

**BÁO CÁO**  
**Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện**  
**6 tháng đầu năm 2019 (Từ ngày 01/10/2018 đến ngày 31/3/2019)**

**A. THÔNG TIN HÀNH CHÍNH**

- Tên bệnh viện : Bệnh viện da khoa tỉnh Bình Định.
- Địa chỉ : 106 Nguyễn Huệ, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.
- Huyện : Tỉnh.
- Hạng : I
- Họ và tên Giám đốc Bệnh viện: HỒ VIỆT MỸ
- Họ và tên thư ký Hội đồng kiểm tra: Huỳnh Văn Nghĩa.
- Điện thoại liên hệ: 056.3820898.
- Địa chỉ Email : p.quanlychatluong.bvbd@gmail.com

**1. Thành phần Đoàn kiểm tra**

- Ông Hồ Việt Mỹ, Giám đốc bệnh viện, Trưởng đoàn.
- Ông Nguyễn Hoàng Minh, Phó Giám đốc bệnh viện, Phó Trưởng đoàn.
- Ông Huỳnh Văn Nghĩa, Trưởng phòng Quản lý chất lượng, Thư ký.
- Cùng các thành viên của Đoàn kiểm tra được thành lập theo Quyết định số 1124/QĐ-BV ngày 09/4/2019 của Giám đốc Bệnh viện về việc thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2019 (từ ngày 01/10/2018 đến ngày 31/3/2019).

**2. Thời gian kiểm tra**

Ngày 24 tháng 4 năm 2019.

**3. Địa điểm kiểm tra**

Tất cả các khoa, phòng trong toàn Bệnh viện.

**4. Nội dung kiểm tra**

Kiểm tra Bệnh viện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện đã được ban hành theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam và theo Quyết định số 6328/QĐ-BYT ngày 18/10/2018 của Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2018.

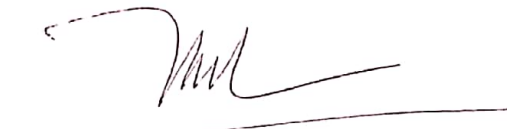
**B. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

1. TỌNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:	83/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ:	100%
3. TỌNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:	276
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:	3.37

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	13	28	36	4	83
6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%):	2.41	15.66	33.73	43.37	4.83	83

Ngày 24 tháng 4 năm 2019

NGƯỜI ĐIỂN THÔNG TIN



TS.BS Huỳnh Văn Nghĩa

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



BSCCKII. Hồ Việt Mỹ

**PHỤ LỤC,  
KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ**

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

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>			
<b>CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)</b>			
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	3
2	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	4
3	A1.3	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
5	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
6	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>CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)</b>			
7	A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	1
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	3
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	2
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3
11	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>CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)</b>			
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	2
<b>CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)</b>			
14	A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	3
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	4
18	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

BỆNH VIỆN  
UA

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
19	A1.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4
<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)</b>			
<b>CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)</b>			
20	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	3
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	3
<b>CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)</b>			
23	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	3
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4
<b>CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)</b>			
26	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	4
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	3
<b>CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)</b>			
30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	3
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>			
<b>CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)</b>			
34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	3
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	2
<b>CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)</b>			
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4
<b>CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)</b>			
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	4
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3
<b>CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)</b>			
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	3
43	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	2
44	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
<b>CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)</b>			
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	4
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4
48	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
49	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4
50	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4
<b>CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)</b>			
51	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	4
52	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4
53	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	3
<b>CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)</b>			
54	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	2
55	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	2
56	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	5
57	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	5
58	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2
<b>CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)</b>			
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	4
60	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3
<b>CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)</b>			
61	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	3
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động được	1
63	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
64	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3
65	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
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3
<b>CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)</b>			
67	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	4
68	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	4
<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>			
<b>CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)</b>			
69	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5
70	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	4
71	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	4
<b>CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)</b>			
72	D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	2
73	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4
74	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3
75	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4
76	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2
<b>CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)</b>			
77	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	2
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4
79	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
<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)</b>			
<b>CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA</b>			
80	E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	2
81	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	4
82	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	2
<b>CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA</b>			
83	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2

## 2. 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>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>3.42</b>	<b>19</b>
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	2	4	0	3.67	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	1	1	2	1	0	2.6	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	1	0	0	1	3.5	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	1	5	0	3.83	6
<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3.28</b>	<b>14</b>
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	3	0	0	3	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	3	1	0	3.25	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	3	1	0	3.25	4
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3.37</b>	<b>35</b>
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	1	1	0	0	2.5	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	1	1	0	3.5	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	1	2	3	0	3.33	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	0	5	0	4.0	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	3	0	0	2	3.2	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	1	0	3.5	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	0	2	0	4	2
<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3.36</b>	<b>11</b>

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	2	1	2	0	3.0	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	1	1	1	0	3.0	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	3	0	1	0	2.5	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	2	0	1	0	2.67	3
E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	0	1	0	0	0	2.0	1

### 3. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ:

TT	Loại thống kê	Nội trú	Ngoại trú	Nhân viên
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	4.34	3.93	3.77
2	Tỷ lệ hài lòng chung	92% (5734/6262)	76% (4714/6231)	65% (9468/14652)
3	Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E	A: 4.37 B: 4.40 C: 4.22 D: 4.40 E: 4.37	A: 4.00 B: 3.83 C: 3.97 D: 3.99 E: 3.95	A: 3.61 B: 3.88 C: 3.73 D: 3.82 E: 3.86
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91.06 (18395/202)	82.79 (16641/201)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99% (200/202)	99% (199/201)	
2.1	E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài			71% (238/333)
2.2	E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện			68% (228/333)

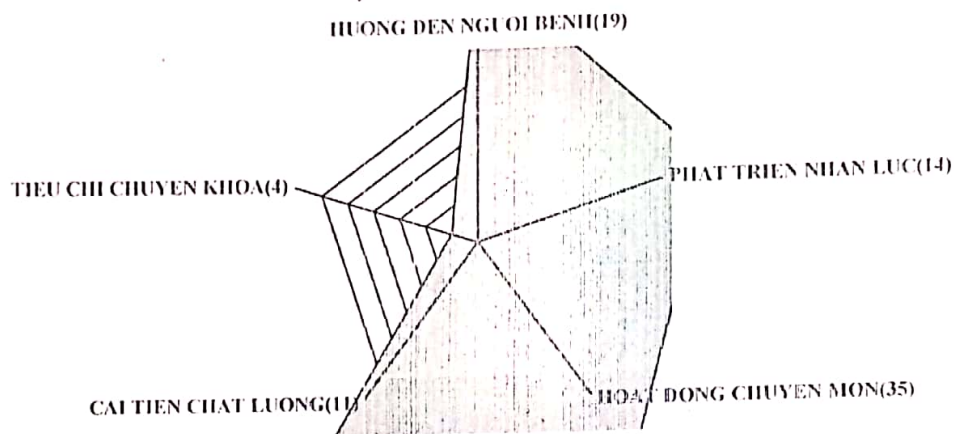
### III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian và khối lượng công việc đã thực hiện:

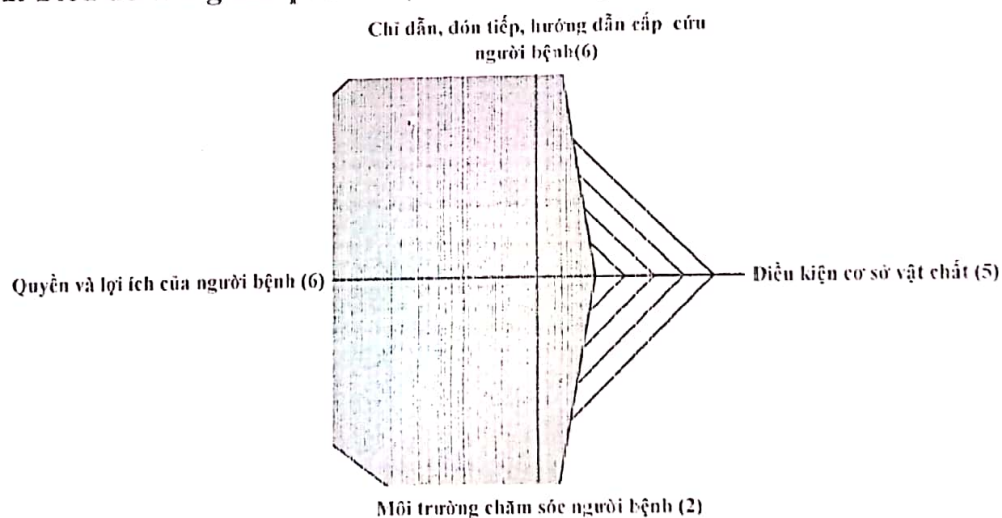
- Thành lập Đoàn kiểm tra và tổ chức kiểm tra vào ngày 24/4/2019.
- Đoàn kiểm tra tổ chức đánh giá chính xác thực tế đạt được tại Bệnh viện.

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

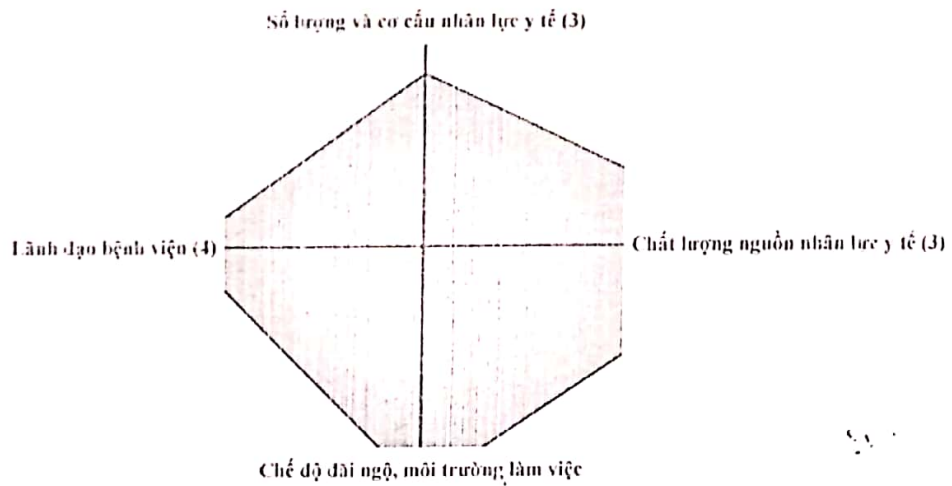
#### 1. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



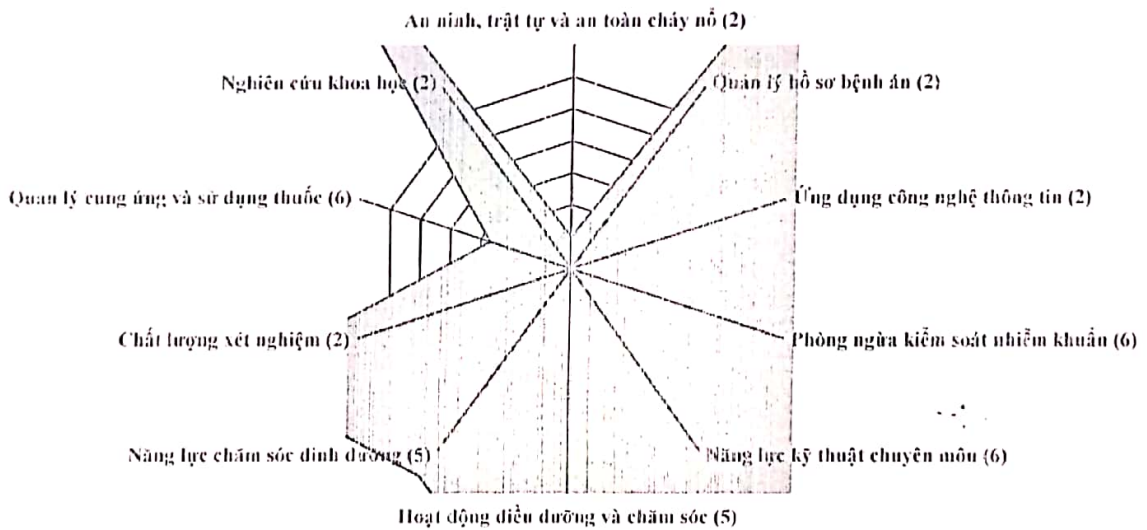
#### 2. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



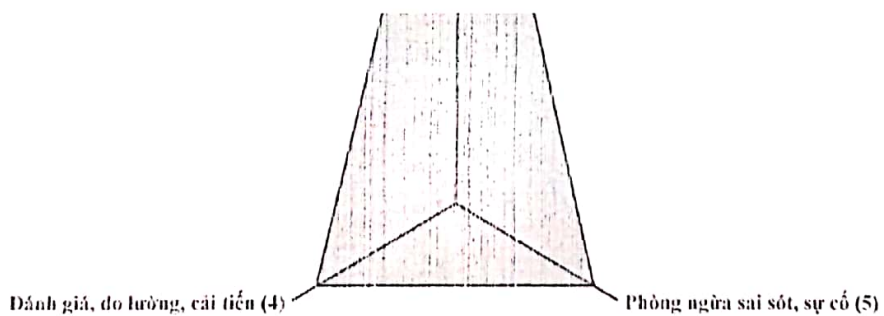
### 3. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



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



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



## V. TỰ ĐÁNH GIÁ CÁC ƯU ĐIỂM VÀ VẤN ĐỀ TỒN TẠI

### 1. Ưu điểm

- Bệnh viện đạt mức khá ở một số tiêu chí chất lượng như:
- Có hệ thống chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn người bệnh đến khám bệnh và cấp cứu kịp thời với hệ thống bảng hiệu bệnh viện, bảng hiệu khoa, phòng; các tòa nhà, cầu thang.... được đánh chữ cái, số rõ ràng, dễ tìm thấy.
  - Trang bị sơ đồ tổng thể bệnh viện, trang bị vạch màu hướng dẫn người bệnh đến các vị trí làm cận lâm sàng.
  - Trang bị tủ giữ đồ cho bệnh nhân và người nhà tại khoa Khám bệnh giúp cho bệnh nhân và người nhà thuận tiện bảo quản đồ đạc trong quá trình đi khám bệnh tại bệnh viện.
  - Bệnh viện có hệ thống lấy số tự động giúp người bệnh làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán, làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng.... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên.
  - Bệnh viện đã niêm yết tại các điểm tiếp nhận bệnh nhân quy trình KCB (đối với người bệnh có và không có thẻ BHYT); công khai giá thuốc, giá dịch vụ y tế; các bảng hướng dẫn, quy định về quyền và trách nhiệm của nhân viên y tế, của người bệnh và thân nhân người bệnh, quyền lợi của người bệnh có thẻ BHYT.
  - Bệnh viện có phương án phân công tăng cường nhân lực tại khoa Khám bệnh, bố trí sẵn 03 phòng khám tăng cường, sẵn sàng tăng cường nhân lực khi có bệnh nhân đến khám đông, giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.
  - Ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin mới tại bệnh viện, đáp ứng tốt hơn nhu cầu khám chữa bệnh cho người bệnh. Ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin để quản lý hồ sơ sức khỏe của nhân viên.
  - Duy trì khảo sát ý kiến của nhân viên y tế về môi trường làm việc, khảo sát ý kiến của người bệnh/thân nhân người bệnh điều trị ngoại trú và nội trú tại bệnh viện trong các đợt tự kiểm tra bệnh viện nhằm tiếp thu những ý kiến đóng góp, cải thiện hơn nữa chất lượng khám chữa bệnh cũng như môi trường làm việc tại bệnh viện.
  - Duy trì và hoạt động có hiệu quả Thông tư 25/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế. Thực hiện mở hòm thư hàng tuần, tổng hợp và báo cáo Giám đốc để tuyên dương cá nhân và tập thể có nhiều thư khen và giải quyết kịp thời những ý kiến phản ánh của người bệnh/thân nhân người bệnh.
  - Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng, cơ cấu chức danh nghề nghiệp nhân lực bệnh viện. Tạo môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế. Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận.
  - Thực hiện nhiều đề tài nghiên cứu khoa học cấp bệnh viện, cấp ngành và cấp tỉnh. Các đề tài nghiên cứu này được đưa vào hoạt động chuyên môn tại bệnh viện. Tiếp nhận chuyển giao nhiều kỹ thuật mới, kỹ thuật hiện đại từ tuyến trên, ứng dụng vào hoạt động khám, chữa bệnh tại bệnh viện.
  - Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh trong thời gian điều trị và sau khi ra viện. Hướng dẫn bệnh nhân cách tập luyện, phục hồi chức năng để phòng các biến chứng....
  - Môi trường, cảnh quan trong Bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

## 2. Một số vấn đề tồn tại

- Phòng làm việc và buồng bệnh tại một số khoa xuống cấp nhiều, tường bị ẩm mốc, thấm. Cơ sở vật chất tại khoa Dược chưa đảm bảo. Bệnh nhân còn nằm ghép, chưa có máy điều hòa, tủ đầu giường và nệm chưa được trang bị đủ.

- Bệnh viện đang xây dựng khu nhà 7 tầng nên tạm thời chưa bố trí được căn tin để phục vụ bệnh nhân. Công tác dinh dưỡng và tiết chế chưa thực hiện đầy đủ cho bệnh nhân.

- Xe trong khuôn viên bệnh viện để chưa đúng nơi quy định, còn hiện tượng bán hàng rong trong bệnh viện.

- Giấy cam đoan phẫu thuật/thủ thuật/gây mê hồi sức của người bệnh chưa có chữ ký đầy đủ của phẫu thuật viên.

- Hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh chưa được thiết lập đầy đủ.

## 3. Các giải pháp khắc phục

- Đề nghị cấp trên hỗ trợ kinh phí để sửa chữa, hoàn thiện cơ sở vật chất và trang thiết bị tại các khoa, phòng.

- Hoàn thiện công tác dinh dưỡng tiết chế khi căn tin đi vào hoạt động.

- Cần có nội quy, biện pháp xử lý các hiện tượng để xe trái nơi quy định. Không để xảy ra hiện tượng bán hàng rong trong bệnh viện.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát để đảm bảo các giấy cam đoan phẫu thuật phải có chữ ký đầy đủ của phẫu thuật viên.

- Có kế hoạch đào tạo đội ngũ hộ sinh có trình độ cử nhân đảm bảo đủ theo quy định của Bộ Y tế.

## VI. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN

1.1. Căn cứ vào kết quả đạt được, xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng 6 tháng cuối năm 2019.

1.2. Tăng cường vai trò chủ động của lãnh đạo các khoa, phòng trong hoạt động nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

1.3. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện các tiêu chí đã đề ra: điều chỉnh, bổ sung kịp thời các hoạt động để đạt được mục tiêu.

1.4. Phân đầu giảm các tiêu chí chất lượng còn ở mức 1, nâng dần các tiêu chí chất lượng lên mức 2, 3, 4, 5.

1.5. Căn cứ vào kết quả đạt được, tiếp tục thực hiện theo kế hoạch đề ra để đạt được các mục tiêu trong kế hoạch.

## VII. KẾT LUẬN

Bệnh viện đã tiến hành kiểm tra theo đúng thực tế đạt được tại bệnh viện và cam kết tiến hành cải tiến chất lượng theo kế hoạch đã đề ra./.

NGƯỜI ĐIỂN THÔNG TIN



TS.BS Huỳnh Văn Nghĩa



BSKII. Hồ Việt Mỹ