

# **BIÊN BẢN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023**

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

Bệnh viện: BỆNH VIỆN TÂM THẦN CẦN THƠ

Địa chỉ: Khu vực bình hòa a, phường Phước Thới, quận Ô Môn, Cần Thơ

Giám đốc: VÕ CÁNH SINH

Điện thoại: 0918059358. Email: bs.vocanhsinh@gmail.com

## **THÔNG TIN ĐOÀN KIỂM TRA**

1. Bà Nguyễn Ngọc Việt Nga - Phó Giám đốc Sở Y tế - Trưởng đoàn.
  2. Ông Nguyễn Thành Lập - Trưởng phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế - Phó Trưởng đoàn
  3. Bà Trần Dạ Thảo - Phó Giám đốc Bệnh viện đa khoa thành phố Cần Thơ - Phó Trưởng đoàn
  4. Ông Châu Hoàng Vũ - Chuyên viên phòng Nghiệp vụ Y Sở Y tế - Thư ký.
  5. Bà Nguyễn Thị Kim Phượng - Trưởng phòng Quản lý chất lượng Bệnh viện Nhi đồng thành phố Cần Thơ - Thư ký.
  6. Ông Huỳnh Nguyễn Phương Quang - Viên chức Trung tâm Kiểm soát bệnh tật thành phố Cần Thơ - Thư ký.
- Thành viên:
7. Ông Đoàn Duy Dậm - Chánh Văn phòng Sở Y tế.
  8. Ông Phan Khắc Hoàng - Chánh Thanh tra Sở Y tế.
  9. Ông Lý Hồng Khiêm - Trưởng phòng Kế hoạch Tài chính Sở Y tế.
  10. Bà Từ Thị Thu Hạnh - Kế toán Trưởng Sở Y tế.
  11. Ông Lâm Quang Khải - Phó Trưởng phòng Nghiệp vụ Dược Sở Y tế.
  12. Bà Vũ Thị Tường Oanh - Phó Giám đốc chất lượng Bệnh viện Quốc tế Phương Châu.
  13. Ông Huỳnh Văn Huân - Trưởng phòng Quản lý chất lượng Bệnh viện đa khoa thành phố Cần Thơ.
  14. Bà Lê Ngọc Diệp - Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện Nhi đồng thành phố Cần Thơ.
  15. Bà Lê Vân Anh - Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện Lao và Bệnh phổi thành phố Cần Thơ.
  16. Ông Trương Phạm Vĩnh Lễ - Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện đa khoa Quốc tế S.I.S Cần Thơ.
  17. Ông Nguyễn Văn Trung - Trưởng phòng Quản lý chất lượng Bệnh viện đa khoa Quốc tế S.I.S Cần Thơ.
  18. Ông Lương Trác Nhân - Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp – QLCL Bệnh viện đa khoa Hòa Hảo-Medic Cần Thơ.
  19. Bà Thạch Thảo Đan Thanh - Phó Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện Phụ sản thành phố Cần Thơ.
  20. Bà Thạch Thị Phola - Phó Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp/kiêm Trưởng khoa Nội tiết Bệnh viện đa khoa Hoàn Mỹ Cửu Long.
  21. Bà Lý Mỹ Thanh - Phó Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện đa khoa Tâm Minh Đức.
  22. Ông Trần Minh Hoàng - Tổ trưởng tổ QLCL Bệnh viện đa khoa Tâm Minh Đức.
  23. Bà Nguyễn Thị Thúy Hoài - Giám sát QLCL Bệnh viện đa khoa Hoàn Mỹ Cửu Long.
  24. Ông Lương Đức Long - Viên chức phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện Phụ sản thành phố

Cần Thơ.

25. Bà Đặng Hoàng Xuân Nhi - Nhân viên QLCL Bệnh viện Mắt Sài Gòn – Cần Thơ.

26. Ông Lê Quốc Trung - Nhân viên phòng Kế hoạch tổng hợp-QLCL Bệnh viện đa khoa Hòa Hảo-Medic Cần Thơ.

## 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: 261 (Có hệ số: 283)

4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.33

(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	9	38	26	5	78
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	11.54	48.72	33.33	6.41	78

Ngày.....tháng.....năm.....

TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA  
(ký tên)

THƯ KÝ ĐOÀN  
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
(ký tên và đóng dấu)

## BÁO CÁO ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023

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

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023	Đoàn KT đánh giá NĂM 2023	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	5	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4	4	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Chi tiết</b>
A1.3	Bệnh viện tiến hành 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	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	3	3	
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	4	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4	
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	4	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	4	
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	5	5	
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	4	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	5	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	4	3	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Chi tiết</b>
	khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời			
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>B</b>	<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>			
<b>B1</b>	<b>B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)</b>			
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	5	5	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	3	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	3	
<b>B2</b>	<b>B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)</b>			
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	3	3	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	3	
<b>B3</b>	<b>B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)</b>			
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	
<b>B4</b>	<b>B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)</b>			
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	4	4	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý	4	3	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Chi tiết</b>
	bệnh viện			
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5	5	
C	<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>			
C1	<b>C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)</b>			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4	4	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	5	4	
C2	<b>C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)</b>			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	4	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	4	
C3	<b>C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)</b>			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3	3	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	3	
C4	<b>C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)</b>			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3	3	
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	3	3	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	2	
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	<b>C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)</b>			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	3	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật	2	2	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Chi tiết</b>
	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	3	4	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	4	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	3	
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	3	3	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	3	3	
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	2	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3	2	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	2	2	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	3	
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	2	2	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	2	2	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	4	4	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	4	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Đoàn KT đánh giá NĂM 2023</b>	<b>Chi tiết</b>
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	4	4	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	4	4	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	4	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	3	
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	3	3	
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	3	3	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	3	3	
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	3	3	
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	3	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh	3	2	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023	Đoàn KT đánh giá NĂM 2023	Chi tiết
	viện			
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	3	
E	<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>			
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 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>	0	0	5	10	3	3.89	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	3	2	1	3.67	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	0	4	1	4.20	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	1	1	4.50	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	0	9	3	2	3.50	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	2	0	1	3.67	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	3	0	0	3.00	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	0	2	1	1	3.75	4
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>	0	8	14	13	0	3.14	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	1	4	1	0	3.00	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	1	2	2	0	3.20	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	3	0	0	3.00	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	4	1	0	0	2.20	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	2	0	0	0	2.00	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	6	0	4.00	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>	0	1	10	0	0	2.91	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	3	0	0	3.00	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	5	0	0	3.00	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	1	2	0	0	2.67	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

Căn cứ Quyết định số 105/QĐ-SYT ngày 21/02/2024 của Sở Y tế về việc Thành lập Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện đơn vị y tế tuyến thành phố năm 2023. Ngày 19/3/2024 Đoàn tiến hành kiểm tra Bệnh viện Tâm thần thành phố Cần Thơ. Thông qua Quyết định thành lập Đoàn kiểm tra của Sở Y tế. Phân công thành viên phụ trách kiểm tra. Tổng hợp kết quả kiểm tra theo bộ tiêu chí, ưu khuyết điểm, đề xuất. Thông báo kết quả kiểm tra với đơn vị.

#### **IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÓA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

- **a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)[No canvas support]**
- **b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)[No canvas support]**
- **c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)[No canvas support]**
- **d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)[No canvas support]**
- **e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)[No canvas support]**

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

1. Thông tin, số liệu hoạt động đơn vị

- Thông tin, số liệu nhập đầy đủ theo yêu cầu.

2. Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

- Có triển khai Dược lâm sàng thông tin thuốc vào phần mềm kê đơn; quầy thuốc phụ trách thuốc chương trình tâm thần cho toàn thành phố, nhưng DLS chưa hoạt động chuyên trách, nhân sự giám sát đơn nội trú, ngoại trú, chưa triển khai các cặp tương tác thuốc; Cần triển khai hoạt động chuyên trách của DLS theo Nghị định 131 và cập nhật tương tác thuốc vào phần mềm kê đơn.

Công tác cấp phát thuốc tâm thần cho TTYT các quận, huyện: Kho thuốc đang trống, cần tổ chức mua cấp phát thuốc cho các đơn vị. Chú ý và chủ động trong công tác đầu thầu.

- Việc xây dựng kế hoạch cải tiến triển khai đề án chỉ số chất lượng phải cụ thể rõ ràng, phải có mục tiêu cụ thể để đánh giá, cần phải có báo cáo công việc cụ thể; cần phân công cụ thể cán bộ phụ trách. Chỉ số chất lượng hiện tại còn

- Bệnh viện phải thống kê mã ICD thường gặp theo từng khoa. Chưa triển khai được nhiều kỹ thuật mới. Kế hoạch kiểm tra hồ sơ chưa rõ, số lượng kiểm tra ít (10 hồ sơ). Số lưu trữ hồ sơ bệnh án hiện chưa thống nhất giữa phần mềm và người thực hiện, khó trong quản lý hồ sơ lưu trữ. Bệnh viện cần phát triển các kỹ thuật mới liên quan đến các lĩnh vực khác ngoài lĩnh vực tâm thần.

- Bệnh viện chưa trang bị đầy đủ rèm che và khoảng cách các giường bệnh chưa phù hợp. Chưa có báo cáo phân tích hài lòng người bệnh và phân tích nguyên nhân gốc rễ.

Cần công khai đường dây nóng và mở sổ theo dõi kiến nghị, phản ánh. Khoa phòng giải quyết kiến nghị phản ánh phải báo cho BGD.

- Hệ thống phun nước tự động chưa đạt, bổ sung kế hoạch nâng cao chất lượng khoa khám, bổ sung thứ tự ưu tiên trong cấp cứu, bổ sung rà soát quy trình báo động đồ nội viện. Khoa điều trị cần thống kê thực hiện công tác cấp cứu. Cần diễn tập các vấn đề an ninh trật tự tại bệnh viện.

- Bệnh viện chưa tổ chức thi tuyển viên chức giữ chức vụ quản lý có giám sát của cơ quan cấp trên. Đề nghị lãnh đạo quan tâm công tác phát triển tổng thể lên hạng 2 vào năm 2025 theo nhiệm vụ được giao. Công tác quy hoạch, bố trí nhân sự tại các khoa phòng chưa đạt theo yêu cầu. Cần bố trí nhân lực để đảm bảo chức năng nhiệm vụ. Đề án vị trí việc làm cần bổ sung rà soát các chức danh nghề nghiệp rõ ràng, cụ thể. Công tác quy hoạch cần lưu ý

theo các quy hoạch hiện hành, đảm bảo công tác kế thừa trong quy hoạch nhân sự.

- Bệnh viện cần rà soát lại báo cáo tài chính các nội dung hạch toán. Thu nhập tăng thêm giảm do nhiều nguồn chi tăng.

- Công tác Điều dưỡng, KSNK hoạt động đều. Công tác dinh dưỡng còn nhiều hạn chế

- Bệnh viện cần tổ chức ứng dụng các kết quả NCKH vào thực tế.

3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Hài lòng người bệnh ngoại trú: 98,28 phần trăm

- Hài lòng người bệnh nội trú: 94,84 phần trăm

- Hài lòng nhân viên y tế: 65,94 phần trăm

4. Sự sẵn sàng công tác cấp cứu, HSTC người bệnh

- Đầy đủ trang thiết bị hồi sức cấp cứu ban đầu, có ký hợp đồng hỗ trợ cấp cứu với Bệnh viện Lao và Bệnh phổi, có quy trình báo động đồ nội viện.

- Chưa có bác sĩ đào tạo hồi sức cấp cứu và đơn vị HSCC

5. Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB

- Ứng dụng CNTT đã bổ sung hệ thống đăng ký khám trên website của bệnh viện.

- Bệnh viện chưa hội chẩn với bệnh viện tuyến trên, chưa triển khai đầy đủ các cấu phần của bệnh án điện tử.

6. Phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý

Thực hiện đầy đủ các văn bản do BHYT và SYT đã gửi, thiếu văn bản về phòng, chống nắng nóng. Có gửi Poster cải tiến về Sở Y tế.

## **V. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM CỦA BỆNH VIỆN**

- Các chỉ số KCB trong năm tăng, nguồn bệnh dồi dào. Có quan tâm đến lĩnh vực quản lý chất lượng. Công tác đầu thầu đã hoàn thành.

## **VI. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI**

- Chưa có báo cáo phân tích hài lòng người bệnh và phân tích nguyên nhân gốc rễ.

- Dược lâm sàng chưa hoạt động chuyên trách, chưa triển khai các cặp tương tác thuốc.

- Việc xây dựng kế hoạch cải tiến triển khai đề án chỉ số chất lượng chưa cụ thể rõ ràng.

- Chưa triển khai được nhiều kỹ thuật mới. Kế hoạch kiểm tra hồ sơ chưa rõ, số lượng kiểm tra ít

- Bệnh viện chưa tổ chức thi tuyển viên chức giữ chức vụ quản lý.

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

- Bệnh viện cần tận dụng mã CME để tăng thu nhập, nghiên cứu triển khai sử dụng máy Xquang. Quan tâm phát triển dịch vụ kỹ thuật và quan tâm công tác hồi sức cấp cứu.

- Cơ cấu tổ chức cần quan tâm quy hoạch, sắp xếp nhân sự. Chú ý công tác nâng hạng bệnh viện. Chú ý công tác lưu trữ hồ sơ bệnh án. Phát triển các chỉ số quản lý chất lượng. Triển khai nhiều kỹ thuật để nâng cao thu nhập cho NVYT.

- Việc xây dựng kế hoạch cải tiến triển khai đề án chỉ số chất lượng phải cụ thể rõ ràng, phải có mục tiêu cụ thể để đánh giá, cần phải có báo cáo công việc cụ thể; cần phân công cụ thể cán bộ phụ trách.

- Có giải pháp khắc phục những hạn chế theo ý kiến thành viên đoàn kiểm tra.

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

- Bệnh viện ghi nhận ý kiến thành viên đoàn kiểm tra, BV sẽ tiếp thu và khắc phục, chấn chỉnh trong thời gian tới.

## **IX. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA**

- Các chỉ số KCB trong năm tăng, nguồn bệnh dồi dào. Có quan tâm đến lĩnh vực quản lý chất lượng. Công tác đấu thầu đã hoàn thành.
- Bệnh viện cần tận dụng mã CME để tăng thu nhập, nghiên cứu triển khai sử dụng máy Xquang (Phòng NVY, phòng KHTC của Sở Y tế hỗ trợ). Nếu bệnh viện không triển khai thì luân chuyển máy Xquang đến đơn vị khác. Quan tâm phát triển dịch vụ kỹ thuật và quan tâm công tác hồi sức cấp cứu. Cơ cấu tổ chức cần quan tâm quy hoạch, sắp xếp nhân sự. Chú ý công tác nâng hạng bệnh viện. Chú ý công tác lưu trữ hồ sơ bệnh án. Phát triển các chỉ số quản lý chất lượng. Triển khai nhiều kỹ thuật để nâng cao thu nhập cho NVYT./.

*Ngày.....tháng.....năm.....*

TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA  
*(ký tên)*

THƯ KÝ ĐOÀN  
*(ký tên)*

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
*(ký tên và đóng dấu)*