

BẢNG TỔNG HỢP CHẤM ĐIỂM

Chất lượng bệnh viện, Đổi mới phong cách thái độ phục vụ cán bộ y tế,
xây dựng cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm tải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới
sự hài lòng của người bệnh

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 1205/KH-BYT ngày 23 tháng 10 năm 2019)


I. THÔNG TIN CHUNG

Tên bệnh viện: Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu - An Giang
Tuyến bệnh viện: Tỉnh
Hạng bệnh viện: Hạng II
Ngày kiểm tra: 10/12/2019


II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM TỐI ĐA	BỆNH VIỆN CHẤM	SỞ Y TẾ CHẤM
Phần A: Kết quả chấm điểm công tác triển khai thực hiện	20.00	20.00	19.00
Phần B: Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh	80.00	69.92	70.45
Phần C: Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam	200.00	132.00	131.20
KẾT QUẢ CHUNG	300.00	152.13	220.65

TRƯỞNG ĐOÀN
KIỂM TRA


Trinh Hieu Tho

THƯ KÝ
ĐOÀN


Nguyễn Hồng Nam

GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN



BS. CKII. Hà Văn Tâm

BẢNG CHẤM ĐIỂM TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

"Đổi mới phong cách thái độ phục vụ cán bộ y tế,
xây dựng cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm tải chất thải nhựa, công khai tài chính
hướng tới sự hài lòng của người bệnh"

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 1205/KH-BYT ngày 23 tháng 10 năm 2019)

I. THÔNG TIN CHUNG

Tên bệnh viện: Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu - An Giang

Tuyến bệnh viện: Tỉnh

Hạng bệnh viện: Hạng II

Ngày kiểm tra: 10/12/2019

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHẤM	SỞ Y TẾ CHẤM
A	PHẦN A: KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN	20.00	20.00	19.00
A1	TIÊU CHÍ 1. ĐỔI MỚI PHONG CÁCH THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ Y TẾ	6.00	6.00	6.00
A1.1	1.1. Hoạt động của ban chỉ đạo	1.00	1.00	1.00
A1.1.1	Có Quyết định thành lập Ban chỉ đạo và Quyết định kiện toàn Ban chỉ đạo nếu có thay đổi nhân sự	0.50	0.50	0.50
A1.1.2	Kế hoạch hoạt động có mục tiêu, nội dung, phân công người thực hiện, thời gian, tiến độ, tài chính, chỉ tiêu đánh giá kết quả thực hiện	0.50	0.50	0.50
A1.2	1.2. Tập huấn về kỹ năng giao tiếp ứng xử	2.00	2.00	2.00
A1.2.1	Kế hoạch tập huấn được phê duyệt	0.50	0.50	0.50
A1.2.2	Danh sách học viên xác nhận tham gia	0.50	0.50	0.50
A1.2.3	Tài liệu tập huấn (lưu)	0.25	0.25	0.25
A1.2.4	Kinh phí chi cho tập huấn	0.50	0.50	0.50
A1.2.5	Bố trí lịch giảng viên (giảng viên tại đơn vị, giảng viên chuyên nghiệp)	0.25	0.25	0.25
A1.3	1.3. Triển khai thực hiện Đường dây nóng	0.50	0.50	0.50
A1.3.1	a) Quyết định thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực	0.10	0.10	0.10
A1.3.2	b) Công khai Bảng thông báo số Tổng đài trực đường dây nóng ngành Y tế ở tất cả các vị trí công cộng có đông người qua lại	0.20	0.20	0.20

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHĂM	SỞ Y TẾ CHĂM
A1.3.3	c) Sổ theo dõi tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân đến đường dây nóng; cập nhật kết quả xử lý trên phần mềm theo Quy chế 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 của Bộ Y tế	0.20	0.20	0.20
A1.4	1.4. Triển khai thực hiện Hòm thư góp ý	0.50	0.50	0.50
A1.4.1	a) Lắp đặt, bố trí hòm thư góp ý theo quy định	0.25	0.25	0.25
A1.4.2	b) Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hòm thư góp ý; xử lý thư góp ý	0.25	0.25	0.25
A1.5	1.5. Trang phục y tế:	1.00	1.00	1.00
A1.5.1	Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	0.50	0.50	0.50
A1.5.2	Nhân viên y tế mặc trang phục đồng nhất theo quy định của bệnh viện	0.50	0.50	0.50
A1.6	1.6. Thực hiện nhiệm vụ Công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện	1.00	1.00	1.00
A1.6.1	Quyết định thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ	0.25	0.25	0.25
A1.6.2	Kế hoạch triển khai nhiệm vụ CTXH tại bệnh viện	0.25	0.25	0.25
A1.6.3	Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.	0.50	0.50	0.50
A2	TIÊU CHÍ 2. XÂY DỰNG CƠ CỞ Y TẾ XANH, SẠCH, ĐẸP VÀ GIẢM THIỂU CHẤT THẢI NHỰA	0.50	5.00	5.00
A2.1	2.1. Nội dung xanh	0.50	0.50	0.50
A2.1.1	Có công viên/vườn hoa/bãi cỏ/cây xanh trong khuôn viên; hành lang, sảnh chờ có chậu hoa, cây cảnh	0.50	0.50	0.50
A2.2	2.2. Nội dung sạch	1.00	1.00	1.00
A2.2.1	Cung cấp đầy đủ nước ăn uống, nước sinh hoạt đạt tiêu chuẩn theo quy định hiện hành và thực hiện xét nghiệm chất lượng nước theo quy định	0.50	0.50	0.50
A2.2.2	Có đủ nhà vệ sinh theo quy định; Khu vệ sinh sạch sẽ, không trơn trượt, đọng nước; không có mùi hôi; có đủ giấy, xà phòng rửa tay, có gương, có thùng đựng chất thải	0.50	0.50	0.50
A2.3	2.3. Nội dung đẹp	0.50	0.50	0.50
A2.3.1	Chăn, ga gối, quần áo người bệnh, giường tủ trong các khoa, phòng sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, sạch sẽ	0.50	0.50	0.50
A2.4	2.4. Nội dung Quản lý chất thải	1.50	1.50	1.50
A2.4.1	Phân loại chất thải y tế đúng quy định	0.50	0.50	0.50
A2.4.2	Thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý chất thải y tế đúng quy định	0.50	0.50	0.50

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHẤM	SỐ Y TẾ CHẤM
A2.4.3	Thu gom, xử lý nước thải y tế đạt quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về môi trường	0.50	0.50	0.50
A2.5	2.5. Giảm thiểu chất thải nhựa	1.50	1.50	1.50
A2.5.1	Có ký cam kết giảm thiểu CTN (Thủ trưởng đơn vị ký với cơ quan chủ quản, với khoa/phòng/đơn vị dịch vụ; Lãnh đạo khoa phòng với nhân viên)	0.50	0.50	0.50
A2.5.2	Có Kế hoạch triển khai thực hiện giảm thiểu chất thải nhựa	0.25	0.25	0.25
A2.5.3	Có thực hiện truyền thông giảm thiểu chất thải nhựa	0.25	0.25	0.25
A2.5.4	Đã triển khai giảm thiểu chất thải nhựa	0.50	0.50	0.50
A3	TIÊU CHÍ 3. CÔNG KHAI TÀI CHÍNH, MINH BẠCH GIÁ DỊCH VỤ	2.00	2.00	2.00
A3.1	3.1. Niêm yết giá dịch vụ KCB BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu	0.50	0.50	0.50
A3.2	3.2. Niêm yết giá dịch vụ KCB không có thẻ BHYT ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu	0.50	0.50	0.50
A3.3	3.3. Công khai giá dịch vụ KCB BHYT và không có thẻ BHYT trên trang điện tử của Bệnh viện	0.50	0.50	0.50
A3.4	3.4. Niêm yết giá dịch vụ KBCB theo yêu cầu, niêm yết phần chênh lệch giữa giá KBCB theo yêu cầu với giá KBCB BHYT thanh toán (thiếu một nội dung trừ 0,25)	0.50	0.50	0.50
A4	TIÊU CHÍ 4. XÂY DỰNG QUY CHẾ THI ĐUA, KHEN THƯỞNG; QUY CHẾ XỬ LÝ VI PHẠM	2.00	2.00	2.00
A4.1	4.1. Quy chế thi đua, khen thưởng, xử phạt được Ban giám đốc phê duyệt ban hành	1.00	1.00	1.00
A4.2	4.2. Trong Quy chế có các nội dung về đổi mới phong cách thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử, thực hiện cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính	1.00	1.00	1.00
A5	TIÊU CHÍ 5. CÔNG TÁC THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ, THỐNG KÊ, BÁO CÁO	2.00	2.00	1.00
A5.1	5.1. Có theo dõi, kiểm tra, đánh giá, thực hiện cam kết đổi mới phong cách thái độ phục vụ, cơ sở y tế Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa, công khai tài chính	1.00	1.00	1.00
A5.2	5.2. Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	1.00	1.00	0.00
A6	TIÊU CHÍ 6 SÁNG KIẾN, CÁCH LÀM HAY; TẤM GƯƠNG ĐIỂN HÌNH TIÊN TIẾN	3.00	3.00	3.00
A6.1	Bệnh viện có sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa	1.00	1.00	1.00

MÃ	CHI TIẾT TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	BỆNH VIỆN CHĂM	SỞ Y TẾ CHĂM
A6.2	Bệnh viện có tấm gương điển hình về giao tiếp ứng xử, Xanh Sạch Đẹp, giảm thiểu chất thải nhựa; được cơ quan truyền thông nêu gương điển hình	1.00	1.00	1.00
A6.3	Bệnh viện có tấm gương điển hình về xử lý tình huống khám, chữa bệnh, góp phần cứu chữa người bệnh kịp thời	1.00	1.00	1.00
B	PHẦN B: KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH	80.00	69.92	70.45
KẾT QUẢ CHUNG		100.00	89.92	89.45

III. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG

Bệnh viện triển khai tốt việc thực hiện "Đổi mới phong cách thái độ phục vụ các bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh sạch đẹp, giải thải chất thải nhựa, công khai tài chính hướng tới sự hài lòng người bệnh.

IV. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA BỆNH VIỆN VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA

Thống nhất với đánh giá của Đoàn kiểm tra.

V. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

Điểm đạt: 19/20 điểm chuẩn.

TRƯỞNG ĐOÀN
KIỂM TRA



Trịnh Hữu Thọ

THƯ KÝ
ĐOÀN



Nguyễn Hồng Nam

GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN



BS. CKII. Hà Văn Tâm

BIÊN BẢN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2019

(ÁP DỤNG CHO CÁC ĐOÀN KIỂM TRA CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ)

Bệnh viện: BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC TÂN CHÂU
Địa chỉ: 485, Đường Nguyễn Tri Phương, phường Long Thạnh, thị xã Tân Châu, An Giang
Giám đốc: HÀ VĂN TÂM
Điện thoại: 0913970159. Email: bacsitam2006@yahoo.com.vn

THÔNG TIN ĐOÀN KIỂM TRA

Quyết định 3384/QĐ-SYT ngày 19/11/2019 của Giám đốc Sở Y tế.
- Trưởng đoàn: BSKII. Trịnh Hữu Thọ,
- Thư ký : BSCKI. Nguyễn Hồng Nam.
- Thành viên: 15 người.

TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ 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: 273 (Có hệ số: 292)
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.28

(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:	2	6	39	33	2	82
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	2.44	7.32	47.56	40.24	2.44	82

Ngày 10 tháng 12 năm 2019

TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA
(ký tên)



Trịnh Hữu Thọ

THƯ KÝ ĐOÀN
(ký tên)



Nguyễn Hồng Nam

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)



BS. CKII. Hà Văn Tâm

BÁO CÁO ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2019

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

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2019	Đoàn KT đánh giá NĂM 2019	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	5	5	
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	4	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	4	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4	4	
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	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	3	
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	4	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	4	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	4	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	4	
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5	5	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	4	
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	4	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	4	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4	
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	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	4	
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	3	3	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	3	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	3	
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	4	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	4	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	4	
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)			

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2019	Đoàn KT đánh giá NĂM 2019	Chi tiết
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3	3	
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	3	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3	4	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	3	3	
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	3	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	4	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	3	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	4	
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	3	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	4	4	
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	3	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3	3	
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	3	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4	3	
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3	3	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	3	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	3	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	3	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	4	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	4	
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	1	1	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	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	3	3	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	3	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	3	
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	3	
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	3	3	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	3	3	
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	2	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3	3	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2019	Đoàn KT đánh giá NĂM 2019	Chi tiết
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3	3	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	4	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	2	
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	2	2	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	3	
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	3	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	1	1	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3	3	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	3	
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	3	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	3	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	3	
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	3	
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	3	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	4	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3	3	
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	4	4	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	4	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	3	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4	4	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2	2	
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	4	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4	4	
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	3	
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	2	2	
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	4	4	
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	4	4	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2	2	

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

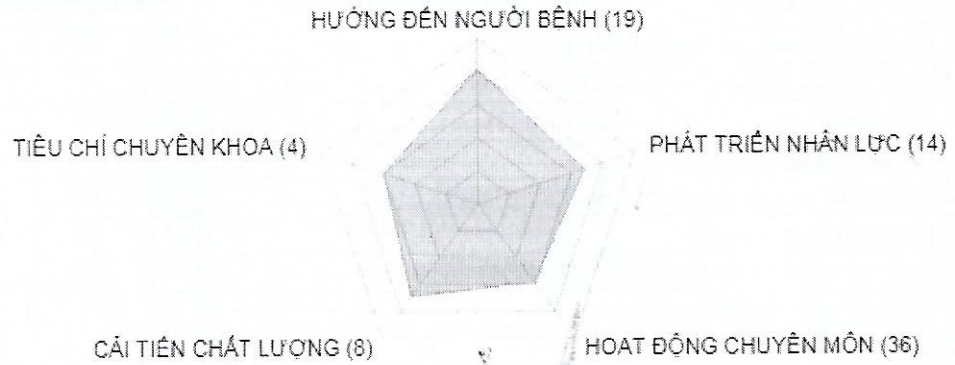
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	1	15	2	4.06	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	1	4	1	4.00	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	0	5	0	4.00	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	5	0	4.00	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	8	6	0	3.43	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	0	3	0	4.00	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	3	1	0	3.25	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	2	2	0	3.50	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	2	3	26	4	0	2.91	35
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. 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)	1	0	4	0	0	2.60	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	3	0	0	3.00	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	2	2	1	0	2.80	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)	1	0	5	0	0	2.67	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	1	4	6	0	3.45	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	1	1	3	0	3.40	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	2	0	2	0	3.00	4
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	1	0	2	0	3.33	3

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC KIỂM TRA BỆNH VIỆN

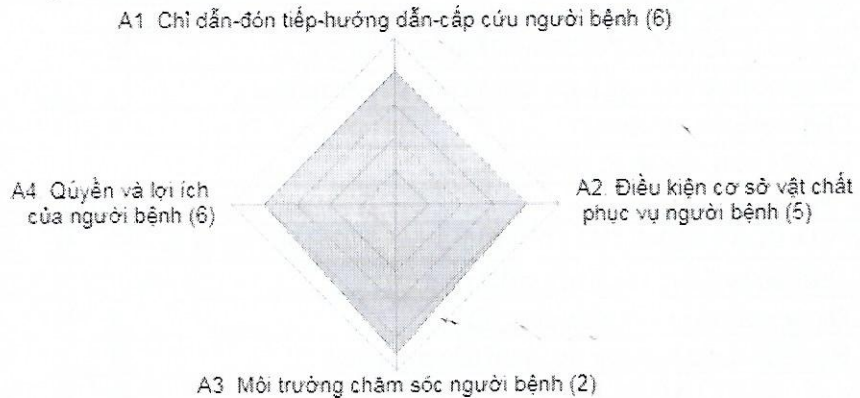
Thư ký thông qua Quyết định thành lập Đoàn. - Đại diện Bệnh viện báo cáo tóm tắt kết quả hoạt động và kết quả tự kiểm tra. - Trưởng đoàn phát biểu chỉ đạo và phân công nhiệm vụ các thành viên. - Đánh giá viên tiến hành đánh giá. - Thư ký tổng hợp điểm đánh giá vào phần mềm trực tuyến. - Họp đoàn thông qua kết quả đánh giá và trao đổi. - Trưởng đoàn kết luận. - Thư ký hoàn thành biên bản.

IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

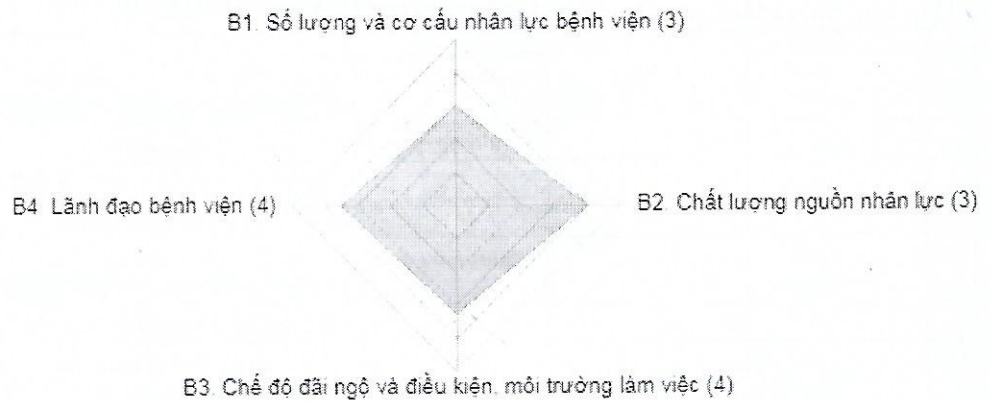
- a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



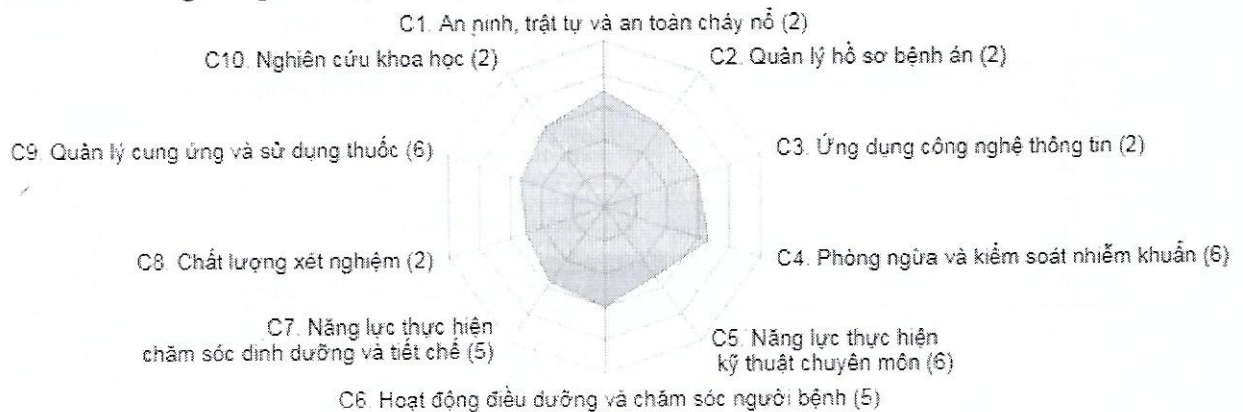
- b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



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

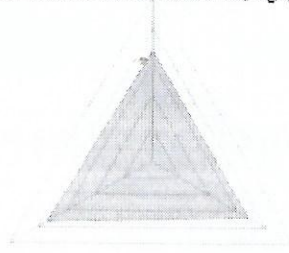


- d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



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

D1. Thiết lập hệ thống và xây dựng, triển khai
kế hoạch cải tiến chất lượng (3)



D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác
và cải tiến chất lượng (4)

D2. Phòng ngừa các sai sót, sự cố
và cách khắc phục (2)



IV. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- Bệnh viện khang trang, sạch đẹp.
- Có bảng chỉ dẫn rõ ràng,
- Có công viên cây xanh phía trước sân.
- Triển khai nhiều hoạt động cải tiến chất lượng.

V. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM CỦA BỆNH VIỆN

- Người bệnh được chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn cụ thể, khoa học.
- Người bệnh được hướng dẫn, bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh thuận tiện đáp ứng hài lòng cho người bệnh.
- Bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời.
- Nguồn nhân lực đảm bảo thực hiện các hoạt động chuyên môn.
- Thực hiện tốt các hoạt động chuyên môn.
- Triển khai ứng dụng các đề tài nghiên cứu khoa học.
- Các hoạt động cải tiến chất lượng được chú trọng, có xây dựng mạng lưới quản lý chất lượng.

VI. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

- Một số nhà vệ sinh chưa sạch sẽ.
- Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến còn thấp (<40 phần trăm).
- Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn thực hiện chưa đều ở các khoa.
- Số lưu trữ hồ sơ bệnh án ghi chép chưa đầy đủ.
- Chưa cung cấp được suất ăn bệnh lý cho từng đối tượng người bệnh
- Chưa có nhà thuốc bệnh viện.
- Tỷ lệ điều dưỡng, hộ sinh có trình độ đại học còn thấp (<30 phần trăm)

VII. ĐOÀN KIỂM TRA ĐỀ XUẤT CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN CẢI TIẾN

- Sửa chữa nhà vệ sinh xuống cấp.
- Triển khai thực hiện thêm các kỹ thuật chuyên môn.
- Tăng cường công tác kiểm soát nhiễm khuẩn
- Tổ chức nhà thuốc bệnh viện để phục vụ người bệnh.
- Tăng cường công tác được lâm sàng.
- Đào tạo trình độ đại học cho điều dưỡng, hộ sinh.

VIII. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA BỆNH VIỆN VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA

Thống nhất với kết quả đánh giá của Đoàn kiểm tra.

IX. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

- Tiêu chí áp dụng: 82/83 (tỷ lệ: 98,79 phần trăm), không áp dụng các tiêu chí A4.4
- Tổng số điểm: 273 (có hệ số: 292).
- Điểm trung bình: 3,28.

Ngày...10...tháng...12...năm...2019

TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA
(ký tên)



Trịnh Hữu Thọ

THỦ KÝ ĐOÀN
(ký tên)



Nguyễn Hồng Wam

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)



BS. CKII. Hà Văn Cẩm