

# BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN NĂM 2021

## THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- Tên bệnh viện: BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN NGHỆ AN
- Địa chỉ: Số 01- Đường Tuệ Tĩnh, phường Hà Huy Tập, thành phố Vinh, Nghệ An
- Tuyến: 2.Tỉnh/Thành phố
- Hạng: Hạng I
- Họ và tên Giám đốc bệnh viện: Hồ Văn Thăng
- Họ và tên thư ký điền thông tin: Nguyễn Thị Nga
- Điện thoại liên hệ: 02383 522 444
- Địa chỉ email: benhvienyhoccotruyennghedan@gmail.com

## TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 78/83 TIÊU CHÍ
- TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 94%
- TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 295 ĐIỂM
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.79 ĐIỂM

(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:      | 0     | 0     | 23    | 49    | 6     | 78               |
| 6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%): | 0.00  | 0.00  | 29.49 | 62.82 | 7.69  | 78               |

Nghệ An, ngày 19 tháng 11 năm 2021

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN



Nguyễn Thị Nga

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



Hồ Văn Thăng

## KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

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

| TT  | 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   | 4    |
| 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 | 5    |
| 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   | 3    |
| 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   | 4    |
| 8   | A2.2 Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện   | 4    |
| 9   | A2.3 Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt   | 5    |
| 10  | A2.4 Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý  | 4    |
| 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  | 4    |
| 13  | A3.2 Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp   | 5    |
| <b>CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)</b>             |  |      |

| TT   | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG |  | Điểm |
|--|---|--|------|
| 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   | 4    |
| 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  | 0    |
| 18   | 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 | 5    |
| 19   | A4.6  | Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp             | 5    |
| <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  | 4    |
| 25   | B2.3  | Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực   | 3    |
| <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   | 4    |
| 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                                     | 4    |
| 29   | B3.4  | Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn  | 4    |
| <b>CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)</b>                               |   |  |      |

| <b>TT</b>   | <b>PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG</b> |  | <b>Điểm</b> |
|---|--|--|-------------|
| 30  | B4.1   | Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai                            | 4           |
| 31  | B4.2   | Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện  | 4           |
| 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   | 4           |
| 35  | C1.2   | Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy  | 3           |
| <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   | 3           |
| 41  | C4.2   | Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện | 4           |
| 42  | C4.3   | Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay   | 4           |
| 43  | C4.4   | Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện                           | 3           |
| 44  | C4.5   | Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định             | 3           |
| 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>                 |  |  |             |

| TT  | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG |   | Điểm |
|---|---|---|------|
| 46  | C5.1  | Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật  | 5    |
| 47  | C5.2  | Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới  | 3    |
| 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                           | 4    |
| <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                              | 3    |
| 55  | C7.2  | Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế  | 4    |
| 56  | C7.3  | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện                             | 4    |
| 57  | C7.4  | Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý   | 4    |
| 58  | C7.5  | Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện                       | 3    |
| <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  | 3    |
| 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 dược   | 4    |
| 62  | C9.2  | Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược   | 3    |

| TT   | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG |  | Điểm |
|--|---|--|------|
| 63   | C9.3  | Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng                                      | 4    |
| 64   | C9.4  | Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý  | 4    |
| 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                 | 4    |
| 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  | 3    |
| 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  | 3    |
| 70   | D1.2  | Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng   | 3    |
| 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   | 3    |
| 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  | 4    |
| 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   | 4    |
| <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  | 4    |
| 78   | D3.2  | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện   | 4    |

| TT | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG |   | Điểm |
|----|---|---|------|
| 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 | 4    |

## 2. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

| STT      | PHẦN, MỤC VÀ SỐ LƯỢNG CÁC TIÊU CHÍ      | Số lượng tiêu chí đạt các mức |          |           |           |          | Điểm trung bình | Số TC áp dụng |
|----------|---|-------------------------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------------|---------------|
|          |   | 1                             | 2        | 3         | 4         | 5        |                 |               |
| <b>A</b> | <b>HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>        | <b>0</b>                      | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>11</b> | <b>5</b> | <b>4.17</b>     | <b>18</b>     |
| A1.      | Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn NB (6)     | 0                             | 0        | 2         | 3         | 1        | 3.83            | 6             |
| A2.      | Điều kiện cơ sở vật chất (5)            | 0                             | 0        | 0         | 4         | 1        | 4.20            | 5             |
| A3.      | Điều kiện chăm sóc người bệnh (2)       | 0                             | 0        | 0         | 1         | 1        | 4.50            | 2             |
| A4.      | Quyền và lợi ích của người bệnh (6)     | 0                             | 0        | 0         | 3         | 2        | 4.40            | 5             |
| <b>B</b> | <b>PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC (14)</b>         | <b>0</b>                      | <b>0</b> | <b>5</b>  | <b>9</b>  | <b>0</b> | <b>3.64</b>     | <b>14</b>     |
| B1.      | Số lượng và cơ cấu nhân lực (3)         | 0                             | 0        | 3         | 0         | 0        | 3.00            | 3             |
| B2.      | Chất lượng nguồn nhân lực (3)           | 0                             | 0        | 1         | 2         | 0        | 3.67            | 3             |
| B3.      | Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4) | 0                             | 0        | 0         | 4         | 0        | 4.00            | 4             |
| B4.      | Lãnh đạo bệnh viện (4)                  | 0                             | 0        | 1         | 3         | 0        | 3.75            | 4             |
| <b>C</b> | <b>HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>        | <b>0</b>                      | <b>0</b> | <b>13</b> | <b>21</b> | <b>1</b> | <b>3.66</b>     | <b>35</b>     |
| C1.      | An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2) | 0                             | 0        | 1         | 1         | 0        | 3.50            | 2             |
| C2.      | Quản lý hồ sơ bệnh án (2)               | 0                             | 0        | 0         | 2         | 0        | 4.00            | 2             |
| C3.      | Công nghệ thông tin y tế (2)            | 0                             | 0        | 1         | 1         | 0        | 3.50            | 2             |
| C4.      | Kiểm soát nhiễm khuẩn (6)               | 0                             | 0        | 3         | 3         | 0        | 3.50            | 6             |
| C5.      | Chất lượng lâm sàng (5)                 | 0                             | 0        | 1         | 3         | 1        | 4.00            | 5             |
| C6.      | Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc (3)    | 0                             | 0        | 0         | 3         | 0        | 4.00            | 3             |
| C7.      | Dinh dưỡng và tiết chế (5)              | 0                             | 0        | 2         | 3         | 0        | 3.60            | 5             |
| C8.      | Chất lượng xét nghiệm (2)               | 0                             | 0        | 2         | 0         | 0        | 3.00            | 2             |

| STT      | PHẦN, MỤC VÀ SỐ LƯỢNG CÁC TIÊU CHÍ    | Số lượng tiêu chí đạt các mức |          |          |          |          | Điểm trung bình | Số TC áp dụng |
|----------|---------------------------------------|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----------------|---------------|
|          |                                       | 1                             | 2        | 3        | 4        | 5        |                 |               |
| C9.      | Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6) | 0                             | 0        | 2        | 4        | 0        | 3.67            | 6             |
| C10.     | Nghiên cứu khoa học (2)               | 0                             | 0        | 1        | 1        | 0        | 3.50            | 2             |
| <b>D</b> | <b>CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>       | <b>0</b>                      | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>8</b> | <b>0</b> | <b>3.73</b>     | <b>11</b>     |
| D1.      | Thiết lập hệ thống và cải tiến (3)    | 0                             | 0        | 2        | 1        | 0        | 3.33            | 3             |
| D2.      | Phòng ngừa sự cố và khắc phục (5)     | 0                             | 0        | 1        | 4        | 0        | 3.80            | 5             |
| D3.      | Đánh giá, đo lường, cải tiến (3)      | 0                             | 0        | 0        | 3        | 0        | 4.00            | 3             |

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

1. Bệnh viện triển khai hoạt động tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021 theo nội dung Kế hoạch số 2819/KH-BVYHCT ngày 11/11/2021

- Thời gian kiểm tra: 15/11/2021- 17/11/2021

- Đoàn tự kiểm tra thành lập theo Quyết định số: 2880/QĐ-BVYHCT ngày 12/11/2021

- Phân công các nhóm kiểm tra, đánh giá, tìm bằng chứng thực hiện các tiêu mục trong 83 tiêu chí theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện của BHYT.

- Kiểm tra thực tế tại các khoa lâm sàng, cận lâm sàng, phòng vấn người bệnh và nhân viên y tế các mặt cải tiến chất lượng bệnh viện đã triển khai.

- Kiểm tra tài liệu chứng minh có triển khai thực hiện các quy chế, quy định và các văn bản về chất lượng do Hội đồng QLCL ban hành.

2. Kết quả tự kiểm tra, đánh giá:

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 78/83 tiêu chí

- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 94%

- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 295 điểm

- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.79 điểm

+ Mức 1: Không có tiêu chí

+ Mức 2: Không có tiêu chí

+ Mức 3: Có 23 tiêu chí (chiếm 29.49%)

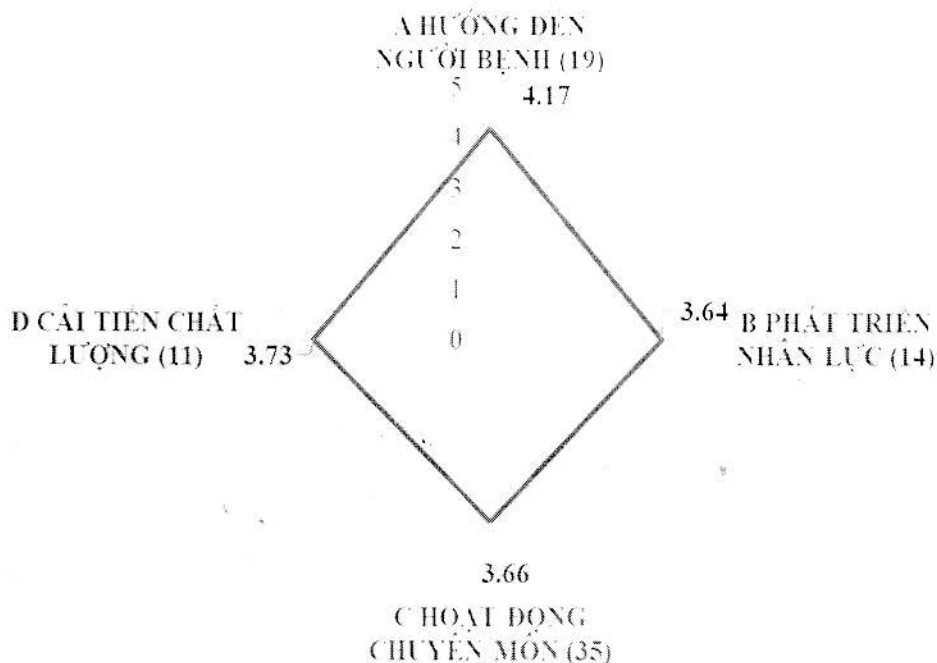
+ Mức 4: Có 49 tiêu chí (chiếm 62.82%)

+ Mức 5: Có 6 tiêu chí (chiếm 7.69%)

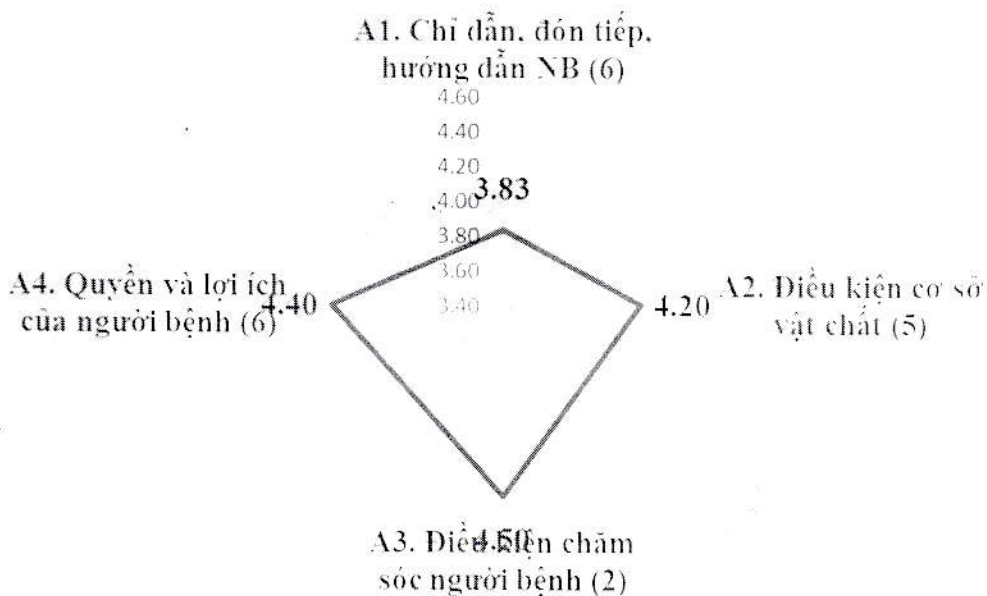


**IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

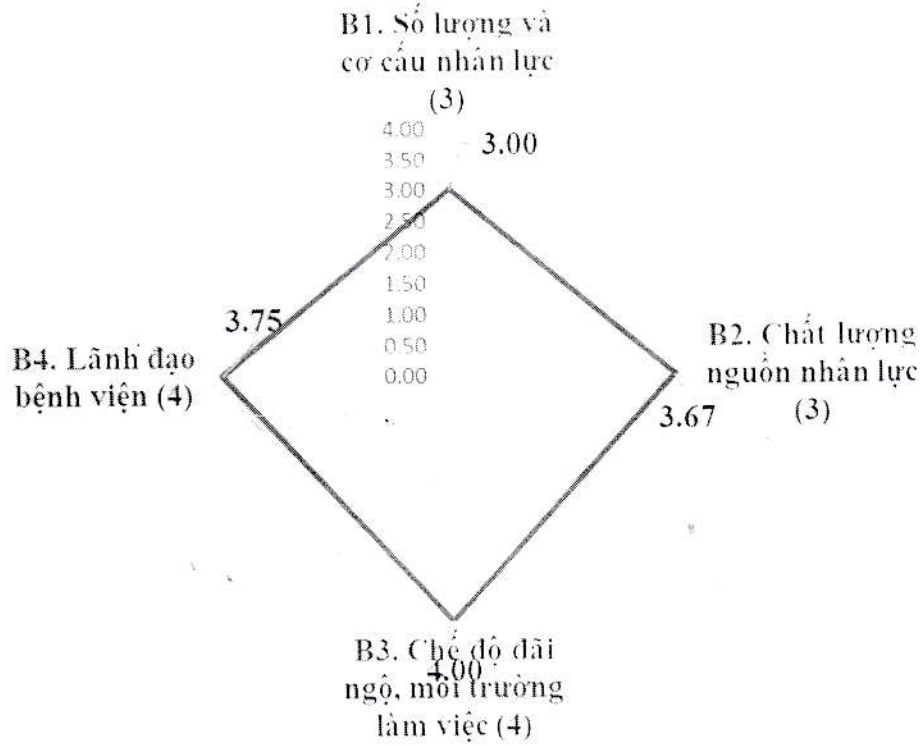
**a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần D)**



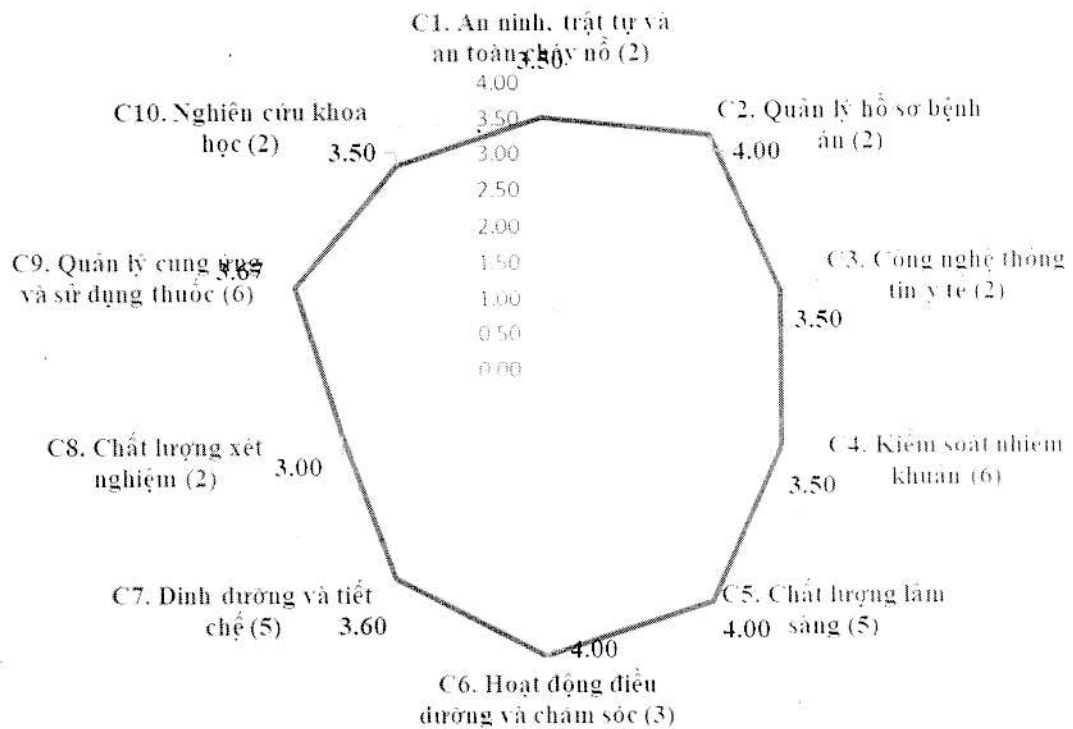
**b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)**



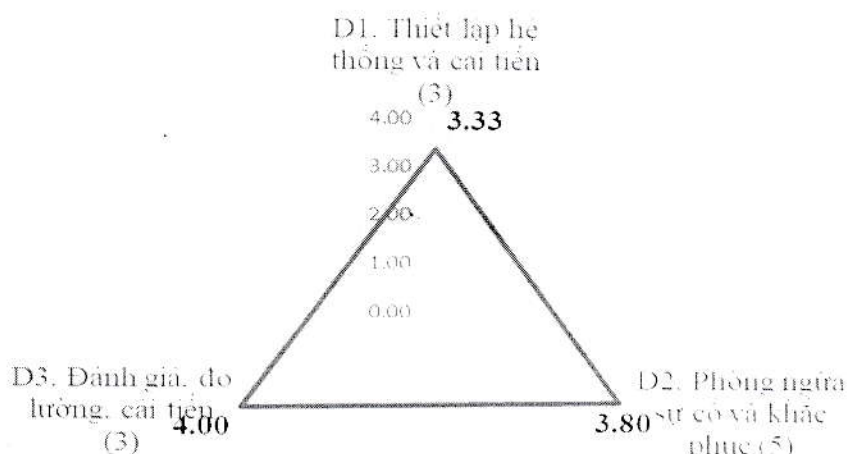
**c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)**



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



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



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

#### 1. Công tác hướng đến người bệnh:

- Bệnh viện đảm bảo Xanh - Sạch - Đẹp, hệ thống biển bảng thống nhất, đầy đủ để chỉ dẫn cho người bệnh

- Duy trì, cải tiến thực hành 5S trên toàn bệnh viện

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị được sửa chữa, bổ sung thường xuyên, đảm bảo phục vụ người bệnh.

- Giám sát, thực hiện các giải pháp an toàn người bệnh tại các khoa lâm sàng về: Xác định chính xác người bệnh, xác định chính xác dịch vụ y tế cung cấp cho người bệnh...

- Thường xuyên khảo sát sự hài lòng và không hài lòng của người bệnh để cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Quyền và lợi ích của người bệnh được đảm bảo; thực hiện tốt việc tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời các ý kiến của người bệnh qua đường dây nóng và các kênh thông tin khác; thực hiện khảo sát sự hài lòng, không hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú theo quy định, có tiến hành các biện pháp cải tiến dựa trên các vấn đề ưu tiên cần cải tiến

#### 2. Công tác phát triển nguồn nhân lực

- Bệnh viện có chế độ đãi ngộ, điều kiện môi trường làm việc chuyên nghiệp, tích cực cho nhân viên, thực hiện các chế độ phụ cấp trách nhiệm, phụ cấp độc hại, ưu đãi nghề.

- Hoàn thành kế hoạch tuyển dụng trong năm 2021

### 3. Công tác Chuyên môn

- Hoàn thiện định dạng dữ liệu, phát triển hệ thống phần mềm nhằm đẩy mạnh chương trình quản lý công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện

- Công tác điều dưỡng và chăm sóc người bệnh: Bệnh viện triển khai khá đầy đủ các hoạt động điều dưỡng, thực hiện tốt công tác tư vấn, hướng dẫn giáo dục sức khỏe cho người bệnh.

- Áp dụng mô hình phân công chăm sóc lấy người bệnh làm trung tâm, đảm bảo tổ chức chăm sóc người bệnh toàn diện và liên tục theo phân cấp chăm sóc.

### 4. Hoạt động cải tiến chất lượng:

- Thường xuyên rà soát, cập nhật, và công khai các thủ tục cũng như giá dịch vụ tại bệnh viện thông qua website, đăng tải tại các vị trí đông người qua lại như khu thanh toán viện phí, các bảng thông báo...

- Nâng cấp, sửa chữa cơ sở hạ tầng đảm bảo phục vụ tốt nhất cho người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện

- Cải cách, thay đổi phong cách giao tiếp chuyên nghiệp trong các quy trình chuyên môn của nhân viên y tế đảm bảo an toàn người bệnh và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

- Triển khai các công tác phòng chống dịch Covid-19; phân luồng, sàng lọc người bệnh, người nhà người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện.

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

- Một số cơ sở vật chất, thiết bị đã sử dụng lâu, cũ đáp ứng sự hài lòng của người bệnh chưa cao.

- Hệ thống CNTT tại bệnh viện còn nhiều hạn chế, chưa triển khai hiệu quả ứng dụng CNTT vào cải tiến chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh.

### **VII. KẾT QUẢ TỰ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ**

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

#### **1. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú:**

- Số lượng khảo sát: 30 phiếu (Mẫu số 1 - BHYT).

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh nội trú

- Thời gian khảo sát: 15/11/2021

**Kết quả:**

| STT | Loại thống kê                    | Kết quả khảo sát           |
|-----|----------------------------------|----------------------------|
| 1   | Tổng điểm trung bình             | <b>4.763441 (4430/930)</b> |
| 2   | Tỷ lệ hài lòng chung             | 100% (930/930)             |
| 3   | Điểm trung bình theo từng phần   | A: 4.620000 (693/150)      |
|     |                                  | B: 4.733333 (710/150)      |
|     |                                  | C: 4.574074 (1235/270)     |
|     |                                  | D: 4.990476 (1048/210)     |
|     |                                  | E: 4.960000(744/150)       |
| 4   | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi   | 96.033333 (28881/30)       |
| 5   | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 100% (30/30)               |

**2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú:**

- Số lượng phiếu khảo sát: 30 phiếu (Mẫu số 2 - BHYT).
- Đối tượng khảo sát: Người bệnh ngoại trú
- Thời gian khảo sát: 15/11/2021

**Kết quả:**

| STT | Loại thống kê                    | Kết quả khảo sát           |
|-----|----------------------------------|----------------------------|
| 1   | Tổng điểm trung bình             | <b>4.963441 (4616/930)</b> |
| 2   | Tỷ lệ hài lòng chung             | 100% (930/930)             |
| 3   | Điểm trung bình theo từng phần   | A: 4.966667 (745/150)      |
|     |                                  | B: 4.963333 (1489/300)     |
|     |                                  | C: 4.995833 (1199/240)     |
|     |                                  | D: 4.991667 (599/120)      |
|     |                                  | E: 4.866667 (584/120)      |
| 4   | Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi   | 99.000000 (2970/30)        |
| 5   | Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 100%(30/30)                |

**3. Kết quả khảo sát hài lòng NVYT:**

- Số lượng phiếu khảo sát: 30 phiếu (Mẫu số 3 - BHYT).
- Đối tượng khảo sát: Nhân viên y tế

**Kết quả:**

| STT | Loại thống kê                                   | Kết quả khảo sát       |
|-----|---|------------------------|
| 1   | Tổng điểm trung bình                            | 4.628030 (6109/1320)   |
| 2   | Tỷ lệ hài lòng chung                            | 98.1818% (1296/1320)   |
| 3   | Điểm trung bình theo từng phần                  | A: 4.600000(1242/270)  |
|     |   | B: 4.740741 (1280/270) |
|     |   | C: 4.488889(1616/360)  |
|     |   | D: 4.638095 (974/210)  |
|     |   | E: 4.747619 (997/210)  |
| 4   | Sẽ gắn bó làm việc tại Bệnh viện lâu dài        | 56.6667%(17/30)        |
| 5   | Mức độ hài lòng nói chung về Lãnh đạo Bệnh viện | 56.6667% (17/30)       |

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

- Tiếp tục thực hiện Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp; phân luồng, sàng lọc chặt chẽ, không lơ là, chủ quan.

- Các khoa/phòng kiểm tra và kịp thời báo cáo phòng HCQT để sửa chữa cơ sở vật chất, đáp ứng phục vụ người bệnh.

- Các khoa/phòng tiếp tục cải tiến chất lượng, hoàn thành đạt tiêu chuẩn theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0)

- Tiếp tục ứng dụng CNTT vào công tác phục vụ người bệnh, đặc biệt là khoa khám bệnh và khối cận lâm sàng để giảm thời gian chờ đợi, đem lại sự phục vụ thuận tiện, tối ưu, khoa học, tăng sự hài lòng cho người bệnh.

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

- Từng bước giải quyết các vấn đề ưu tiên đã xác định ở trên và thực hiện Kế hoạch cải tiến chất lượng, chỉ số chất lượng chung của toàn bệnh viện và khoa/phòng đã đề ra.

- Kiểm tra, giám sát, đôn đốc, nhắc nhở và hỗ trợ khoa/phòng thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện, hoàn thiện các tiêu chí, đảm bảo mục tiêu 3.8 điểm vào cuối năm 2021.

**X. CAM KẾT, QUYẾT TÂM CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

- Bệnh viện tiếp tục thực hiện cải tiến chất lượng đem lại sự hài lòng cao nhất, đảm bảo an toàn người bệnh và nhân viên y tế trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện.

- Bệnh viện cam kết thực hiện đúng theo lộ trình.

*Nghệ An, ngày 19 tháng 11 năm 2021*

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**



**Nguyễn Thị Ngà**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**



**Hồ Văn Thắng**

