

Số: 8181 /BC-TTYT

Ninh Sơn, ngày 28 tháng 7 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2021

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BY ngày 17/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam”;

Căn cứ Quyết định số 5338/QĐ-BYT của Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, NVYT năm 2020;

Căn cứ Công văn số 16/KCB-QLCL&CDT ngày 07/01/2021 của Cục quản lý khám, chữa bệnh về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2020;

Thực hiện Kế hoạch số 794/KH-TTYT ngày 21/7/2021 của Trung tâm Y tế Ninh Sơn về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2021.

Trung tâm Y tế Ninh Sơn báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2021, cụ thể như sau:

I. TỔNG QUAN BỆNH VIỆN

1. Tình hình tổ chức, hoạt động khám - chữa bệnh

- Bệnh viện đa khoa Ninh Sơn (thuộc Trung tâm Y tế Ninh Sơn) là bệnh viện hạng III với quy mô 130 giường, hiện có 04 phòng chức năng, 09 khoa Lâm sàng và 02 khoa Cận lâm sàng.

- Tổng số nhân lực 159 người. trong đó: Biên chế: 137 người; Hợp đồng 22 (17 HĐ 68, 5 HĐ khác).

- Trình độ chuyên môn: Đại học và trên đại học: 75 người (trong đó Bác sỹ CKI là 14 người, Bác sỹ là 15 người, Đại học khác: 46 người); Cao đẳng: 29 người; Trung cấp: 35 người; sơ cấp: 01 người; viên chức phục vụ khác: 19 người.

- Tổng số lượt khám bệnh: 30.187 lượt, giảm 14,08% so với cùng kỳ năm 2020.

Bình quân hàng ngày, bệnh viện khám cho khoảng 231 lượt bệnh nhân.

- Tổng số lượt điều trị nội trú: 3.679 lượt, giảm 7,84% so với cùng kỳ năm 2020.

- Công suất sử dụng giường bệnh: 52%, giảm 1,79% so với cùng kỳ năm 2020.

- Tỷ lệ chuyển viện nội trú đúng tuyến: 8,5%, giảm 2,2% so với cùng kỳ năm 2020.

II. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021

1. Mục tiêu cải tiến chất lượng năm 2021

1.1. Mục tiêu chung:

Tiến hành các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng nhằm cung ứng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và đem lại sự hài lòng cho người bệnh, người dân và nhân viên y tế.

1.2. Mục tiêu cụ thể:

- Tăng mức điểm trung bình tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện từ 3,16 (năm 2020) lên $\geq 3,35$ (năm 2021).

Trong đó cần chú ý cải thiện một số chỉ tiêu sau:

+ Xoá 01 tiêu chí mức 1.

+ Giảm số tiêu chí mức 2 xuống 10,98%.

+ Tăng số tiêu chí mức 4 lên 36,59%.

+ Tăng số tiêu chí mức 5 lên 9,76%.

- $\geq 90\%$ các khoa, phòng (Hệ bệnh viện) xây dựng và triển khai Đề án cải tiến chất lượng.

- Xây dựng, triển khai 5 chỉ số chất lượng (CSCL) chung bệnh viện và $\geq 90\%$ các khoa, phòng (Hệ bệnh viện) đăng ký, triển khai thực hiện, đánh giá ít nhất 01 CSCL nhằm đánh giá và theo dõi chất lượng chuyên môn, dịch vụ.

- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú $\geq 80\%$.

- Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú $\geq 80\%$.

2. Kết quả thực hiện cải tiến chất lượng 6 tháng đầu năm 2021

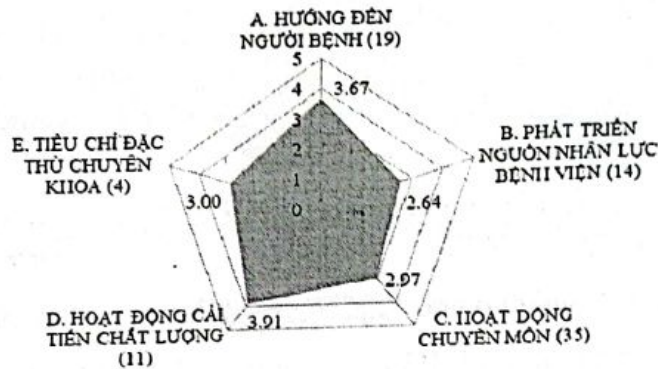
Kết quả	Mức 1		Mức 2		Mức 3		Mức 4		Mức 5	
Thời điểm	2020	6th/2021	2020	6th/2021	2020	6th/2021	2020	6th/2021	2020	6th/2021
Số lượng tiêu chí	1	2	15	13	38	38	24	25	4	4
% Tiêu chí	1,22	2,44	18,29	15,85	46,34	46,34	29,27	30,49	4,88	4,88

- Số tiêu chí áp dụng chấm điểm: 82/83 tiêu chí.

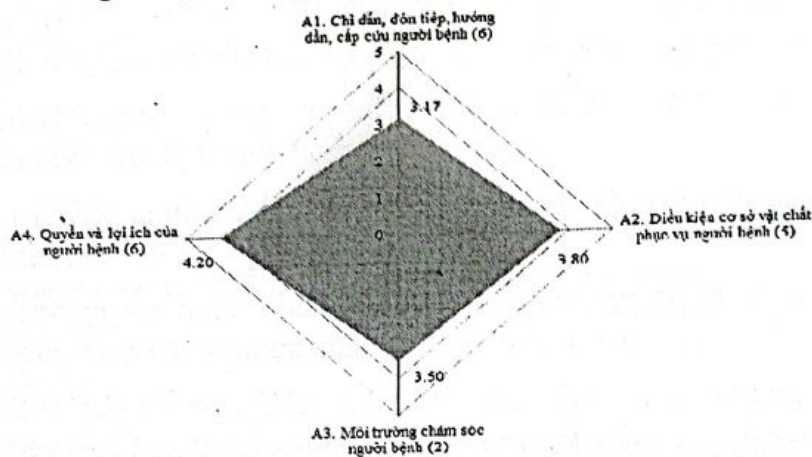
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 261 (Có hệ số: 281).

- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3,16.
- So với cuối năm 2020, điểm đánh giá chất lượng bệnh viện vẫn giữ nguyên là 3,16 điểm.
- Không đạt chỉ tiêu Sở Y tế giao năm 2021: 3,35 (Bệnh viện đạt: 3,16).

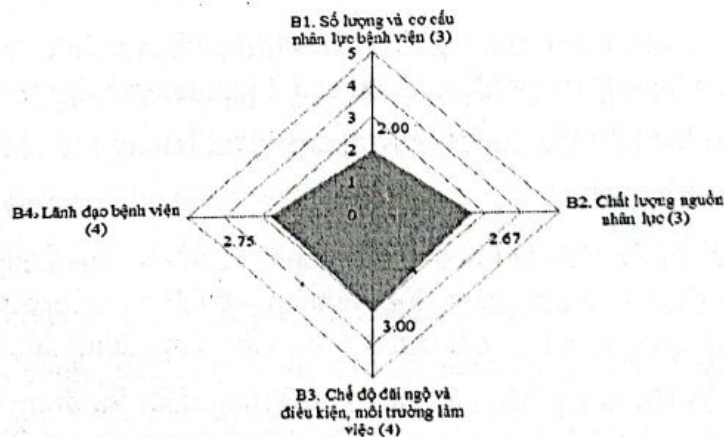
Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



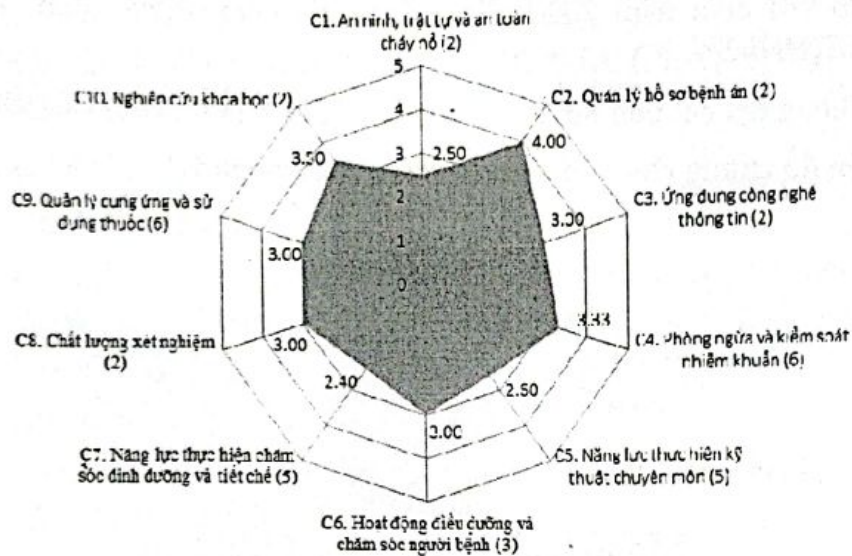
Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



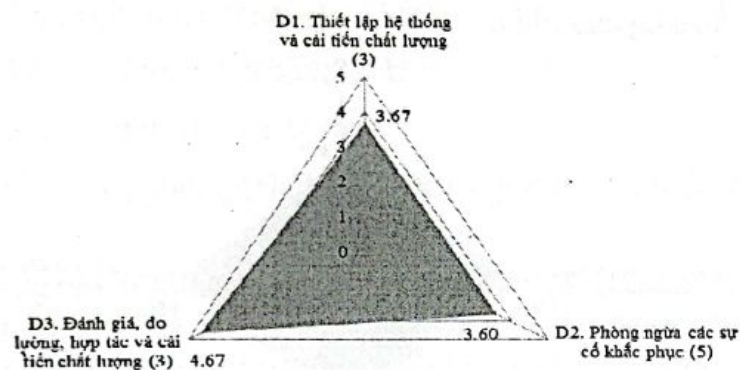
Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



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



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



3. Đánh giá ưu điểm và tồn tại trong vấn đề cải tiến chất lượng bệnh viện

3.1. Ưu điểm

- Cải tạo, sửa chữa nhà vệ sinh cũ ở khoa khám bệnh thành nhà vệ sinh dành cho người khuyết tật (ở khoa khám có 02 khu nhà vệ sinh).
- Đã lắp đặt bầu lọc nước (thay định kỳ) tại buồng thực hiện các kỹ thuật, thủ thuật ở khoa Ngoại.
- Đã triển khai 5S tại khoa khám bệnh, 02 khoa lâm sàng (HSCC, Ngoại tổng hợp), 01 khoa Cận lâm sàng (Xét nghiệm – CĐHA) giúp xây dựng khoa gọn gàng, ngăn nắp góp phần tạo môi trường làm việc năng động, hiệu quả.
- Cải tiến Hệ thống báo cáo sự cố tại Trung tâm: Sử dụng Google drive để tạo link báo cáo và NVYT sẽ vào báo cáo thông qua quét mã QR hoặc App trên

diện thoại thông minh. Việc cải tiến giúp NVYT báo cáo sự cố thuận tiện hơn, nhanh hơn, nhân viên tích cực hơn trong việc báo cáo sự cố.

- Bệnh viện đang triển khai thực hiện 10 đề tài, sáng kiến tại đơn vị.
- Tăng cường công tác kiểm soát nhiễm khuẩn: Xây dựng, triển khai các quy trình đánh giá, giám sát kiểm soát nhiễm khuẩn; Quản lý chất thải chặt chẽ, an toàn và đúng theo quy định.
- Triển khai đầy đủ các hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh, hài lòng nhân viên y tế. Tiến hành phân tích kết quả khảo sát nhằm đưa ra những hoạt động cải tiến kịp thời và phù hợp, nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.
- Tổ chức tự kiểm tra định kỳ hoạt động bệnh viện hàng quý, tổ QLCL theo dõi hàng tháng.
- Một số tiêu chí được cải thiện nổi bật trong 6 tháng đầu năm 2021:
 - + A4.3 (Nâng từ mức 3 lên mức 4) và D1.3 (Nâng từ mức 2 lên mức 3) : Đã có trang thông tin điện tử của bệnh viện, cập nhật đầy đủ về giá dịch vụ y tế, giá thuốc, vật tư...
 - + A4.5 (Nâng từ mức 3 lên mức 4): Đã thống kê, phân loại các vấn đề người bệnh thường xuyên phản nản, thắc mắc và phân tích nguyên nhân gốc rễ.
 - + B4.4 (Nâng từ mức 2 lên mức 3): Đang tiến hành bổ nhiệm các vị trí lãnh đạo, quản lý theo đúng quy hoạch.
 - + C1.1 (Nâng từ mức 2 lên mức 3): Có văn bản phối hợp về an ninh, trật tự với Công an thị trấn.
 - + C2.2 (Nâng từ mức 3 lên mức 4): Các thông tin hành chính và tóm tắt nội dung chuyên môn chính được nhập vào excel để lưu trữ, quản lý.
 - + C8.2 (Nâng từ mức 2 lên mức 3): Đang thực hiện chương trình ngoại kiểm với trung tâm kiểm chuẩn đã được cấp phép hoạt động.
 - + D2.1 (Nâng từ mức 2 lên mức 3): Đã lắp đặt hệ thống chuông đèn báo đầu giường cấp cứu chưa đạt yêu cầu.

3.2. Tồn tại cần khắc phục:

- Chưa hoàn thành bộ tài liệu "Hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh" phù hợp với điều kiện bệnh viện dựa trên hướng dẫn của Bộ Y tế.
- Tăng cường công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh.
- Chưa có bộ phận chế biến thức ăn được thiết kế một chiều.
- Chưa có phần mềm điện tử ghi nhận và quản lý sự cố y khoa.
- Người bệnh chưa được cung cấp mã số/mã vạch trong quá trình khám và điều trị.

- Chưa có phần mềm quản lý Hồ sơ sức khỏe nhân viên y tế.
- Việc xây dựng các văn bản, kế hoạch còn nhiều hạn chế, nhiều nội dung chưa có kế hoạch triển khai thực hiện, đặc biệt là ở phòng TCHC.
- Do tình hình dịch Covid-19 nên một số công tác chưa triển khai thực hiện được: Tổ chức kiểm tra tay nghề; Tổ chức các cuộc thi, phong trào nâng cao thái độ, ứng xử, giao tiếp, y đức; Đo đạc kiểm tra môi trường lao động; Khám sức khỏe phát hiện bệnh nghề nghiệp; Triển khai thử nghiệm ít nhất 1 kỹ thuật tuyến trên; Đào tạo, tập huấn về sử dụng thuốc; Chưa đánh giá hiệu quả việc áp dụng kết quả nghiên cứu vào thực tiễn.

4. Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến:

- Chuyển các nội dung về đào tạo, tập huấn từ hình thức tập trung sang online cho phù hợp với tình hình dịch.
- Đôn đốc, nhắc nhở bộ phận TCHC trong việc xây dựng và triển khai các văn bản, kế hoạch.
- Hoàn thiện bộ tài liệu "Hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh" phù hợp với điều kiện bệnh viện dựa trên hướng dẫn của Bộ Y tế.
- Cài đặt phần mềm điện tử ghi nhận và quản lý sự cố y khoa.
- Lắp đặt máy để cung cấp mã số/mã vạch cho người bệnh trong quá trình khám và điều trị.
- Tiếp tục triển khai các hoạt động để duy trì mức chất lượng các tiêu chí đã đạt được.

Trên đây là kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện. Bệnh viện sẽ tập trung hơn nữa về nguồn lực, thời gian và tài chính để đạt được các mục tiêu cải tiến chất lượng do Sở Y tế chỉ đạo.

(Kết quả tự kiểm tra, đánh giá đã nhập vào hệ thống phần mềm quản lý của Bộ Y tế tại website www.kcb.vn)

(Đính kèm Phụ lục: Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2021)

Nơi nhận: *h*

- Ban Giám đốc TT;
- HĐ QLCL BV;
- Các khoa, phòng TT;
- Lưu: VT, KHN-V-QLLC.



Hoàng Thanh Xuân



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ CHI TIẾT TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021
(Kèm theo Báo cáo số: 8184 /BC-TTYT ngày 26 tháng 7 năm 2021 của Trung tâm Y tế Ninh Sơn)

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TH /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TỒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
A	HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
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	TM 33. Cầu thang của tòa nhà ghi rõ phạm vi của khoa và phạm vi số phòng. TM 35. Áp dụng thẻ điện tử và máy tính giá tiền trông giữ xe máy, ô tô hoặc bệnh viện trông xe miễn phí.
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	TM 17. Tiến hành khảo sát theo định kỳ trên phạm vi toàn bệnh viện và lập danh sách các vị trí, tính toán nhu cầu (ước tính số lượt người bệnh chờ và số lượng cần đặt ghế chờ dự kiến) tại những nơi có người bệnh và người nhà người bệnh phải chờ đợi (nơi trả kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng, nộp tiền, hành lang, sảnh chờ...) TM 18. Toàn bộ lối đi giữa các khối nhà trong bệnh viện có mái che nắng, mưa.
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 13 đến 17, mức 4.
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	3	Chưa thực hiện các tiêu mục từ 18 đến 23, mức 4.
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	TM 8. Có các ô làm thủ tục, bàn khám phân loại riêng cho từng đối tượng người bệnh: ưu tiên, khám thường (hoặc các đối tượng khác do bệnh viện tự quy định, phù hợp với đặc thù chuyên môn).
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	Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 10 đến 15, mức 4.
A2	Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh			

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TH /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TÒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
	(5)			
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	4	TM 17. Giường bệnh được thiết kế bảo đảm an toàn, tiện lợi cho người bệnh: có đầy đủ các tính năng tiện lợi phục vụ người bệnh như có tư thế nằm đầu cao, có bánh xe di chuyển, có bàn ăn, có tính năng điều khiển nâng lên, hạ xuống.
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	4	TM16. Người bệnh được cung cấp các loại quần áo, áo choàng, váy choàng.. có thiết kế riêng, bảo đảm thuận tiện, kín đáo cho người bệnh mặc và cởi khi làm các công việc như nội soi, chiếu chụp, phẫu thuật, thủ thuật...
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3	3	TM 10: Phòng tắm cho người bệnh có nước nóng và lạnh.
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	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
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	TM 14: Có đài phun nước (hoặc tiểu cảnh hòn non bộ, bể cá); hoặc hồ nước trong khuôn viên bệnh viện (hoặc bệnh viện tiếp giáp với rừng, hồ, sông, biển có cảnh quan đẹp).
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	3	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 10 đến 12, mức 4.
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	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 16 đến 18, mức 5
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	3	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0	0	Không thực hiện.

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TH /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TỒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nản, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phân hồi, giải quyết kịp thời	3	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức: 5.
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	5	Thực hiện đầy đủ các tiêu mục.
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	2	1	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 2.
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2	2	TM 4, 5: Có đặt ra các chỉ tiêu cần đạt cho các tỷ số trong mức 2 theo từng năm và được quy định trong văn bản do bệnh viện đã ban hành (nghị quyết, kế hoạch, đề án phát triển nhân lực...). Các chỉ tiêu do bệnh viện đặt ra bảo đảm đủ nhân lực thực hiện hoạt động khám, chữa bệnh và chăm sóc người bệnh. TM 6. Tính toán, dự báo được nhu cầu nhân lực cần bổ sung, thay thế số người sẽ về hưu và có kế hoạch bổ sung, tuyển dụng cụ thể cho các vị trí đó.
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	3	TM 13: Đã tuyển dụng đầy đủ số bác sỹ theo đúng đề án vị trí việc làm đã xây dựng. TM 15. Có đánh giá tính khả thi các bản mô tả công việc cho các chức danh nghề nghiệp và cập nhật, điều chỉnh bổ sung hàng năm.
B2	Chất lượng nguồn nhân lực (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	3	2	TM7. Có tổ chức kiểm tra tay nghề, chuyên môn cho NVYT, đặc biệt là bác sỹ, y sỹ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên, được sỹ dưới 5 năm công tác bằng các hình thức (như thi sát hạch, tổ chức hội thi...).
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	3	TM10. Có hình thức triển khai đa dạng, phong phú kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho NVYT như tổ chức các cuộc thi, phong trào, cam kết thi đua, kịch, hội diễn văn nghệ...
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	3	TM 11: Trong năm có tuyển dụng mới bác sỹ được đào tạo chính quy vào làm việc. TM 13. Toàn bộ số bác sỹ được tuyển dụng mới trong năm được đào tạo chính quy.
B3	Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm			

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TH /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TÒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
	việc (4)			
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3	3	TM 12: Áp dụng thí điểm hình thức “chi trả dựa trên kết quả công việc”:
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	3	TM12. Bệnh viện lập hồ sơ vệ sinh lao động, đo kiểm tra môi trường lao động định kỳ (theo quy định của bệnh viện).
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3	2	TM7. Có các hình thức động viên tinh thần nhân viên y tế như tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng, vui chơi tập thể cho nhân viên thường xuyên hàng năm và huy động được đa số nhân viên tham gia.
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4	4	TM 17. Xây dựng các giải pháp cải tiến môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn. TM 18. Áp dụng các kết quả khảo sát và triển khai các giải pháp can thiệp vào việc cải tiến, tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế.
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	1	1	TM2. Đã xây dựng kế hoạch phát triển bệnh viện. TM3. Công bố công khai bản kế hoạch đã xây dựng cho NVYT.
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	4	TM 15. Có tiến hành rà soát việc phổ biến và triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo. TM 16. Áp dụng kết quả đánh giá để cải tiến chất lượng việc triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo hoặc đề xuất sửa đổi bất cập của văn bản với cơ quan quản lý.
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	3	TM 11: Tỷ lệ “người quản lý” đã tham gia khóa đào tạo liên tục và có chứng chỉ về quản lý bệnh viện chiếm từ 60% trở lên*. TM 12. Thí điểm hình thức thi tuyển (như trình bày kế hoạch phát triển) các vị trí lãnh đạo, quản lý của bệnh viện, có sự giám sát công khai của cơ quan quản lý, đại diện “người quản lý”, ban thanh tra nhân dân, đại diện nhân viên ...
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	2	3	TM9. Có kế hoạch và cử viên chức, nhân viên trong diện quy hoạch đi đào tạo nâng cao năng lực quản lý bệnh viện, quản lý chất lượng, kinh tế y tế...
C	HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CI	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)			
CI.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	2	3	TM 16. Lực lượng bảo vệ được trang bị các phương tiện liên lạc nội bộ như máy bộ đàm.

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TH /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TỒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	2	2	TM14. Có nhân viên chuyên trách phụ trách điện và an toàn điện, được đào tạo từ trình độ trung cấp trở lên. Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 17 đến 21.
C2	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
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	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 10 đến 15, mức 4.
C4	Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3	3	TM 17: Trưởng khoa kiểm soát nhiễm khuẩn được đào tạo về kiểm soát nhiễm khuẩn (có chứng chỉ khóa học với thời gian đào tạo tối thiểu 3 tháng) hoặc bằng sau đại học có chuyên ngành liên quan tới KSNK.
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	TM7. Có hệ thống khử khuẩn/tiệt khuẩn tập trung.
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	3	3	TM 13: Các vòi nước rửa tay dành cho NVYT tại các buồng thực hiện phẫu thuật, thủ thuật được thiết kế điều khiển bằng chân hoặc tự động (tay rửa xong không tiếp xúc với vòi nước để khóa)
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
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	TM 26: Có sáng kiến hoặc cải tiến về kỹ thuật nhằm giảm chi phí trong xử lý chất thải rắn y tế. TM 28. Có nghiên cứu hoặc đánh giá về thực trạng quản lý chất thải rắn y tế của bệnh viện, trong đó có chỉ ra các nhược điểm, khiếm khuyết cần khắc phục.

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TM /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TÒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
				TM 29. Áp dụng kết quả nghiên cứu hoặc đánh giá vào việc cải tiến chất lượng quản lý chất thải rắn y tế.
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
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	TM 9: Bệnh viện triển khai thực hiện các kỹ thuật theo đúng phân tuyến chiếm từ 60% trở lên tổng số kỹ thuật theo phân tuyến của các Thông tư, văn bản do Bộ Y tế quy định*.
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	2	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 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	Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 10 đến 15, mức 4.
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	3	TM 10. Các khoa lâm sàng nghiên cứu xây dựng, cập nhật, bổ sung các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị thuộc phạm vi chuyên môn và mô hình bệnh tật của bệnh viện, nhưng chưa được Bộ Y tế hoặc Sở Y tế ban hành (hoặc chỉnh sửa) dựa trên các tài liệu trong nước, quốc tế và sự tiến bộ của y học. TM 11. Hoàn thành bộ tài liệu "Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị" phù hợp với điều kiện bệnh viện và đặc thù hoạt động chuyên môn, dựa trên hướng dẫn của Bộ Y tế. TM 12. Bộ tài liệu "Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị" do bệnh viện xây dựng được Hội đồng khoa học kỹ thuật thẩm định và thông qua. (Hội đồng khoa học do bệnh viện hoặc cơ quan quản lý trực tiếp thành lập, có mời thành viên là các chuyên gia, giảng viên, bác sỹ, điều dưỡng trong, ngoài bệnh viện và các cơ quan khác như đại diện cơ quan quản lý y tế, cơ quan bảo hiểm xã hội...) TM 13. Bộ tài liệu "Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị" do bệnh viện xây dựng được hướng dẫn và áp dụng thống nhất trên phạm vi toàn bệnh viện.
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
C6	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)			
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và	3	3	TM 16. Phòng (hoặc tổ) điều dưỡng theo dõi tình hình và cập nhật thông tin hằng ngày về

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TH /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TÒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
	hoạt động hiệu quả			nhân lực điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên và người bệnh dựa trên phản mềm để điều phối nhân lực trong phạm vi phòng quản lý cho phù hợp giữa các khoa và phục vụ công tác quản lý.
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	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	3	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
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	2	TM 6. Có khoa/tổ dinh dưỡng - tiết chế theo quy định, bệnh viện từ hạng III trở lên đã thành lập khoa dinh dưỡng - tiết chế. TM 10: Lãnh đạo khoa/tổ có trình độ đại học chuyên ngành y, dinh dưỡng, thực phẩm (hoặc có liên quan) trở lên và có bằng chuyên khoa chuyên ngành dinh dưỡng - tiết chế hoặc có chứng chỉ dinh dưỡng lâm sàng (từ 3 tháng trở lên). TM 11. Nhân viên bộ phận chế biến và cung cấp suất ăn được đào tạo, tập huấn về vệ sinh an toàn thực phẩm.
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	2	TM 10: Bộ phận chế biến thức ăn được thiết kế một chiều. TM 12. Có tủ riêng biệt dùng để lưu mẫu thức ăn. TM 13. Thức ăn được lưu mẫu theo đúng quy định. TM 14. Có phòng ăn dành cho người bệnh và có quạt (hoặc điều hòa). TM 15. Có bồn rửa tay ở khu vực phòng ăn (trong hoặc ngay bên ngoài phòng ăn).
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	2	2	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 3.
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	2	Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 4 đến 7, mức 3.
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	TM 16: Phụ trách khối xét nghiệm có trình độ sau đại học đúng chuyên ngành.

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 th /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TÒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	2	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
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	TM 15. Lãnh đạo khoa được có trình độ sau đại học chuyên ngành được (hoặc là được sỹ chính).
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Được	3	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	3	TM 18. Tiến hành khảo sát, đánh giá (nghiên cứu) việc sử dụng thuốc an toàn, hợp lý. TM 19. Có báo cáo đánh giá việc sử dụng thuốc, trong đó có chỉ ra những nhược điểm, hạn chế cần khắc phục và đề xuất giải pháp cải tiến chất lượng.
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	TM 15: Xây dựng và phát hành bản thông tin thuốc, lưu hành nội bộ trong bệnh viện. TM 17. Tiến hành khảo sát, đánh giá (hoặc nghiên cứu) về tình hình thực hiện thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc tại bệnh viện. TM 18. Có báo cáo đánh giá, trong đó có chỉ ra những nhược điểm, hạn chế cần khắc phục và đề xuất các khuyến cáo, giải pháp cải tiến chất lượng.
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	2	TM8. Hội đồng thuốc có tổ chức tập huấn, đào tạo về sử dụng thuốc cho nhân viên trong bệnh viện ít nhất 1 năm/lần.
C10	Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	3	TM13. Có ít nhất 01 công trình được nghiệm thu ở cấp Bộ, tỉnh/thành phố trở lên. TM14. Bệnh viện có ít nhất 03 bài báo khoa học về các đề tài thực hiện tại bệnh viện, do nhân viên bệnh viện thực hiện đăng trên các tạp chí khoa học trong nước.
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	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
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	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TH /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TÒN TẠI, VƯỚNG MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục từ 16 đến 20, mức 5.
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	2	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
D2	Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)			
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	2	3	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 4.
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	5	5	Thực hiện đầy đủ các tiêu mục.
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	3	TM14. Có báo cáo đánh giá hoặc nghiên cứu về sự cố và phân tích xu hướng, nguyên nhân và đề xuất giải pháp hạn chế sự cố y khoa.
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	3	TM 12: Tất cả người bệnh được cung cấp mã số/mã vạch duy nhất trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện để bảo đảm không nhầm lẫn người bệnh khi cung cấp dịch vụ. TM 13. Áp dụng giải pháp công nghệ thông tin, các trang thiết bị điện tử và mã số/mã vạch để xác nhận tên và dịch vụ cung cấp cho người bệnh.
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
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	5	5	Thực hiện đầy đủ các tiêu mục.
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	5	5	Thực hiện đầy đủ các tiêu mục.
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	4	TM 10: Bệnh viện được mời và có bài trình bày chia sẻ kinh nghiệm cải tiến chất lượng tại diễn đàn hoặc hội nghị về quản lý chất lượng khám, chữa bệnh trong năm (cấp quốc gia như Bộ Y tế, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh hoặc quốc tế). TM 11. Chủ động xây dựng các công cụ, tài liệu, hướng dẫn, phần mềm... về quản lý chất lượng và báo cáo, chia sẻ với Bộ Y tế để tiếp tục chia sẻ rộng rãi cho các bệnh viện khác trên phạm vi toàn quốc.
E	TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA			
	Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho			

TIÊU CHÍ	NỘI DUNG	KQ NĂM 2020 (SYT ĐÁNH GIÁ)	KQ 6 TH /2021 (BV ĐÁNH GIÁ)	TÒN TẠI, VƯỢT MẮC KHI XẾP MỨC TIÊU CHÍ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2021 (BV)
	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	2	TM8: Tỷ lệ hộ sinh có trình độ cử nhân trở lên chiếm ít nhất 30% tổng số hộ sinh của khoa sản (hoặc của tổng các khoa sản trên toàn bệnh viện chuyên khoa)*. TM 9. Có triển khai thực hiện kỹ thuật mổ đẻ (mổ lấy thai) mang tính thường quy.
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	4	4	Chưa thực hiện được các tiêu mục ở mức 5.
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	4	4	TM 28. Có ngân hàng sữa mẹ tại bệnh viện và có hình thức tư vấn, khuyến khích các bà mẹ chia sẻ sữa cho các cháu không hoặc chưa có sữa mẹ khi sinh tại bệnh viện. TM 29. Các bà mẹ cho sữa tại bệnh viện được xét nghiệm các bệnh truyền nhiễm và các bệnh có nguy cơ lây truyền qua sữa mẹ, bảo đảm âm tính với các yếu tố nguy cơ đạt 100%.
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2	2	TM7: Tỷ lệ điều dưỡng có trình độ cử nhân trở lên chiếm ít nhất 30% tổng số điều dưỡng của khoa nhi (hoặc của tổng các khoa nhi trên toàn bệnh viện chuyên khoa)*. TM 8. Tỷ lệ điều dưỡng được đào tạo về nhi chiếm từ 50% tổng số điều dưỡng của khoa nhi (hoặc của tổng các khoa nhi trên toàn bệnh viện chuyên khoa)*.