

## SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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

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

Bệnh viện: TRUNG TÂM Y TẾ QUẬN THANH KHÊ

Địa chỉ chi tiết: K62/32 Hà Huy Tập, phường Thanh Khê Đông, quận Thanh Khê, Đà Nẵng

Số giấy phép hoạt động: 0541/ĐNA-CCHN Ngày cấp: 26/9/2022

Tuyến trực thuộc: 3.Quận/Huyện

Cơ quan chủ quản: SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Hạng bệnh viện: Hạng II

Loại bệnh viện: Đa khoa

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

- TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 82/83 TIÊU CHÍ
- TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 99%
- TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 299 (Có hệ số: 325)
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.65

*(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	6	25	43	8	82
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	7.32	30.49	52.44	9.76	82

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

## I. KẾT QUẢ TỰ 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. Chi 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	0	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	3	0	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	5	0	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	0	
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	5	0	
A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	3	0	
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)			
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	0	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	3	0	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	0	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3	0	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	0	
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	3	0	

<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>
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	0	
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)			
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	5	0	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	0	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	0	
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0	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	5	0	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	0	
B	<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>			
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)			
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	4	0	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2	0	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	0	
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4	0	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	0	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	0	
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)			
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3	0	

<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>
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	3	0	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4	0	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4	0	
B4	<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	4	0	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	5	0	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	0	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	0	
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	3	0	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	0	
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	0	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	0	
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	4	0	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	0	
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	0	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	0	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	0	

<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>
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	0	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	0	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	0	
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	3	0	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	0	
C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	4	0	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	0	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4	0	
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)			
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	0	
C6.2	Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị	5	0	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	0	
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)			
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	0	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	0	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	0	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	0	

<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>
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	0	
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)			
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	3	0	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	0	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	0	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	0	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	0	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	0	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	4	0	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	0	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	0	
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong hoạt động bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh	4	0	
D	<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>			
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)			
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	4	0	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	0	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	4	0	
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)			
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	3	0	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	0	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023	Đoàn KT đánh giá NĂM 2023	Chi tiết
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4	0	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4	0	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	0	
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)			
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	0	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	5	0	
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	4	0	
E	<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	2	0	
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	4	0	
E1.3	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	3	0	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2	0	

## II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	6	7	5	3.94	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	3	1	2	3.83	6

A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	2	3	0	3.60	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	0	2	3	4.60	5
<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>	0	1	5	7	1	3.57	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	1	1	1	0	3.00	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	1	2	0	3.67	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	1	2	1	4.00	4
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>	0	3	11	20	1	3.54	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	2	0	0	3.00	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	1	1	0	3.50	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	4	2	0	3.33	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	1	4	0	3.80	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	3	0	2	0	2.80	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	0	6	0	4.00	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>	0	0	2	8	1	3.91	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	1	4	0	3.80	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>	0	2	1	1	0	2.75	4
E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	0	1	1	1	0	3.00	3



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

- Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện đối với Trung tâm Y tế quận Thanh Khê được thành lập theo Kế hoạch số 1206/KH-TTYT ngày 13/12/2023 của TTYT Thanh Khê. - Đoàn tiến hành kiểm tra tại bệnh viện vào ngày 14/12/2023. 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. Kết luận của Trưởng đoàn. - Mức điểm kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023 đạt 3.65, tăng 0.03 so với năm 2022 (năm 2022 đạt 3.62).

### **IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA 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]**

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

#### **1. Hướng đến người bệnh**

- Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh tương đối tốt. Người bệnh được cung cấp tương đối đầy đủ các tiện nghi khi nằm viện.

- Có quầy tiếp đón, hướng dẫn người bệnh; biển báo, biển chỉ dẫn rõ ràng, đầy đủ.

- Có khảo sát lại và mua bổ sung ghế ngồi chờ cho người bệnh tại khu vực chờ mỗi năm 1 lần.

- Có nghiên cứu đánh giá hiệu quả áp dụng “phiếu tóm tắt thông tin điều trị” vào việc cải tiến chất lượng.

- BV công khai giá dịch vụ y tế tại khu vực viện phí rõ ràng dễ thấy, dễ nhìn, riêng biệt từng đối tượng BHYT và không thuộc BHYT.

- BV thực hiện tốt việc tiếp nhận và phản hồi ý kiến người bệnh qua đường dây nóng và các kênh thông tin khác. Năm 2023 đã triển khai tiếp nhận ý kiến người bệnh qua website của đơn vị.

- BV thực hiện tốt việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú, nội trú; có phân tích, báo cáo kết quả và áp dụng kết quả khảo sát vào hoạt động cải tiến chất lượng.

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

- Đơn vị xây dựng KH phát triển bệnh viện giai đoạn và hằng năm và có đánh giá việc thực hiện KH.

- Có KH đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ lãnh đạo và đào tạo liên tục để nâng cao kỹ năng nghề nghiệp cho nhân viên.

- Có chế độ khuyến khích trong thu hút và sử dụng nhân lực. Có chính sách hỗ trợ tiền nhà hàng tháng cho BS của BV.

- Đề án vị trí việc làm đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt. Năm 2023 đã tuyển cơ bản đầy đủ BS cho TYT so với Đề án VTVL.

### 3. Hoạt động chuyên môn

a) Công tác quản lý hồ sơ bệnh án; ứng dụng công nghệ thông tin y tế; chất lượng lâm sàng: BV chú trọng phát triển và ứng dụng CNTT trong KCB; Đã triển khai kiểm tra chất lượng hồ sơ bệnh án; Đã triển khai thí điểm Bệnh án điện tử.

b) Công tác phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn: Bệnh viện đã xây dựng hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn phù hợp với hạng bệnh viện gồm Hội đồng, mạng lưới và khoa KSNK; Có ban hành một số quy trình cơ bản.

c) Công tác điều dưỡng và chăm sóc người bệnh: Bệnh viện đã xây dựng đầy đủ các quy trình chăm sóc người bệnh. Có đầy đủ tài liệu tư vấn – GDSK.

d) Công tác dinh dưỡng và tiết chế: Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng – tiết chế tại BV được thiết lập và hoạt động.

e) Công tác xét nghiệm: Đơn vị có thực hiện nội kiểm, ngoại kiểm xét nghiệm theo quy định; có thực hiện bảo trì, bảo dưỡng, hiệu chuẩn TTB xét nghiệm;

g) Công tác Dược: Thực hiện tốt việc ra lẻ thuốc cho người bệnh; Bố trí Dược sĩ hướng dẫn sử dụng thuốc bên ngoài khu vực phát thuốc ngoại trú; theo dõi việc kê đơn thuốc thường xuyên và lưu trữ thông tin vào sổ theo dõi.

h) Công tác nghiên cứu khoa học: Công tác NCKH tại BV được chú trọng và thực hiện đầy đủ theo quy định. Có áp dụng kết quả NCKH vào hoạt động của BV và có báo cáo kết quả.

### 4. Hoạt động cải tiến chất lượng

a) Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng; Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng: BV xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng BV trong năm chi tiết và có kiểm tra, giám sát.

b) Phòng ngừa các sự cố và khắc phục:

- Trong năm đã xây dựng các tiêu chí về các sự cố y khoa theo Thông tư 43/2018/BYT

- Bệnh viện đã xây dựng các bảng kiểm đảm bảo công tác an toàn phẫu thuật và chống nhầm lẫn, cũng như kiểm tra giám sát.

- BV đã thống kê được danh sách vị trí các nơi dễ trượt ngã và đã có biện pháp phòng chống khắc phục.

5. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa: Có phòng tư vấn, tài liệu, tờ rơi liên quan đến vấn đề chăm sóc trước và sau sinh.

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

### 1. Hướng đến người bệnh

Đơn vị có triển khai áp dụng phương pháp 5S nhưng có một số khoa chưa quan tâm thực hiện. Đề nghị đơn vị khắc phục.

2. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện: Chưa tuyển đủ Bác sỹ theo Đề án VTVL.

### 3. Hoạt động chuyên môn

a) Công tác quản lý hồ sơ bệnh án; ứng dụng công nghệ thông tin y tế; Tích hợp mã bệnh nhân trong các biểu mẫu của bệnh án; Mở rộng kho lưu trữ hồ sơ bệnh án.

b) Công tác điều dưỡng và chăm sóc người bệnh: Một số thiếu sót trong cách ghi hồ sơ chăm sóc của điều dưỡng; Phần mềm quản lý nhân lực điều dưỡng để điều động chưa phù hợp;

c) Công tác dinh dưỡng và tiết chế: Điều kiện về cơ sở vật chất, TTB tại căn tin chưa đảm bảo; Chưa thực hiện cung cấp suất ăn bệnh lý cho người bệnh được BS điều trị chỉ định phân ăn bệnh lý; Đối với trường hợp người bệnh có nguy cơ hoặc suy dinh dưỡng nặng.

d) Công tác xét nghiệm: BV có điều trị nội khoa tuy nhiên xét nghiệm miễn dịch chỉ mới thực hiện xét nghiệm chức năng tuyến giáp. Đề nghị tăng cường các xét nghiệm còn lại nhất là XN liên quan bệnh tim.

e) Công tác Dược: Chưa có BC đánh giá việc sử dụng thuốc, trong đó chỉ ra những nhược điểm, hạn chế cần khắc phục và đề xuất cải tiến chất lượng.

4. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa: Chưa có đơn nguyên sơ sinh; không thực hiện mổ lấy thai thường quy; tỷ lệ sinh thường thấp.

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

- BC tổng hợp ý kiến của người bệnh cần toàn diện, cụ thể hơn. Đề nghị đơn vị hoàn thiện BC đánh giá ưu nhược điểm của các kênh thu thập ý kiến người bệnh.

- Đề nghị đẩy mạnh việc ứng dụng phần mềm quản lý văn bản điều hành trong công tác quản lý, triển khai của lãnh đạo đơn vị.

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

- Tiếp tục thực hiện kế hoạch đào tạo nhân lực chú trọng đội ngũ bác sĩ.

- Tiếp tục triển khai dự án nâng cấp bệnh viện Thanh Khê thành bệnh viện hạng II với quy mô 250 giường bệnh.

- Hoàn thành kế hoạch được giao.

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

Ghi nhận và biểu dương những nỗ lực của các khoa phòng trong thời gian qua. Đề nghị đơn vị tiếp tục phát huy những ưu điểm và phấn đấu thực hiện cải tiến chất lượng đạt mức cao hơn trong thời gian đến.

Đề nghị đơn vị nỗ lực để triển khai hoạt động chuyên trong điều kiện cơ sở vật chất còn khó khăn.

Về công tác tổ chức: đề nghị đơn vị có rà soát, báo cáo BGD trong việc triển khai thực hiện các quy định mới về công tác tổ chức.

Tăng cường hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin.

Từng bước chuẩn hóa công tác dược.

*Ngày.....tháng.....năm.....*

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**  
*(ký tên)*

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