

PHỤ LỤC

KẾT QUẢ

Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm

Kế hoạch 6 tháng cuối năm 2018

Mã số	Chi tiêu	Kết quả 2017	KH năm 2018	Kết quả 6 tháng đầu năm 2018	Nội dung tồn tại cần cải tiến	Một số nội dung cần khắc phục thời gian tới	Người thực hiện	Thời gian hoàn thành
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	4	4	TM9: Chưa có biển chỉ dẫn bãi trong giữ xe	Bảng hiệu BV; công phụ BV; biển chỉ dẫn; ô tô, xe máy đậu đúng điểm quy định	Phòng TC-HC	Tháng 10/2018
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	4	3		Bổ sung ghế chờ tại Xquang- nội soi dạ dày; phòng chờ tại khoa KB số ghế đạt 20% so với BN khám trung bình trong ngày	Phòng TC-HC	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3	3	3		Báo cáo thực trạng khoa khám bệnh; lịch phân công nhân viên phòng khám ngoại trú.	Khoa Khám bệnh	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	4	3		Hướng dẫn các quy trình do Giám đốc phê duyệt; phương tiện cấp cứu các khoa	Phòng khám, các khoa LS	

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	3	3	TM1: vẫn có tình trạng BN chen lấn vào đăng ký tại khoa khám bệnh	Số tự động; hướng dẫn bệnh nhân	Khoa KB, CNTT	
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	3	TM3,4,6: Các liệt kê CLS và tờ hướng dẫn trình tự làm các xét nghiệm	Có các tờ hướng dẫn quy trình CLS cho BN	Phòng KH-TV, khoa KB, XN, CDHA	
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	2	3	2				
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4	3	Đạt mức 4 nếu đạt TM13, 14: Buồng vệ sinh sẵn có giấy vệ sinh và móc treo quần áo, có xà phòng hoặc dung dịch rửa tay	Buồng vệ sinh phải đảm bảo đủ xà phòng, giấy vệ sinh; khô, sạch; nhân viên làm vệ sinh đúng theo quy định	Các khoa lâm sàng/CLS	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	4	3	Chưa đạt tiêu mục 2: Người bệnh khi nhập viện được cung cấp 01 bộ quần áo sạch, không rách	Quần áo, chăn, màn cho BN không bị hoen ố, rách; quần áo có kích cỡ để BN lựa chọn	Khoa KSNK, các khoa LS	Làm hàng ngày
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3	3	3		Buồng thủ thuật có điều hòa; máy sưởi (Khoa Ngoại, cấp cứu, nội, CK...)	Phòng TC-HC	

A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	3	3	3		Bổ sung xe lăn một số khoa		
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)							
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	3	3	3		Cắt tỉa hệ thống cây xanh và khuôn viên BV; vệ sinh ngoại viện; thùng đựng rác toàn BV	các khoa/phòng	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	2	3	2	Đạt mức 3, nếu đạt TM 8: Mỗi giường bệnh có một tủ đầu giường sử dụng tốt, không bị hoen rỉ. Đạt mức 4: Tập huấn và thực hiện 5S	Kiểm tra bổ sung tủ đầu giường, tủ đựng đồ tập trung; tập huấn và triển khai 5S toàn BV	các khoa/phòng	
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	4	Chưa duy trì phiếu Tóm tắt thông tin điều trị	công khai phiếu tóm tắt thông tin điều trị	Các khoa SL, Phòng KH kiểm tra, giám sát	Làm hàng ngày

A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	3	3	3	Bệnh án các khoa được sắp xếp gọn gàng; bảo quản tại khoa đúng quy định; có vách ngăn, rèm che kín đáo ở các phòng khám, CDHA, tiểu phẫu...		
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4	4			
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	3	3	3			
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	3	Ghi chép và phản hồi các ý kiến của người bệnh (xem cụ thể các tiêu mục của tiêu chí)	Phòng TC-HC	
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	3	Công bố kết quả khảo sát hài lòng người bệnh	Phòng KH-TV	
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	3			
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2	2	2			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	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	3	3	2	Chưa tổ chức thi kiểm tra tay nghề cho CBVC	Tổ chức thi kiểm tra tay nghề	Phòng TC-HC, Phòng KH-TV	Tháng 11/2018
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	3	3	1	Chưa tổ chức tập huấn quy tắc ứng xử	Tập huấn quy tắc ứng xử	Phòng Tc-HC	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	4	3				
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	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	2	3	2				
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4	4	4				
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	3	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	3				
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	3	3	3				
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	3	3				

B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	3	3	3				
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	3	3	3		Có hình thức kiểm soát người ra vào khoa/phòng điều trị	Phòng TC-HC	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	3	2		Tập huấn phòng cháy, chữa cháy	phòng Tc-HC	
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	3		Hồ sơ bệnh án viết rõ ràng, không tẩy xóa; các thông tin bệnh được mã hóa theo ICD 10 khi chẩn đoán vào viện và ra viện	Phòng KH-TV, các khoa lâm sàng, khoa KB	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3	4	4		Đảm bảo kho lưu trữ hồ sơ bệnh án đúng quy định	Phòng KH-Tv	
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	3				
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	3	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	2				
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	4	2	Đạt mức 3, nếu đạt các tiêu mục 3,4,6: Nhân viên khoa KSNK, mạng lưới KSNK được tập huấn về KSNK; Quy trình xử lý các trường hợp rủi ro, phơi nhiễm...	Tập huấn KSNK đủ thành phần theo quy định; xây dựng quy trình xử lý các trường hợp rủi ro, phơi nhiễm...	Khoa KSNK,	Tháng 10/2018
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	2	2	1	Chưa xây dựng chương trình rửa tay, chưa tổ chức lớp tập huấn vệ sinh tay cho nhân viên y tế.	Xây dựng chương trình rửa tay, chưa tổ chức lớp tập huấn vệ sinh tay cho nhân viên y tế.	Khoa KSNK	Tháng 10/2018
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	2	2	1	Chưa xây dựng chương trình giám sát KSNK	xây dựng chương trình giám sát KSNK	Khoa KSNK	Tháng 10/2018
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	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	1	2	2	Chưa có hướng dẫn, quy trình xử lý chất thải lỏng; chưa thực hiện biện pháp các loại dung môi thải, dung dịch hóa chất nguy hại theo quy định	Xây dựng hướng dẫn, quy trình xử lý chất thải lỏng; chưa thực hiện biện pháp các loại dung môi thải, dung dịch hóa chất nguy hại theo quy định	Khoa KSNK	Tháng 10/2018
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	3	4	3				
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	3	2	chưa thực hiện kỹ thuật mới	Xây dựng đề án phát triển kỹ thuật mới	Phòng KH-TV, các khoa LS, CLS	
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	3				
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	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	2		Bình bệnh án, bình đơn thuốc và có phản hồi; các quy trình đã được phê duyệt được phổ biến tại các khoa	Phòng KH-TV; các khoa LS	
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	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	4	2	Tiêu mục 6: >50% điều dưỡng, hộ sinh được tập huấn tư vấn GDSK; TM9: lập danh mục các bệnh theo mô hình bệnh tật của bệnh viện			
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	2	3	2	Chưa đạt các tiêu mục ở mức 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	1	2	1	TM4,5: Lãnh đạo khoa dinh dưỡng tiết chế chưa có bằng chuyên khoa về dinh dưỡng			
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	3	TM12: Tủ riêng biệt để lưu mẫu thức ăn	Có tủ riêng để lưu mẫu thức ăn	Khoa Dinh dưỡng	Tháng 10/2018
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3	3	2	TM3,4,5: chưa triển khai đánh giá, sàng lọc và thực hiện chế độ ăn bệnh lý cho BN	đánh giá, sàng lọc và thực hiện chế độ ăn bệnh lý cho BN	Khoa Dinh dưỡng, các khoa LS	Tháng 10/2018
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	3	4	3				
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	2	1	Chưa đạt TM 2: Các văn bản quy định việc hội chẩn về chế độ dinh dưỡng cho người bệnh	ban hành các văn bản quy định việc hội chẩn về chế độ dinh dưỡng cho người bệnh	Khoa Dinh dưỡng, các khoa LS	Tháng 10/2018
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	3	3				
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	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	4	4	4				
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	3	3	3				

C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	4	4				
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	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	4	4	3				
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	2	3	3				
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)							
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	3	3	Chưa lập DS chia nhóm các hoạt động nghiên cứu theo tiêu mục 8	Lập DS chia nhóm các hoạt động nghiên cứu khoa học	Phòng KH-TV, Bs Đức Anh	tháng 10/2018
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	3	Chưa có kế hoạch áp dụng 3 kết quả nghiên cứu khoa học vào thực tiễn	Xây dựng kế hoạch và áp dụng 3 kết quả nghiên cứu khoa học vào thực tiễn	Phòng KH-TV	tháng 10/2018
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	3				
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	3	3	3				
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	4	4	4				
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	3	3			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	2	3	2		Sự cố y khoa được báo cáo kịp thời, ghi đầy đủ vào sổ; họp rút kinh nghiệm, tìm nguyên nhân gốc rễ	Phòng KH-TV, các khoa LS, CLS
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	3	3		Kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy trình	Phòng KH-TV
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	4	3		Có bảng tóm tắt các bước khẳng định chính xác người bệnh; có các bảng kiểm cung cấp dịch vụ; thông tin trên mẫu bệnh phẩm đảm bảo các thông tin cơ bản	Các khoa LS, CLS
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2	3	2		Kiểm tra các biển bảng tại các vị trí có nguy cơ trượt ngã	Các khoa/phòng
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	3	3			
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	2	3	2			

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	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	2				
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	3	4	3	TM4: Có bảng thông tin truyền thông về sức khỏe sinh sản đặt tại phòng khám		Phòng TC-HC, khoa Sản, khoa KB	Tháng 10/2018
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	3	4	3	TM12: Thống kê theo dõi tình hình thực hành nuôi con bằng sữa mẹ		Khoa Sản, Bs Hào	Tháng 10/2018
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2	2	2				
	Tổng điểm	245	265	229				
	Điểm trung bình các tiêu chí năm 2018	2.96	3.19	2.759				