

Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh

**BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6
THÁNG NĂM 2021**

(ÁP DỤNG CHO CÁC BỆNH VIỆN TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ)

Bệnh viện: **BỆNH VIỆN THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC**

Địa chỉ chi tiết: 29 Phú Châu, phường Tam Phú, TP Thủ Đức, TP Hồ Chí Minh

Số giấy phép hoạt động: 01376/SYT-GPHĐ Ngày cấp: 13/01/2014

Tuyến trực thuộc: 3.Quận/Huyện

Cơ quan chủ quản: SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Hạng bệnh viện: Hạng I

Loại bệnh viện: Đa khoa

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. TỔNG 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. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 326 (Có hệ số: 351)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.90

(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:	3	7	11	34	28	83
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	3.61	8.43	13.25	40.96	33.73	83

Ngày 30 tháng 06 năm 2021

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

(ký tên)

Huỳnh Mỹ Thư

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

(ký tên và đóng dấu)

TS. BS Nguyễn Minh Quân



BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG NĂM 2021

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

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá 6 THÁNG NĂM 2021	Đoàn KT đánh giá 6 THÁNG NĂM 2021	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	0	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	5	0	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	5	0	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4	0	
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	5	0	
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	4	0	
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	0	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	3	0	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	0	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	5	0	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	5	0	
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	0	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	3	0	
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	0	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	5	0	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	0	
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	2	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	0	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4	0	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá 6 THÁNG NĂM 2021	Đoàn KT đánh giá 6 THÁNG NĂM 2021	Chi tiết
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	5	0	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	5	0	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	5	0	
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	2	0	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	1	0	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5	0	
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	2	0	
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	4	0	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	5	0	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	1	0	
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	2	0	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	0	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	0	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5	0	
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	5	0	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	5	0	
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	0	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	5	0	
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	0	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4	0	
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	5	0	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	2	0	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	1	0	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	0	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	0	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	0	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá 6 THÁNG NĂM 2021	Đoàn KT đánh giá 6 THÁNG NĂM 2021	Chi tiết
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	4	0	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	0	
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	0	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	0	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4	0	
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	4	0	
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	0	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	0	
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	4	0	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	0	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	0	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	5	0	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	4	0	
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	4	0	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	0	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	5	0	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	0	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	0	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	5	0	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	5	0	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	0	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	2	0	
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	5	0	
D	PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)			

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá 6 THÁNG NĂM 2021	Đoàn KT đánh giá 6 THÁNG NĂM 2021	Chi tiết
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5	0	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	0	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	5	0	
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	0	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	0	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	0	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	5	0	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	5	0	
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	2	0	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4	0	
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	0	
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	4	0	
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	4	0	
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	0	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	3	0	

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

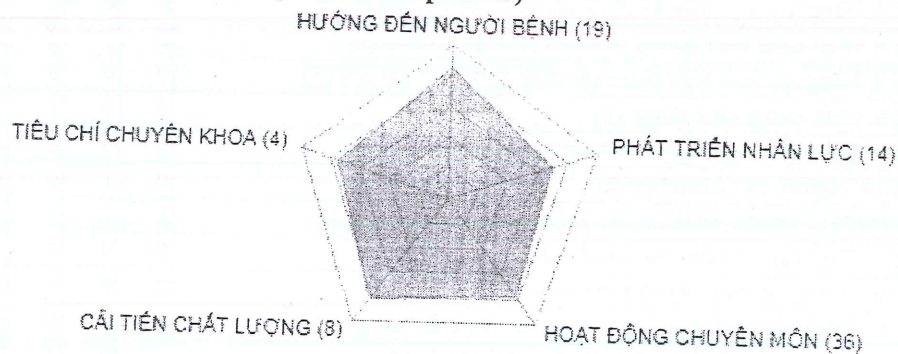
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	1	2	7	9	4.26	19
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	0	2	4	4.67	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	1	1	3	4.40	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	1	0	1	4.00	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	1	0	4	1	3.83	6
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	2	3	1	2	6	3.50	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	0	0	3	5.00	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	1	1	0	0	1	2.67	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	1	1	0	1	1	3.00	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	1	1	1	1	3.50	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	1	2	6	17	9	3.89	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	0	2	5.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	1	1	2	1	1	3.00	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	2	3	0	3.60	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	0	0	4	1	4.20	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	3	3	4.50	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	1	0	0	1	3.50	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	1	1	5	4	4.09	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	1	2	4.67	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	1	2	2	4.20	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	1	0	2	0	3.33	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	0	1	3	0	3.75	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	0	0	3	0	4.00	3

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

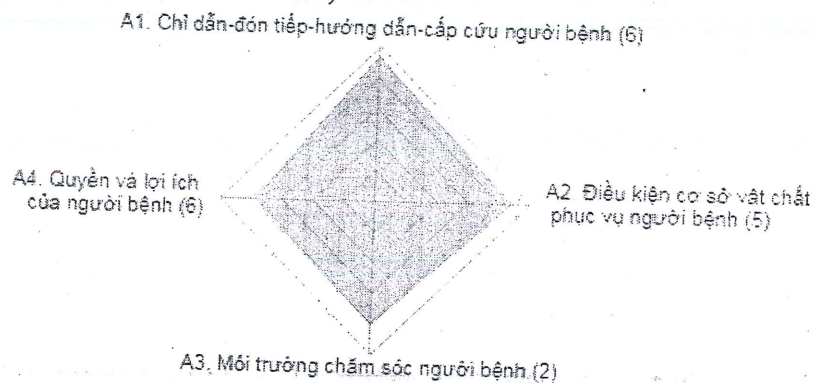
Bệnh viện ban hành kế hoạch số 998/KH-BV ngày 19/5/2021 về việc đánh giá nội bộ bệnh viện 6 tháng đầu năm 2021. Bệnh viện ban hành quyết định số 772/QĐ-BV ngày 3/6/2021 về việc thành lập Đoàn kiểm tra bệnh viện 6 tháng đầu năm 2021, trong đó: - Trưởng đoàn là Giám đốc bệnh viện - Phó Trưởng đoàn (là Phó Giám đốc bệnh viện) tổ chức tập huấn cho các thành viên của đoàn. - Thư ký (là trưởng phòng Quản lý chất lượng) tổng hợp tài liệu, hướng dẫn, chuẩn bị nội dung, kế hoạch kiểm tra, đánh giá; phân công trách nhiệm cho các thành viên và tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá. Đoàn kiểm tra, đánh giá tiến hành công việc kiểm tra, đánh giá ở tất cả các khoa, phòng, bộ phận của bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện từ ngày 14/6/2021 đến ngày 25/6/2021 bằng các phương pháp quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn. Sử dụng máy ảnh để chụp lại các hình ảnh tích cực và chưa tích cực của bệnh viện, làm bằng chứng minh họa cho kết quả đánh giá. Tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh... sau đó nhập vào phần mềm trực tuyến và nộp về cơ quan quản lý theo quy định. - Bệnh viện hoàn thành việc nhập thông tin, số liệu báo cáo và đăng tải trực tiếp trên hệ thống nhập số liệu trực tuyến tại Trang thông tin điện tử của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh (<http://kcb.vn>). - Bệnh viện tiến hành Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú theo mẫu phiếu số 1, 2; - Khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3; - Bệnh viện nhập số liệu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đường dẫn: <http://chatluongbenhvien.vn>. - Tóm tắt kết quả tự kiểm tra, đánh giá: 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 phần trăm Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 327 Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3,91 Số lượng tiêu chí đạt: mức 1: 3 tiêu chí ;mức 2: 7 tiêu chí; mức 3: 11 tiêu chí; mức 4: 33 tiêu chí; mức 5: 29 tiêu chí. Phần trăm tiêu chí đạt: mức 1: 3,61 phần trăm, mức 2: 8,43 phần trăm, mức 3: 13,25 phần trăm; mức 4: 39,76 phần trăm; mức 5: 39,94 phần trăm

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)

B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)

B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)

B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)

B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)

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

C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)

C10. Nghiên cứu khoa học (2)

C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)

C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)

C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2)

C8. Chất lượng xét nghiệm (2)

C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)

C7. Năng lực thực hiện
chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)

C5. Năng lực thực hiện
kỹ thuật chuyên môn (6)

C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (5)

• 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)



V. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- A1.1 : Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể;
- A1.2: Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật;
- A1.3: Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh;
- 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;
- A2.3: Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt;
- A2.4: Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý;
- A2.5: Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện;
- A3.1: Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp;
- A4.2: Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư;
- B1.1: Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện;
- B1.2: Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện;
- B1.3: Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện;
- B2.3: Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực;
- B3.3: Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện;
- B4.4: Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận ;
- C1.1: Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện;
- C1.2: Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy;
- C2.2: Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học;
- C4.1: Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn;
- C7.4: Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý;
- C9.1: Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được;
- C9.4: Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý;
- C9.5: Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng;
- 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;
- D2.2: Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục;
- D2.4: Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ;
- D2.5: Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã.

VI. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

- A2.2: Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện;
- A3.2: Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp;
- A4.4: Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế;
- B2.1: Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp;
- B2.2: Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức;
- B3.1: Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế;
- B3.4: Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn;
- B4.1: Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai ;
- B4.3: Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện;
- C3.1: Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế;
- C4.2: Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện;
- C4.3: Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay;
- C4.4: Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện;
- C4.6: Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định;
- C5.2: Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới;
- 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;
- C8.2: Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm;
- C10.1: Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;
- D2.3: Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa;
- E2.1: Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa.

VII. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- A2.2: Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện;
- A3.2: Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp;
- A4.4: Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế;
- B2.1: Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp;

- B2.2: Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức;
- B3.1: Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế;
- B3.4: Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn;
- B4.1: Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai ;
- B4.3: Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện;
- C3.1: Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế;
- C4.2: Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện;
- C4.3: Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay;
- C4.4: Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện;
- C4.6: Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định;
- C5.2: Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới;
- 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;
- C8.2: Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm;
- C10.1: Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học;
- D2.3: Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa;
- E2.1: Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa.

VIII. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Tiếp tục triển khai các hoạt động cho công tác phòng chống dịch COVID-19 tại bệnh viện và hỗ trợ tại các khu cách ly, cơ sở điều trị theo sự phân công của Ban Chỉ đạo phòng chống dịch của Thành phố, Sở Y tế, Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức.
- Tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát, đôn đốc nhắc nhở nhân viên tích cực tham gia các hoạt động mà bệnh viện triển khai theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện và các khuyến cáo của Sở Y tế.
- Tổ chức các hội thi tay nghề giỏi cho các đối tượng bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên, dược sĩ,... nhằm củng cố kiến thức, kỹ năng của nhân viên y tế.
- Tiếp tục ghi nhận, phản hồi và xây dựng các giải pháp cải thiện các kênh thông tin tư vấn, giải đáp, phản ánh các bức xúc, khiếu nại, các đánh giá tích cực của người bệnh và nhân viên
- Tăng cường kiểm tra giám sát vệ sinh của công ty tại bệnh viện.
- Tiếp tục triển khai nhân viên chăm sóc khách hàng tại các điểm hướng dẫn và hướng dẫn người bệnh các vị trí bao gồm máy đăng ký khám bệnh tự động, nhân viên tiếp đón tại sảnh nhằm hỗ trợ khi người bệnh cần và nhân viên đứng tại các điểm giao cắt chính trong khu vực khám bệnh ngoại trú để hướng dẫn cho người bệnh

IX. KẾT LUẬN, CAM KẾT CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Cần quan tâm đến cải tiến chất lượng bệnh viện vì quản lý chất lượng là chìa khóa của sự thành công.
 - Cải tiến chất lượng bệnh viện cần phải làm liên tục, hàng ngày
 - Cần phải quyết tâm thực hiện mục tiêu đã đề ra
- Tầm nhìn:
- Xây dựng bệnh viện đa khoa hoàn chỉnh
 - Mô hình viện trường
 - Quản lý chất lượng bệnh viện toàn diện

Ngày 30 tháng 06 năm 2021

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

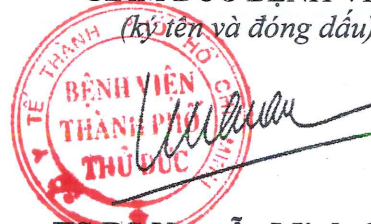
(ký tên)



Huỳnh Mỹ Thư

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

(ký tên và đóng dấu)



TS.BS Nguyễn Minh Quân



TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP. HỒ CHÍ MINH

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP. HỒ CHÍ MINH

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP. HỒ CHÍ MINH