

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 01 năm 2022

## BÁO CÁO

### KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG NĂM 2021

#### I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Bệnh viện Thành phố Thủ Đức là bệnh viện hạng I với tổng số giường kế hoạch được Sở Y tế giao là 800 giường.

Sau 14 năm hoạt động, Bệnh viện đã tạo được sự tin tưởng của người dân tại địa bàn quận cũng như các vùng lân cận. Bệnh viện luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo kịp thời của Sở Y tế và Ủy ban nhân dân Thành phố Thủ Đức cùng với sự hỗ trợ tích cực của các Ban ngành đoàn thể đã tạo tiền đề tốt cho đơn vị hoàn thành nhiệm vụ.

Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, số lượng người bệnh đến khám chữa bệnh tại bệnh viện giảm, trung bình khoảng 3.500 lượt/ngày, chất lượng phục vụ ngày một được cải thiện và bệnh viện tiếp tục triển khai các kỹ thuật cao, kỹ thuật mới để phục vụ công tác chăm sóc sức khỏe và đem lại sự hài lòng cho người bệnh khi đến Bệnh viện.

#### II. NỘI DUNG

##### 2.1. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC NĂM 2021

###### a. Chỉ số chất lượng bệnh viện

STT	TÊN CHỈ SỐ	KẾT QUẢ NĂM 2020	KẾ HOẠCH NĂM 2021	QUÝ I NĂM 2021	QUÝ II NĂM 2021	QUÝ III NĂM 2021	QUÝ IV NĂM 2021	KẾT QUẢ NĂM 2021	ĐẠT/ KHÔNG ĐẠT
1	Tỷ lệ bác sỹ có trình độ sau Đại học	34%	$\geq 32\%$	34,5%	32,2%	32,1%	31,6%	<b>31,6%</b>	<b>Không đạt</b>
2	Tỷ lệ điều dưỡng đại học	49,1%	$\geq 49\%$	49,7%	52%	52%	53%	53%	Đạt
3	Tỷ lệ dược sỹ đại học	38,4%	$\geq 38,5\%$	38,5%	40%	41%	40%	40%	Đạt

4	Tỷ lệ bác sĩ/điều dưỡng	0,63	$\geq 0,62$	0,6	0,62	0,63	0,63	0,63	Đạt
5	Tỷ lệ bác sĩ/tổng số giường bệnh	0,76	$\geq 0,8$	0,72	0,73	0,72	0,7	<b>0,7</b>	<b>Không đạt</b>
6	Tỷ lệ điều dưỡng/tổng số giường bệnh	1,2	$\geq 1,2$	1,2	1,2	1,2	1,1	<b>1,1</b>	<b>Không đạt</b>
7	Tỷ lệ dược sĩ/tổng số giường bệnh	0,12	$\geq 0,12$	0,12	0,12	0,12	0,11	<b>0,11</b>	<b>Không đạt</b>
8	Tỷ lệ điều dưỡng/ người bệnh chăm sóc cấp I tại khối Hồi sức	/	$\geq 0,5$	/	/	0,467	0,4	<b>0,4</b>	<b>Không đạt</b>
9	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	71,94%	$\geq 72\%$	73,8%	69,82%	82,1%	74,12%	73,4%	Đạt
10	Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện hiện mắc	/	$\leq 1,8\%$	1,17%	1,9%	1,2%	2,02%	1,6%	Đạt
11	Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn	98,15%	$\geq 90\%$	98,2%	98%	99,7%	100%	99%	Đạt
12	Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú loét do tỳ đè	0,012%	$\leq 0,1\%$	0,037%	0,027%	0,05%	0,023%	0,034%	Đạt

13	Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú bị viêm phổi do ứ đọng	0%	$\leq 0,1\%$	0%	0%	0%	0%	0%	Đạt
14	Tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ quy trình chăm sóc điều dưỡng		$\geq 90\%$	86%	89,9%	97,1%	89,93%	90,7%	Đạt
15	Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được thực hiện thuốc theo đúng chỉ định bác sỹ		$\geq 90\%$	99,47%	100%	100%	99%	99,62%	Đạt
16	Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được điều dưỡng, hộ sinh tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe		$\geq 90\%$	94,8%	97,6%	98,3%	98,85%	97,4%	Đạt
17	Tỷ lệ sự cố y khoa do dùng thuốc		$\leq 0,1\%$	0%	0%	0%	0%	0%	Đạt
18	Tỷ lệ số sự cố báo cáo đúng quy định	58,67%	$\geq 60\%$	92,3%	82%	87,5%	90,7%	88,1%	Đạt
19	Tỷ lệ số sự cố lặp lại	33,07%	$\leq 32\%$	30,8%	29%	12,5%	9,3%	20,4%	Đạt

20	Tỷ lệ tuân thủ việc sử dụng ít nhất 3 yếu tố định danh trong nhận dạng đúng người bệnh		$\geq 50\%$	85,9%	53%	56%	73%	67%	Đạt
21	Thời gian nằm viện trung bình của người bệnh	4,93 ngày	$\leq 5$ ngày	4,93 ngày	5,097 ngày	5,11 ngày	4,73 ngày	4,96 ngày	Đạt
22	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	85,84%	$\geq 86\%$	69,52%	64,29%	30,54%	42,66%	<b>51,8%</b>	<b>Không đạt</b>
23	Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh	48,01 phút	$\leq 48$ phút	44,68 phút	40,2 phút	24,9 phút	34,23 phút	36 phút	Đạt
24	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên Khám chữa bệnh		$\leq 1\%$	0,76%	0,22%	0,21%	0,37%	0,39%	Đạt
25	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh	82,67%	$\geq 83\%$	85,79%	86,4%	94,8%	86,3%	88,3%	Đạt

26	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	86,08%	$\geq 87\%$	91,54%	85,3%	96,6%	87,6%	90,24%	Đạt
27	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	95,99%	$\geq 96\%$	<b>69,51%</b>					<b>Không đạt</b>
28	Tỷ lệ nhân viên khám sức khỏe định kỳ	/	$\geq 90\%$	93,26%					Đạt
29	Tỉ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn	/	$\leq 1\%$	0,15%	0,15%	0,052%	0%	0,09%	Đạt

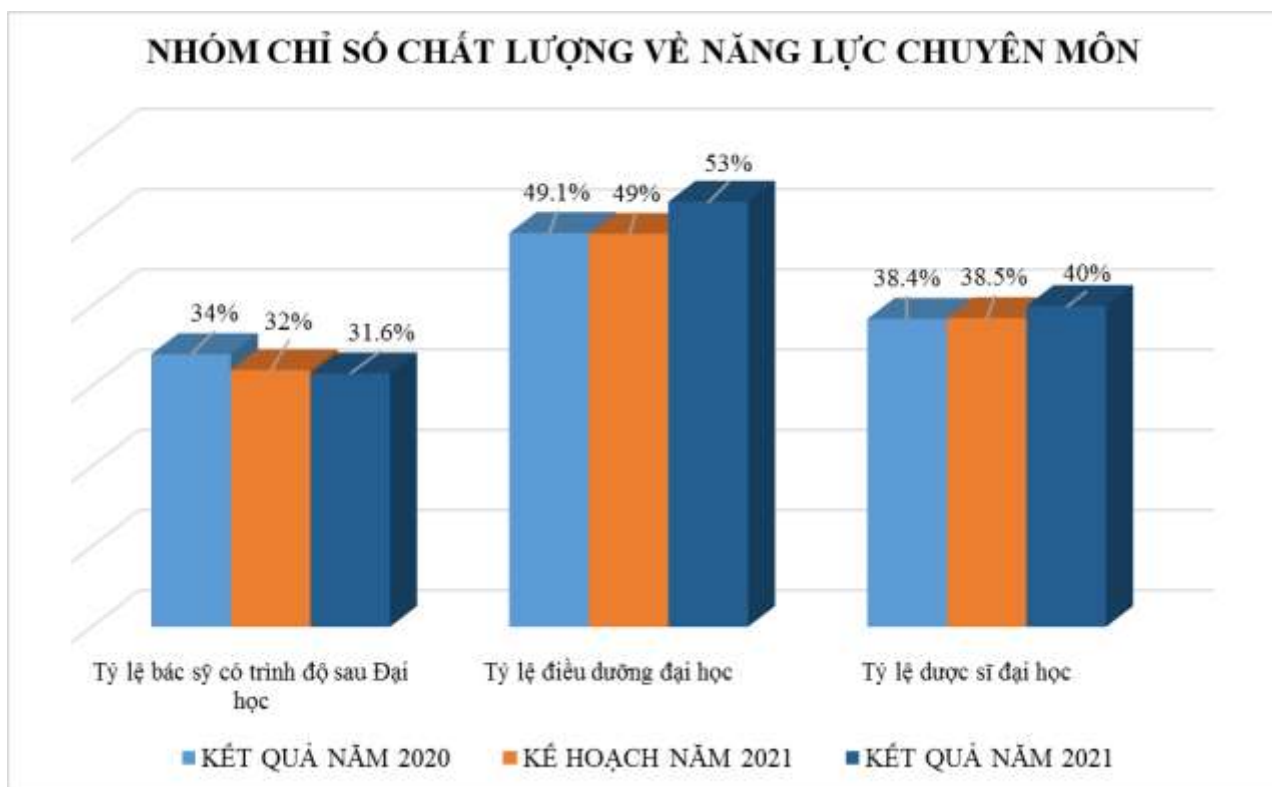
**Nhận xét:** Trong 29 chỉ số chất lượng bệnh viện theo dõi thì có 10 chỉ số được theo dõi mới trong năm 2021: Tỷ lệ điều dưỡng/ người bệnh chăm sóc cấp I tại khối Hồi sức; Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện hiện mắc; Tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ quy trình chăm sóc điều dưỡng; Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được thực hiện thuốc theo đúng chỉ định bác sỹ; Tỷ lệ người bệnh điều trị nội trú được điều dưỡng, hộ sinh tư vấn, truyền thông, giáo dục sức khỏe; Tỷ lệ sự cố y khoa do dùng thuốc; Tỷ lệ tuân thủ việc sử dụng ít nhất 3 yếu tố định danh trong nhận dạng đúng người bệnh; Tỷ lệ chuyên lên tuyến trên Khám chữa bệnh; Tỷ lệ nhân viên khám sức khỏe định kỳ; Tỉ lệ tai nạn thương tích do vật sắc nhọn.

Trong 29 chỉ số được theo dõi có 07 chỉ số không đạt được mục tiêu đề ra năm 2021: Tỷ lệ bác sỹ có trình độ sau Đại học, Tỷ lệ bác sỹ/tổng số giường bệnh, Tỷ lệ điều dưỡng/tổng số giường bệnh, Tỷ lệ dược sỹ/tổng số giường bệnh, Tỷ lệ điều dưỡng/ người bệnh chăm sóc cấp I tại khối Hồi sức, Công suất sử dụng giường bệnh thực tế, Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế.

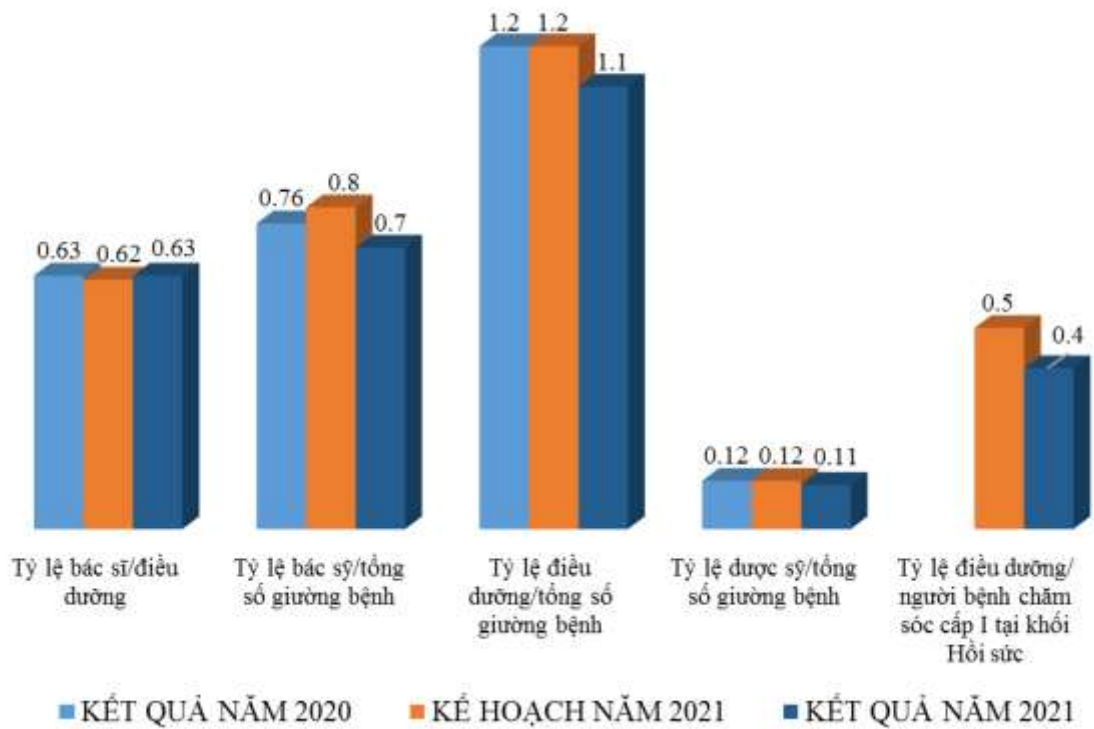
Trong các chỉ số đạt được mục tiêu đề ra có 01 chỉ số có kết quả đạt được thấp hơn so với kết quả năm 2020: Thời gian nằm viện trung bình của người bệnh.

Trong Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021 có thực hiện theo dõi 12 chỉ số chất lượng bệnh viện: Tỷ lệ bác sỹ có trình độ sau Đại học/tổng số bác sỹ toàn bệnh

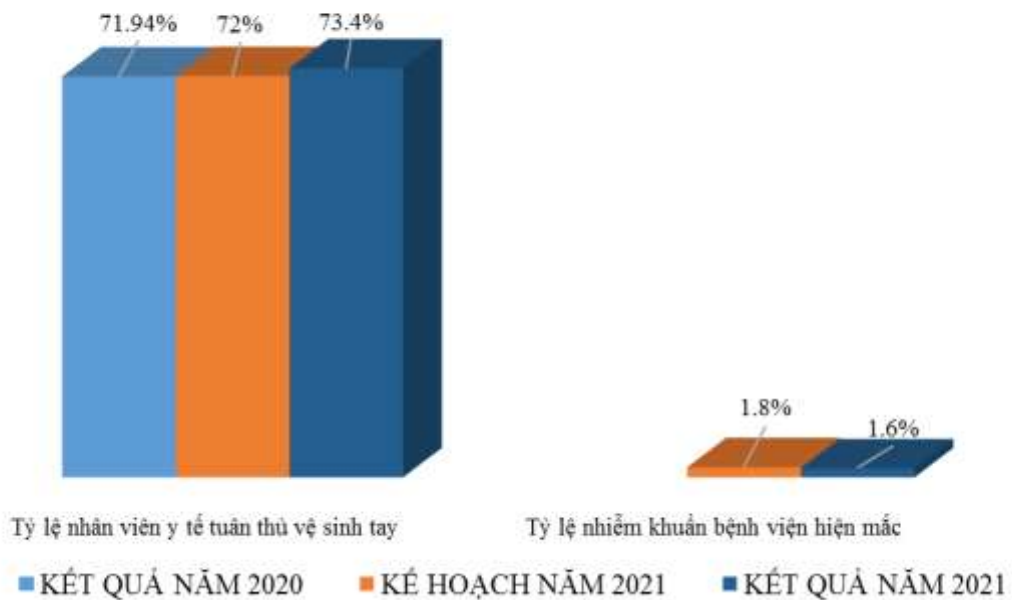
viện; Tỷ lệ bác sỹ/điều dưỡng; Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay; Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn; Tỷ lệ sự cố báo cáo đúng quy định; Tỷ lệ sự cố lặp lại; Tỷ lệ tuân thủ việc sử dụng ít nhất 3 yếu tố định danh trong nhận dạng đúng người bệnh; Thời gian nằm viện trung bình của người bệnh; Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh; Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh; Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh và Tỷ lệ nhân viên khám sức khỏe định kỳ. Kết quả đạt được là có 01 chỉ số **không đạt** được mục tiêu đề ra là tỷ lệ bác sỹ có trình độ sau Đại học/tổng số bác sỹ toàn bệnh viện (Chiếm 91,67% các chỉ số được theo dõi trong Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021).



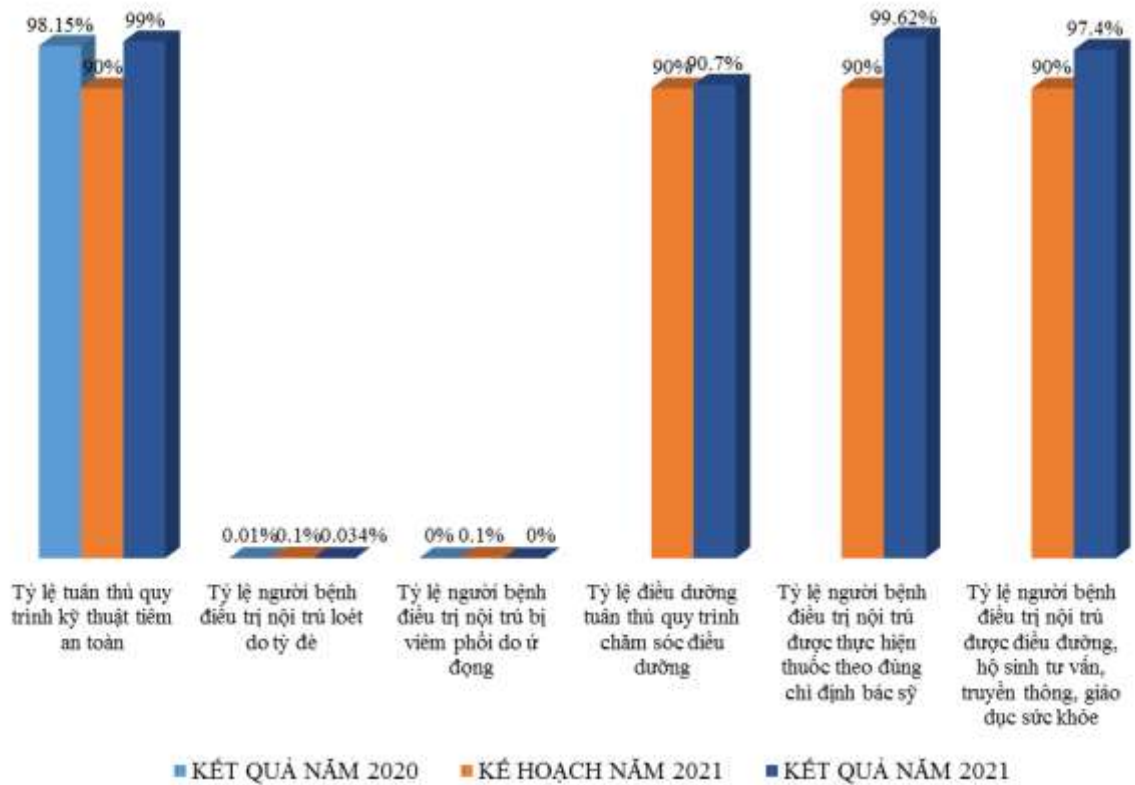
### NHÓM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN



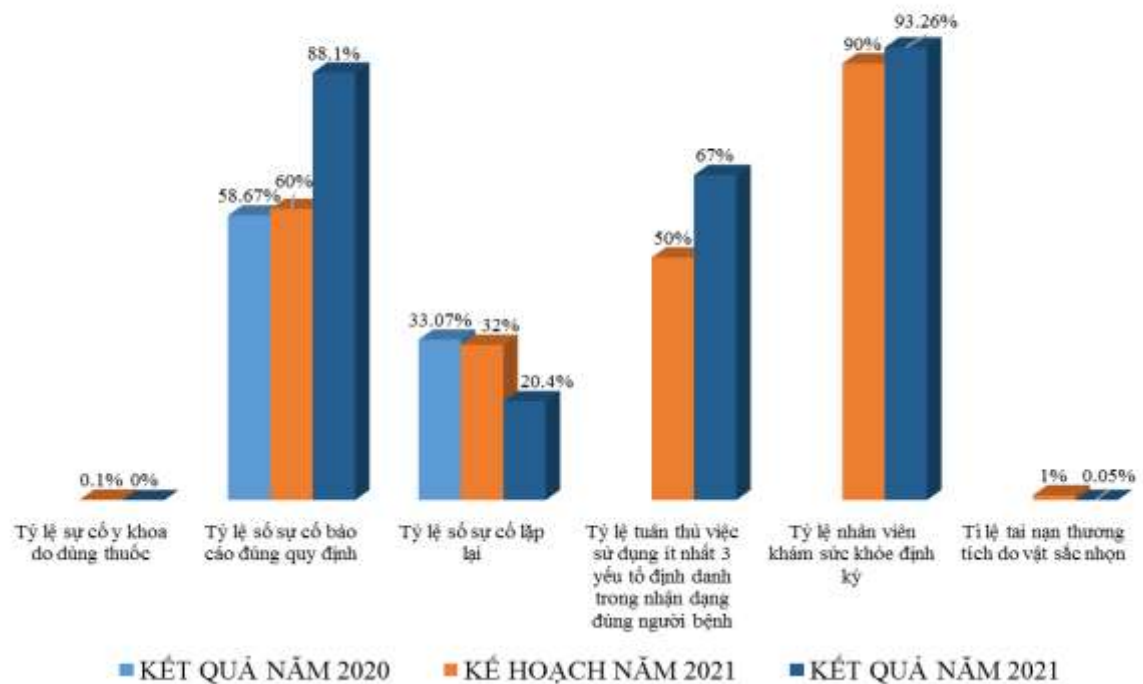
### NHÓM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN



### NHÓM CHỈ SỐ VỀ TUÂN THỦ QUY TRÌNH CỦA ĐIỀU DƯỠNG

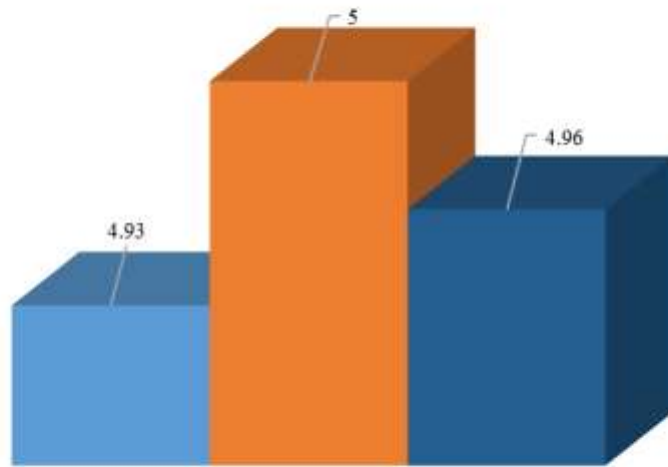


### NHÓM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ SỰ CỐ, AN TOÀN NGƯỜI BỆNH VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ



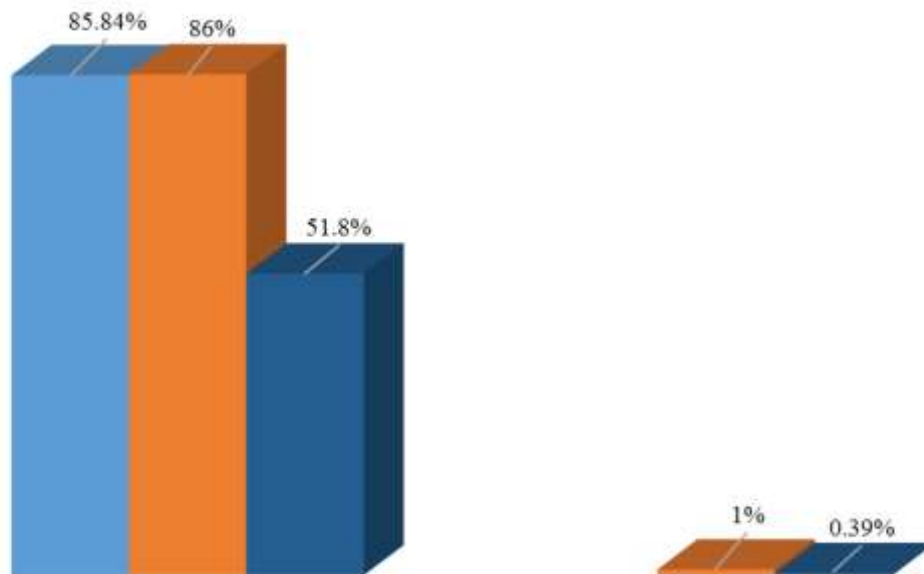


### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ THỜI GIAN NÀM VIỆN TRUNG BÌNH CỦA NGƯỜI BỆNH (NGÀY)



■ KẾT QUẢ NĂM 2020   ■ KẾ HOẠCH NĂM 2021   ■ KẾT QUẢ NĂM 2021

### NHÓM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ HIỆU SUẤT

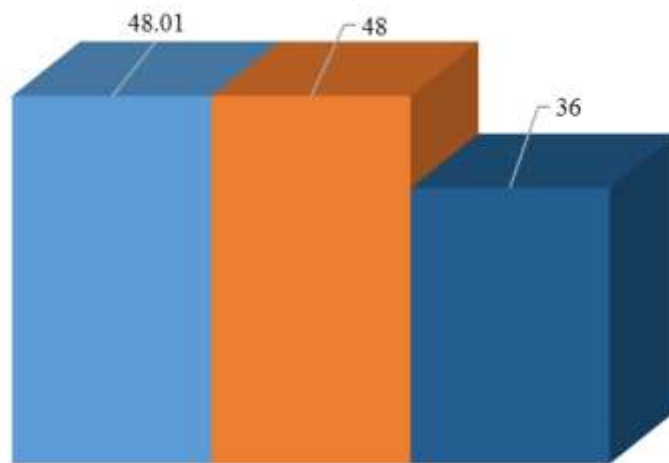


Công suất sử dụng giường bệnh thực tế

Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên Khám chữa bệnh

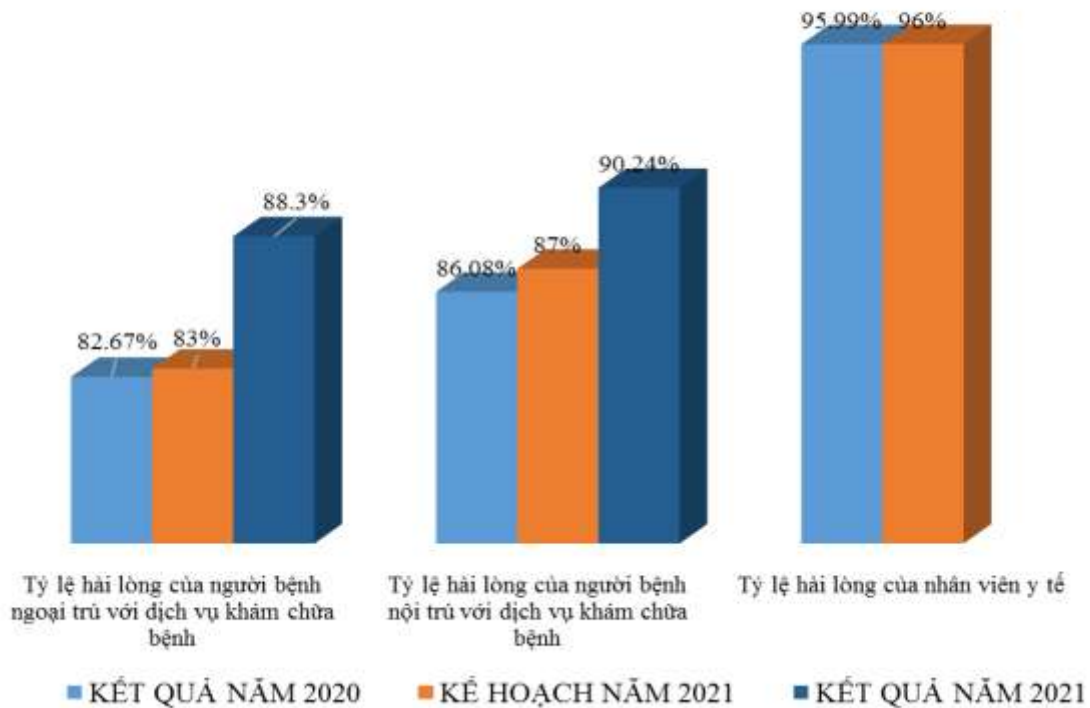
■ KẾT QUẢ NĂM 2020   ■ KẾ HOẠCH NĂM 2021   ■ KẾT QUẢ NĂM 2021

### CHỈ SỐ VỀ THỜI GIAN CHỜ KHÁM TRUNG BÌNH CỦA NGƯỜI BỆNH (PHÚT)



■ KẾT QUẢ NĂM 2020 ■ KẾ HOẠCH NĂM 2021 ■ KẾT QUẢ NĂM 2021

### NHÓM CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NHÂN VIÊN Y TẾ



## b. Chỉ số chất lượng các phòng khoa

STT	TÊN PHÒNG/ KHOA	TÊN CHỈ SỐ	KẾT QUẢ NĂM 2020	KẾ HOẠCH NĂM 2021	QUÝ I NĂM 2021	QUÝ II NĂM 2021	QUÝ III NĂM 2021	QUÝ IV NĂM 2021	KẾT QUẢ NĂM 2021	ĐẠT/ KHÔNG ĐẠT
1	Khoa Cấp cứu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	50,94%	≥ 90%	45%	41,38 %	74,19 %	55,56 %	54%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	/	≥ 90%	60,95%					Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	100%	100%	100%	100%	/	100%	Đạt
2	Khoa Hồi sức tích cực chống độc	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	95,78%	≥ 80%	86%	83,16 %	94%	96,88 %	90,1%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	92,61%	≥ 90%	41,78%					Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	9,09 ngày	≤ 8 ngày	9,46 ngày	7,38 ngày	7,04 ngày	9,43 ngày	8,33 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	≥ 80%	71,85 %	50,56 %	73,7%	79,44 %	68,9 %	Không đạt
3	Khoa Hồi sức tim mạch	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	92,79%	≥ 95%	97%	83,67 %	75%	/	85,2 %	Không đạt

		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	91,71%	$\geq 90\%$	99,48%					Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	7,29 ngày	$\leq 7$ ngày	7,42 ngày	6,61 ngày	7,27 ngày		7,1 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn		100%	100%	100%	100%	100%	100%	Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế		$\geq 70\%$	61,17 %	60,29 %	9,4%		43,62 %	Không đạt
4	Khoa Da liễu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	86,11%	100%	23%	90,91 %			57%	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	96,94%	$\geq 90\%$	91,16%					Đạt
5	Khoa Dinh dưỡng tiết chế	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	76,94%	$\geq 80\%$	92%	88,62 %	66,67 %	63,64 %	77,73 %	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	98,64%	100%	71,97%					Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn		100%	100%	100%		100%	100%	Đạt

		Tỷ lệ bệnh nhân nội trú được đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng theo quy định	/	$\geq 70\%$	79,1%	70%	72%	65%	71,5%	Đạt
		Tỷ lệ cung cấp suất ăn dinh dưỡng cho bệnh nhân nội trú	/	$\geq 70\%$	21,2%	27%	58%	54,52%	<b>40,18%</b>	<b>Không đạt</b>
6	Khoa Khám bệnh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	85,39%	$\geq 80\%$	73%	63,5%	/	/	<b>68,25%</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	98,6%	$\geq 80\%$	<b>65,58%</b>				<b>Không đạt</b>	
7	Khoa Mắt	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	48,78%	$\geq 90\%$	74%	74%	87,5%	90%	<b>81,38%</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế tại khoa	97,85%	$\geq 90\%$	<b>50%</b>				<b>Không đạt</b>	
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	$\geq 80\%$	72,78%	56,3%	/	/	<b>64,29%</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũ tiêm an toàn	/	$\geq 90\%$	100%	100%	100%	/	100%	Đạt



		Thời gian nằm viện trung bình	4,99 ngày	$\leq 5$ ngày	4,3 ngày	4,12 ngày	3,66 ngày	4,31 ngày	4,1 ngày	Đạt
10	Khoa Nội Tim mạch lão học	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	78,12%	$\geq 80\%$	93%	89,71 %	76,19 %	82,86 %	85,44 %	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	99,74%	$\geq 90\%$	99,91%					Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	83,82%	$\geq 85\%$	92%	92,36 %	95,31 %	95,08 %	93,7%	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	5,14 ngày	$\leq 5$ ngày	4,7 ngày	4,55 ngày	4,89 ngày	5,29 ngày	4,86 ngày	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	$\geq 90\%$	100%	97%	100%	/	99%	Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	$\geq 80\%$	82,17 %	73,2%	44,36 %	60,84 %	<b>65,1 %</b>	<b>Không đạt</b>
		11	Khoa Nội Tổng hợp	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	54,57%	$\geq 90\%$	47%	59,19 %	66%	53%
Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	96,63%			$\geq 95\%$	<b>51,45%</b>					<b>Không đạt</b>
Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ	85,43%			$\geq 90\%$	92,66 %	81%	88,75 %	81,14 %	<b>85,89 %</b>	<b>Không đạt</b>

		khám chữa bệnh								
		Thời gian nằm viện trung bình	6,2 ngày	≤ 6 ngày	6,03 ngày	5,83 ngày	6,14 ngày	5,59 ngày	5,9 ngày	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	≥ 95%	95,7%	95%	100%	100%	97,7%	Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	≥ 95%	94,48 %	82,2%	49,8%	66,66 %	<b>73,3 %</b>	<b>Không đạt</b>
12	Khoa Nội Thần kinh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	73,98%	≥ 90%	83%	86,71 %	85,19 %	68,24 %	<b>80,8 %</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	98,2%	100%	<b>76,72%</b>					<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	84,93%	≥ 90%	99,19 %	/	88,02 %	93,73 %	93,65 %	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	4,43 ngày	≤ 4 ngày	4,31 ngày	4,63 ngày	4,1 ngày	3,92 ngày	<b>4,24 ngày</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	100%	100%	100%	100%	/	100%	Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	100%	82,71 %	81,3%	40,48 %	47,91 %	<b>63,1 %</b>	<b>Không đạt</b>



13	Khoa Tâm thể	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	/	$\geq 80\%$	<b>79,55%</b>					<b>Không đạt</b>
14	Khoa Ngoại Chấn thương chỉnh hình	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	51,34%	$\geq 80\%$	84%	65,28 %	79,17 %	78,08 %	<b>76,6 %</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	97,03%	$\geq 90\%$	<b>59,18%</b>					<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	88,37%	$\geq 90\%$	95,87 %	87,74 %	100%	90,87 %	93,62 %	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	5,83 ngày	$\leq 6$ ngày	5,78 ngày	6,51 ngày	7,7 ngày	5,55 ngày	<b>6,39 ngày</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	$\geq 95\%$	100%	100%	100%	100%	100%	Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	100%	89,48 %	87,93 %	23,41 %	60,67 %	<b>65,4 %</b>	<b>Không đạt</b>
15	Khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	66,40%	$\geq 90\%$	86%	74,71 %	86,67 %	93,75 %	<b>85,3 %</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	95,69%	100%	<b>83,25%</b>					<b>Không đạt</b>



		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	100%	79,03 %	66,49 %	29,41 %	42,85 %	54,5 %	Không đạt
17	Khoa Ngoại tổng hợp	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	68,15%	≥ 95%	84%	63,03 %	88,46 %	50,61 %	71,5 %	Không đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	91,98%	≥ 80%	82,26%					Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	88,67%	≥ 90%	79,64 %	88,74 %	92,52 %	94,43 %	88,8 %	Không đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	4,43 ngày	≤ 4 ngày	4,61 ngày	5,28 ngày	5,5 ngày	5,08 ngày	5,12 ngày	Không đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	100%	85,7%	100%	/	/	92,85 %	Không đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	≥ 95%	103,07%	105,82%	55,12 %	86,2%	87,55 %	Không đạt
		18	Khoa Ung bướu	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	88,8%	≥ 90%	93%	94,7%	90,48 %	74,28 %
Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	97,07%			≥ 80%	39,07%					Không đạt

		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	84,49%	$\geq 90\%$	96,37 %	85,58 %	98,3%	88,19 %	92,11 %	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	5,34 ngày	$\leq 6$ ngày	5,29 ngày	5,85 ngày	8,04 ngày	4,94 ngày	<b>6,03 ngày</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	100%	100%	92%	100%	100%	<b>98%</b>	<b>Không đạt</b>
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	100%	142,01%	149,03%	80,42%	117,22%	122,17%	Đạt
19	Khoa Ngoại Thần kinh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	53,16%	$\geq 50\%$	85%	65,49 %	75%	43,1%	67,15 %	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	/	$\geq 80\%$	<b>44,32%</b>					<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	81,5%	$\geq 83\%$	85,07 %	92,26 %	100%	/	92,44 %	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	8,25 ngày	$\leq 7$ ngày	6,47 ngày	8,36 ngày	8,22 ngày	7,55 ngày	<b>7,65 ngày</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	$\geq 90\%$	100%	100%	100%	/	100%	Đạt

		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế		$\geq 90\%$	63,78 %	66,22 %	23,4%	33,3%	<b>46,68 %</b>	<b>Không đạt</b>
20	Khoa Nhi	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	70,22%	$\geq 80\%$	52%	56,65 %	82,35 %	74,82 %	<b>66,46 %</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế		$\geq 90\%$	<b>64,89%</b>					<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	87,77%	$\geq 90\%$	91,23 %	85,52 %		85,74 %	<b>87,5 %</b>	<b>Không đạt</b>
		Thời gian nằm viện trung bình	5,02 ngày	$\leq 5$ ngày	5,06 ngày	5,09 ngày	3,79 ngày	3,7 ngày	4,41 ngày	Đạt
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn		100%	76,9%	75%	100%	100%	<b>88%</b>	<b>Không đạt</b>
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế		$\geq 90\%$	76,95 %	61,44 %	14,27 %	24,79 %	<b>44,36 %</b>	<b>Không đạt</b>
		21	Khoa Điều trị dịch vụ	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	62,66%	$\geq 80\%$	<b>64%</b>			
Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	94,58%			$\geq 80\%$	89,55%					Đạt
22	Khoa Răng Hàm Mặt	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	50,95%	$\geq 80\%$	59%	29,87 %	78,95 %	83,33 %	<b>62,79 %</b>	<b>Không đạt</b>

		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	/	$\geq 80\%$	84,83%				Đạt	
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	83,95%	$\geq 85\%$	90,91%				Đạt	
		Thời gian nằm viện trung bình	3,09 ngày	$\leq 4$ ngày	3,67 ngày	3,52 ngày	5,33 ngày	5,83 ngày	<b>4,59 ngày</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	$\geq 80\%$	100%	100%	/	100%	100%	Đạt
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	$\geq 60\%$	60,15 %	43,78 %	1,19%	22,63 %	<b>31,94 %</b>	<b>Không đạt</b>
23	Khoa Sản	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	50,03%	$\geq 50\%$	76%	65,26 %	78,12 %	52,63 %	68%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	94,09%	$\geq 80\%$	<b>78,76%</b>				<b>Không đạt</b>	
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	87,33%	$\geq 90\%$	91,63 %	82,65 %	95,3%	91,58 %	90,29 %	Đạt
		Thời gian nằm viện trung bình	3,91 ngày	$\leq 4$ ngày	3,98 ngày	3,78 ngày	3,22 ngày	2,98 ngày	3,49 ngày	Đạt

		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	$\geq 90\%$	73,58 %	73,03 %	47,74 %	41,74 %	<b>59%</b>	<b>Không đạt</b>
24	Khoa TMH	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	58,69%	$\geq 90\%$	42%	46,47 %	73,33 %	81,82 %	<b>60,9 %</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	95,03%	100%	<b>74,89%</b>					<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	89,71%	$\geq 90\%$	98,39 %	86,29 %	/	92,15 %	92,28 %	<b>Đạt</b>
		Thời gian nằm viện trung bình	3,98 ngày	$\leq 4$ ngày	3,98 ngày	4,16 ngày	4,67 ngày	4,13 ngày	<b>4,24 ngày</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn	/	$\geq 95\%$	100%	100%	/	/	100%	<b>Đạt</b>
		Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	/	$\geq 95\%$	51,17 %	43,75 %	5,89%	15,1%	<b>29%</b>	<b>Không đạt</b>
25	Khoa YHCT	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	99,78%	$\geq 99\%$	94%	97,09 %	93,33 %	97,53 %	<b>95,5 %</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	96,3%	$\geq 95\%$	<b>82,26%</b>					<b>Không đạt</b>
26	Khoa Gây mê hồi sức	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	80,12%	$\geq 70\%$	63%	73,13 %	90,91 %	88,1%	78,79 %	<b>Đạt</b>

		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	94,02%	$\geq 95\%$	<b>69,76%</b>					<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn		$\geq 97\%$	100%	100%	100%	100%	100%	<b>Đạt</b>
27	Khoa Chẩn đoán hình ảnh	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	54,93%	$\geq 99\%$	87%	45,84%	66,67%	77,65%	<b>69,29%</b>	<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	96,66%	$\geq 95\%$	<b>62,75%</b>					<b>Không đạt</b>
		Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn		100%	100%	100%	100%	100%	100%	<b>Đạt</b>
28	Khoa Giải phẫu bệnh	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế		$\geq 80\%$	<b>69,03%</b>					<b>Không đạt</b>
29	Khoa huyết học truyền máu	Tỷ lệ nhân mẫu xét nghiệm được ghi đầy đủ thông tin, chính xác		$\geq 95\%$	99,9%	99,98%	99,98%	99,99%	99,96%	<b>Đạt</b>
		Tỷ lệ hóa chất, sinh phẩm, vật tư được cung cấp đúng và đầy đủ		$\geq 90\%$	95,7%	55%	60%	91,9%	<b>75,65%</b>	<b>Không đạt</b>



		Tỉ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú đối với dịch vụ của phòng lấy máu và khoa xét nghiệm		$\geq 60\%$	87%	87%		84,8%	86,27 %	Đạt
30	Khoa Hóa sinh	Tỷ lệ từ chối mẫu		$\leq 5\%$	1,2%	0,86%	1,12%	0,7%	0,97%	Đạt
		Tỷ lệ xét nghiệm gửi mẫu phòng xét nghiệm tham chiếu		$\leq 2\%$	0,25%	0,58%	0,24%	2%	0,77%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nội bộ nhân viên khoa Hóa sinh về thái độ và tác phong làm việc tại khoa		$\geq 80\%$		85,7%			92,85 %	89,28 %
31	Khoa Vi sinh	Tỷ lệ ngoại nhiệm của xét nghiệm cấy máu trên chai BHI 2 phase tại khoa Hồi sức tích cực – chống độc (ICU-A)		$\leq 5\%$	0%	0%	0%	0%	0%	Đạt

		Tỷ lệ thực hiện ngoại kiểm tra chất lượng xét nghiệm sinh học phân tử (HBV-PCR và HCV-PCR) đạt	/	$\geq 80\%$	/	50%	50%	37,5%	<b>45,83%</b>	<b>Không đạt</b>
		Thời gian trả kết quả xét nghiệm Corona virus đúng hạn và chính xác không nhầm lẫn thông tin khách hàng	/	$\geq 95\%$	100%	100%	100%	100%	100%	Đạt
32	Khoa Thăm dò chức năng	Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay	88,84%	$\geq 75\%$	80%	88,91%	86,67%	92,59%	87,04%	Đạt
		Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	93,46%	$\geq 90\%$	92,94%					Đạt
33	Khoa Dược	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	90,66%	$\geq 90\%$	<b>23,3%</b>					<b>Không đạt</b>
34	Khoa KSNK	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	96,48%	$\geq 80\%$	<b>68,92%</b>					<b>Không đạt</b>
35	Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	/	$\geq 95\%$	96,59%					Đạt

36	Phòng KHTH	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	97,02%	$\geq 90\%$	<b>77,48%</b>	<b>Không đạt</b>
37	Phòng TCCB	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế		$\geq 80\%$	<b>73,43%</b>	<b>Không đạt</b>
38	Phòng QLCL	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	95,18%	$\geq 95\%$	<b>82,58%</b>	<b>Không đạt</b>
39	Phòng Điều dưỡng	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	96,11%	$\geq 96\%$	<b>46,68%</b>	<b>Không đạt</b>
40	Phòng CTXH	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế		$\geq 90\%$	<b>27,27%</b>	<b>Không đạt</b>
41	Phòng ĐT-CDT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	99,17%	$\geq 95\%$	<b>66,48%</b>	<b>Không đạt</b>
42	Phòng CNTT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	96,24%	$\geq 95\%$	<b>40,29%</b>	<b>Không đạt</b>
43	Phòng HCQT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	98,89%	$\geq 95\%$	<b>84,09%</b>	<b>Không đạt</b>
44	Phòng TCKT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	96,35%	$\geq 96\%$	<b>78,79%</b>	<b>Không đạt</b>
45	Phòng VTTTBYT	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	97,93%	$\geq 97\%$	100%	Đạt

**Nhận xét:**

- Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay: Trong 27 khoa thì chỉ có 07 khoa đạt mục tiêu đề ra. Trong đó khoa có tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay cao nhất là Nội thần kinh – Thận nhân tạo với tỷ lệ 96% và khoa có tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay thấp nhất là Khoa Nội tiết với tỷ lệ 52,68%. Trong 07 khoa đạt mục tiêu đề ra thì có 3 khoa có tỷ lệ tuân thủ giảm hơn so với năm 2020: Khoa Hồi sức tích cực chống độc, khoa Nội thần kinh – Thận nhân tạo, khoa Gây mê hồi sức và có 4 khoa có tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay cao hơn năm 2020: khoa Nội tim mạch, khoa Ngoại thần kinh, khoa Sản và khoa Thăm dò chức năng.

- Tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn: Trong 21 khoa được theo dõi thì có 03 khoa **không đạt** mục tiêu kế hoạch đề ra: Khoa Ngoại tổng hợp, khoa Ung bướu và khoa Nhi. Trong 18 khoa đạt mục tiêu đề ra thì có 15 khoa đạt tỷ lệ thực hiện mũi tiêm an toàn tuyệt đối 100%.

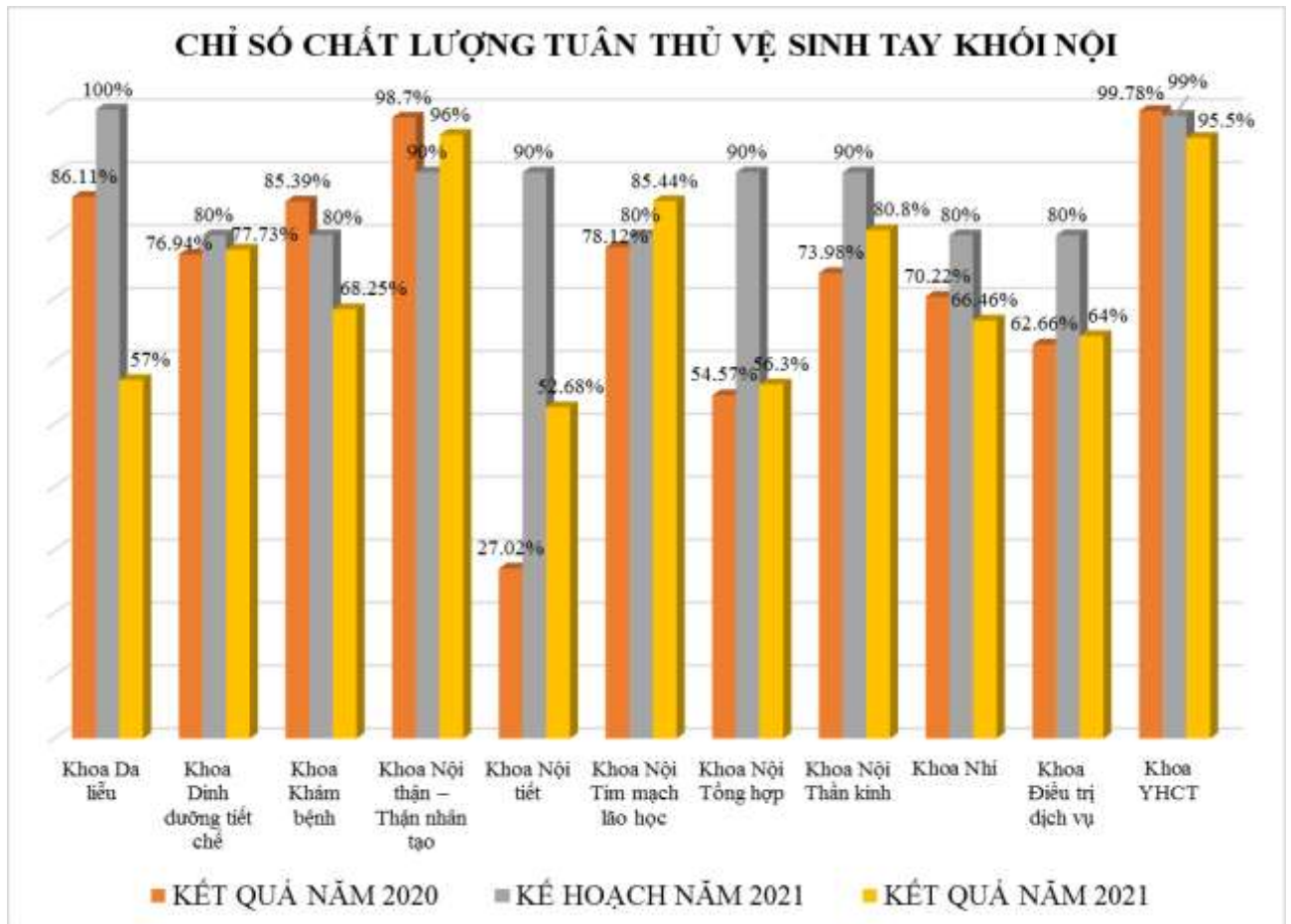
- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế: Trong 42 phòng/khoa được thực hiện theo dõi giám sát thì chỉ có 09 phòng/khoa đạt được mục tiêu đề ra. Trong năm 2021 có tỷ lệ hài lòng nhân viên thấp hơn 26,48% so với năm 2020. Đơn vị có tỷ lệ hài lòng cao nhất của nhân viên là phòng Vật tư trang thiết bị y tế với tỷ lệ 100%, Khoa Nội tim mạch với tỷ lệ 99,91%, Khoa Hồi sức tim mạch với tỷ lệ 99,48% và đơn vị có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là Khoa Dược với tỷ lệ 23,3%. Trong 33 phòng/khoa có tỷ lệ hài lòng thấp thì có 09 phòng/khoa có tỷ lệ hài lòng dưới 50%: Khoa Hồi sức tích cực chống độc (41,78%), Khoa Mắt (50%), Khoa Nội tiết (33,64%), Khoa Ung bướu (39,07%), Khoa Ngoại thần kinh (44,32%), Khoa Dược (23,3%), Phòng Điều dưỡng (46,68%), Phòng Công tác xã hội (27,27%), Phòng Công nghệ thông tin (40,29%).

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh: Trong 14 khoa được theo dõi thì có 03 khoa **không đạt** mục tiêu chất lượng đề ra là khoa Nội tổng hợp, khoa Ngoại tổng hợp và khoa Nhi. Khoa có tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao nhất là khoa Ngoại lồng ngực mạch máu với tỷ lệ 94,59% và khoa có tỷ lệ hài lòng của người bệnh thấp nhất là khoa Nội tổng hợp với tỷ lệ 85,89%. Trong 14 khoa được theo dõi thì có 13 khoa có tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh năm 2021 đều tăng hơn so với năm 2020, riêng chỉ có khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú năm 2021 thấp hơn năm 2020.

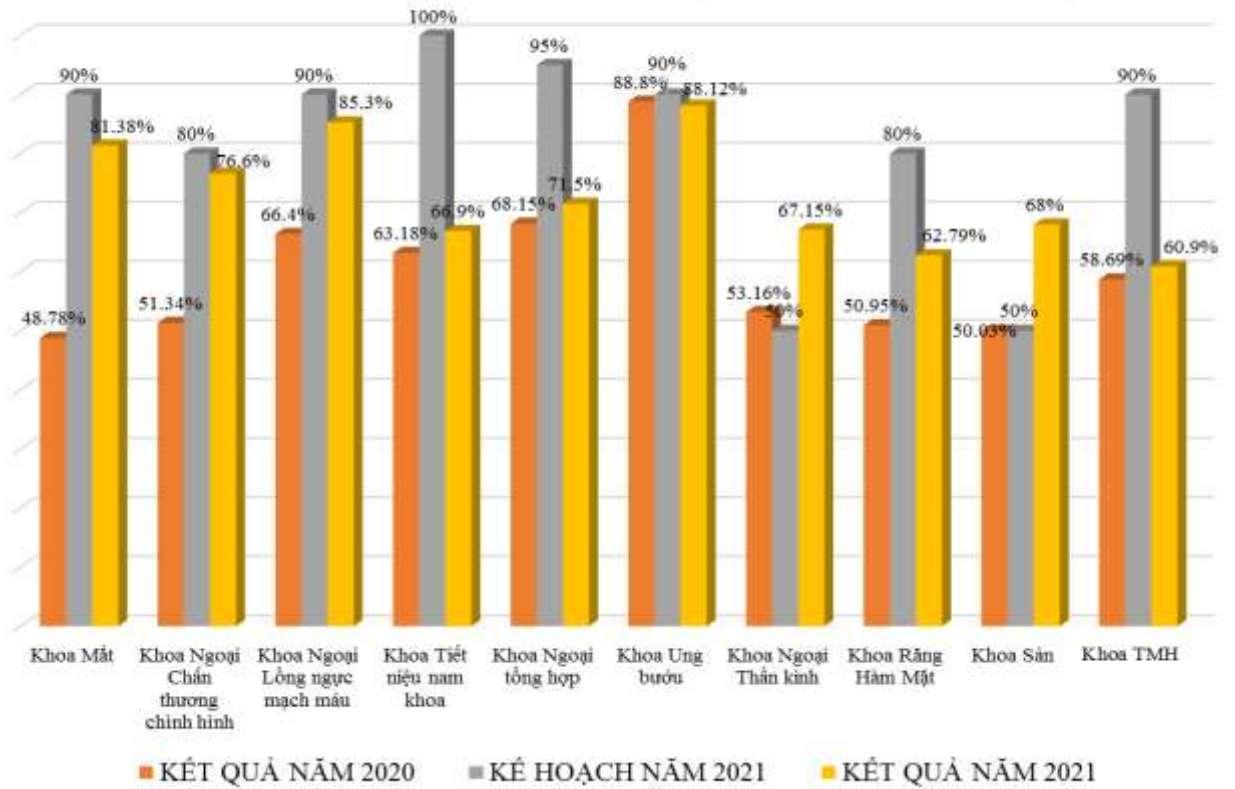
- Thời gian nằm viện trung bình: Trong tổng số 18 khoa lâm sàng được theo dõi về chỉ số thời gian nằm viện trung bình thì chỉ có 09 khoa đạt mục tiêu đề ra. Khoa có thời gian

nằm viện trung bình cao nhất là Khoa ICUA với 8,33 ngày và khoa có thời gian nằm viện thấp nhất là khoa Mắt 1,92 ngày.

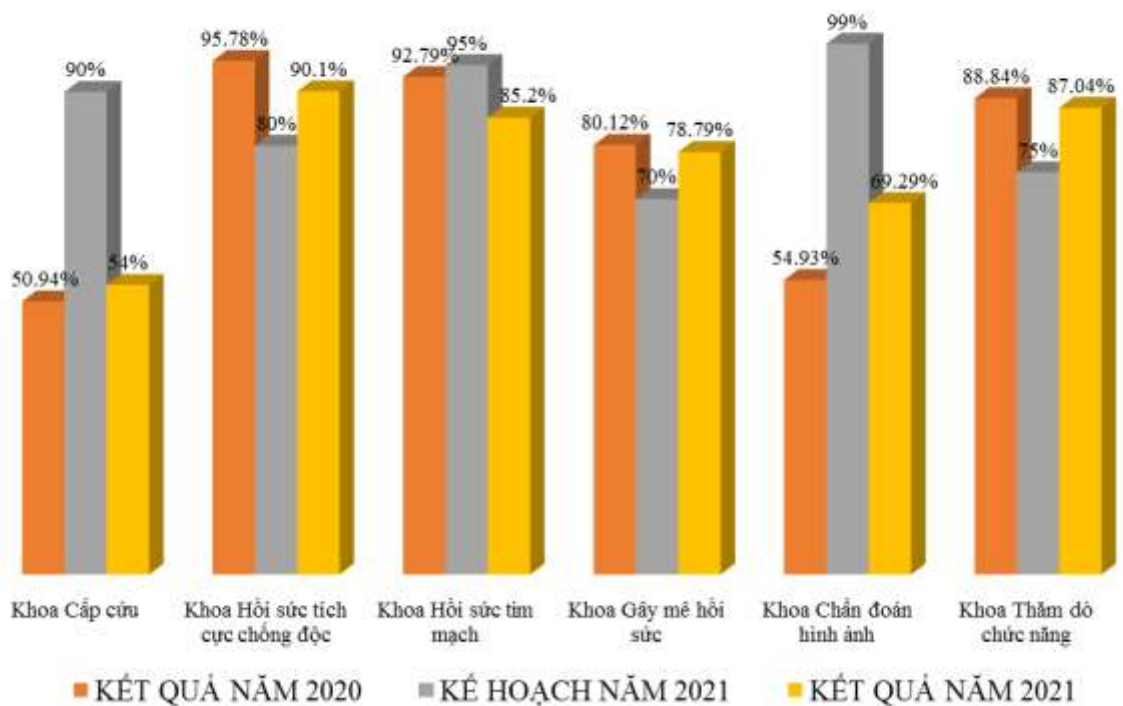
- Công suất sử dụng giường bệnh: Có 17 khoa được theo dõi chỉ số về công suất sử dụng giường bệnh nhưng chỉ có 01 khoa đạt mục tiêu kế hoạch đề ra là khoa Ung bướu với tỷ lệ 122,17%. Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 nên có đến 16/17 khoa, chiếm 94,12% không đạt mục tiêu kế hoạch đề ra.



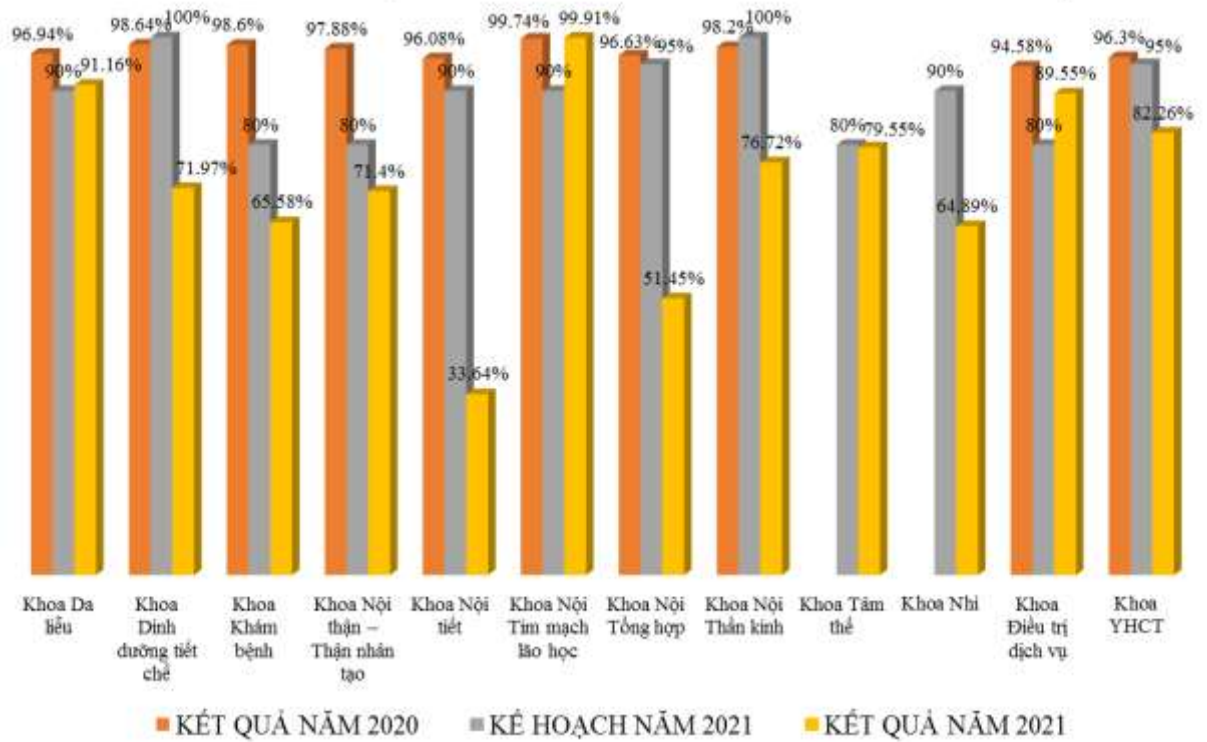
### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TUÂN THỦ VỆ SINH TAY KHỎI NGOẠI



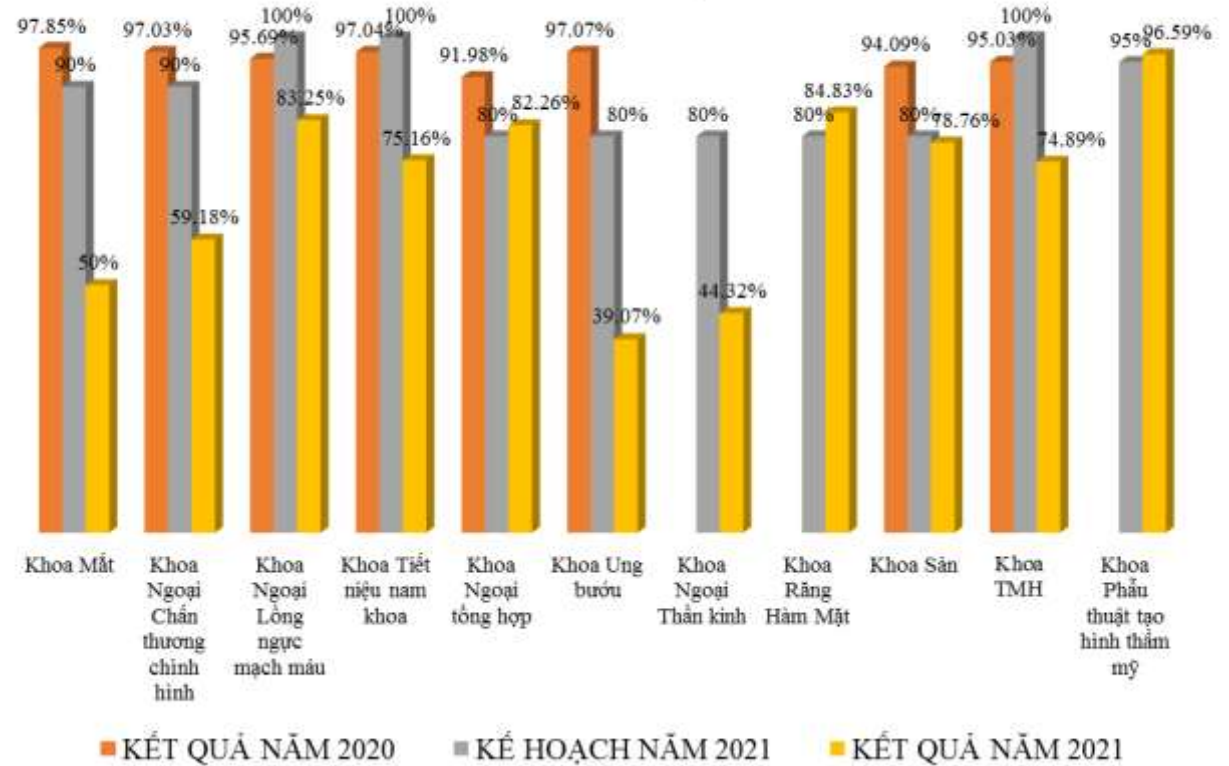
### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG TUÂN THỦ VỆ SINH TAY KHỎI HỘI SỨC VÀ CẬN LÂM SÀNG



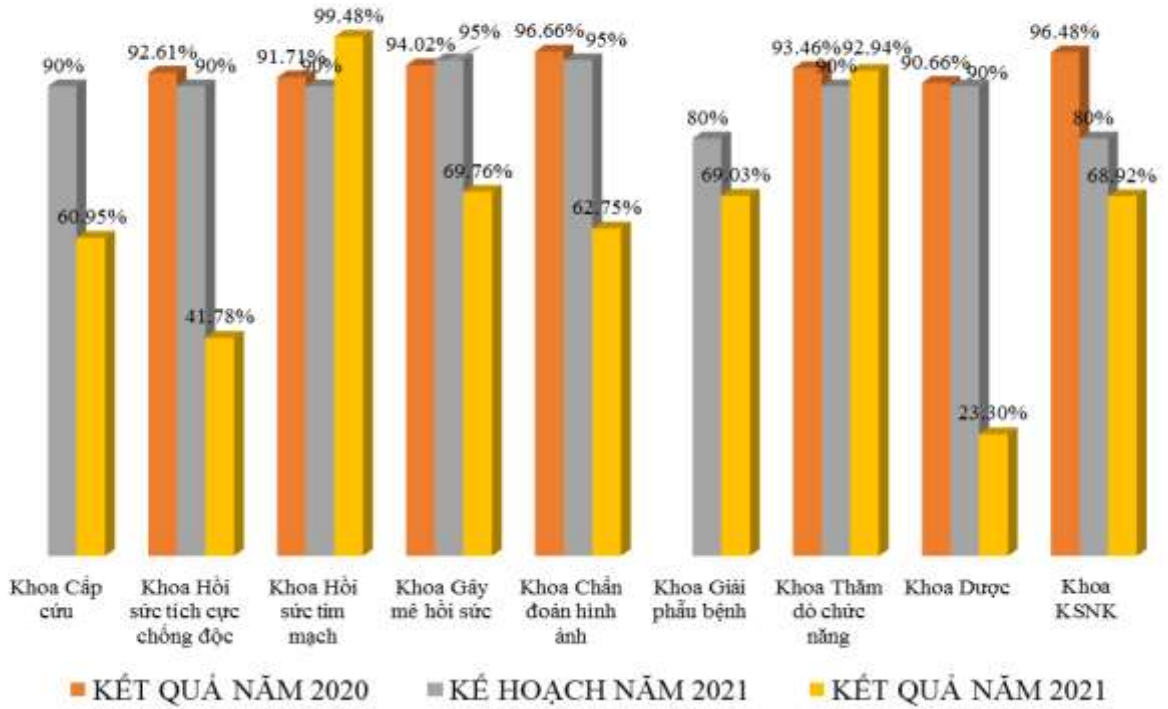
### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ KHỐI NỘI



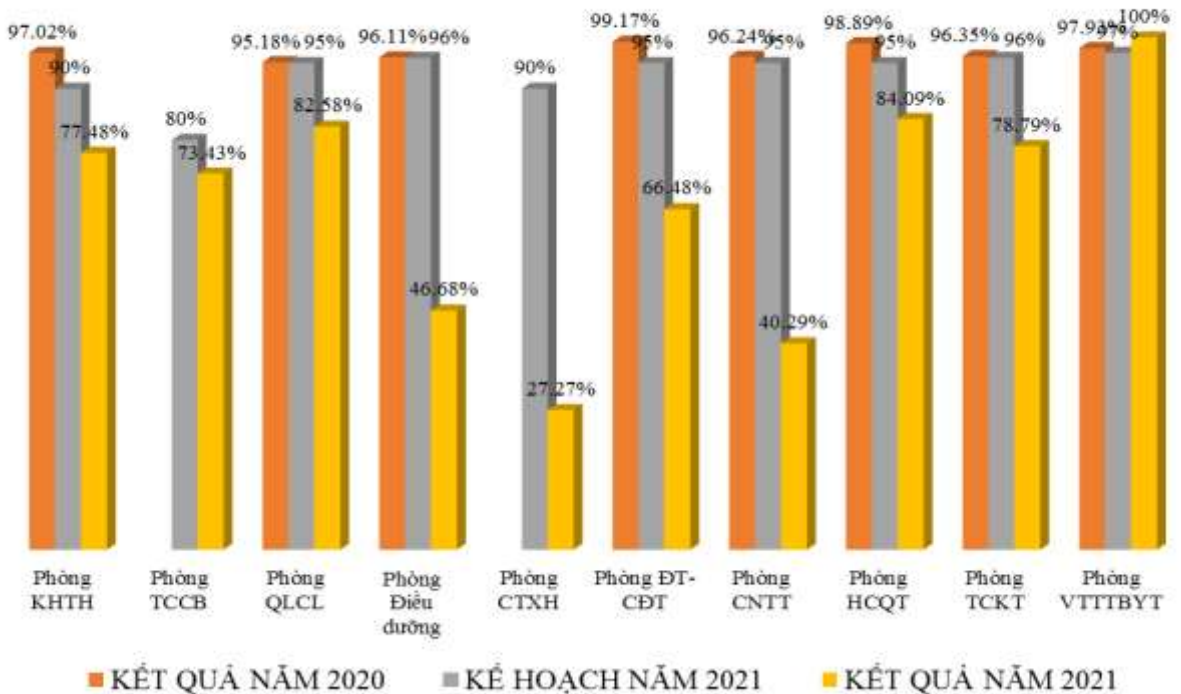
### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ KHỐI NGOẠI



### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ KHỐI HỒI SỨC, KHỐI CẬN LÂM SÀNG VÀ KHỐI HẬU CẦN

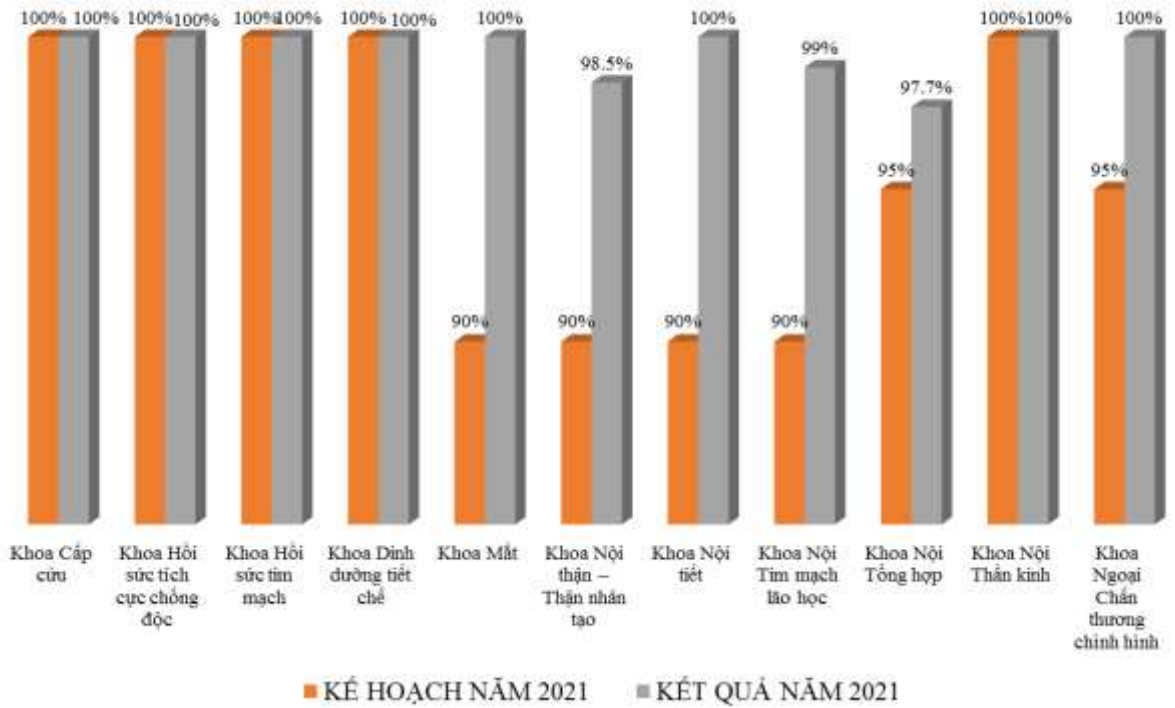


### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ KHỐI PHÒNG BAN

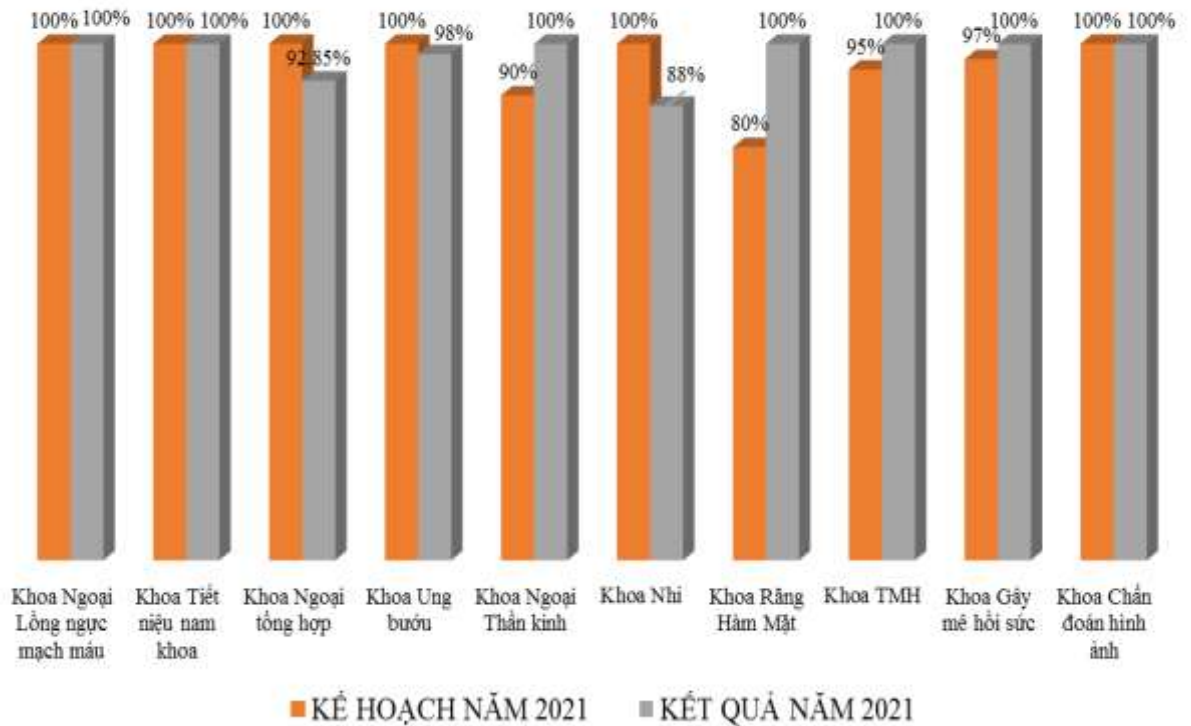




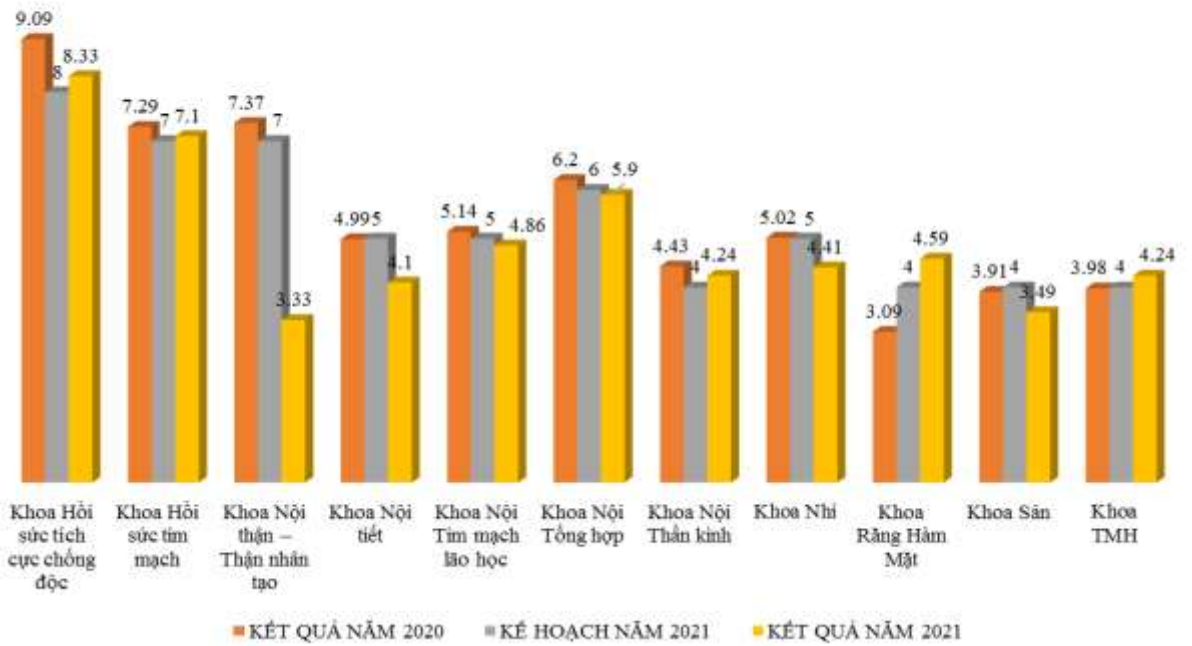
### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ THỰC HIỆN MÔI TIÊM AN TOÀN CỦA ĐIỀU DƯỠNG



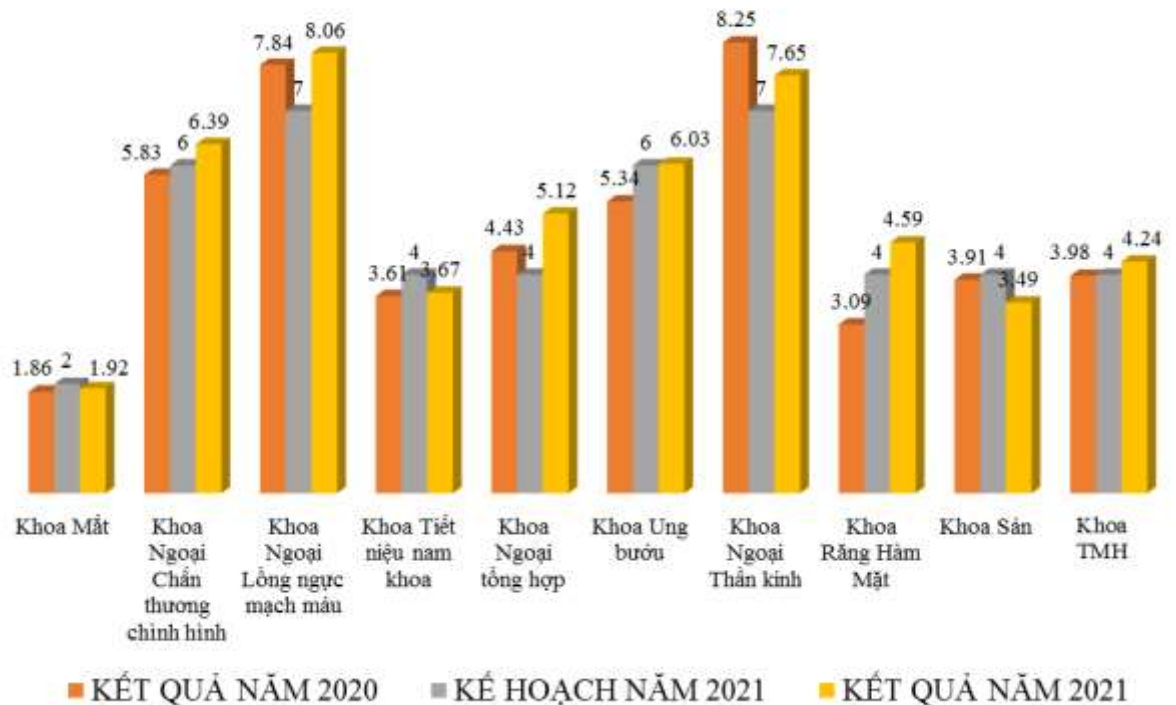
### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ THỰC HIỆN MÔI TIÊM AN TOÀN CỦA ĐIỀU DƯỠNG



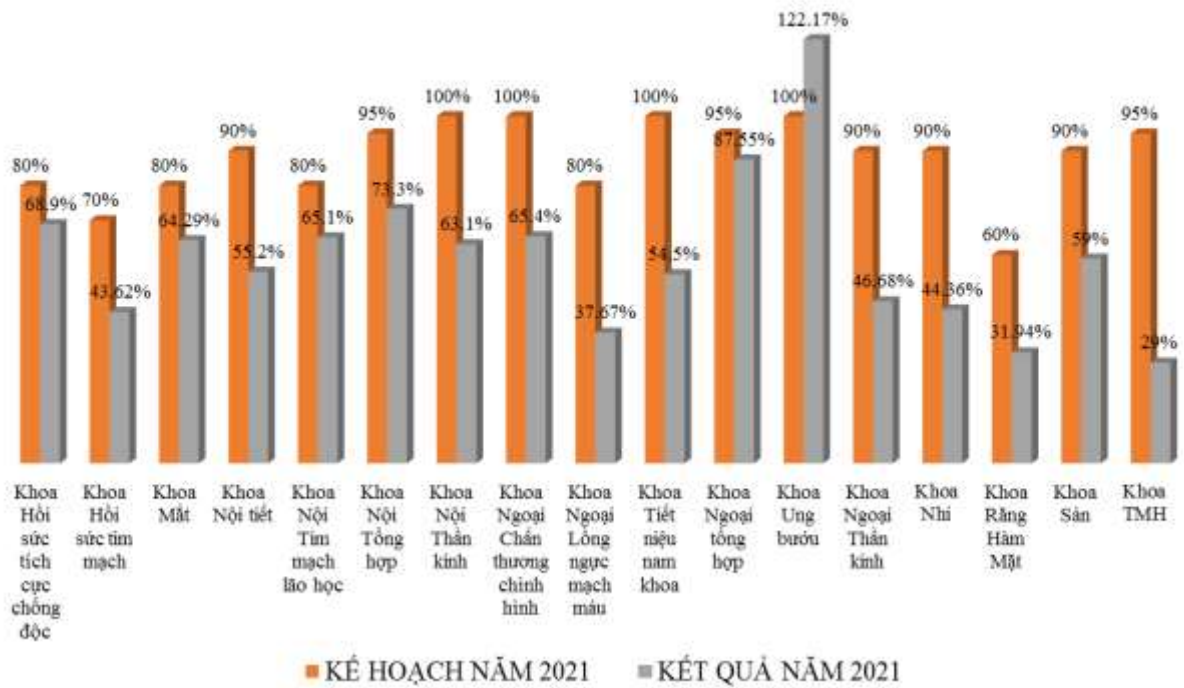
### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ THỜI GIAN NÀM VIỆN TRUNG BÌNH CỦA NGƯỜI BỆNH (NGÀY)



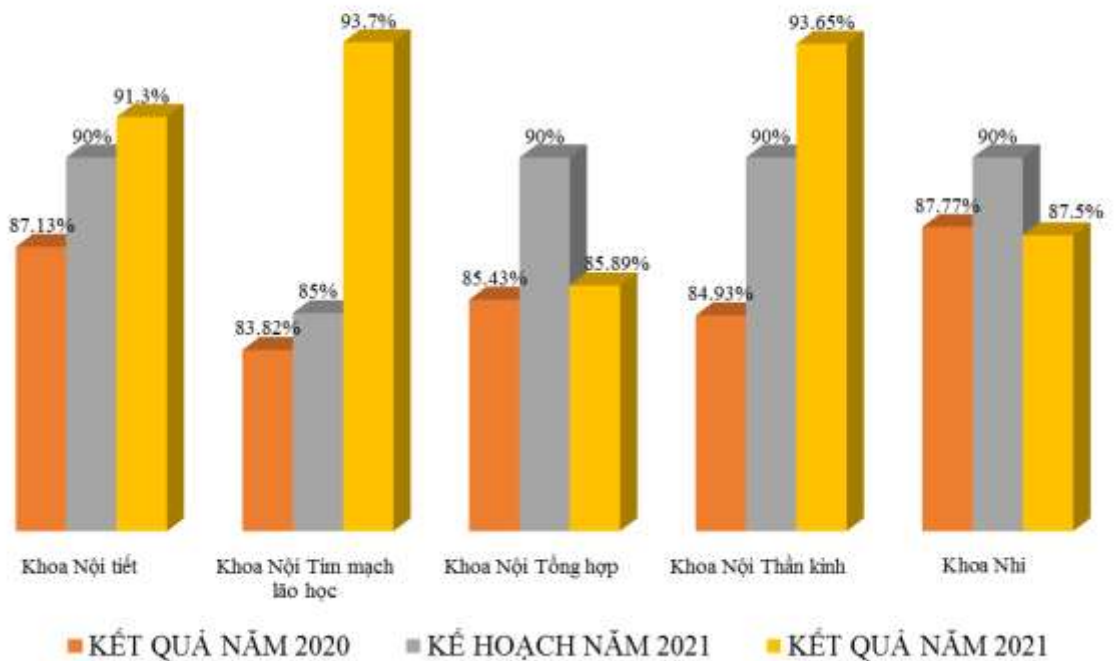
### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ THỜI GIAN NÀM VIỆN TRUNG BÌNH CỦA NGƯỜI BỆNH (NGÀY)

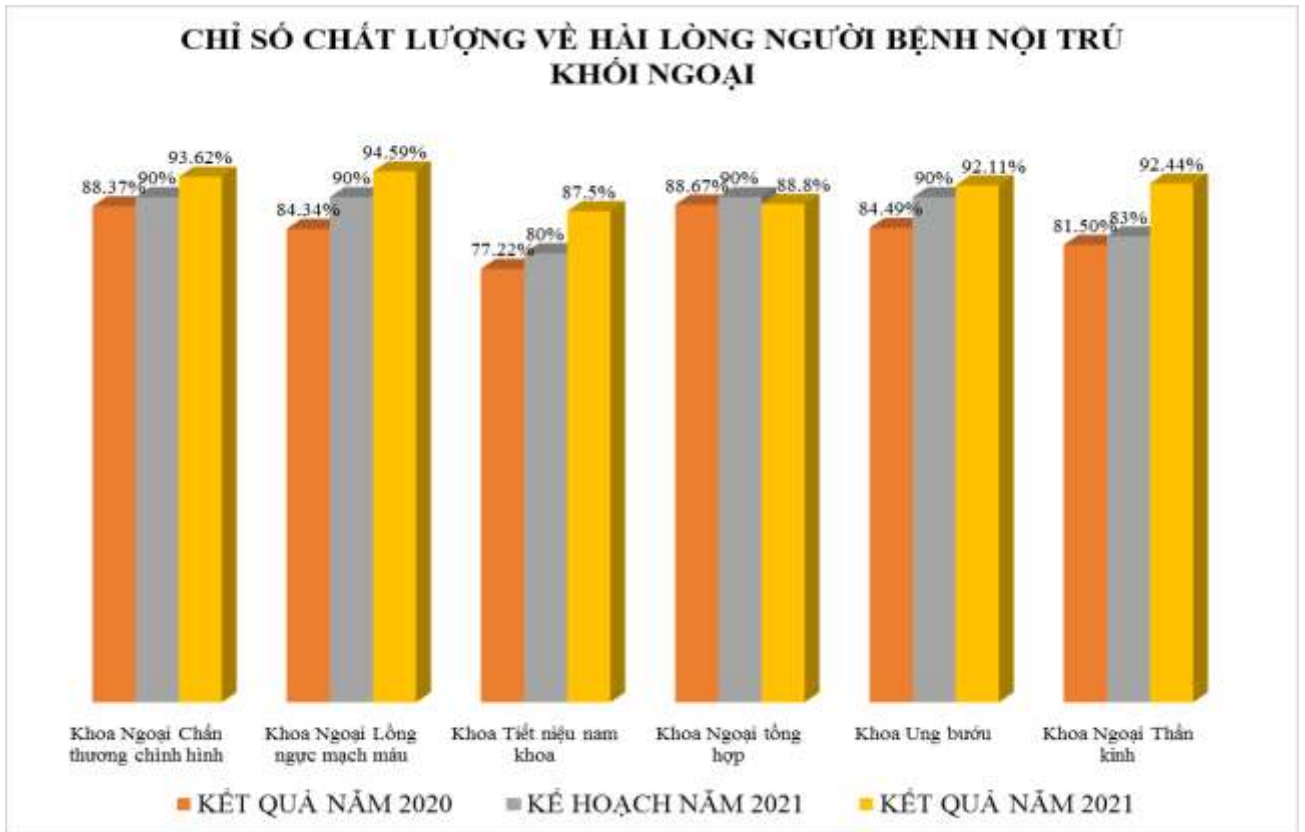


### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ CÔNG SUẤT SỬ DỤNG GIƯỜNG BỆNH



### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG VỀ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ KHỐI NỘI





### III. KHUYẾN NGHỊ

#### 1. Chỉ số chất lượng bệnh viện

- Tuyển dụng thêm nhân sự thay thế cho những vị trí thiếu hụt do nhân viên nghỉ việc.
- Xây dựng kế hoạch đào tạo cho nhân viên y tế bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao năng lực chuyên môn.
- Tiếp tục thực hiện giám sát việc tuân thủ các quy định, quy trình về kiểm soát nhiễm khuẩn trong vệ sinh tay, các kỹ thuật, thủ thuật; nhiễm khuẩn bệnh viện trong toàn bệnh viện. Dựa vào kết quả giám sát để đưa ra các can thiệp phù hợp nhằm làm tăng tỉ lệ tuân thủ về kiểm soát nhiễm khuẩn, giảm tỉ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện.
- Tăng cường công tác giám sát từ phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng và phòng Quản lý chất lượng đến hoạt động của các khoa theo các chuyên đề, khuyến cáo của Sở Y tế.
- Tăng cường hoạt động kiểm tra giám sát đối với điều dưỡng, thực hiện hướng dẫn, đào tạo lại cho nhân viên có kết quả giám sát chưa đạt.
- Tăng cường hoạt động khám chữa bệnh nội trú, nâng cao công suất sử dụng giường bệnh tại các khoa.
- Nâng cao chất lượng chăm sóc của hệ điều dưỡng tại các khoa lâm sàng, tăng cường công tác kiểm tra giám sát của điều dưỡng trưởng và phòng điều dưỡng.

## **2. Chỉ số chất lượng các phòng khoa**

- Các khoa thực hiện tuân thủ quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị của bác sỹ và tăng cường công tác chăm sóc của điều dưỡng.
- Lãnh đạo các khoa tăng cường giám sát hoạt động chuyên môn của nhân viên tại các khoa.
- Khoa lâm sàng tăng cường công tác tư vấn dinh dưỡng và tầm quan trọng khi tuân thủ Dinh dưỡng trong điều trị.
- Xây dựng thực đơn bệnh lý đa dạng và có kiểm soát việc chế biến, cung cấp suất ăn cho người bệnh.
- Tăng cường công tác vệ sinh an toàn thực phẩm trong cung cấp suất ăn cho người bệnh, thức ăn đưa đến người bệnh vào đúng giờ ăn, ấm nóng, màu sắc, mùi vị kích thích.
- Tăng cường công tác đánh giá trình trạng dinh dưỡng cho người bệnh nội và ngoại trú, thực hiện theo dõi và can thiệp đúng quy định. Tham gia mời hội chẩn dinh dưỡng cho các trường hợp bệnh nặng, cần hội chẩn chuyên khoa dinh dưỡng.
- Đẩy mạnh việc quản lý chất lượng xét nghiệm hơn trong tình hình dịch bệnh, không chỉ tập trung vào xét nghiệm Covid-19 mà không chú ý đến các xét nghiệm khác. Khoa Vi sinh tiến hành rà soát lại toàn bộ quy trình thực hiện xét nghiệm HCV-PCR tìm nguyên nhân khắc phục sự cố.

## **IV. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2022**

- Tuyển dụng thêm nhân sự thay thế cho những vị trí thiếu hụt do nhân viên nghỉ việc.
- Xây dựng kế hoạch đào tạo cho nhân viên y tế bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao năng lực chuyên môn.
- Tiếp tục thực hiện các biện pháp phòng chống Covid 19 tại bệnh viện theo hướng dẫn của Bộ Y tế.
- Thực hiện dự trữ và cung cấp kịp thời các dung dịch vệ sinh tay, vật tư đảm bảo công tác phòng dịch.
- Tăng cường công tác giám sát từ phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng và phòng Quản lý chất lượng đến hoạt động của các khoa theo các chuyên đề, khuyến cáo của Sở Y tế.
- Tiếp tục triển khai hoạt động ghi nhận báo cáo sự cố.
- Đẩy mạnh công tác tư vấn dinh dưỡng, suất ăn bệnh lý cho người bệnh.
- Tiếp tục rà soát hệ thống các quy trình hành chính bệnh viện.

- Tổ chức họp mạng lưới quản lý chất lượng hàng tháng để triển khai các nội dung về quản lý chất lượng, báo cáo sự cố, hướng dẫn và thông tin cho thành viên mạng lưới về các sự cố, xu hướng nhằm hạn chế xảy ra sự cố, đặc biệt là sự cố lặp lại.
- Thực hiện khảo sát, đánh giá thời gian chờ khám chữa bệnh của người bệnh qua các giai đoạn, từ đó đưa ra các giải pháp can thiệp làm giảm thời gian chờ của người bệnh.
- Thực hiện bố trí lại quầy đăng ký khám chữa bệnh.
- Xây dựng phương án 100% người bệnh nằm điều trị nội trú đều sử dụng suất ăn bệnh lý (trừ bệnh nhi).
- Thường xuyên giám sát và hướng dẫn, nhắc nhở các khoa về việc tuân thủ hoạt động đánh giá, theo dõi và can thiệp dinh dưỡng đúng quy định cho người bệnh.
- Xây dựng kế hoạch và thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế.
- Bệnh viện tổ chức tập huấn quy tắc giao tiếp ứng xử cho toàn bộ NVYT hàng năm.
- Thực hiện chuyển đổi Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 sang Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 trên phạm vi Khoa Nội Thận – Thận nhân tạo. Chính sửa Sổ tay chất lượng và các qui trình mang tính hệ thống của bệnh viện. Hỗ trợ rà soát danh mục tài liệu và hồ sơ của Khoa Nội Thận – Thận nhân tạo và bổ sung các tài liệu, hồ sơ nội bộ còn thiếu.
- Hoàn thiện hệ thống các quy trình kỹ thuật chuyên môn, quy trình phối hợp giữa các phòng, khoa, quy trình kiểm tra, giám sát.
- Thực hiện thi công xây dựng khu xét nghiệm Huyết học – Hóa sinh, xây dựng hồ sơ tiêu chuẩn ISO 15189.
- Xây dựng lại hệ thống quản lý chất lượng khối xét nghiệm, cập nhật lại toàn bộ quy trình, biểu mẫu, hồ sơ và thực hiện thẩm định phương pháp xác định giá trị đo. Hoàn thiện và áp dụng thử nghiệm phiếu trả kết quả xét nghiệm mới.
- Thực hiện xây dựng lại toàn bộ hệ thống bảng chỉ dẫn, sơ đồ của bệnh viện.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các phòng/khoa;
- Lưu VT.

**TP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



**Huỳnh Mỹ Thu**