

**BIÊN BẢN HỌP NỘI KIỂM
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2021**

Chủ trì: BS. Nguyễn Nương Minh Nga

Giám đốc bệnh viện

Thư ký: BS. Đinh Thúy Đan

Tổ Quản lý chất lượng

Thành phần:

1. BS Nguyễn Nương Minh Nga	Giám đốc bệnh viện	Trưởng đoàn
2. BS Nguyễn Thành Chơn	Phó Giám đốc bệnh viện	Phó đoàn
3. BS Trần Thị Hồng	TP. KHTH	Phó đoàn
4. BS Hà Thị Kim Cương	TP QT-NS	Thành viên
5. BS Phan Anh Kiệt	Trưởng khoa CTCH	Thành viên
6. BS Phan Văn Ngọc	Phó khoa Khám bệnh	Thành viên
7. BS Lê Văn Chung	Trưởng khoa GMHS	Thành viên
8. DS Lã Thị Bích	Trưởng khoa Dược	Thành viên
9. BS Nguyễn Thị Lệ Hồng	Trưởng khoa CLS	Thành viên
10. CN Lâm Thị Thục Quyên	Trưởng phòng TCKT	Thành viên
11. CN Nguyễn Thị Huyền	ĐDT bệnh viện	Thành viên
12. CN Lã Thị Làn	Tổ KSNK	Thành viên
13. CN Nguyễn Thị Ngoan	Tổ Dinh dưỡng	Thành viên
14. CN Lê Thị Ươm	ĐDT khoa CTCH	Thành viên
15. CN Nguyễn Thị Xuân Hương	Phòng QT-NS	Thành viên
16. CN Phạm Văn Tài	Phòng QT-NS	Thành viên

Thời gian: 14 giờ 00, ngày 31 tháng 12 năm 2021

Nội dung: Đánh giá tự kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2021

1. Các thành viên đoàn kiểm tra trình bày mức điểm của các tiêu chí được phân công chấm điểm

Mã số	Chỉ tiêu	BV tự đánh giá 2021	Người đánh giá
A - HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
A1	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn người bệnh (6)		
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	5	BS Ngọc CN Thu
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	

A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4	
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	
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	
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	5	CN Lê Thị Ươm
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	5	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	
A3	Điều kiện chăm sóc người bệnh (2)		
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4	CN Lê Thị Ươm
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	5	CN Huyền
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	CN Lê Thị Ươm
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	5	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	CN Lâm Thị Thục Quyên
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	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	CN Quỳnh
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4	
B - PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)			
B1	Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)		
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	5	BS Hà Thị Kim Cương
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	5	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	5	
B2	Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4	BS Hà Thị Kim Cương
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	5	

B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5	
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	5	CN Nguyễn Thị Xuân Hương
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	4	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	5	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	5	
B4	Lãnh đạo bệnh viện (4)		
B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	5	BS Minh Ngà
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4	CN Xuân Hương
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	3	
C - HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
C1	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)		
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4	CN Viên Đình Lại
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	4	
C2	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	ĐD Lê Thị Thanh Hải
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	
C3	Công nghệ thông tin y tế (2)		
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3	CN Phạm Văn Tài
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	
C4	Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)		
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3	CN Lã Thị Làn
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	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	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	
C5	Chất lượng lâm sàng (5)		
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	BS Trần Thị Hồng
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	1	

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	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	
C6	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	3	CN Nguyễn Thị Huyền
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4	
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	4	
C7	Dinh dưỡng và tiết chế (5)		
C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	3	CN Nguyễn Thị Ngoan
C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	3	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	
C8	Chất lượng xét nghiệm và Giải phẫu bệnh (2)		
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo chức năng, nhiệm vụ	3	BS Nguyễn Thị Lệ Hồng
C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3	
C9	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)		
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	DS Lã Thị Bích
C9.2	C9.2 - Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động Dược	4	
C9.3	Cung ứng thuốc, hóa chất và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	
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	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	
C10	Nghiên cứu khoa học (2)		
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	BS Quách Trung Hào
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	3	
D - HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
D1	Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)		

D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5	BS Đinh Thúy Đan
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	4	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	4	
D2	Phòng ngừa các sai sót, sự cố và cách khắc phục (5)		
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4	BS Đinh Thúy Đan
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	3	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	CN Nguyễn Thị Huyền
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	
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	1	BS Đinh Thúy Đan
D3.2	đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	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	3	

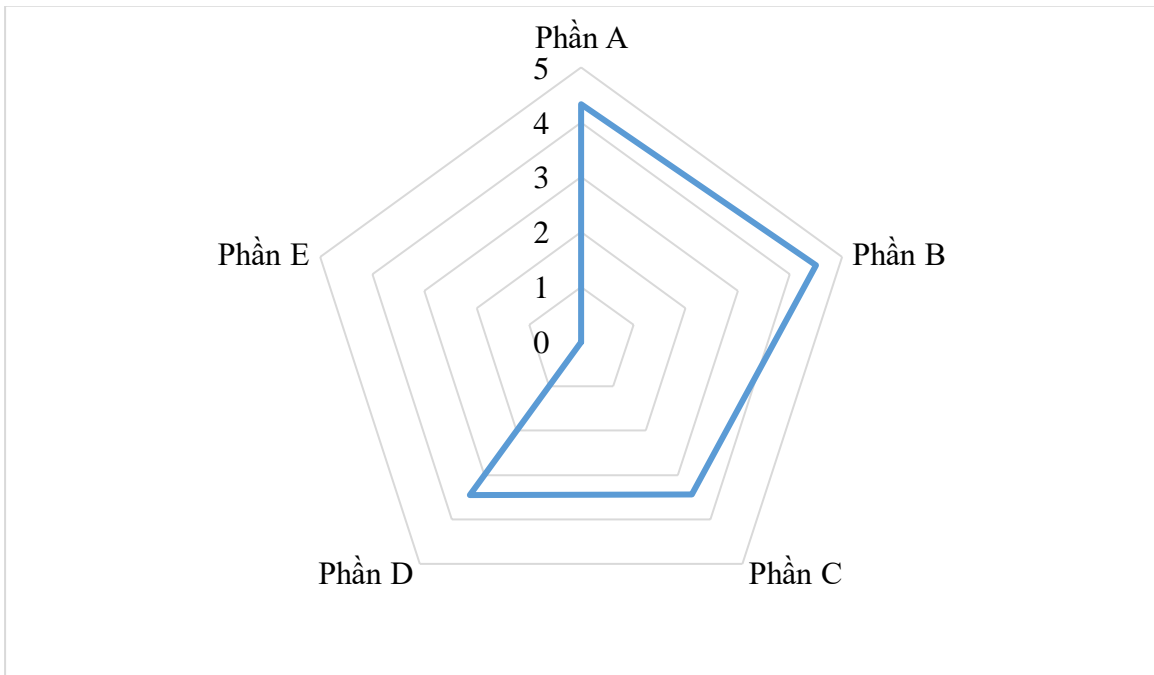
2. Tóm tắt kết quả tự kiểm tra chất lượng bệnh viện

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:	78/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ:	94%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:	299 (Có hệ số: 320)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:	3.76

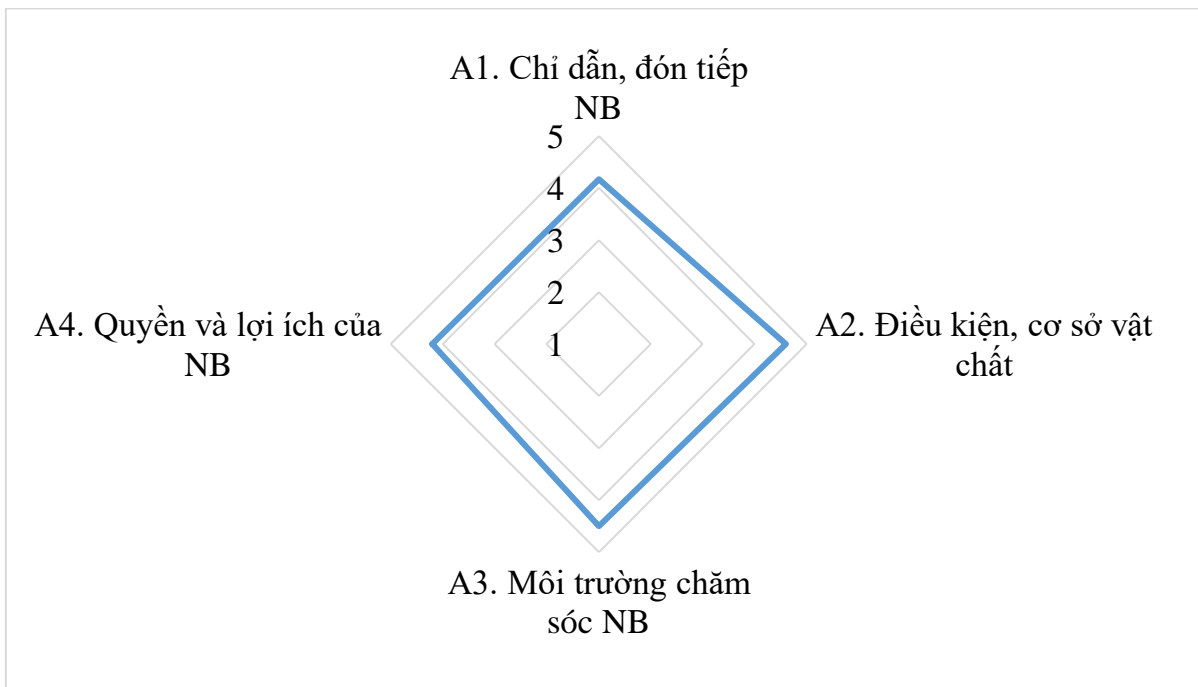
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC:	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	2	1	22	36	17	78
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	2.56	1.28	28.21	46.15	21.79	78

3. Biểu đồ các khía cạnh chất lượng bệnh viện

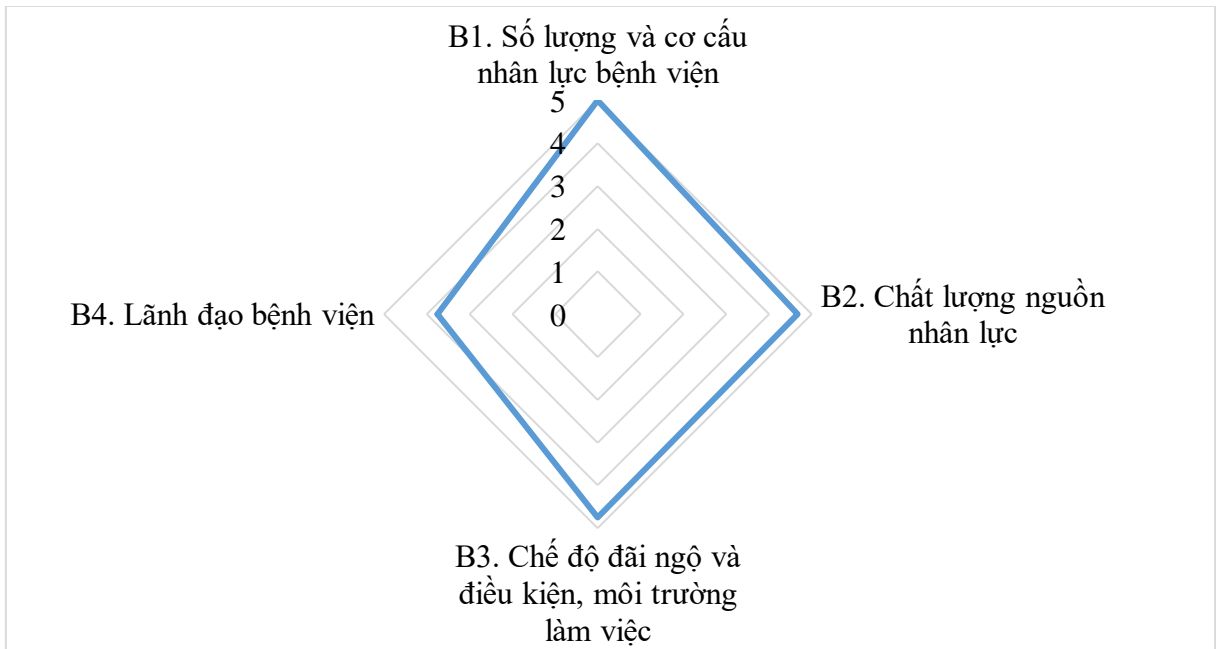
a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần D hoặc E)



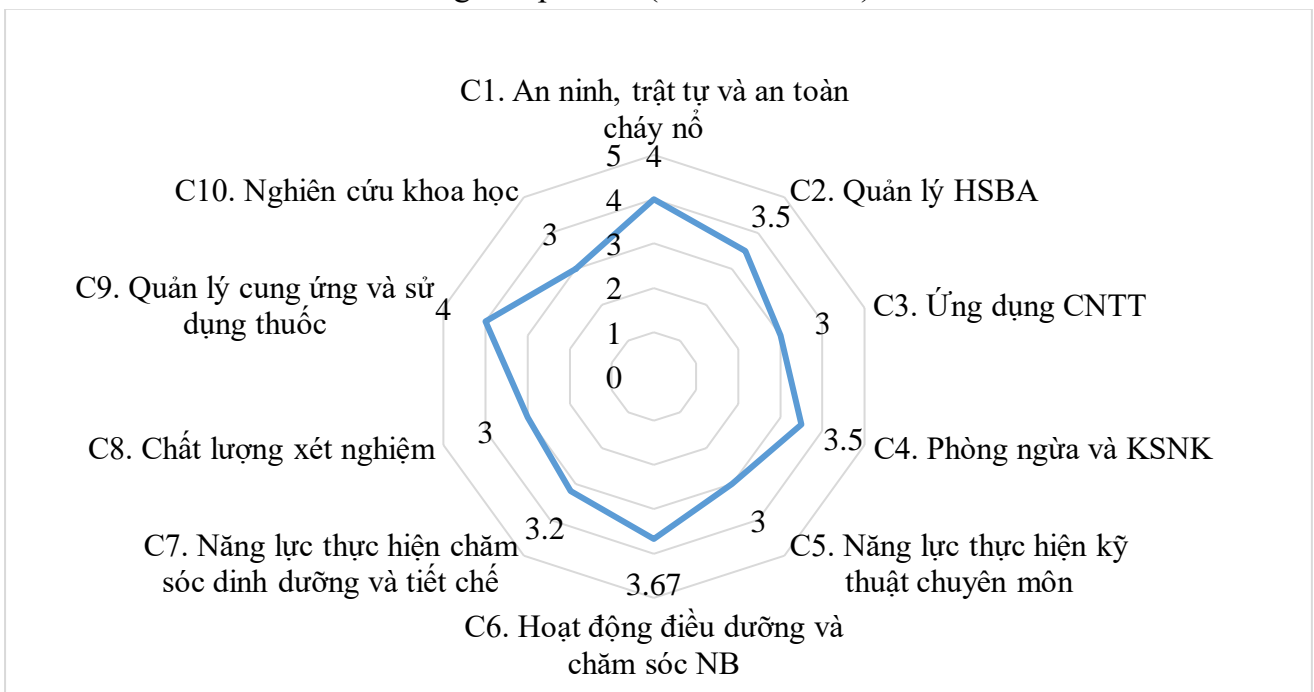
b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



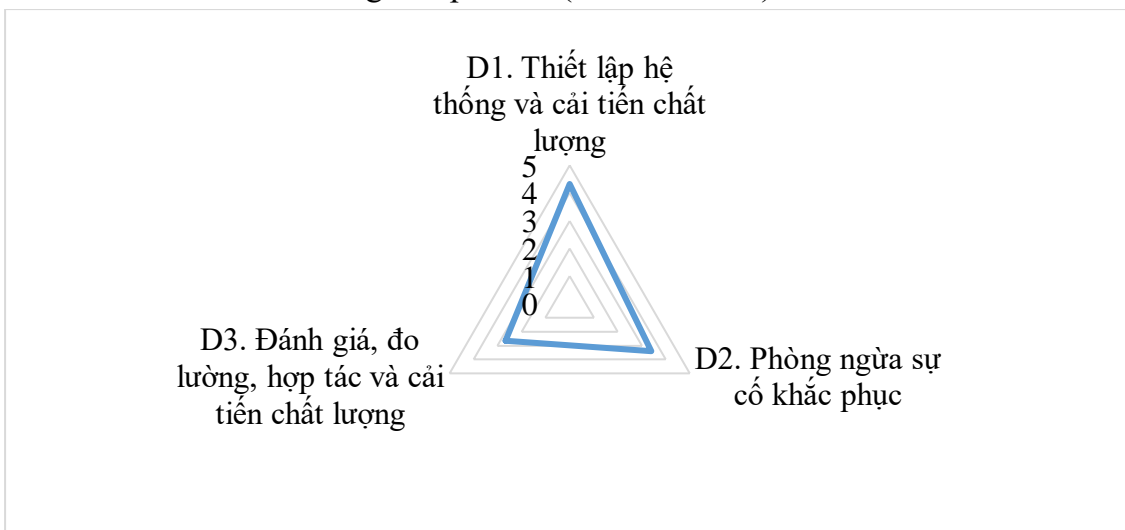
c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



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



e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D4)



4. Ý kiến đoàn kiểm tra

a. Tồn tại

- Bệnh viện không có công viên, bãi cỏ
- NCKH: chưa phối hợp nghiên cứu khoa học với đơn vị khác.
- Phần mềm bệnh viện chưa đáp ứng nhu cầu.
- Nhiều mục tiêu và đề án chưa được hoàn thành.

b. Nguyên nhân

- Bệnh viện hoạt động dưới mô hình bệnh viện chuyên khoa, tư nhân, diện tích nhỏ và giới hạn.
- Phần mềm cũ, chưa khắc phục được, tiến độ không đúng theo kế hoạch.
- Tình hình dịch bệnh COVID-19 diễn biến phức tạp, gây nhiều cản trở trong chuyên môn, phục vụ người bệnh và cả nhân lực.

c. Các vấn đề cần ưu tiên cải tiến

Dựa trên phân tích thực trạng chất lượng bệnh viện và đánh giá tiêu chí, bệnh viện xác định 1 số vấn đề ưu tiên giải quyết trong năm 2022:

- Xây dựng thêm vào phần mềm quản lý bệnh viện.
- Ứng dụng công nghệ thông tin triển khai đúng tiến độ, kế hoạch đề ra.
- Chú trọng công tác Kiểm soát nhiễm khuẩn, tổ KSNK tiến hành giám sát khoa trọng điểm, nhóm người bệnh trọng điểm có nguy cơ nhiễm khuẩn cao.
- Xây dựng và liên tục thay đổi kế hoạch phù hợp để phục vụ đáp ứng nhu cầu mà vẫn đảm bảo an toàn cho cả nhân viên và người bệnh trong thời buổi sống chung với dịch bệnh COVID-19.

Ngày 31 tháng 12 năm 2021

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

BS. Đinh Thúy Đan



Nguyễn Nương Minh Nga