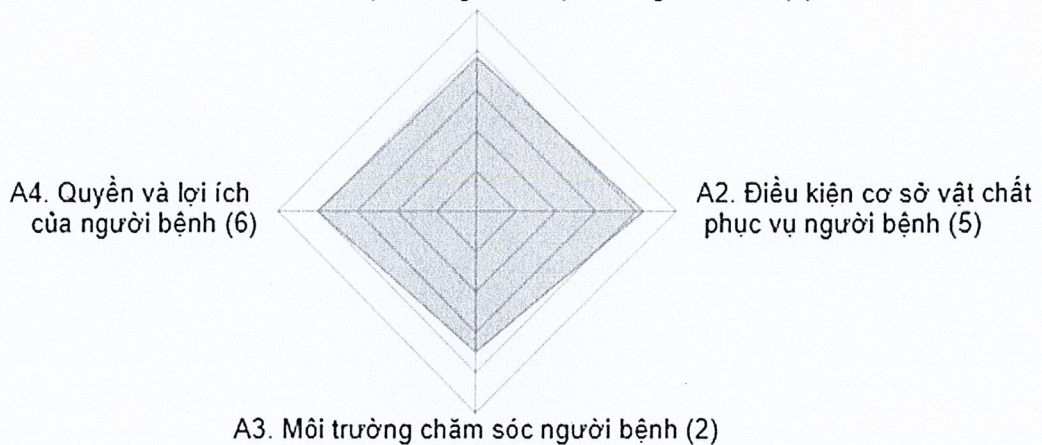
### III. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

#### a. Biểu đồ chung 5 phần (từ phần A đến phần E)



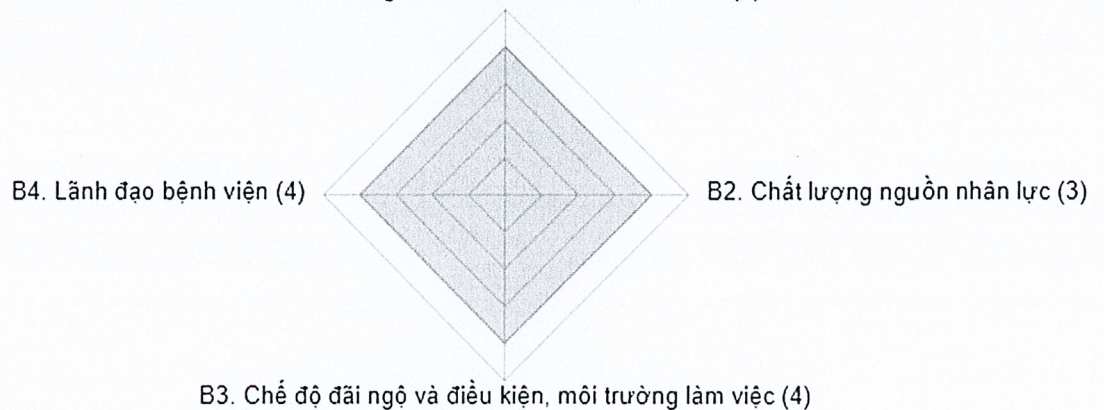
#### b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)

A1. Chỉ dẫn-đón tiếp-hướng dẫn-cấp cứu người bệnh (6)



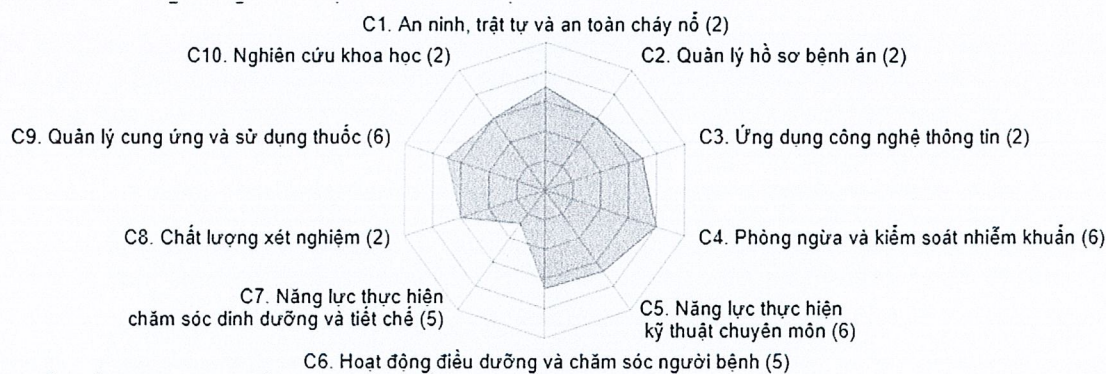
#### c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)

B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)

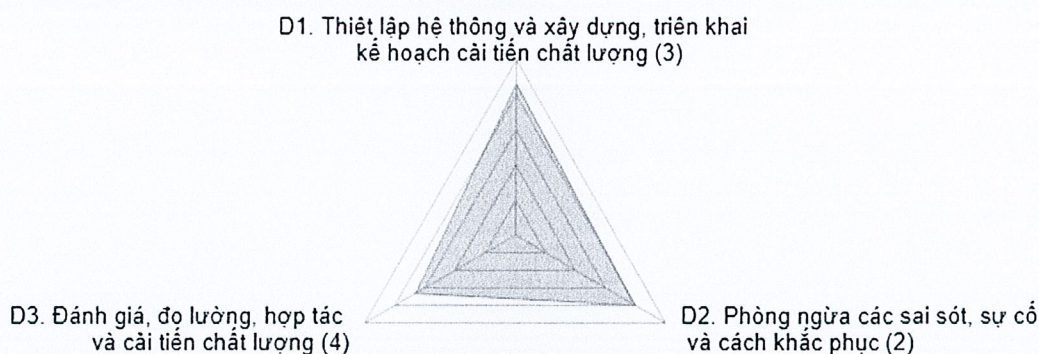


#### d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)





#### e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)



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

Bệnh viện ban hành Kế hoạch số 10/KH-BV ngày 26/10/2023 về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023. Trong đó, thành phần đoàn bao gồm: Giám đốc bệnh viện, TP. KHTH và tổ trưởng tổ Quản lý chất lượng.

### **Đoàn kiểm tra có nhiệm vụ:**

- Đánh giá thực trạng chất lượng bệnh viện năm 2023 theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, Bộ tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học, Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật.

- Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng bệnh viện dựa trên kết quả kiểm tra.

**Thời gian kiểm tra:** 01/12/2023 đến ngày 15/12/2023

### **Phương pháp kiểm tra:**

- Kiểm tra hồ sơ, tài liệu, sổ sách và quan sát thực tế. Phỏng vấn người bệnh và nhân viên y tế.

- Bệnh viện tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú theo mẫu phiếu 1, 2 và nhập số liệu khảo sát trên phần mềm trực tuyến trên trang của Cục quản lý khám chữa bệnh theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>.



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

- Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, cụ thể, chu đáo, chính xác.
- Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong môi trường đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật. Người bệnh được điều trị trong môi trường cảnh quan xanh – sạch – đẹp và đảm bảo an ninh trật tự .
- Bệnh viện đảm bảo các điều kiện nhằm cấp cứu người bệnh kịp thời.
- Bệnh viện đảm bảo điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh: người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường, được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, có chất lượng, người bệnh được tư vấn giáo dục sức khỏe và được đánh giá theo dõi chặt chẽ tình trạng sức khỏe trong suốt thời gian nằm viện.
- Bệnh viện đảm bảo cho người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa phòng và dịch vụ khám chữa bệnh trong bệnh viện.
- Bệnh viện triển khai thu thập ý kiến người bệnh, người nhà người bệnh bằng nhiều kênh thông tin khác nhau nhằm ghi nhận tối đa ý kiến của người bệnh, qua đó khắc phục kịp thời những ý kiến phản ánh của người bệnh, thân nhân người bệnh trong quá trình điều trị tại bệnh viện.
- Bệnh viện đảm bảo nguồn nhân lực cho phát triển bệnh viện. Đảm bảo và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện. Đảm bảo cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện.
- Bệnh viện tạo điều kiện để NVYT tham gia các lớp đào tạo – tập huấn nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng cho NVYT và đồng thời tích cực tuyển dụng, thu hút nhân lực có chất lượng cao để phục vụ cho hoạt động khám chữa bệnh tại bệnh viện.
- Bệnh viện quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế. Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khám và điều trị người bệnh.
- Hồ sơ bệnh án của người bệnh được lập đầy đủ, chính xác, khoa học và quản lý chặt chẽ.
- Khoa phòng tích cực tham gia nghiên cứu khoa học, thực hiện nhiều đề tài, đề án sáng kiến cải tiến đem lại hiệu quả cao trong công việc và nâng cao hiệu quả chăm sóc và điều trị người bệnh.
- Bệnh viện tổ chức thành công nhiều chương trình, hội thi trong năm: Hội thi Tay nghề kỹ thuật viên, điều dưỡng, nữ hộ sinh năm 2023; Hội thi Chung tay Xây dựng bệnh viện Xanh – Sạch – Đẹp kết hợp đổi mới phong cách thái độ phục vụ



hướng tới sự hài lòng người bệnh; Hội thi Cẩm hoa nhân ngày Phụ nữ Việt Nam; Hội thi 5S; Hoạt động giảm thiểu chất thải tại bệnh viện; Chương trình dự án cải thiện Môi trường; chương trình lớp tiền sản định kỳ hàng tháng.

- Bệnh viện tổ chức, đẩy mạnh hoạt động đào tạo trong năm 2023: Đào tạo tập huấn Hội sinh tim phổi, Kiểm soát nhiễm khuẩn, giao tiếp ứng xử, Quản lý chất lượng, An toàn vệ sinh Lao động, phòng cháy chữa cháy, An ninh trật tự, Tập huấn phương pháp nghiên cứu khoa học cơ bản,...

- Đẩy mạnh hoạt động đào tạo, tập huấn trong công tác chuyên môn: Tổ chức thành công nhiều buổi Hội thảo chuyên môn, Bình bệnh án hàng tháng, Bình toan thuốc hàng tháng.

- Triển khai giám sát quy trình chuyên môn của Bác sĩ, điều dưỡng.

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

- Bồn rửa tay trong nhà vệ sinh chưa trang bị đầy đủ vòi cảm ứng tự động mở nước, đóng nước nhằm giảm nguy cơ nhiễm khuẩn.

- Một số giường bệnh chưa đạt theo quy chuẩn giường y tế

- Chưa có khu nhà khách, nhà trọ phục vụ cho người bệnh cần.

- Chưa có nhân viên phiên dịch cho người khiếm thính.

- Chưa trang bị được rèm che ở mỗi giường bệnh

- Chưa trang bị đầy đủ chuông báo đặt ở mỗi giường bệnh.

- Chưa triển khai được thẻ thông minh, thẻ thanh toán điện tử cho người bệnh

- Bệnh viện chưa thiết lập hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng tiết chế trong bệnh viện.

- Chưa triển khai phần mềm gọi số tự động tại phòng khám và khu cận lâm sàng.

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

- Thiết lập hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng tiết chế trong bệnh viện.

- Cải tạo, sửa chữa, đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị hiện đại nhằm đáp ứng nhu cầu phục vụ người bệnh ngày một tốt hơn.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong tất cả các hoạt động, giảm giấy tờ, thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ đợi người bệnh.

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

- Trong thời gian tới, Bệnh viện tập trung cải tiến tiêu chí ở mức 1,2 lên các



mức cao hơn. Duy trì các tiêu chí đạt ở mức 3 trở lên.

- Thực hiện theo dõi, giám sát việc cải tiến chất lượng theo lộ trình kế hoạch bệnh viện, kế hoạch khoa phòng.

- Tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát, khuyến khích NVYT tham gia các hoạt động, các lớp tập huấn, các hội thi do bệnh viện tổ chức.

- Phần đầu đạt mức an toàn phẫu thuật cao trong bộ tiêu chí về ATPT theo quyết định 7482.

- Phần đầu đạt mức 4 trở lên trong tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học theo Quyết định 2429.

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

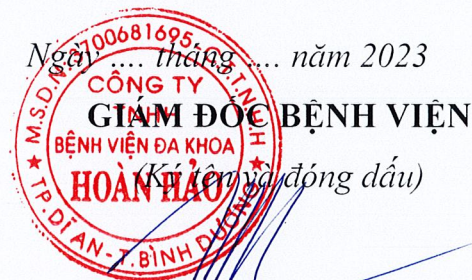
- Bệnh viện cam kết nỗ lực không ngừng cải tiến chất lượng khám chữa bệnh, luôn lấy người bệnh làm trung tâm trong mọi hoạt động chăm sóc và điều trị, hướng tới sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế.

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**

(Ký tên)



**ThS. Nguyễn Thị Thuận**



**BS. CKI. Châu Thành Long**