### Sở Y tế tỉnh Yên Bái

### 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 YÊN BÁI

Địa chỉ chi tiết: Số 723 - Đường Yên Ninh - Phường Minh Tân - TP Yên Bái - Tỉnh Yên Bái, phường Minh Tân, thành phố Yên Bái, Yên Bái

Số giấy phép hoạt động:Số 148/SYT-GPHĐ Ngày cấp: 26/3/2014

Tuyến trực thuộc: 2.Tỉnh/Thành phố

Cơ quan chủ quản: SỞ Y TẾ TỈNH YÊN BÁI

Hạng bệnh viện: Hạng III

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: 277 (Có hệ số: 298)

4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.51

*(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: | 0 | 1 | 38 | 34 | 5 | 78 |
| 6. % TIÊU CHÍ ĐẠT: | 0.00 | 1.28 | 48.72 | 43.59 | 6.41 | 78 |

|  |  |
| --- | --- |
| **NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN** *(ký tên)*  *(Đã ký)*  **Vũ Thị Châu Loan** | *Ngày 31 tháng 12 năm 2020*  **GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**  *(ký tên và đóng dấu)*  *(Đã ký)*  **Nguyễn Văn Hùng** |

## 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

| **Mã số** | **Chỉ tiêu** | **Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2020** | **Đoàn KT đánh giá NĂM 2020** | **Chi tiết** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A | PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19) |  |  |  |
| A1 | A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6) |  |  |  |
| 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 | 3 | 0 |  |
| A1.3 | Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh | 4 | 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 | 4 | 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 | A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5) |  |  |  |
| 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 | A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2) |  |  |  |
| 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 | 5 | 0 |  |
| A4 | A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6) |  |  |  |
| 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 | 4 | 0 |  |
| A4.3 | Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác | 4 | 0 |  |
| 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 | 4 | 0 |  |
| A4.6 | Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp | 5 | 0 |  |
| B | PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14) |  |  |  |
| B1 | B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3) |  |  |  |
| B1.1 | Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện | 4 | 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 |  |
| B2 | B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3) |  |  |  |
| B2.1 | Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp | 4 | 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 | 3 | 0 |  |
| B3 | B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4) |  |  |  |
| 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 | 5 | 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 | 4 | 0 |  |
| B4 | B4. Lãnh đạo bệnh viện (4) |  |  |  |
| 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 | 4 | 0 |  |
| B4.3 | Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện | 3 | 0 |  |
| B4.4 | Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận | 4 | 0 |  |
| C | PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35) |  |  |  |
| C1 | C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2) |  |  |  |
| C1.1 | Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện | 4 | 0 |  |
| C1.2 | Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ | 4 | 0 |  |
| C2 | C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2) |  |  |  |
| C2.1 | Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học | 4 | 0 |  |
| C2.2 | Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học | 3 | 0 |  |
| C3 | C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2) |  |  |  |
| 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 | 3 | 0 |  |
| C4 | C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6) |  |  |  |
| 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 | 3 | 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 | C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2) |  |  |  |
| C5.1 | Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật | 4 | 0 |  |
| C5.2 | Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới | 2 | 0 |  |
| 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 | 3 | 0 |  |
| 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 | 3 | 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 | 4 | 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 | 3 | 0 |  |
| C7.2 | Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện | 4 | 0 |  |
| C7.3 | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện | 4 | 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 | 3 | 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 | 3 | 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 | 3 | 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 chất lượng | 3 | 0 |  |
| C9.6 | Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả | 4 | 0 |  |
| C10 | C10. Nghiên cứu khoa học (2) |  |  |  |
| C10.1 | Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học | 3 | 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 | PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11) |  |  |  |
| 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 | 4 | 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 | 3 | 0 |  |
| D2.2 | Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục | 4 | 0 |  |
| D2.3 | Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa | 3 | 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 | 4 | 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 | 5 | 0 |  |
| D3.2 | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện | 4 | 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 | 4 | 0 |  |
| E | PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA |  |  |  |
| 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) |  |  |  |
| 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 |
| PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19) | 0 | 0 | 4 | 11 | 3 | 3.94 | 18 |
| A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6) | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 3.50 | 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 | 0 | 1 | 1 | 4.50 | 2 |
| A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6) | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4.20 | 5 |
| PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14) | 0 | 0 | 7 | 6 | 1 | 3.57 | 14 |
| B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3) | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3.33 | 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 | 2 | 1 | 1 | 3.75 | 4 |
| B4. Lãnh đạo bệnh viện (4) | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3.50 | 4 |
| PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35) | 0 | 1 | 22 | 12 | 0 | 3.31 | 35 |
| C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2) | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4.00 | 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) | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3.00 | 2 |
| C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6) | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 3.33 | 6 |
| C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2) | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 3.00 | 5 |
| C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3) | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3.67 | 3 |
| C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5) | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3.60 | 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 | 5 | 1 | 0 | 3.17 | 6 |
| C10. Nghiên cứu khoa học (2) | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3.00 | 2 |
| PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11) | 0 | 0 | 5 | 5 | 1 | 3.64 | 11 |
| D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3) | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3.33 | 3 |
| D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5) | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 3.40 | 5 |
| D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3) | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4.33 | 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

1. Tổ chức đoàn: - Bệnh viện đã xây dựng và triển khai kế hoạch tự kiểm tra. - Thành lập đoàn tự kiểm tra của bệnh viện gồm 18 thành viên chia làm 10 nhóm kiểm tra các phần trong bộ tiêu chí; tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế. - Thời gian kiểm tra 02 ngày. 2. Kết quả kiểm tra: - Số tiêu chí áp dụng 78/83 tiêu chí. - Kết quả chung đạt 277 điểm. Điểm trung bình là 3,51; Trong đó: Mức 1: 0 tiêu chí chiếm 0 phần trăm ; Mức 2: 01 tiêu chí, chiếm 1,28 phần trăm ; Mức 3: 38 tiêu chí, chiếm 48,72 phần trăm ; Mức 4: 34 tiêu chí, chiếm 43,59 phần trăm ; Mức 5: 5 tiêu chí, chiếm 6,41 phần trăm . - Số lượng tiêu chí không áp dụng: 05 tiêu chí Gồm: Tiêu chí A4.4: Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế - Phần E (Từ E1 đến E2): Tiêu chí đặc thù chuyên khoa Sản, chuyên khoa Nhi, bệnh viện không có 2 khoa này. - Đề xuất tên hoặc nội dung tiêu chí khác tương đương để thay thế tiêu chí không áp dụng: Thay bằng tiêu chí đặc thù YHCT.

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

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

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

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

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

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

|  |
| --- |
| V. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN |
| - Bệnh viện đã chú trọng đầu tư triển khai cải tiến chất lượng để đáp ứng cao nhất sự hài lòng của người bệnh. - Tập trung trọng tâm phần hướng tới người bệnh; cơ sở vật chất, môi trường chăm sóc người bệnh, đảm bảo quyền và lợi ích của người bệnh. - Chú trong trong việc phát triển nguồn nhân lực bệnh viện; chất lượng nguồn nhân lực được nâng lên; - Bảo đảm chế độ, điều kiện, môi trường làm việc, cho cán bộ; Chất lượng đội ngũ lãnh đạo ngày càng được nâng cao; Làm tốt công tác bồi dưỡng phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận. - Đã xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện và tiến hành đánh giá việc thực hiện kế hoạch phát triển nhân lực y tế hàng năm. - Đảm bảo an ninh trật tự và phòng chống cháy nổ.  - Thực hiện tốt chế độ hồ sồ sơ bệnh án, đã triển khai bệnh án điện tử. - Tích cực ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác điều hành, quản lý và công tác khám chữa bệnh  - Thực hiện tốt công tác phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn,  - Thực hiện có hiệu quả hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh . - Cơ sở vật chất và các điều kiện phục vụ công tác dinh dưỡng tiết chế đang được đầu tư xây dựng. - Bệnh viện đã xây dựng Quy trình sàng lọc bệnh truyền nhiễm, đã bố trí cơ sở vật chất đảm bảo công tác công tác phòng chống dịch viêm đường hô hấp cấp do Sars- Cov-2. - Đã thực hiện được công tác ngoại kiểm xét nghiệm. - Hệ thống cải tiến chất lượng được kiện toàn và hoạt động có hiệu quả;  - Đã xây dựng và triển khai đúng tiến độ Đề án cải tiến chất lượng Bệnh viện. - Đánh giá chính xác thực trạng việc cải tiến chất lượng Bệnh viện. |
| VI. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI |
| - Do cơ sở vật chất chưa đồng bộ nên việc đảm bảo cho người khuyết tật được tiếp cận với các khoa phòng còn hạn chế, giữa các khu nhà còn chưa có mái che. - Năm 2020 không tuyển dược bác sỹ chính quy về công tác tại Bệnh viện. - Chưa áp dụng chi trả thu nhập tăng thêm dựa trên kết quả công việc. - Chưa có cán bộ chuyên trách làm công tác dược lâm sàng và thông tin thuốc; Việc cung ứng thuốc, vật tư y tế còn gián đoạn tại thời điểm hết hiệu lực của gói thầu (lý do khách quan do đấu thầu tập trung bị chậm tiến độ).  - Công tác Nghiên cứu khoa học chưa được đầu tư, việc triển khai kỹ thuật mới còn hạn chế. |
| VII. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG |
| - Tiếp tục triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện theo đúng quy định tại Thông tư 19/2013/TT-BYT của Bộ Y tế. - Tiêu chí C5.2 còn đang ở mức thấp (Mức 2), lựa chọn ưu tiên để cải tiến ngay dựa theo điều kiện của bệnh viện, đồng thời xác định các mục tiêu cải tiến lâu dài để phát triển toàn diện bệnh viện đáp ứng với nhiệm vụ và nhu cầu khám chữa bệnh. - Tiếp tục cải tạo và duy trì môi trường, cảnh quan khuôn viên của bệnh viện xanh, sạch, đẹp. - Tiếp tục hoàn thiện việc triển khai phần mềm quản lý KCB với đầy đủ các phân hệ. - Đào tạo, bổ sung cán bộ chuyên trách về quản lý chất lượng, cán bộ phụ trách công tác dược lâm sàng và cán bộ quản lý chất lượng xét nghiệm. - Bảo đảm cung cấp thuốc vật tư y tế liên tục, đầy đủ theo yêu cầu khám chữa bệnh và điều trị cho người bệnh. |
| VIII. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG |
| \* Giải pháp - Phát huy vai trò, trách nhiệm của các cấp lãnh đạo, khoa phòng, Hội đồng QLCL trong công tác cải tiến chất lượng Bệnh viện. - Giao chỉ tiêu, nhiệm vụ cụ thể cho các khoa phòng, bộ phận, các thành viên hội đồng, chỉ đạo các khoa phòng chủ động xây dựng kế hoạch và đề ra kế hoạch cụ thể từng tháng, quý. Phấn đấu hoàn thành vượt mức chỉ tiêu kế hoạch và thực hiện có hiệu quả đề án cải tiến chất lượng. - Các khoa phòng chủ động đề xuất các giải pháp tháo gỡ khó khăn theo đặc thù từng khoa để thực hiện tốt việc cải tiến chất lượng. - Tranh thủ sự chỉ đạo giúp đỡ của các cấp: Tỉnh, Ngành, các bệnh viện đầu ngành, hợp tác liên doanh, liên kết với các tổ chức về kinh phí, vật tư trang thiết bị. chuyên môn kỹ thuật đê đầu tư phát triển, cải tiến chất lượng bệnh viện. \* Lộ trình - Thời gian: Trong năm 2021 Phần A: Hướng đến người bệnh: - Cải tạo cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh. Phần B: Phát triển nguồn nhân lực: - Tổ chức cuộc thi nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho nhân viên y tế. Thi tìm hiểu pháp luật, nâng cao tay nghề chuyên môn cho NVYT.  - Tiếp tục đào tạo, tuyển dụng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu Khám chữa bệnh cho nhân dân. Phần C: Hoạt động chuyên môn - Hoàn thiện, nâng cấp bệnh án điện tử và quản lý các thông tin về người bệnh.  - Xây dựng và hoàn thiện các quy trình về dược, nâng cao chất lượng hoạt động của hội đồng thuốc và điều trị trong bệnh viện; Cử một cán bộ chuyên trách về công tác dược lâm sàng và thuốc điều trị. Phần D: Hoạt động cải tiến chất lượng: - Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện xây dựng quy chế, kế hoạch theo từng thời kỳ, sau khi kiểm tra có họp xét đánh giá. - Đào tạo và hoàn thiện hệ thống nhân lực quản lý chất lượng. |
| IX. KẾT LUẬN, CAM KẾT CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG |
| 1. Kết quả: Kết quả tự chấm điểm của bệnh viện 277 điểm;  Điểm trung bình các tiêu chí: 3,51. 2. Cam kết: Bệnh viện cam kết thực hiện nghiêm túc việc cải tiến chất lượng bệnh viện tập trung các vấn đề ưu tiên đã nêu ở trên trong năm 2021 và các năm tiếp theo theo đúng lộ trình và thời gian. |

***Ngày 31 tháng 12 năm 2020***

|  |  |
| --- | --- |
| **NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN *(ký tên)***  ***(Đã ký)***  **Vũ Thị Châu Loan** | **GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**  ***(ký tên và đóng dấu)***  ***(Đã ký)***  **Nguyễn Văn Hùng** |