

# BIÊN BẢN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2017

Bệnh viện: VIỆN Y DƯỢC HỌC DÂN TỘC TP HỒ CHÍ MINH  
Địa chỉ: 273, 275 Nguyễn Văn Trỗi, phường 10, quận Phú Nhuận, TP Hồ Chí Minh  
Giám đốc: HUỶNH NGUYỄN LỘC  
Điện thoại: 84963646832. Email: drhuynhnguyenloc@gmail.com

## THÔNG TIN TỔ TỰ KIỂM TRA

Quyết định số 449/QĐ-VYDHDT, ngày 15/6/2017, v/v Thành lập tổ tự kiểm tra, đánh giá các tiêu chí chất lượng bệnh viện tại Viện Y dược học dân tộc TP Hồ Chí Minh

## TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 78/83 TIÊU CHÍ
- TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 94%
- TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 322
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 4.06

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

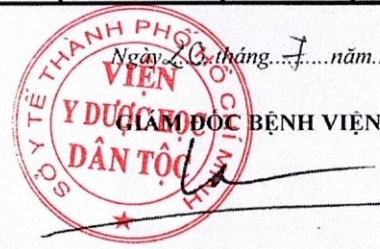
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	0	18	32	28	78
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	0	23,08	41,03	35,9	78

TỔ TRƯỞNG TỔ TỰ KIỂM TRA

Nguyễn Diệu Ngọc Tuyền

THỦ KÝ

Đỗ Thường Quân



Huỳnh Nguyễn Lộc



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

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2016	Đoàn tự kiểm tra đánh giá 6 tháng đầu năm 2017	Chi tiết
A	PHAN A. HUONG ĐEN NGƯỜI BỆNH (19)	4,64	4,64	
A1	A1. Chi dân, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	4,17	4,17	
A1.1	Người bệnh được chi dân 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	5	5	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cai tiền 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	5	5	
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)	4,80	4,80	
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	5	5	
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	5	5	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	5	5	
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	5	5	
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5	5	
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)	4,60	4,60	
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	5	5	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	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	KHÔNG ÁP DỤNG	KHÔNG ÁP DỤNG	
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	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	
B	PHAN B. PHAT TRIEN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	4,73	4,73	
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	4,67	4,67	

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	4	4
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	5	5
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	5,00	5,00
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	5	5
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	5	5
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5	5
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	4,50	4,50
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	5	5
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	4	4
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	5	5
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	4,75	4,75
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	4	4
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	5	5
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	5	5
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5	5

C	PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	3,66	3,66
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	3,50	3,50
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4	4
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	3
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	3,50	3,50
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	3	3
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	3,00	3,00
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	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	4,00	4,00
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4	4
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	4
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	4
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	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
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

C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	3,40	3,40
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 mới, phương pháp mới	4	4
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
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	3
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4	4
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	4,00	4,00
C6.1	Hệ thống điều dưỡng tương 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	5	5
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	4
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	4,40	4,40
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	4
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	5	5
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	5	5

D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện		5	5	
D1.2	Xây dựng và triển khai Kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện		4	4	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng		4	4	
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khác phức (5)		3,60	3,60	
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		4	4	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã		5	5	
D3	D3. Danh gia, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		3,67	3,67	
D3.1	Danh gia chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện		4	4	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện		3	3	
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	
E	PHAN 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	

1	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh							
E1.2	Bệnh viện truyền truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	0	0	0	0	0	0	0
E1.3	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	Bệnh viện thực tập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	0	0	0	0	0	0	0
E2.1								

## 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>PHAN A. HUONG BEN NGUOI BỆNH (19)</b>	0	0	2	4	12	4,64	18
A1. Chăm sóc, đơn tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	2	1	3	4,17	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	0	1	4	4,80	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	0	2	5	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	2	3	4,60	5
<b>PHAN B. PHAT TRIEN NGUON NHAN LUC BỆNH VIỆN (14)</b>	0	0	0	3	11	4,73	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	0	1	2	4,67	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	0	3	5	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	0	1	3	4,5	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	0	1	3	4,75	4
<b>PHAN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>	0	0	12	19	4	3,66	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	1	1	0	3,5	2

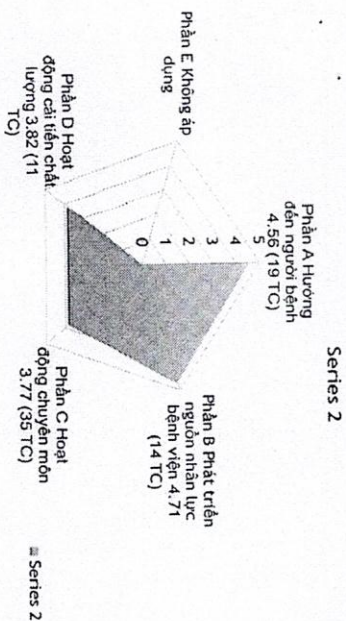
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	1	1	0	3,5	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	2	0	0	3	2
C4. Phong ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	0	6	0	4	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	3	2	0	3,4	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	1	1	1	4	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	0	1	1	3	4,4	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	1	5	0	3,83	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	1	1	0	3,5	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CÁI TIỀN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	4	5	2	3,87	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	2	1	4,33	3
D2. Phong ngừa các sự cố khác phức (5)	0	0	3	1	1	3,6	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 (4)	0	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) (3)	0	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) (1)	0	0	0	0	0	0	0

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

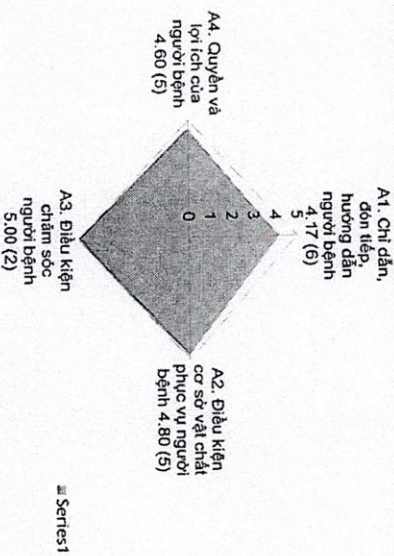
Công tác tự kiểm tra Viện Y được học đàn tộc TP Hồ Chí Minh theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam 2016 của Bộ Y tế - Tổng số tiêu chí áp dụng: 78/83 - Tổng điểm đạt: 322 điểm - Điểm trung bình: 4,06 điểm

### IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

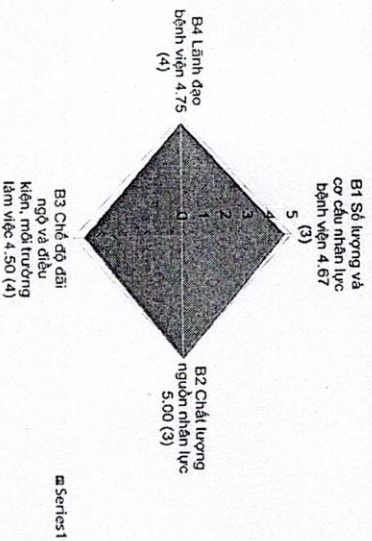
**a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)**



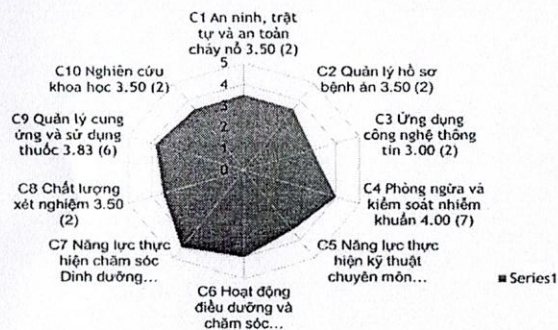
**b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)**



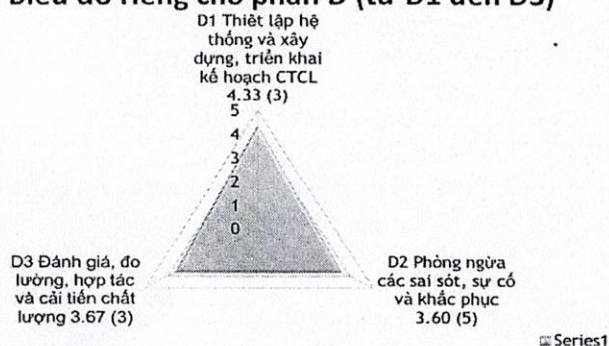
**c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)**



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



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



**IV. TỔ TỰ KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

- Ban giám đốc Viện rất quan tâm trong cải tiến chất lượng BV về cơ sở vật chất, phát triển chuyên môn, đào tạo, hướng đến sự hài lòng của nhân viên y tế và người bệnh.
- Chất lượng bệnh viện đạt mức tốt.

**V. TỔ TỰ KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM CỦA BỆNH VIỆN**

Được sự quan tâm chỉ đạo của Đảng ủy - Ban giám đốc Viện, đặc biệt là sự quyết tâm cao về trách nhiệm cải tiến chất lượng bệnh viện hướng đến sự hài lòng của người bệnh của Ban giám đốc, tập thể viên chức và người lao động tại Viện trong 6 tháng đầu năm 2017

Tập trung giữ vững và phát triển tốt trong công tác bồi dưỡng phát triển đội ngũ lãnh đạo, quản lý, chất lượng nguồn nhân lực tại bệnh viện.

Viện đã tập trung đầu tư và phát huy thế mạnh tại đơn vị về hoạt động chuyên môn, cải thiện tốt các khuyết điểm tồn tại năm 2016. Đã triển khai và đang từng bước thực hiện Bộ chỉ số chất lượng.

Viện thông qua việc triển khai Đề án thành lập Khu khám chữa bệnh dịch vụ BHYT và không BHYT, nhằm đảm bảo nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng tăng của người dân, tránh tình trạng quá tải như đã cam kết với Sở Y tế.

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

- Chưa có đề tài cấp Bộ - Tỉnh


#### VII. TỔ TỰ KIỂM TRA ĐỀ XUẤT CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN CẢI TIẾN

Chưa có đề tài cấp Bộ - Tỉnh. Cần xây dựng đề án cải tiến đa dạng hóa mô hình khám chữa bệnh ngoại trú.

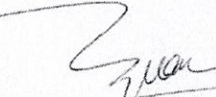
#### VIII. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA BỆNH VIỆN VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA

#### IX. KẾT LUẬN

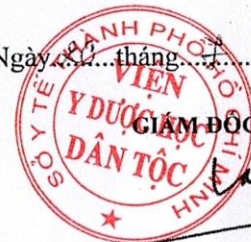
TỔ TRƯỞNG TỔ TỰ KIỂM TRA

  
Nguyễn Diệu Ngọc Tuyền

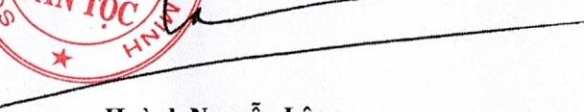
THƯ KÝ

  
Đỗ Thường Quân

Ngày 22 tháng 7 năm 2017



GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

  
Huỳnh Nguyễn Lộc