

**BIÊN BẢN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2018**

(ÁP DỤNG CHO CÁC ĐOÀN KIỂM TRA CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ)

Bệnh viện: BỆNH VIỆN PHỔI ĐÀ NẴNG  
 Địa chỉ: tổ 53, phường Hoà Minh, quận Liên Chiểu, Đà Nẵng  
 Giám đốc: LÊ THÀNH PHÚC  
 Di động: 0903578049. Email: phuclt@danang.gov.vn

**THÔNG TIN ĐOÀN KIỂM TRA**

- Số và trích yếu của quyết định đoàn kiểm tra: Quyết định số 897/QĐ-SYT ngày 14/11/2018 về việc thành lập Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện đối với các Bệnh viện Hạng 2 trở xuống trực thuộc Sở Y tế
- Nơi ban hành: Sở Y tế TP Đà Nẵng - Số lượng thành viên đoàn: 16
- Họ và tên Trưởng đoàn kiểm tra: Nguyễn Tiên Hồng
- Vị trí công tác: Phó Giám đốc
- Họ và tên Thư ký đoàn: Ngô Thị Kiều My - Điện thoại liên hệ: 0905.123.573
- Địa chỉ Email thư ký đoàn: myntk@danang.gov.vn

**TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

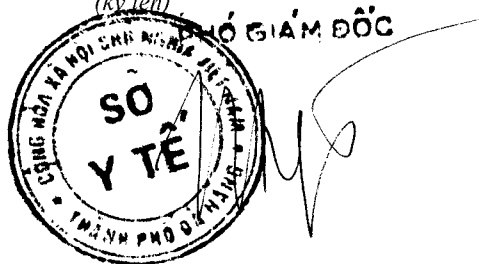
1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 78/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 94%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 236 (Có hệ số: 2,54)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 2.99

(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     | 18    | 41    | 18    | 1     | 78               |
| 6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:          | 0.00  | 23.08 | 52.56 | 23.08 | 1.28  | 78               |

Ngày...04...tháng...12...năm...2018

TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA  
 (ký tên)

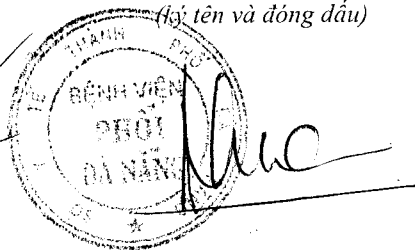


Nguyễn Tiên Hồng

THƯ KÝ ĐOÀN  
 (ký tên)

NGO THI KIEU MY

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
 (ký tên và đóng dấu)



Lê Thành Phúc

# BÁO CÁO ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2018

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

| Mã số | Chi tiêu                                                                                                           | Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2018 | Đoàn KT đánh giá NĂM 2018 | 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                                                      | 4                              | 4                         |          |
| A1.2  | Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật            | 3                              | 3                         |          |
| A1.3  | Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh                                   | 4                              | 3                         |          |
| A1.4  | Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời                                                        | 3                              | 3                         |          |
| A1.5  | Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên   | 4                              | 4                         |          |
| A1.6  | Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện | 3                              | 3                         |          |
| A2    | A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)                                                                |                                |                           |          |
| A2.1  | Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường                                                          | 4                              | 3                         |          |
| A2.2  | Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện                                            | 3                              | 3                         |          |
| A2.3  | Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt                                          | 5                              | 5                         |          |
| A2.4  | Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý                                 | 3                              | 3                         |          |
| A2.5  | Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện          | 3                              | 3                         |          |
| A3    | A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)                                                                             |                                |                           |          |
| A3.1  | Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp                                               | 4                              | 4                         |          |
| A3.2  | Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp                                               | 3                              | 3                         |          |
| 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                                              | 3                              | 3                         |          |
| A4.2  | Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân                                                                   | 4                              | 4                         |          |
| A4.3  | Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác                                           | 4                              | 4                         |          |
| A4.4  | Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế                                                            | 0                              | 0                         |          |
| A4.5  | Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời     | 4                              | 4                         |          |
| A4.6  | Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp                 | 3                              | 3                         |          |
| B     | PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)                                                                   |                                |                           |          |
| B1    | B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)                                                                      |                                |                           |          |
| B1.1  | Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện                                                                    | 3                              | 2                         |          |
| B1.2  | Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện                                                             | 2                              | 2                         |          |
| B1.3  | Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện                                                        | 3                              | 3                         |          |
| B2    | B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)                                                                                  |                                |                           |          |
| B2.1  | Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp                                                      | 3                              | 3                         |          |
| B2.2  | Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức                                                      | 4                              | 4                         |          |
| B2.3  | Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực                                                 | 3                              | 3                         |          |



| Mã số | Chỉ tiêu                                                                                                                 | Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2018 | Đoàn KT đánh giá NĂM 2018 | Chi tiết |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------|
| B3.1  | Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế                                                         | 3                              | 3                         |          |
| 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                              | 4                         |          |
| B3.3  | Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện                                               | 3                              | 3                         |          |
| B3.4  | Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế                                                                 | 4                              | 4                         |          |
| B4    | B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)                                                                                               |                                |                           |          |
| B4.1  | Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai                                       | 3                              | 3                         |          |
| B4.2  | Triển khai văn bản của các cấp quản lý                                                                                   | 3                              | 2                         |          |
| B4.3  | Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện                                                                      | 3                              | 3                         |          |
| B4.4  | Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận                                                                 | 4                              | 4                         |          |
| C     | PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)                                                                                        |                                |                           |          |
| C1    | C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)                                                                              |                                |                           |          |
| C1.1  | Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện                                                                                       | 4                              | 4                         |          |
| C1.2  | Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ                                                                              | 2                              | 2                         |          |
| C2    | C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)                                                                                            |                                |                           |          |
| C2.1  | Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học                                                                       | 3                              | 3                         |          |
| C2.2  | Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học                                                                    | 4                              | 4                         |          |
| C3    | C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)                                                                           |                                |                           |          |
| C3.1  | Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế                                                                              | 3                              | 2                         |          |
| C3.2  | Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn                               | 3                              | 3                         |          |
| C4    | C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)                                                                              |                                |                           |          |
| C4.1  | Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn                                                                   | 3                              | 2                         |          |
| C4.2  | Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện                       | 3                              | 3                         |          |
| C4.3  | Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay                                                                     | 2                              | 2                         |          |
| C4.4  | Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện                                                   | 3                              | 3                         |          |
| C4.5  | Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định                              | 4                              | 4                         |          |
| C4.6  | Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định                             | 3                              | 3                         |          |
| C5    | C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)                                                                 |                                |                           |          |
| C5.1  | Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật                                                                     | 2                              | 2                         |          |
| C5.2  | Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới                                                       | 3                              | 3                         |          |
| C5.3  | Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng            | 3                              | 3                         |          |
| C5.4  | Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị                                                                             | 3                              | 3                         |          |
| C5.5  | Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện                                       | 3                              | 2                         |          |
| C6    | C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)                                                                      |                                |                           |          |
| C6.1  | Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả                                                          | 3                              | 3                         |          |
| C6.2  | Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị | 4                              | 4                         |          |
| C6.3  | Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện                                          | 4                              | 4                         |          |
| 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                        | 3                              | 3                         |          |
| C7.2  | Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh                                                              |                                |                           |          |

| Mã số | Chỉ tiêu                                                                                                               | Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2018 | Đoàn KT đánh giá NĂM 2018 | Chi tiết |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------|
| C7.3  | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện                                      | 3                              | 3                         |          |
| C7.4  | Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý                                                        | 4                              | 4                         |          |
| C7.5  | Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện                                | 2                              | 2                         |          |
| C8    | C8. Chất lượng xét nghiệm (2)                                                                                          |                                |                           |          |
| C8.1  | Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh                               | 3                              | 3                         |          |
| C8.2  | Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm                                                                                      | 3                              | 3                         |          |
| C9    | C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)                                                                              |                                |                           |          |
| C9.1  | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được                                                                    | 3                              | 3                         |          |
| C9.2  | Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược                                                                                       | 3                              | 3                         |          |
| C9.3  | Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng                                            | 4                              | 4                         |          |
| C9.4  | Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý                                                                                          | 3                              | 3                         |          |
| C9.5  | Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng                    | 3                              | 3                         |          |
| C9.6  | Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả                                                        | 3                              | 3                         |          |
| C10   | C10. Nghiên cứu khoa học (2)                                                                                           |                                |                           |          |
| C10.1 | Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học                                                                      | 2                              | 2                         |          |
| 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     | 2                              | 2                         |          |
| D     | PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)                                                                             |                                |                           |          |
| D1    | D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)                                                                      |                                |                           |          |
| D1.1  | Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện                                                                        | 2                              | 2                         |          |
| D1.2  | Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện                                                   | 2                              | 2                         |          |
| D1.3  | Xây dựng văn hóa chất lượng                                                                                            | 3                              | 3                         |          |
| D2    | D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)                                                                                 |                                |                           |          |
| D2.1  | Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh                                                         | 3                              | 3                         |          |
| D2.2  | Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục                                 | 3                              | 3                         |          |
| D2.3  | Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa                                                      | 3                              | 3                         |          |
| D2.4  | Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ                                                             | 3                              | 3                         |          |
| D2.5  | Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã                                                                             | 2                              | 2                         |          |
| D3    | D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)                                                             |                                |                           |          |
| D3.1  | Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện                                                | 3                              | 2                         |          |
| D3.2  | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện                                                                     | 2                              | 2                         |          |
| 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    | 2                              | 2                         |          |
| 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                                                      | 0                              | 0                         |          |
| E1.2  | Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh                | 0                              | 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            | 0                              | 0                         |          |
| E2.1  | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa                                                                 | 0                              | 0                         |          |

## II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

| KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC                                                                                            | Mức<br>1 | Mức<br>2 | Mức<br>3 | Mức<br>4 | Mức<br>5 | Điểm<br>TB | Số<br>TC<br>áp<br>dụng |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------------------|
| <b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>                                                                               | 0        | 0        | 11       | 6        | 1        | 3.44       | 18                     |
| A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)                                                               | 0        | 0        | 4        | 2        | 0        | 3.33       | 6                      |
| A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)                                                                    | 0        | 0        | 4        | 0        | 1        | 3.40       | 5                      |
| A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)                                                                                 | 0        | 0        | 1        | 1        | 0        | 3.50       | 2                      |
| A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)                                                                                | 0        | 0        | 2        | 3        | 0        | 3.60       | 5                      |
| <b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>                                                                | 0        | 3        | 7        | 4        | 0        | 3.07       | 14                     |
| B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)                                                                          | 0        | 2        | 1        | 0        | 0        | 2.33       | 3                      |
| B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)                                                                                      | 0        | 0        | 2        | 1        | 0        | 3.33       | 3                      |
| B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)                                                               | 0        | 0        | 2        | 2        | 0        | 3.50       | 4                      |
| B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)                                                                                             | 0        | 1        | 2        | 1        | 0        | 3.00       | 4                      |
| <b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>                                                                               | 0        | 9        | 18       | 8        | 0        | 2.97       | 35                     |
| C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)                                                                            | 0        | 1        | 0        | 1        | 0        | 3.00       | 2                      |
| C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)                                                                                          | 0        | 0        | 1        | 1        | 0        | 3.50       | 2                      |
| C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)                                                                         | 0        | 1        | 1        | 0        | 0        | 2.50       | 2                      |
| C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)                                                                            | 0        | 2        | 3        | 1        | 0        | 2.83       | 6                      |
| C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)                                                               | 0        | 2        | 3        | 0        | 0        | 2.60       | 5                      |
| C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)                                                                    | 0        | 0        | 1        | 2        | 0        | 3.67       | 3                      |
| C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)                                                             | 0        | 1        | 2        | 2        | 0        | 3.20       | 5                      |
| C8. Chất lượng xét nghiệm (2)                                                                                          | 0        | 0        | 2        | 0        | 0        | 3.00       | 2                      |
| C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)                                                                              | 0        | 0        | 5        | 1        | 0        | 3.17       | 6                      |
| C10. Nghiên cứu khoa học (2)                                                                                           | 0        | 2        | 0        | 0        | 0        | 2.00       | 2                      |
| <b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>                                                                      | 0        | 6        | 5        | 0        | 0        | 2.45       | 11                     |
| D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)                                                                      | 0        | 2        | 1        | 0        | 0        | 2.33       | 3                      |
| D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)                                                                                 | 0        | 1        | 4        | 0        | 0        | 2.80       | 5                      |
| D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)                                                             | 0        | 3        | 0        | 0        | 0        | 2.00       | 3                      |
| <b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>                                                                            | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0          |                        |
| 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        | 0        | 0        | 0          |                        |

**II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG**

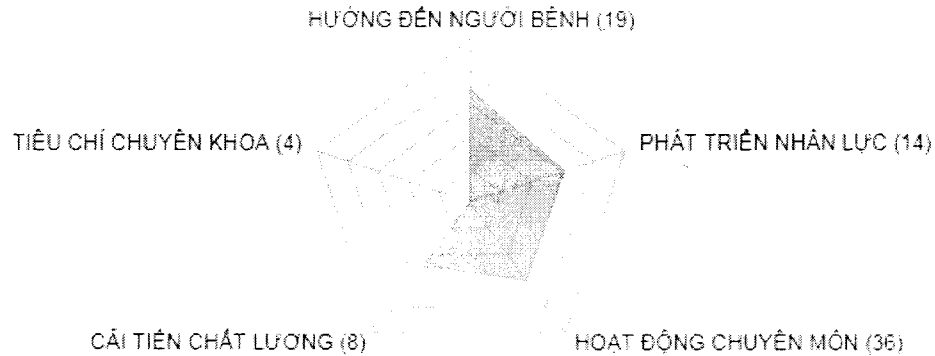
| KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC                                                                                            | Mức<br>1 | Mức<br>2 | Mức<br>3 | Mức<br>4 | Mức<br>5 | Điểm<br>TB | Số<br>TC<br>áp<br>dụng |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------------------|
| <b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>                                                                               | 0        | 0        | 11       | 6        | 1        | 3.44       | 18                     |
| A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)                                                               | 0        | 0        | 4        | 2        | 0        | 3.33       | 6                      |
| A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)                                                                    | 0        | 0        | 4        | 0        | 1        | 3.40       | 5                      |
| A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)                                                                                 | 0        | 0        | 1        | 1        | 0        | 3.50       | 2                      |
| A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)                                                                                | 0        | 0        | 2        | 3        | 0        | 3.60       | 5                      |
| <b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>                                                                | 0        | 3        | 7        | 4        | 0        | 3.07       | 14                     |
| B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)                                                                          | 0        | 2        | 1        | 0        | 0        | 2.33       | 3                      |
| B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)                                                                                      | 0        | 0        | 2        | 1        | 0        | 3.33       | 3                      |
| B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)                                                               | 0        | 0        | 2        | 2        | 0        | 3.50       | 4                      |
| B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)                                                                                             | 0        | 1        | 2        | 1        | 0        | 3.00       | 4                      |
| <b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>                                                                               | 0        | 9        | 18       | 8        | 0        | 2.97       | 35                     |
| C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)                                                                            | 0        | 1        | 0        | 1        | 0        | 3.00       | 2                      |
| C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)                                                                                          | 0        | 0        | 1        | 1        | 0        | 3.50       | 2                      |
| C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)                                                                         | 0        | 1        | 1        | 0        | 0        | 2.50       | 2                      |
| C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)                                                                            | 0        | 2        | 3        | 1        | 0        | 2.83       | 6                      |
| C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)                                                               | 0        | 2        | 3        | 0        | 0        | 2.60       | 5                      |
| C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)                                                                    | 0        | 0        | 1        | 2        | 0        | 3.67       | 3                      |
| C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)                                                             | 0        | 1        | 2        | 2        | 0        | 3.20       | 5                      |
| C8. Chất lượng xét nghiệm (2)                                                                                          | 0        | 0        | 2        | 0        | 0        | 3.00       | 2                      |
| C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)                                                                              | 0        | 0        | 5        | 1        | 0        | 3.17       | 6                      |
| C10. Nghiên cứu khoa học (2)                                                                                           | 0        | 2        | 0        | 0        | 0        | 2.00       | 2                      |
| <b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>                                                                      | 0        | 6        | 5        | 0        | 0        | 2.45       | 11                     |
| D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)                                                                      | 0        | 2        | 1        | 0        | 0        | 2.33       | 3                      |
| D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)                                                                                 | 0        | 1        | 4        | 0        | 0        | 2.80       | 5                      |
| D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)                                                             | 0        | 3        | 0        | 0        | 0        | 2.00       | 3                      |
| <b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>                                                                            | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0          |                        |
| 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        | 0        | 0        | 0          |                        |

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

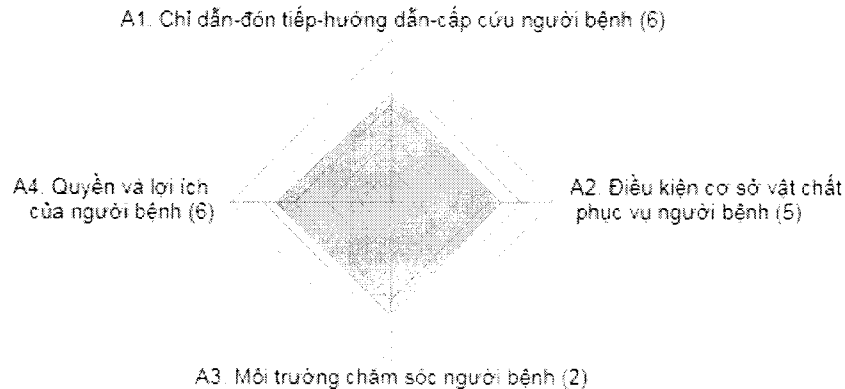
- Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện đối với Bệnh viện Phổi được thành lập theo Quyết định số 897/QĐ-SYT ngày 14/11/2018 của Giám đốc Sở Y tế. Mời đại diện Bảo hiểm xã hội thành phố tham gia là quan sát viên. - Đoàn tiến hành kiểm tra tại bệnh viện theo Kế hoạch. - Đoàn phân làm 08 nhóm kiểm tra. Các nhóm tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo sự phân công của Trưởng đoàn. Sau khi kiểm tra gửi kết quả (điểm và nhận xét) về Tổ thư ký để tiến hành tổng hợp, hoàn chỉnh Biên bản kiểm tra. - Tổ thư ký thông báo kết quả kiểm tra đánh giá. - Đại diện bệnh viện phát biểu ý kiến. - Kết luận của Trưởng đoàn.

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

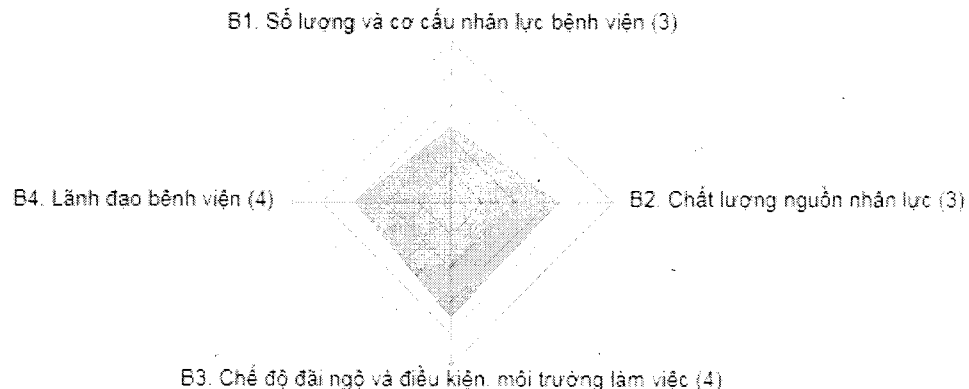
- a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



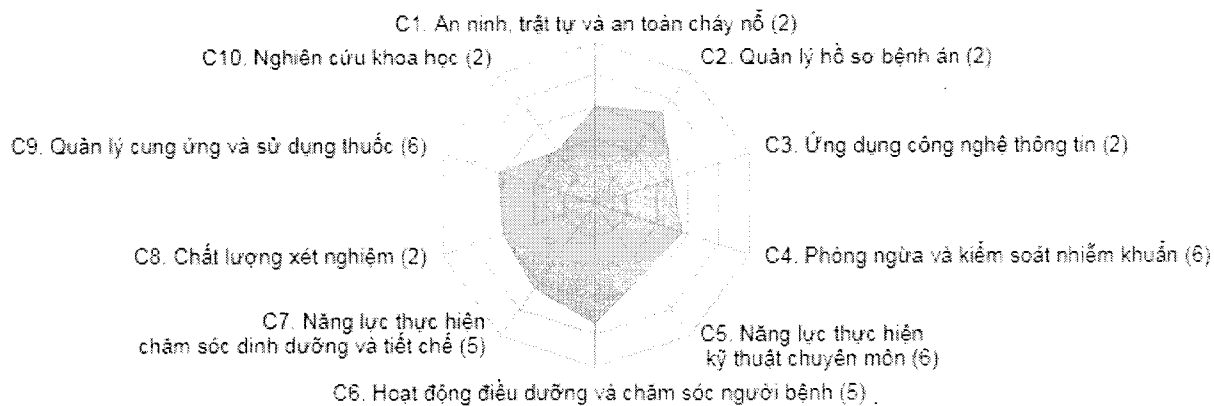
- b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



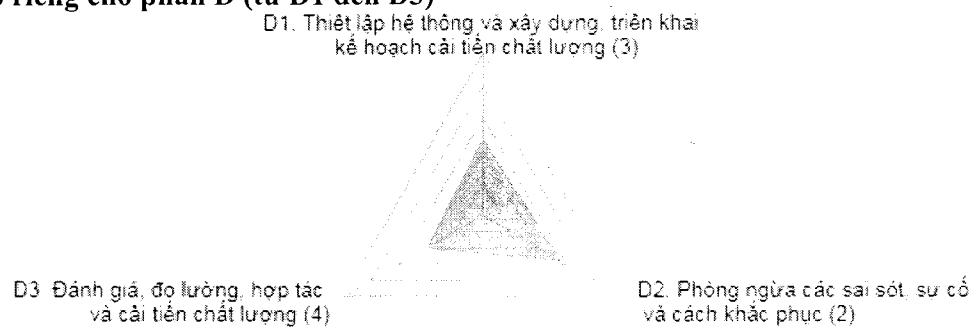
- c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



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



• e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)





**IV. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

- Mức điểm kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018 đạt 2.98, tăng 0.07 so với năm 2017 (năm 2017 đạt 2.91).
- Kết quả kiểm tra đánh giá của Sở Y tế so với kết quả đơn vị tự kiểm tra có:
- Các tiêu chí tăng điểm: 00 tiêu chí
- Các tiêu chí giảm điểm: 13 tiêu chí.

**V. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM CỦA BỆNH VIỆN****1. Công tác hướng đến người bệnh**

- Bệnh viện có khuôn viên rộng, có ghế ngồi trong công viên, có cây xanh
- Đồ đạc người bệnh, người nhà để gọn gàng, ngăn nắp.
- Mỗi giường bệnh có tủ đầu giường sạch sẽ, không gỉ.
- Người bệnh được giải thích rõ ràng về các thông tin liên quan đến KCB; được công khai về thuốc, vật tư tiêu hao.
- Buồng bệnh riêng nam, nữ có rèm che di động.
- Bệnh nhân nằm viện nội trú có đủ phương tiện đáp ứng các nhu cầu cơ bản như quần áo được thay theo quy định, sạch sẽ và mới từ năm 2017.
- Các tiêu chí A1 về chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn người bệnh được đơn vị tự chấm phù hợp với thực trạng bv; người bệnh được đón tiếp, chỉ dẫn khoa học; sảnh chờ rộng, thoáng mát, đủ tiện nghi; có đầu đủ các hướng dẫn KCB, xét nghiệm.
- Phòng cấp cứu thiết kế đảm bảo các điều kiện theo quy định.

**2. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện**

- BV đã xây dựng đề án vị trí việc làm và được cấp thẩm quyền phê duyệt; có tổ chức hoạt động nghỉ dưỡng và chương trình giao lưu cho cán bộ, nhân viên BV.
- Đơn vị xây dựng và ban hành các quy chế tổ chức và quản lý đơn vị như tuyển dụng, bổ dụng, quy hoạch.
- Ban hành KH phát triển BV giai đoạn 5 năm và KH thực hiện từng năm nhưng cần điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.
- Tổ chức nhiều hoạt động triển khai nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử.
- Có chính sách hỗ trợ đào tạo cho cán bộ y tế.
- Bệnh viện đã đăng tải thông tin về giá dịch vụ y tế, giá thuốc, giá vật tư .... Trên website bệnh viện rõ ràng, thuận tiện để người bệnh dễ dàng tra cứu.

**3. Công tác chuyên môn**

Bệnh viện triển khai khá đầy đủ các qui chế chuyên môn theo qui định, cụ thể như sau:

- Quy chế hồ sơ bệnh án: Hồ sơ bệnh án tương đối sạch sẽ, đã mã số hóa theo ICD 10, lưu trữ hồ sơ bệnh án có kho quản lý hồ sơ đảm bảo yêu cầu. Có đội ngũ bảo vệ đảm bảo yêu cầu.
- Chất lượng xét nghiệm: Phòng Xét nghiệm đạt tiêu chuẩn TB SLMTA – 3 sao, có thể thực hiện được các xét nghiệm vi sinh chuyên ngành lao như xét nghiệm vi khuẩn lao kháng thuốc hàng 1, 2 mỗi trường lỏng, kỹ thuật xét nghiệm vi khuẩn lao đa kháng, siêu kháng LPA.
- Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc: nhân viên khoa được có trình độ là được đại học (04 người); xây dựng đầy đủ các quy trình hoạt động; công tác báo cáo, theo dõi việc sử dụng thuốc, vật tư y tế đầy đủ; có tiến hành đào tạo cho các cán bộ y tế về sử dụng thuốc an toàn, hợp lý.
- Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn: đã xây dựng hệ thống KSNK và bước đầu triển khai hoạt động KSNK như: thành lập Hội đồng KSNK, mạng lưới và tổ KSNK; ban hành một số quy trình cơ bản về KSNK.
- Công tác điều dưỡng và chăm sóc người bệnh: bệnh viện đã thiết lập hệ thống quản lý điều dưỡng và hoạt động theo quy định; đã xây dựng kế hoạch hoạt động từ đầu năm; trong năm bệnh viện đã tổ chức thành công Hội thi Điều dưỡng với nhiều nội dung thiết thực.
- Công tác dinh dưỡng - tiết chế: BV đã triển khai công tác dinh dưỡng tiết chế theo quy định; cán bộ phụ trách công tác dinh dưỡng đã có chứng chỉ về dinh dưỡng; đã huy động được nguồn kinh phí từ thiện cho công tác dinh dưỡng; triển khai được phiếu đánh giá sàng lọc dinh dưỡng tại hồ sơ bệnh án; thực hiện được tiết chế dinh dưỡng cho một số chế độ ăn bệnh lý;

**4. Hoạt động cải tiến chất lượng**

- Bệnh viện có hệ thống báo cáo sự cố y khoa của toàn bệnh viện, có quy định về việc quản lý sự cố y khoa; có quy định về việc xác nhận, khẳng định đúng người bệnh; có bảng tóm tắt các bước khẳng định chính xác người bệnh; có áp dụng mã vạch trong công tác khám chữa bệnh.
- Bệnh viện đã thành lập hội đồng quản lý chất lượng, ban hành quy chế hoạt động của Hội đồng; Đã thành lập mạng lưới quản lý chất lượng và tổ QLCL.

**VI. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI****1. Công tác hướng đến người bệnh**

- Bệnh viện chưa xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng dựa trên danh sách các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi khảo sát sự hài lòng của người bệnh.
- Chưa đánh giá cụ thể thực trạng và có kế hoạch cải tiến chất lượng phục vụ tại Khoa Khám bệnh.

**2. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện**

- Chưa tuyển đầy đủ bác sỹ theo đề án vị trí việc làm.
- Trong bảng kế hoạch phát triển nhân lực tổng thể và hàng năm, mỗi mục tiêu cụ thể còn thiếu chỉ số đánh giá.
- Chưa xây dựng quy chế, quy trình triển khai văn bản chỉ đạo.

**3. Công tác chuyên môn**

- Sổ bình bệnh án của các khoa phòng chưa đầy đủ, không có sổ bình đơn thuốc của khoa khám bệnh; nhân viên phụ trách công nghệ thông tin chưa thể hiện kết quả bằng báo cáo văn bản.
  - Công tác xét nghiệm: Chưa thực hiện công bố phòng xét nghiệm đạt an toàn sinh học cấp II( giấy chứng nhận phòng xét nghiệm đạt tiêu chuẩn an toàn sinh học cấp 02 đã hết hạn - đến 19/10/2018).
  - Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn: các quy trình xử lý dụng cụ chưa cập nhật theo QĐ số 3671/QĐ-BYT; chưa triển khai các hướng dẫn mới theo QĐ 3916/QĐ-BYT; chưa triển khai tập huấn về công tác KSNK cho các cán bộ nhân viên mạng lưới KSNK, nhân viên y tế trong BV.
  - Công tác điều dưỡng và chăm sóc người bệnh: Hội đồng Điều dưỡng đã hoạt động nhưng chưa có quy chế; quy định về tư vấn GDSK chưa đặc thù với mô hình bệnh tật và chưa cụ thể; tập huấn GDSK chưa có nội dung chuyên môn; Chưa xây dựng chỉ số đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh.
  - Công tác dinh dưỡng tiết chế: chưa lập kế hoạch chăm sóc dinh dưỡng cho người bệnh có nguy cơ; chưa thể hiện trong hồ sơ bệnh án về việc hội chẩn dinh dưỡng.
  - Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc: Chưa có dược sỹ phụ trách công tác dược lâm sàng; chưa có nhà thuốc bệnh viện.
4. Hoạt động cải tiến chất lượng
- Bệnh viện chưa xây dựng Đề án hoạt động và mô tả công việc của Tổ Quản lý chất lượng theo Thông tư 19/TT-BYT.

## VII. ĐOÀN KIỂM TRA ĐỀ XUẤT CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN CẢI TIẾN

- Cần tăng cường tuyển dụng bác sỹ để phục vụ cho công tác KCB và đào tạo nguồn kế cận.
- Xây dựng phiếu tóm tắt thông tin điều trị.
- Cần tăng cường công tác nghiên cứu khoa học và áp dụng kết quả nghiên cứu vào công tác khám chữa bệnh tại đơn vị.
- Bảng giá viện phí cần đặt tại vị trí thuận tiện, dễ tra cứu hơn.
- Sửa đổi, cập nhật quy trình xử lý dụng cụ, các bảng kiểm giám sát theo hướng dẫn của BHYT; Tổ chức tập huấn về công tác KSNK cho cán bộ nhân viên trong BV.
- Bổ sung ghế vị trí chuyên môn cho phòng KHTH; Bổ sung các văn bản còn thiếu hoặc chưa đúng theo các Tiêu chí QLCL; thực hiện bình đơn thuốc ở khoa Khám bệnh.
- Có kế hoạch áp dụng Bộ tiêu chí chất lượng phòng xét nghiệm theo QĐ 2429/QĐ-BYT đạt mức 04 để phấn đấu nâng mức Tiêu chí C8.2 từ mức 3 lên mức 4.
- Cần xây dựng Đề án Tổ QLCL có quy định vị trí việc làm; Sau mỗi đợt tự kiểm tra đánh giá, bệnh viện cần có bảng thông kê các tiêu mục chưa đạt yêu cầu và lý do chưa đạt.
- Bảng KH cải tiến chất lượng chung của bệnh viện cần xác định các đề án cải tiến chất lượng theo từng mục tiêu, nguồn kinh phí dự kiến và địa chỉ khoa phòng đầu mối thực hiện.

## VIII. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA BỆNH VIỆN VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA

- Thống nhất và tiếp thu các góp ý của Đoàn kiểm tra để có kế hoạch thực hiện cải tiến chất lượng đạt mức cao hơn trong thời gian tới.

## IX. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

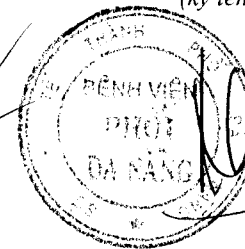
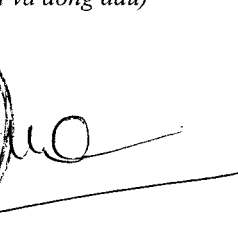
- Đề nghị đơn vị duy trì, phát huy những mặt đạt được, có giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế; xây dựng kế hoạch, lộ trình cải tiến chất lượng đạt mức chất lượng cao hơn

Ngày...04...tháng 12.....năm 2018

TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA  
(ký tên)

THƯ KÝ ĐOÀN  
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
(ký tên và đóng dấu)

Ngô Thị Kiều My **Lê Thành Phúc**

