

# PHỤ LỤC 1

## MẪU BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2016

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

### THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- a. Tên bệnh viện: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tỉnh An Giang
- b. Địa chỉ: 917, Tôn Đức Thắng, phường Vĩnh Mỹ, TP. Châu Đốc
- c. Tuyến: Tỉnh
- d. Hạng: 2
- e. Đoàn kiểm tra của bệnh viện: Tự kiểm tra
- f. Họ và tên thư ký khoa, phòng hoặc đoàn kiểm tra: ThS.BS Nguyễn Hùng Tâm
- g. Điện thoại liên hệ: 0913965880
- h. Địa chỉ Email: nguyenhungtam72@gmail.com

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

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:	.....82..... /83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ:	..... 100%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:	.....289..... ĐIỂM
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:	.....3,25 ... ĐIỂM

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	7	49	25	1	82
6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%):	0	8,54	59,76	30,49	1,22	100%

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN  
(đã ký)

*Ngày 22 tháng 11 năm 2016*  
TRƯỞNG KHOA, PHÒNG  
(đã ký)

# PHẦN THỨ NHẤT

## KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

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

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Trang	Điểm
	<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>			
	<b>CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)</b>			
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	15	4
2	A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	17	3
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	19	4
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	21	4
5	A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	23	4
6	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	24	3
	<b>CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)</b>			
7	A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	26	3
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	27	4
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	28	3
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	29	3
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	30	4
	<b>CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)</b>			
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	31	4
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	32	3
	<b>CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)</b>			
14	A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	33	3
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	35	3
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	37	3
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	39	

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Trang	Điểm
18	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	41	4
19	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	43	4
<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)</b>				
<b>CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)</b>				
20	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	44	3
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	45	3
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	47	3
<b>CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)</b>				
23	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	48	3
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	50	3
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	51	4
<b>CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)</b>				
26	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	53	3
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	55	3
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	56	3
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	57	3
<b>CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)</b>				
30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	58	4
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	59	4
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	60	3
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	62	5
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>				
<b>CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)</b>				
34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	63	4
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	65	4
<b>CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)</b>				
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	67	3
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	69	4
<b>CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2) (điểm x 2)</b>				
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	71	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Trang	Điểm
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	72	3
<b>CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)</b>				
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	74	4
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	75	3
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	76	3
43	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	77	4
44	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	78	4
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	80	4
<b>CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5) ( điểm x 2)</b>				
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	82	3
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	84	3
48	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	86	4
49	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	88	4
50	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	90	3
<b>CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)</b>				
51	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	91	2
52	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	93	4
53	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	95	3
<b>CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)</b>				
54	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	97	3
55	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	98	3
56	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	99	3
57	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	100	3
58	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	101	3
<b>CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)</b>				

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Trang	Điểm
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	103	3
60	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	105	3
<b>CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)</b>				
61	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	106	3
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	107	2
63	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	109	3
64	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	110	3
65	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	111	3
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	112	3
<b>CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)</b>				
67	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	113	2
68	C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện	114	4
<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>				
<b>CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)</b>				
69	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	115	3
70	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	116	3
71	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	118	3
<b>CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)</b>				
72	D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	120	3
73	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	121	3
74	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	123	3
75	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	125	4
76	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	126	3
<b>CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)</b>				
77	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	128	2
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	130	3
79	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	131	3
<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)</b>				
<b>CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA</b>				
80	E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	132	2
81	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	133	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Trang	Điểm
82	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	134	2
<b>CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA</b>				
83	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	136	2

## II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

STT	PHẦN, MỤC VÀ SỐ LƯỢNG CÁC TIÊU CHÍ	Số lượng tiêu chí đạt các mức:					Điểm trung bình	Số TC áp dụng
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5		
<b>A</b>	<b>HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>			9	9		3,5	18
A1.	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn NB (6)			2	4			6
A2.	Điều kiện cơ sở vật chất (5)			2	3			5
A3.	Điều kiện chăm sóc người bệnh (2)			1	1			2
A4.	Quyền và lợi ích của người bệnh (6)			4	1			5
<b>B</b>	<b>PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC (14)</b>			10	3	1	3,36	14
B1.	Số lượng và cơ cấu nhân lực (3)			3				3
B2.	Chất lượng nguồn nhân lực (3)			2	1			3
B3.	Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4)			4				4
B4.	Lãnh đạo bệnh viện (4)			1	2	1		4
<b>C</b>	<b>HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>		3	21	11		3.23	35
C1.	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)				2			2
C2.	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)			1	1			2
C3.	Công nghệ thông tin y tế (2)			2				2
C4.	Kiểm soát nhiễm khuẩn (6)			2	4			6
C5.	Chất lượng lâm sàng (5)			3	2			5
C6.	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc (3)		1	1	1			3
C7.	Dinh dưỡng và tiết chế (5)			5				5
C8.	Chất lượng xét nghiệm (2)			2				2
C9.	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)		1	5				6
C10.	Nghiên cứu khoa học (2)		1		1			2
<b>D</b>	<b>CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>		1	9	1		3,0	11
D1.	Thiết lập hệ thống và cải tiến (3)			3				3
D2.	Phòng ngừa sự cố và khắc phục (2)			4	1			5
D3.	Đánh giá, đo lường, cải tiến (3)		1	2				3
<b>E</b>	<b>TIÊU CHÍ CHUYÊN KHOA (4)</b>		3		1		2,5	4
E1.	Tiêu chí sản khoa (3)		2		1			3
E2.	Tiêu chí nhi khoa (1)		1					1
<b>E</b>	<b>SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT CÁC MỨC &amp; TỔNG SỐ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:</b>		7	49	25	1	289	/83
<b>E</b>	<b>TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%) &amp; ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG</b>		8,54	59,76	30,49	1,22	3,25	100%

### **III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC CỦA KHOA PHÒNG HOẶC ĐOÀN KIỂM TRA BỆNH VIỆN:**

1. Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian và khối lượng công việc đã thực hiện...

.....  
.....

2. Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung, điểm, số lượng tiêu chí theo các mức, tỷ lệ các mức...

.....  
.....  
.....

3. Số lượng tiêu chí không áp dụng; mã và tên tiêu chí; lý do không áp dụng.

.....  
.....

### **IV. TỰ KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG KHOA PHÒNG**

(Nhận xét dựa trên kết quả đánh giá các mục A1, A2,A3...B1,B2.....)

.....  
.....  
.....

### **V. ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM CỦA KHOA PHÒNG:**

(Nhận xét dựa trên kết quả đánh giá các tiêu chí có điểm cao trong các mục A1, A2,A3...B1,B2.....)

.....  
.....  
.....  
.....

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

(Nhận xét dựa trên các tiêu chí có điểm thấp mức 1 và 2, các vấn đề nổi cộm, bức xúc ...đoàn phát hiện khi đánh giá)

.....  
.....  
.....  
.....

**VII. ĐỀ XUẤT CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN CẢI TIẾN :**

( Đoàn cho ý kiến với bệnh viện cần ưu tiên cải tiến hoạt động nào trước, không quá tốn kém, không cần nhiều nguồn lực, không tốn nhiều thời gian... và đạt được kết quả ngay.)

.....  
.....  
.....  
.....

**VIII. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA KHOA PHÒNG VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA:**

(Giải trình, đồng tình, phản đối với các nhận xét, đánh giá).

.....  
.....  
.....

**IX. KẾT LUẬN CỦA KHOA PHÒNG HOẶC TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA:**

.....  
.....  
.....  
.....

*Ngày tháng năm*

**Trưởng Đoàn Kiểm Tra**  
(đã ký)

**Thư Ký**  
(đã ký)

**Trưởng Khoa Phòng Tự Kiểm Tra**  
(đã ký)