

Print

## Sở Y tế Thành phố Đà Nẵng

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

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

Bệnh viện: BỆNH VIỆN ĐÀ NẴNG

Địa chỉ chi tiết: 124 Hải Phòng, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, Đà Nẵng

Số giấy phép hoạt động: 0519/SYT-GPHĐ Ngày cấp: 12/8/2014

Tuyến trực thuộc: Tỉnh/Thành phố

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

Hạng bệnh viện: Hạng I

Loại bệnh viện: Đa khoa

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

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 79/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 95%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 302
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.80

(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	0	20	53	6	79
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	0	25.32	67.09	7.59	79

Ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN  
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
(ký tên và đóng dấu)

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

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

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2016	Đoàn KT đánh giá NĂM 2016	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	0	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng day du tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4	0	
A1.3	Bệnh viện triển hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	0	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4	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	4	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	3	0
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	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	4	0
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	3	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	4	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 chu trương xã hội hóa y tế	4	0

A4.5	Người bệnh cơ y kiện phan nan, thạc mac hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	4	0	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4	0	
B	PHAN 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	4	0	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	4	0	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	4	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	4	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	4	0	
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	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	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	0
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	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	5	0
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	3	0
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	0
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	0
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3	0
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	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	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)		
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4	0
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	0
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	5	0
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	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	4	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	4	0	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	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	3	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	5	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	4	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	3	0	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	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	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	3	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	4	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	5	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	5	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	4	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	3	0	
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	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	3	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	
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	4	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	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	E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)			
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	4	14	1	3.84	19
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	1	4	1	4	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	2	3	0	3.6	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	1	1	0	3.5	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	6	0	4	6
<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>	0	0	2	11	1	3.93	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	0	3	0	4	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	3	0	4	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	0	4	0	4	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	0	11	20	4	3.8	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	2	0	0	3	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	2	0	0	3	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	1	1	0	3.5	2

C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	0	5	1	4.17	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	2	3	0	3.6	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	0	2	3	0	3.6	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	1	0	3.5	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	4	2	4.33	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	1	1	0	3.5	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	3	8	0	3.73	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	1	4	0	3.8	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	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	
E2. Tiêu chí 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 TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

1. Tổ chức đoàn kiểm tra Bệnh viện: - Bệnh viện đa cơ quyết định thành lập đoàn tự kiểm tra, danh gia chất lượng bệnh viện năm 2016 - Các đoàn (2 đoàn theo nội dung các phần của Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện) tổ chức họp đánh giá theo các nội dung mà đoàn mình phụ trách - Báo cáo với Ban Giám đốc Bệnh viện sau khi các đoàn hoàn thành báo cáo của mình - Thống nhất kết quả tự chấm và các đoàn hoàn tất những nội dung cần bổ sung

2. Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung: - 79 tiêu chí được áp dụng - Kết quả đánh giá chung: Tổng điểm: 302 đ. Điểm trung bình: 3.80 điểm trong đó: tiêu chí 3:  $20/79 = 25.32$  phần trăm - tiêu chí 4:  $53/79 = 67.09$  phần trăm - tiêu chí 5:  $6/79 = 7.59$  phần trăm

3. Số lượng tiêu chí không áp dụng: - Phần E: tiêu chí đặc thù chuyên khoa: không chấm do Bệnh viện chưa có 2 khoa Sản và khoa Nhi

#### **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)**

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

- Bệnh viện đa thực hiện nhiều biện pháp để cải thiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh; Tạo môi trường sạch sẽ để chăm sóc và điều trị người bệnh, bảo đảm quyền và lợi ích của người bệnh.

- Bệnh viện có nguồn nhân lực đảm bảo, có chế độ đãi ngộ và môi trường làm việc tốt, nhân viên bệnh viện đoàn kết, xây dựng bệnh viện; Đội ngũ lãnh đạo năng động, sáng tạo có tinh thần trách nhiệm cao.

Hoạt động chuyên môn được đầu tư và quan tâm với sự phát triển nhiều kỹ thuật mới, kỹ thuật cao chuyên sâu, đáp ứng được yêu cầu của người dân thành phố và các tỉnh lân cận. Công tác KSNK, CSDD, NCKH, SKCT được chú trọng. Thông tin thuốc, báo cáo ADR kịp thời đầy đủ, bảo đảm chất lượng. Đánh giá tình trạng dinh dưỡng được triển khai đầy đủ đến từ khoa phòng.

- Hoạt động cải tiến chất lượng được triển khai đều khắp các Khoa Phòng dưới sự chỉ đạo của Hội đồng QLCL. Các khoa phòng sôi nổi thi đua xây dựng các ý tưởng cải tiến chất lượng chuyên môn, cũng như chất lượng phục vụ người bệnh.

- Tăng cường tam iy uiep xuc, nang cao chat lượng dịch vụ Y tế với phương châm "Lấy người bệnh làm trung tâm". Thái độ phục vụ, tâm lý tiếp xúc của bác sĩ, điều dưỡng, hộ lý đã được cải thiện rất nhiều, nhận được sự hài lòng hơn từ phía người bệnh

- Hệ thống CNTT được áp dụng rộng rãi đến công việc của từng khoa, phòng. Hồ sơ bệnh án nội, ngoại trú đã được triển khai và dần chứng tỏ được sự ưu việt so với bệnh án viết tay.

- Hệ thống đăng kí khám bệnh thông qua bốc số và lấy một số tại phòng khám làm giảm thiểu các bước trong quy trình khám bệnh BHYT, viện phí, nâng cao sự hài lòng của người bệnh đến khám.

- Hợp tác quốc tế mạnh mẽ, đưa các kỹ thuật tiên tiến trên thế giới về thực hiện tại BVĐN như ghép tế bào gốc, các dự án xây dựng Trung tâm Tim Mạch...

- Đánh giá hài lòng người bệnh đạt kết quả khả quan, người bệnh đánh giá tích cực với công tác khám chữa bệnh của đội ngũ y bác sĩ bệnh viện.

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

- Cơ sở vật chất ở một số tòa nhà đã rất cũ kĩ được xây dựng từ rất lâu. Bệnh viện có nhiều biện pháp khắc phục tạm thời các lỗi sự cố về cơ sở vật chất, điện nước, tuy nhiên chưa giải quyết dứt điểm được nguyên nhân gốc, dẫn đến một số trường hợp còn chưa hài lòng.

- Lượng người bệnh rất đông ngay cộng với ý thức còn rất kém ở một bộ phận người bệnh và người nhà làm cho công tác chăm sóc người bệnh, bảo vệ cơ sở vật chất của bệnh viện gặp rất nhiều khó khăn.

- Hệ thống báo cáo sai sót, sự cố y khoa đã được xây dựng với quy trình rõ ràng nhưng việc báo cáo của nhân viên y tế vẫn còn mang tính đối phó, thiếu tự giác. Cần nâng cao ý thức và văn hóa tự báo cáo sai sót, sự cố để nghiên cứu giải pháp, biện pháp phòng ngừa.

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

- Ưu tiên phát triển hệ thống CNTT quản lý đa hệ, ứng dụng rộng rãi vào mọi hoạt động khám chữa bệnh nhằm giảm thời gian thao tác công việc, nâng cao khả năng quản lý, giảm thiểu sai sót giúp nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

- Cải thiện, nâng cấp cơ sở vật chất, trang bị thêm trang thiết bị phục vụ chuyên môn và phục vụ người bệnh.

- Tích cực đổi mới phong cách, thái độ phục vụ người bệnh cho toàn bộ nhân viên y tế giúp nâng cao sự hài lòng của người bệnh và thân nhân.

- Đầu tư xây dựng uy tín và chất lượng bệnh viện, nâng cao năng lực chuyên môn của cán bộ y tế.

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

### 1. Giải pháp:

- Đã xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng trong đó nêu rõ các ưu điểm chất lượng bệnh viện; các nhược điểm tồn tại từ đó xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến chất lượng đưa ra giải pháp, lộ trình thời gian cải tiến chất lượng

- Đẩy mạnh hoạt động cải tiến chất lượng vào tất cả các hoạt động chuyên môn, phục vụ người bệnh tại các khoa, phòng dưới sự hướng dẫn của Hội đồng QLCL và Mạng lưới QLCLBV.

- Đầu tư nâng cấp các phân hệ phần mềm CNTT tăng cường khả năng quản lý dữ liệu, quản lý các hoạt động chuyên môn, dịch vụ.

- Liên tục đào tạo, tập huấn nâng cao khả năng giao tiếp, ứng xử, thay đổi thái độ phục vụ, tâm lý tiếp xúc người bệnh.

### 2. Lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng:

- Giai đoạn ngắn hạn: trong năm 2016: Áp dụng Bộ tiêu chí để xác định thực trạng hiện nay đang ở mức chất lượng nào, từ đó tiến hành các hoạt động cải tiến chất lượng cho các năm tiếp theo.  
- Giai đoạn dài hạn: (từ năm 2017 trở đi): thực hiện áp dụng các giải pháp nêu trên vào cải tiến chất lượng bệnh viện, so sánh kết quả từng năm với mốc là năm 2016 để xác định các vấn đề cần ưu tiên giải quyết.

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

- Bệnh viện đạt 3.80, xếp loại Tốt.

- Bệnh viện cam kết sẽ tiến hành các hoạt động cải tiến chất lượng để phấn đấu hoàn thiện Bệnh viện theo đúng các tiêu chí đề ra trong Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện 2016

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN  
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
(ký tên và đóng dấu)

**Ngày.....tháng.....năm.....**