

**BỘ Y TẾ**  
**BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI TRUNG ƯƠNG**

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

**THÔNG TIN HÀNH CHÍNH**

- a. Tên bệnh viện: Bệnh viện Bệnh nhiệt đới Trung ương
- b. Địa chỉ: Số 78 Giải Phóng - Đống Đa - Hà Nội
- c. Tuyến: Trung ương
- d. Hạng: I
- e. Họ và tên Giám đốc bệnh viện: Nguyễn Văn Kính
- f. Họ và tên thư ký Hội đồng kiểm tra: Vũ Minh Điền
- g. Điện thoại liên hệ: Di động: 0915162009/ Cố định: 024.35764088
- h. Địa chỉ Email: drminhdiennhtd@gmail.com

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

<b>1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:</b>	<b>79 /83 TIÊU CHÍ</b>
<b>2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ:</b>	<b>95,18 100%</b>
<b>3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:</b>	<b>367 ĐIỂM</b>
<b>4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:</b>	<b>4,27 ĐIỂM</b>

<b>KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC:</b>	<b>Mức 1</b>	<b>Mức 2</b>	<b>Mức 3</b>	<b>Mức 4</b>	<b>Mức 5</b>	<b>Tổng số tiêu chí</b>
<b>5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>79</b>
<b>6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%):</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6,33</b>	<b>59,49</b>	<b>34,18</b>	<b>100%</b>


*Ngày tháng 11 năm 2017*

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**



**Vũ Minh Điền**



**Nguyễn Văn Kính**

# KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

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

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		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	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	5
3	A1.3	Cải tiến 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	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	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	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	4
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	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	4
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	4
<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	4
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	3
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	-
18	A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	3
19	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	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	5
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	5

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	5
<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	4
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5
<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	4
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	5
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	5
<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	5
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	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	5
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	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	4
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	5
<b>CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)</b>			
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	5
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4
<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	5
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	5
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	5
43	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	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	5
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
<b>CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)</b>			
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4
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	4
49	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4
50	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4
<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	5
52	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4
53	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	4
<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	5
55	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	4
56	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3
57	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4
58	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	4
<b>CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)</b>			
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	5
60	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	5
<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	5
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	4
63	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4
64	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4
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	4
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4
<b>CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)</b>			
67	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	5
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	5
<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	4
70	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	4
71	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	5
<b>CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)</b>			

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
72	D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4
73	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4
74	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4
75	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	5
76	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4
<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	4
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4
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	4
<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	-
81	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	-
82	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	-
<b>CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA</b>			
83	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	3

## 2. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

STT	TỔNG HỢP KẾT QUẢ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ	Số TC	Số TC áp dụng	Hệ số	Số lượng tiêu chí đạt các mức					Tổng số điểm	Điểm TB
					1	2	3	4	5		
<b>A</b>	<b>HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>72</b>	<b>4</b>
A1.	Chi dẫn, đón tiếp, hướng dẫn người bệnh	6	6	1	0	0	1	4	1	24	4
A2.	Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	5	5	1	0	0	0	4	1	21	4.2
A3.	Điều kiện chăm sóc người bệnh	2	2	1	0	0	0	2	0	8	4
A4.	Quyền và lợi ích của người bệnh	5	5	1	0	0	2	2	1	19	3.8
<b>B</b>	<b>PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>64</b>	<b>4.6</b>
B1.	Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện	3	3	1	0	0	0	0	3	15	5
B2.	Chất lượng nguồn nhân lực	3	3	1	0	0	0	2	1	13	4.3
B3.	Chế độ đãi ngộ, điều kiện và môi trường làm việc	4	4	1	0	0	0	2	2	18	4.5
B4.	Lãnh đạo bệnh viện	4	4	1	0	0	0	2	2	18	4.5
<b>C</b>	<b>HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN</b>	<b>35</b>	<b>35</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>182</b>	<b>4.3</b>
C1.	Đảm bảo an ninh, trật tự và an toàn cháy nổ	2	2	1	0	0	0	1	1	9	4.5
C2.	Quản lý hồ sơ bệnh án	2	2	1	0	0	0	1	1	9	4.5
C3.	Ứng dụng công nghệ thông tin y tế	2	2	2	0	0	0	1	1	18	4.5
C4.	Phòng ngừa kiểm soát nhiễm khuẩn	6	6	1	0	0	0	2	4	28	4.7
C5.	Chất lượng lâm sàng	5	5	2	0	0	0	5	0	40	4
C6.	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh	3	3	1	0	0	0	2	1	13	4.3
C7.	Dinh dưỡng và tiết chế	5	5	1	0	0	1	3	1	20	4
C8.	Chất lượng xét nghiệm	2	2	1	0	0	0	0	2	10	5
C9.	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc	6	6	1	0	0	0	5	1	25	4.2
C10.	Nghiên cứu khoa học	2	2	1	0	0	0	0	2	10	5
<b>D</b>	<b>HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG</b>	<b>11</b>	<b>11</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>4.2</b>
D1.	Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng	3	3	1	0	0	0	2	1	13	4.3
D2.	Phòng ngừa các sự cố và khắc phục	5	5	1	0	0	0	4	1	21	4.2
D3.	Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng	3	3	1	0	0	0	3	0	12	4
<b>E</b>	<b>TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
E2.	Tiêu chí nhi khoa	1	1	1	0	0	1	0	0	3	3
<b>E</b>	<b>SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT CÁC MỨC &amp; TS TIÊU CHÍ ÁP DỤNG</b>	<b>79</b>	<b>79</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>367</b>	<b>4.27</b>

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

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

Ngay sau khi nhận được Quyết định số 4969/ QĐ - BHYT ngày 01/11/2017 của Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2017 và Công văn số 1618/ KCB - QLCL ngày 02/11/2017 của Cục Quản lý khám chữa bệnh về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017, Bệnh viện Bệnh nhiệt đới Trung ương đã thành lập đoàn tự kiểm tra (ĐTKT) đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017 gồm 30 thành viên. Đoàn tự kiểm tra phân làm 4 nhóm thực hiện kiểm tra trong 3 ngày (từ ngày 14/11/2017 đến ngày 16/11/2017) với phạm vi toàn bộ 24 Đơn vị (Khoa/ Phòng, Trung tâm) trong bệnh viện.

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

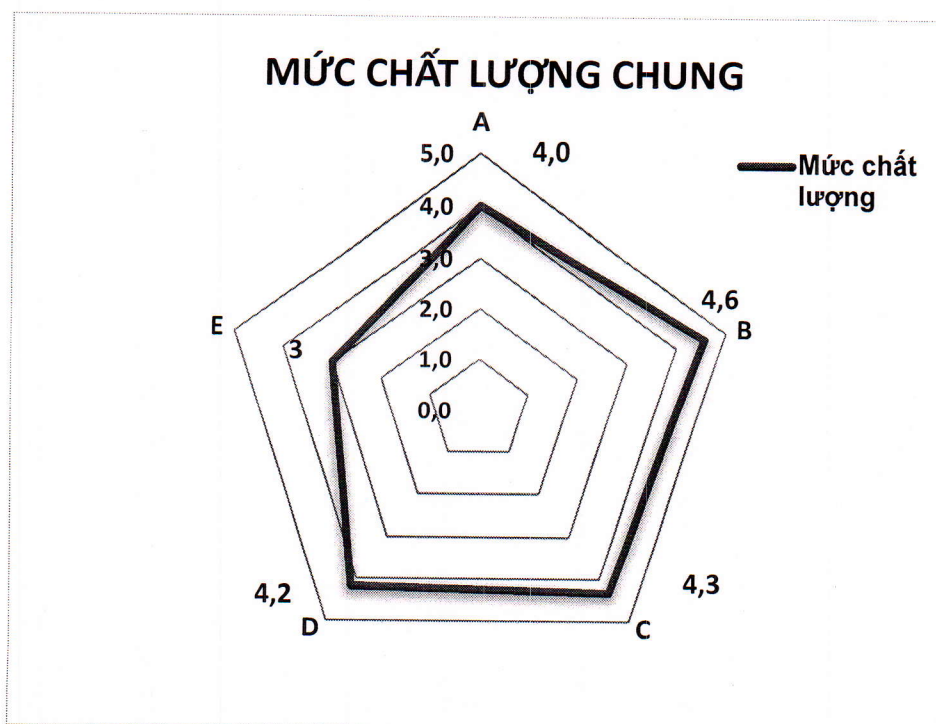
- Số tiêu chí bệnh viện áp dụng là: 79 tiêu chí
- Kết quả điểm trung bình chung là 4,27 điểm trong đó có 5 tiêu chí đạt mức 3 điểm (6,33%), 47 tiêu chí đạt mức 4 (59,49%) và 27 tiêu chí đạt mức 5 (34,18%). Không có tiêu chí nào đạt mức 1 và mức 2.

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

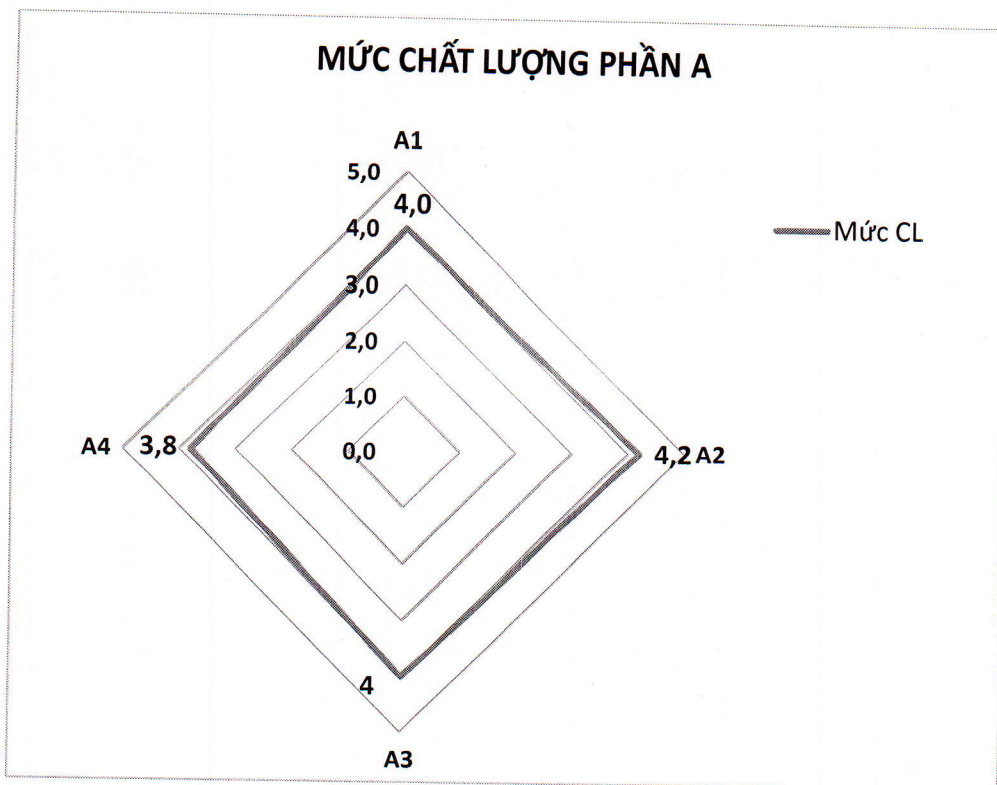
Bệnh viện không áp dụng 4 tiêu chí là A4.4, E1.1, E1.2, E1.3 vì Bệnh viện Bệnh nhiệt đới Trung ương không có xã hội hóa Y tế và chưa có chuyên khoa Sản và không có Đơn nguyên điều trị trẻ sơ sinh.

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

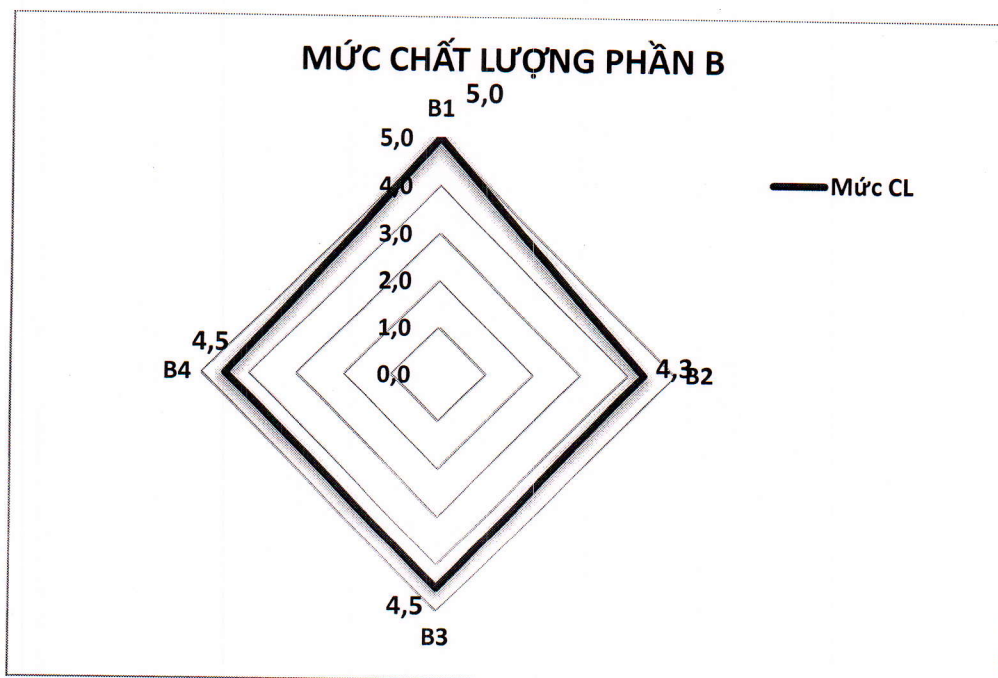
a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần D hoặc E)



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

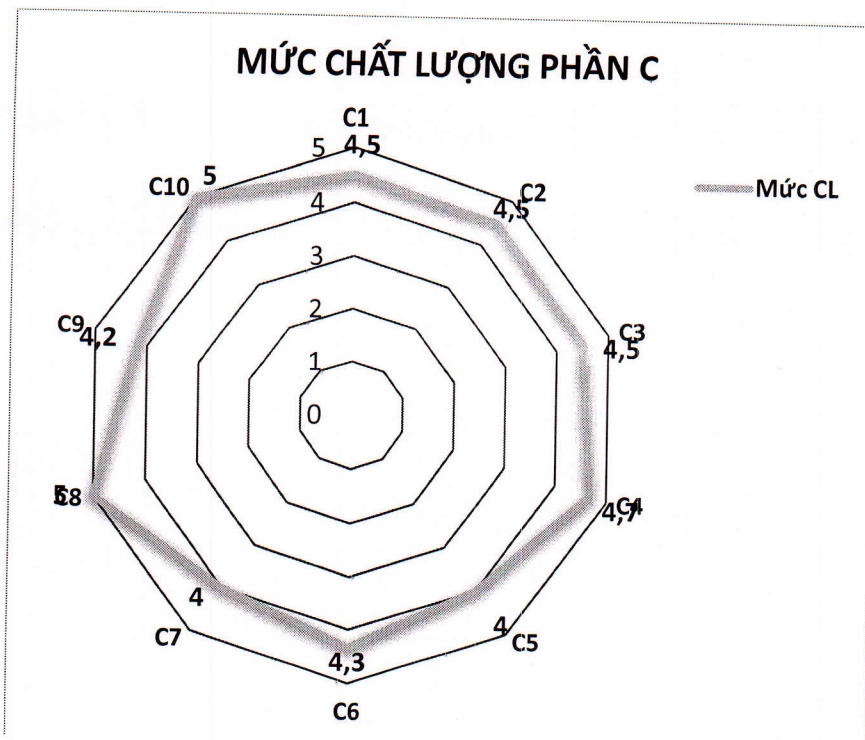


c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)

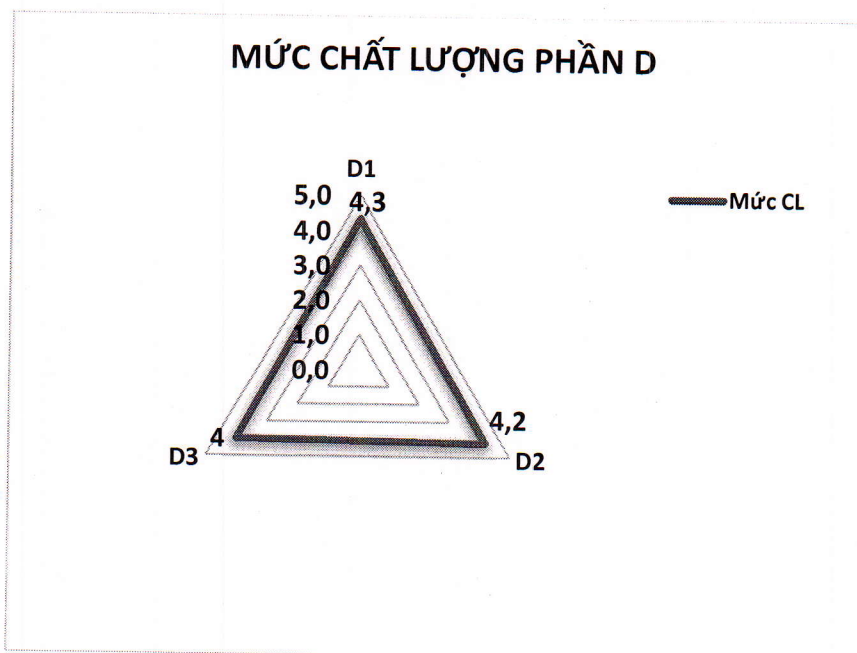




d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



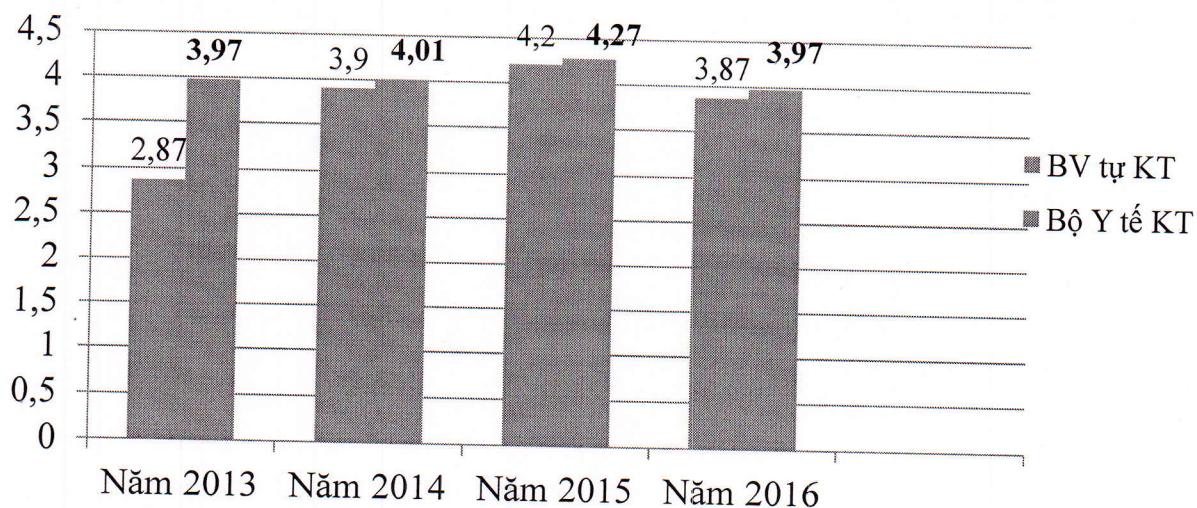
e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D4)



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

Bệnh viện Bệnh nhiệt đới Trung ương luôn đảm bảo cung cấp dịch vụ y tế có chất lượng cao. Với phương châm sự hài lòng của người bệnh là thước đo chất lượng của bệnh viện, ngay từ năm 2012 bệnh viện đã triển khai và duy trì áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 cho toàn bộ các đơn vị trong bệnh viện và ISO

15189: 2012 cho Khoa Xét nghiệm và Khoa Huyết học - Truyền máu. Vì vậy chất lượng phục vụ người bệnh ngày một nâng cao, nhiều năm liên tiếp (từ năm 2013 đến nay) bệnh viện luôn là đơn vị dẫn đầu trong bậc thang chất lượng của Bộ Y tế. Mức điểm chất lượng của bệnh viện đạt được qua các năm 2013, 2014, 2015, 2016 lần lượt là 3,97; 4,01; 4,27; 3,97 điểm.



Các ưu điểm trong hoạt động đảm bảo chất lượng của bệnh viện là:

- Phần B: Phát triển chất lượng nguồn nhân lực có điểm trung bình là 4,57 điểm. Chất lượng nguồn nhân lực có vai trò then chốt trong việc đảm bảo chất lượng của bệnh viện, ý thức được điều đó nên lãnh đạo bệnh viện luôn quan tâm đến việc xây dựng cơ cấu nguồn nhân lực của bệnh viện có chất lượng cao với cơ cấu theo như quy hoạch và theo đề án vị trí việc làm. Có kế hoạch đào tạo và cử cán bộ đi học tập nâng cao trình độ; đảm bảo chế độ đãi ngộ và môi trường làm việc lành mạnh, tích cực; tạo không khí vui tươi phấn khởi trong đơn vị tạo động lực nâng cao hiệu suất công việc.

- Phần C: Chất lượng hoạt động chuyên môn có điểm trung bình đạt: 4,37 điểm. Đây là phần có vai trò vô cùng quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng điều trị và chăm sóc cho người bệnh. Vì vậy bệnh viện luôn quan tâm đến các hoạt động, đảm bảo duy trì hệ thống quản lý cũng như các hoạt động chuyên môn trực tiếp như các hoạt động đảm bảo chất lượng lâm sàng (C5); hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (C6); Đảm bảo chất lượng xét nghiệm (C8); Hoạt động quản lý và cung ứng thuốc (C9) và hoạt động nghiên cứu khoa học (C10).

- Phần D: Hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện đạt 4,18 điểm. Hội đồng chất lượng bệnh viện; Tổ quản lý chất lượng và mạng lưới chất lượng bệnh viện đã được thiết lập và hoạt động rất tích cực và hiệu quả; Đảm bảo việc duy trì mức chất lượng đã đạt được và áp dụng các đề án cải tiến nhằm không ngừng nâng cao chất lượng các dịch vụ phục vụ người bệnh.

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

Một số nhược điểm và tồn tại tại bệnh viện như sau:

- Cơ sở hạ tầng của bệnh viện tại Cơ sở Giải Phóng đã được đầu tư xây dựng từ năm 2000, hiện nay đã và đang xuống cấp, không đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao của người bệnh.

- Khoa Nhi của bệnh viện mới được thành lập từ năm 2012 với 30 giường kế hoạch, thực kê được 28 giường do điều kiện cơ sở vật chất hết sức chật hẹp. Hiện nay Khoa Nhi vẫn chưa có khoa sơ sinh.

- Bệnh viện Bệnh nhiệt đới Trung ương đang trong quá trình phát triển, đã được Đảng và chính phủ quan tâm đầu tư xây dựng cơ sở mới tại Xã Kim Chung, huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội với quy mô giai đoạn I là 500 giường bệnh. Tuy nhiên để bệnh viện có thể sớm triển khai hoạt động hiệu quả thì bệnh viện cần sớm được quan tâm bổ sung nhân lực; trang bị thêm các máy móc, vật tư trang thiết bị cũng như các điều kiện vật chất khác.

## **7. KẾT QUẢ TỰ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ**

### **7.1 SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ**

Khả năng tiếp cận	4,27
Sự minh bạch thông tin	4,04
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,17
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,31
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,28
Mức độ đáp ứng (%)	87,08

### **7.2 SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**

Khả năng tiếp cận	4,62
Sự minh bạch thông tin	4,62

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,46
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,66
Kết quả cung cấp dịch vụ	4,63
Mức độ đáp ứng (%)	91,10

### **7.3 SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ**

A. Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,19
Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,35
Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4,18
Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,25
Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,32
Điểm trung bình	4,25

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

- Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết ngay trong 6 tháng tới:

+ Đảm bảo duy trì các dịch vụ y tế có chất lượng cao tại Bệnh viện Cơ sở Giải phóng theo tiêu chuẩn ISO 9001 cho các Đơn vị và ISO 15189 cho Khoa Xét nghiệm và Khoa Huyết học.

+ Bổ sung nhân lực, cơ sở vật chất cho cơ sở Kim Chung. Quản trị hệ thống bệnh viện theo hướng hiện đại, khoa học và đồng bộ. Tiến hành thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện toàn diện, đồng bộ đảm bảo đạt mức 4 theo Bậc thang chất lượng bệnh viện Việt Nam, tiến tới xây dựng và áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc tế JCI.

- Các vấn đề khác ưu tiên giải quyết trong 1 năm, 2 năm tới.

+ Hoàn thiện việc xây dựng và trang bị cơ sở vật chất cho Cơ sở bệnh viện tại Kim Chung với quy mô 500 giường bệnh.

+ Tiến hành xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng bệnh viện theo tiêu chuẩn JCI, tiến hành đánh giá giám sát và chuẩn bị các thủ tục cho đánh giá công nhận chất lượng bệnh viện đạt chuẩn JCI.

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

### **a. Giải pháp:**

- Tiếp tục trình Bộ Y tế và các đơn vị liên quan phê duyệt đề án vị trí việc làm và tiến hành bổ sung nhân lực y tế cho bệnh viện quy mô 500 giường bệnh.

- Tăng cường hợp tác quốc tế, tiến hành xã hội hóa, huy động tối đa các nguồn lực trong việc đầu tư nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bệnh viện.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện có của bệnh viện, đặc biệt là cán bộ quản lý và đội ngũ cán bộ làm chuyên môn, đảm bảo phát triển nguồn nhân lực có chất lượng và trình độ cao.

#### **b. Lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng**

- Năm 2018 đến năm 2019: Hoàn thiện cơ sở vật chất và thiết lập Hệ thống quản lý chất lượng cao, đồng bộ và hiện đại cho bệnh viện tại Cơ sở Kim Chung.

- Từ năm 2020: Tiến hành xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL bệnh viện theo tiêu chuẩn JCI.

### **10. CAM KẾT, QUYẾT TÂM CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

Với phương châm “SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH LÀ THUỐC ĐO CHẤT LƯỢNG CỦA BỆNH VIỆN”, toàn bộ cán bộ, viên chức của Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới Trung ương cam kết duy trì áp dụng và cải tiến thường xuyên HTQLCL bệnh viện đáp ứng sự hài lòng của người bệnh thông qua các hoạt động:

1. Nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ thuật, năng lực quản lý, tinh thần trách nhiệm và kỹ năng giao tiếp của cán bộ, viên chức;
2. Thực hành Bệnh viện theo quy trình chuẩn và chuyên nghiệp;
3. Đảm bảo chất lượng dịch vụ y tế cho mọi đối tượng khách hàng;
4. Thực hiện đồng bộ và hiện đại hoá trang thiết bị, cơ sở hạ tầng Bệnh viện;
5. Hợp tác quốc tế trong nghiên cứu khoa học, đào tạo và phòng chống bệnh Truyền nhiễm và Nhiệt đới có hiệu quả;
6. Xây dựng Bệnh viện trở thành Trung tâm hàng đầu của cả nước về phòng chống bệnh Truyền nhiễm và Nhiệt đới.

Ngày tháng 11 năm 2017

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**

**Vũ Minh Điền**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**

**Nguyễn Văn Kính**

## 10. PHỤ LỤC CỦA BÁO CÁO

STT	Thông tin	Phần điền của bệnh viện
1	Địa chỉ đầy đủ (ghi toàn bộ nếu có từ 2 cơ sở trở lên)	Số 78 Giải Phóng, Quận Đống Đa, TP. Hà Nội
3	Địa chỉ tọa độ GPS của cổng chính (sử dụng điện thoại thông minh để xác định)	21.002284, 105.838824
2	Số điện thoại liên lạc của bệnh viện	024.35764088
3	Số điện thoại đường dây nóng	
4	Địa chỉ trang điện tử (website), (nếu có)	www.benhnhietdoi.vn
5	Câu khẩu hiệu ngắn của bệnh viện, nếu đã xây dựng và công bố (slogan)	NOI GỬI TRỌN NIỀM TIN
6	Liệt kê tối đa 5 lĩnh vực hoặc chuyên khoa mũi nhọn của bệnh viện có chất lượng lâm sàng tốt nhất	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chẩn đoán và điều trị các bệnh truyền nhiễm mới nổi và tái nổi nguy hiểm (SARS, Cúm A H5N1, H1N1, H7N9, Sởi, Sốt xuất huyết, ...)</li> <li>2. Chẩn đoán và điều trị viêm gan virus B, C; xơ gan, K gan</li> <li>3. Chẩn đoán và điều trị các bệnh nhân HIV/AIDS</li> <li>4. Cấp cứu hồi sức và điều trị các bệnh nhân nhiễm khuẩn nặng, sốc nhiễm khuẩn với các trang thiết bị hỗ trợ hiện đại: ECMO, Lọc máu liên tục (CVVH, CVVHD), Lọc gan (MARS), thay huyết tương (TPE), Nội soi tiêu hóa, nội soi hô hấp can thiệp tại giường,...</li> <li>5. Cấp cứu và điều trị cho các trường hợp nhiễm khuẩn bệnh viện kháng thuốc</li> </ol>
7	Liệt kê tối đa 5 danh hiệu hoặc phần thưởng cao nhất của bệnh viện đã đạt được	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Huân chương lao động hạng nhất năm 2015</li> <li>2. Huân chương lao động hạng nhì năm 2013</li> <li>3. Huân chương lao động hạng 3 năm 2010</li> <li>4. Ba năm liên tiếp 2013, 2014, 2015 bệnh viện đạt được cờ thi đua của chính phủ.</li> <li>5. Anh hùng lao động năm 2003.</li> </ol>

## 11. DANH SÁCH PHÂN CÔNG THÀNH VIÊN ĐOÀN TỰ KIỂM TRA

Nhóm	Mã số các tiêu chí được phân công	Họ và tên	Chức danh và nơi công tác	Số ĐT	Đã học về QLCL
<b>Trưởng đoàn</b>		Nguyễn Văn Kính	Giám đốc bệnh viện	0913315243	3
<b>Phó đoàn 1, 2</b>		Hoàng Văn Tuyết	Phó giám đốc	0913322672	3
<b>Thư ký</b>		Vũ Minh Điền	Phó trưởng phòng KHTH	0915162009	6
		Lại Thị Thanh Huyền	Nhân viên Phòng KHTH	0987749248	3
		Nguyễn Thị Bích Huệ	Nhân viên Phòng KHTH	0988440336	6
		Nguyễn Thị Hòa	Nhân viên khoa XN		7
		Dur Quang Thành	Nhân viên Phòng KHTH	0915331616	1
Nhóm 1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu NB B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực y tế B2. Chất lượng nguồn nhân lực y tế B3. Chế độ đãi ngộ, điều kiện môi trường làm việc B4. Lãnh đạo bệnh viện C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ	Hà Văn Hạ	TP. HCQT		3
		Đặng Hồng Hải	PTK. Khám bệnh KC		3
		Lưu Quang Tiến	PTP. TCCB		3
		Nguyễn Ngọc Anh	TP. VT-TTBYT		3
		Nguyễn Trung Cấp	TK. CC		3
		Phạm Thị Nguyệt Quyên	PTP. CNTT		3
Nhóm 2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án C3. Ứng dụng công nghệ thông tin Y tế C5. Chất lượng lâm sàng D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng D2. Phòng ngừa các sự cố và cách khắc phục D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác, cải tiến chất lượng	<b>Trần Thị Hải Ninh</b>	TP. KHTH	0915373732	3
		Mai Đình Cửu	PTK. VG		3
		Nguyễn Tiên Lâm	TK. VRKST		3
		Nguyễn Tuấn Anh	TK. CDHA		3
		Vũ Đình Phú	TK. HSTC		3
		Trần Duy Hưng	PTK. NKTH		3
Nhóm 3	A2. Điều kiện CSVC phục vụ người bệnh A3. Môi trường chăm sóc người bệnh C8. Chất lượng xét nghiệm C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc C10. Nghiên cứu khoa học	Nguyễn Tuấn Khanh	PTP. KHTH	0912793785	3
		Đinh Thị Thanh Thủy	TK. Dược		3
		Tạ Thị Diệu Ngân	PGĐ TTĐT-CĐT	0936436088	3
		Nguyễn Thanh Bình	PTK XN	01689326295	3
		Đặng Thị Thúy	PTK Nhi		3

	E2.1. Tiêu chí nhi khoa				
Nhóm 4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh	Phạm Thị Ngọc Dung	Chuyên gia	0904525616	3
	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn	Doãn Thị Nguyệt	TP. Điều dưỡng	0915937825	3
	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh	Nguyễn Nguyên Huyền	TK. Khám bệnh	0988092036	3
	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế	Phạm Vân Thúy	PTK. Dinh dưỡng		3
		Lê Thị Chi Lan	PTP. TCKT	0913361626	3
		Đoàn Quang Hà	TK. KSNK	0903448449	3
Nhóm 9: Khảo sát hài lòng người bệnh nội, ngoại trú	Doãn Thúy Lộc	Nhân viên P. Điều dưỡng	0989801172	3	
Nhóm 10: Khảo sát hài lòng nhân viên y tế	Nguyễn Thị Ngọc Bích	Nhân viên P. TCCB	0987458588	1	

**\* Cột tập huấn, chứng chỉ, chứng nhận về QLCL điền số từ 0 đến 6 theo các mã sau: (có thể điền 1 hoặc nhiều số nếu có):**

Mã số	Chứng chỉ, chứng nhận về Quản lý chất lượng
0	Chưa học QLCL, không có chứng chỉ, chứng nhận về QLCL
1	Đã học lớp Quản lý chất lượng do Bộ Y tế tổ chức (từ 3 ngày trở lên)
2	Đã học lớp Quản lý bệnh viện do Bộ Y tế tổ chức, có nội dung quản lý chất lượng
3	Đã học nội dung quản lý chất lượng lồng ghép trong các lớp Quản lý bệnh viện, quản lý điều dưỡng... Lớp do các đơn vị được cấp mã đào tạo liên tục tổ chức
4	Đã học Quản lý chất lượng do bệnh viện tự tổ chức hoặc các đơn vị trong, ngoài ngành y tế tổ chức (không có mã đào tạo liên tục)
5	Đã học Quản lý chất lượng tại các khóa học ở nước ngoài
6	Đã tham gia Hội nghị quốc gia về quản lý chất lượng bệnh viện do Bộ Y tế tổ chức hoặc các hội thảo, hội nghị khác chuyên sâu về quản lý chất lượng
7	Có chứng chỉ đánh giá viên quốc tế hoặc trong nước về đánh giá chất lượng