

Số: 325/BC-TTYT

Ninh Phước, ngày 25 tháng 3 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả tự kiểm tra, đánh giá Chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024

Thực hiện Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/07/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện;

Thực hiện Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025;

Thực hiện Công văn số 181/KCB-QLCL&CĐT ngày 17/02/2025 của Cục Quản lý khám, chữa bệnh - Bộ Y tế về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025;

Thực hiện kế hoạch số 1298/KH-SYT ngày 21 tháng 3 năm 2025 của Sở Y tế Ninh Thuận về việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025.

Trung tâm Y tế Ninh Phước báo cáo tóm tắt kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024 như sau:

I. TỔNG QUAN

1. Bộ máy tổ chức

- Năm 2024, Bệnh viện xếp Hạng III với tổng số giường theo kế hoạch là 110 giường (thực kê:120); Ban Lãnh đạo bệnh viện gồm Giám đốc và 02 Phó Giám đốc; Bệnh viện gồm 05 phòng chức năng, 13 khoa chuyên môn.

2. Nhân lực năm 2024

Tổng số cán bộ viên chức: 161 người, trong đó:

Bác sỹ : 37 (CKII: 01, CKI: 10, BS: 26)

Dược sỹ : 13 (CKI: 01, ĐH: 08, CĐ: 04)

Điều dưỡng : 54 (ĐH: 37, CĐ: 11, TC: 06)

Nữ hộ sinh : 08 (ĐH: 04, CĐ: 02, TC: 01, SC: 01)

Kỹ thuật viên : 10 (ĐH: 07, CĐ: 02, TC: 01)

YTCC/Y sỹ : 21 (CNYTCC: 05, YS: 16)

Cán bộ khác : 18 (ĐH: 16, CĐ: 02)

3. Công tác khám chữa bệnh năm 2024

Tổng số lượt khám bệnh tại BV là: 98.642 lượt, tăng 24.498 lượt so với năm 2023 (74.144 lượt).

Công suất sử dụng giường bệnh đạt 51,1% (2023: 49,1%)

Trong năm 2024 đã triển khai thêm 05 kỹ thuật lâm sàng và cận lâm sàng mới

- 1) Chụp X quang răng toàn cảnh;
- 2) Siêu âm cấp cứu đánh giá tiền gánh tại giường bệnh nhân sốc (BVT chuyên giao);
- 3) Test phục hồi giãn phế quản, đo chức năng hô hấp
- 4) Phẫu thuật mổ răng khôn mọc lệch
- 5) Thủy châm; Hào châm; Cấy chỉ điều trị;

Trong năm, Sở Y tế đã phê duyệt thêm 1.044 Kỹ thuật mới, đạt tỷ lệ 53,88% danh mục kỹ thuật cùng tuyến.

II. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA

1. Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng (chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc 12 tháng, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10), kết quả đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam; kết quả đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (nhập thông tin bổ sung sau ngày 01/01/2025).

Áp dụng theo biểu mẫu hằng năm và đã nhập trên phần mềm Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện.

Kết quả: đạt 30 điểm

2. Nội dung 2: Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng

2.1. Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện

Theo Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024.

Kết quả: đạt 50 điểm

2.2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0

* Kết quả chung:

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá : 83/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí : 100%
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng : 297 (có hệ số: 318)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí : 3,53

* Kết quả chung chia theo mức, so sánh với năm 2023

Kết quả	Mức 1		Mức 2		Mức 3		Mức 4		Mức 5	
Năm	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Số lượng TC	00	00	07	07	33	29	36	39	07	08
Tỷ lệ các TC (%)	0.00	0.00	8.43	8.43	39.76	34.94	43.37	46.99	8.43	9.64

Số tiêu chí được nâng mức: 7 tiêu chí (từ 290 lên 297 điểm)

- Từ mức 2 lên mức 3: 01 tiêu chí (C4.1)
- Từ mức 2 lên mức 4: 01 tiêu chí (C4.6)

- Từ mức 3 lên mức 4: 03 tiêu chí (C4.5; C7.3; C9.6)

- Từ mức 4 lên mức 5: 02 tiêu chí (A2.3; A3.2)

Số tiêu chí giảm mức: 01 tiêu chí, từ mức 4 xuống mức 3 (C9.1)

*** Kết quả kiểm tra, đánh giá chi tiết**

(Đính kèm Phụ lục: Bảng điểm tự kiểm, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024)

3. Nội dung 3: Khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

3.1. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh và thân nhân người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh.

- Số người bệnh khảo sát: 30 người bệnh

- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2024
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A $\rightarrow$ E	4,15
2	Tỉ lệ hài lòng chung	98,17%
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	89,80%
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%
5	Chỉ số hài lòng toàn diện	56,66 %

3.2. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh tại các khoa nội trú.

- Số lượng khảo sát: 31 người.

- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2024
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A $\rightarrow$ E	4,38
2	Tỉ lệ hài lòng chung	98,92%
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	90,61%
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%
5	Chỉ số hài lòng toàn diện	96,77%

3.3. Kết quả khảo sát sự hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện

- Đối tượng khảo sát: Người mẹ sinh con

- Số lượng khảo sát: 21 người.

- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2024
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	3,59
2	Tỉ lệ hài lòng chung	55,07%
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	90,66
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%
5	Chỉ số hài lòng toàn diện	4,76 %

3.4. Kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế

- Đối tượng khảo sát: Viên chức, người lao động công tác tại các khoa, phòng.
- Số lượng khảo sát: 31 người.
- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2024
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	3,91
2	Tỉ lệ hài lòng chung	75,58%
3	Tỉ lệ sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	80,64
4	Tỉ lệ mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	74,19%
5	Chỉ số hài lòng toàn diện	32,25 %

4. Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực

Có 2 bác sĩ được đào tạo hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên, đạt 10 điểm

5. Nội dung 5: Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế

- Công tác chuyển đổi số, phát triển CNTT, nâng cao chất lượng KCB: Có áp dụng công nghệ thông tin đặt lịch khám trước; có hạ tầng phục vụ khám chữa bệnh từ xa; bước đầu triển khai áp dụng bệnh án điện tử.

- Thực hiện tốt công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VneID; có Ki-ốt đăng ký khám bằng CCCD gắn chip điện tử; thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP; liên thông giấy khai sinh, báo tử đầy đủ; thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện.

- Trong năm cung ứng thuốc, vật tư y tế, tương đối đầy đủ, tuy nhiên đôi lúc bị gián đoạn không quá 2 tuần.

- Chấp hành giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh đúng quy định

- Thực hiện đúng quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch 110 giường và giường thực kê 120 giường (chênh lệch dưới 10%)

6. Nội dung 6: Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý.

- Trong năm 2024, đã cung cấp thông tin đầy đủ cho một số văn bản phục vụ công tác quản lý (theo hướng dẫn chi tiết của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh).

III. TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM KIỂM TRA:

Nội dung đánh giá	Điểm
1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	30
2. Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng	
2.1 Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản	50
2.2 Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	353,00
3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	
3.1. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Nội trú Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 30	49,50
3.2. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Ngoại trú Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 31	49,00
3.3. Tỷ lệ % hài lòng Nhân viên Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 31	38,00
4. Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	10
5. Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế	
5.1 Đặt lịch hẹn khám	10
5.2 Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa	5
5.3 Triển khai bệnh án điện tử	10
5.4 Công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, chuyển viện, hẹn khám lại các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ	20
5.5 Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện	20
5.6 Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh	30
5.7 Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, số giường thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực...	10
5.8 Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật	20
6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	30
TỔNG ĐIỂM KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ	734,500

IV. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM, NHƯỢC ĐIỂM VÀ CÁC VẤN ĐỀ TỒN TẠI**1. Ưu điểm**

- Năm 2024 bệnh viện tiếp tục duy trì giữ mức các tiêu chí đã đạt được năm 2023.
- Trong năm cơ sở được đầu tư sửa chữa nhiều khoa, phòng sạch sẽ, gọn gàng tạo môi trường trong lành giúp người bệnh chóng hồi phục sức khỏe; giảm căng thẳng cho người bệnh và nhân viên y tế.
- Hệ thống xử lý chất thải lỏng đã được khắc phục xây mới và đã được đưa vào hoạt động thường xuyên.
- Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện.

- Khuyến khích, thúc đẩy nhân viên y tế cải tiến chất lượng bằng hình thức khen thưởng kèm số tiền theo qui định cho cá nhân, tập thể có thành tích.
- Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa bằng phần mềm điện tử.
- Tất cả người bệnh được cung cấp mã số/mã vạch duy nhất trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện để bảo đảm không nhầm lẫn người bệnh khi cung cấp dịch vụ.
- Sở Y tế phê duyệt thêm hơn 1.000 dịch vụ kỹ thuật mới
- Thực hiện tốt công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VneID; có Ki-ốt đăng ký khám bằng CCCD gắn chip điện tử; thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP;

2. Khuyết điểm, vấn đề tồn tại

- Công suất sử dụng giường năm 2024 đạt: 51,1% chưa đạt chỉ tiêu giao (80%).
- Tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế chưa được thiết lập đầy đủ.
- Công tác báo cáo sai sót sự cố y khoa chưa hoạt động tích cực và hiệu quả.
- Tài liệu “Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị” và “Hướng dẫn quy trình kỹ thuật” chưa có mời các chuyên gia tham gia vào Hội đồng khoa học kỹ thuật thẩm định

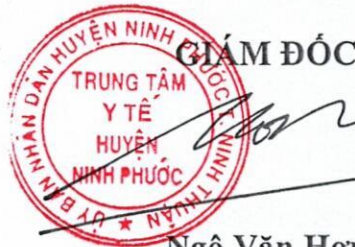
V. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

- Tiếp tục cải tiến chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0.
- Cải tiến khắc phục những tồn tại nêu trên.
- Nỗ lực duy trì các mức mà các tiêu chí đã đạt được, không để xuống mức.
- Phân đầu giảm các TC mức 2, nâng các TC lên mức 4 và mức 5 nhiều hơn.
- Nâng cao chất lượng lâm sàng, phát triển các kỹ thuật theo đúng phân tuyến kỹ thuật; triển khai thực hiện các kỹ thuật mới; thường xuyên sinh hoạt khoa học, bình bệnh án, bình đơn thuốc, phiếu chăm sóc định kỳ hàng tháng.
- Khuyến khích viên chức tự nguyện báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn, ngăn ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh.
- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát kỹ năng giao tiếp của nhân viên, nâng cao năng lực thực hiện chuyên môn, hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Nâng cao công suất sử dụng giường bệnh đạt trên 80%.

Trên đây là kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024. /

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Đoàn Kiểm tra;
- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng, Tổ QLCL;
- Lưu: VT, KHNH.



Ngô Văn Hợp

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2024
(Đính kèm Báo cáo số: 325/BC-TTYT của Trung tâm Y tế Ninh Phước ngày 25/3/2025)

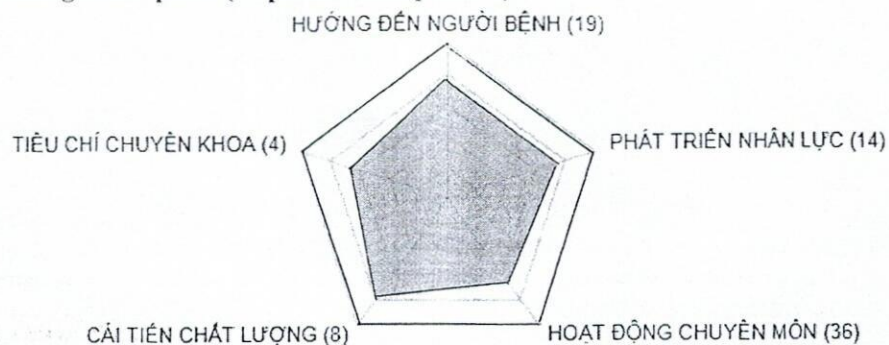
Mã số	Nội dung tiêu chí	Đoàn KT đánh giá 2023	Bv tự đánh giá 2024
A	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)		
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)		
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	4	4
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	3	3
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	3	3
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	5↑
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3	3
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
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	4
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	5↑
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	3	3
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản 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	2	2
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	4	4
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
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)		
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3	3

Mã số	Nội dung tiêu chí	Đoàn KT đánh giá 2023	Bv tự đánh giá 2024
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	5
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	5	5
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4	4
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	5	5
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	4
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	4	4
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	4
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	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	2	3↑
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
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	4
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	3	4↑
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	2	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	2	2
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	4
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	4	4
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

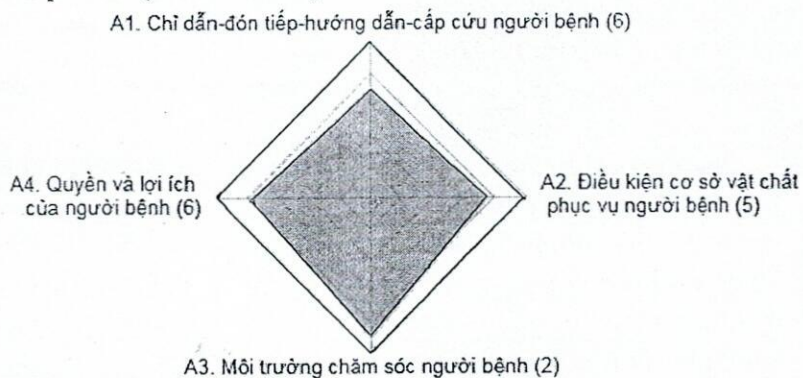
Mã số	Nội dung tiêu chí	Đoàn KT đánh giá 2023	Bv tự đánh giá 2024
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	2
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3	4↑
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế 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	3	3
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	4	3↓
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	4
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	4
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	4	4
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	4↑
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	5	5
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	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
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	5	5
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	5	5
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	4	4
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	3	3

BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

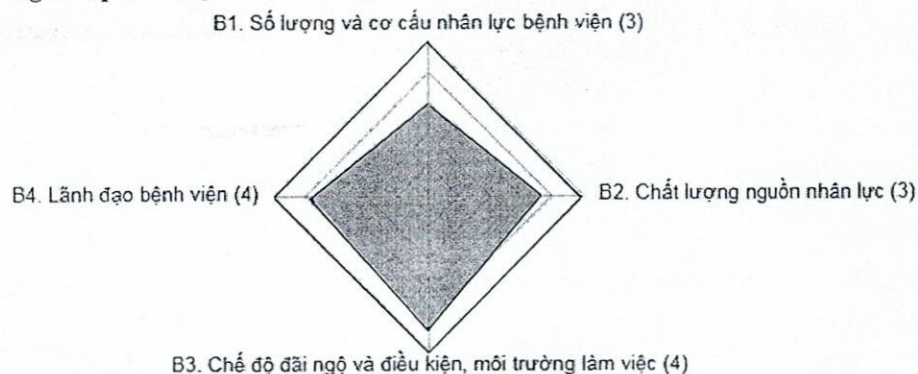
- a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



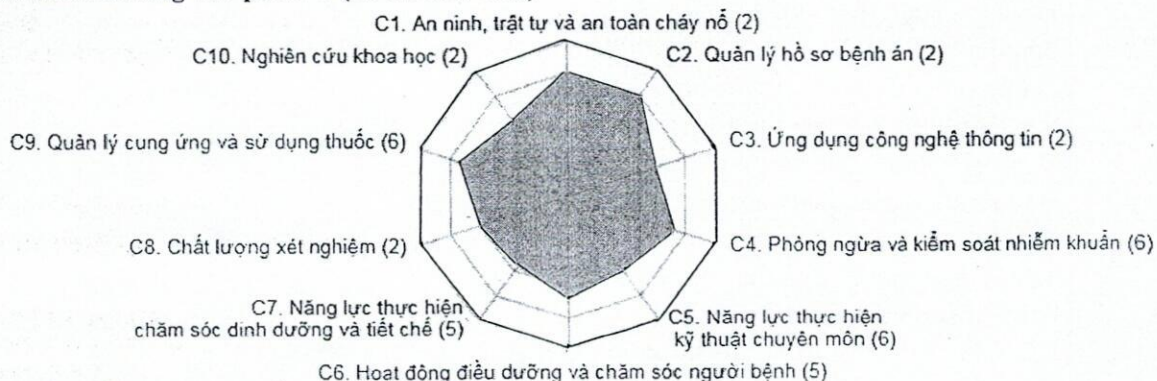
- b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



- 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)

