

Công ty TNHH Tư vấn và Đầu tư Y tế Quốc tế

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 MẮT QUỐC TẾ DND

Địa chỉ chi tiết: 128 Bùi Thị Xuân - Quận Hai Bà Trưng - Thành phố Hà Nội, phường Bùi Thị Xuân, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

Số giấy phép hoạt động: 28/BYT-GPHĐ Ngày cấp: 29/01/2013

Tuyển trực thuộc: Ngoài công lập

Cơ quan chủ quản: CÔNG TY TNHH TƯ VẤN VÀ ĐẦU TƯ Y TẾ QUỐC TẾ

Hạng bệnh viện: Chưa phân hạng

Loại bệnh viện: Chuyên khoa khác

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 78/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 94%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 272
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.48

(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	7	29	39	3	78
---------------------------	---	---	----	----	---	----

6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	8.97	37.18	50.00	3.85	78
--------------------	------	------	-------	-------	------	----

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	4	0	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4	0	
A1.3	Bệnh viện tiến 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	3	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	4	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	5	0	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	0	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	3	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	3	0	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	0	
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)			

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2016	Đoàn KT đánh giá NĂM 2016	Chi tiết
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	3	0	
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0	0	
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	3	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	PHẦN 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	5	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	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2016	Đoàn KT đánh giá NĂM 2016	Chi tiết
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	4	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	4	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	4	0	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	5	0	
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	0	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	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	3	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	3	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	4	0	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	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	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2016	Đoàn KT đánh giá NĂM 2016	Chi tiết
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	3	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	3	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	2	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	2	0	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	3	0	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	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	3	0	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	2	0	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2016	Đoàn KT đánh giá NĂM 2016	Chi tiết
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	3	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	3	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	2	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	3	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	2	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	3	0	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	3	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	3	0	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	0	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	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	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2016	Đoàn KT đánh giá NĂM 2016	Chi tiết
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3	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	2	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
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	6	11	1	3.72	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	2	4	0	3.67	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	1	3	1	4.00	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	2	3	0	3.60	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	1	12	1	4.00	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	3	0	4.00	3

B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	0	4	0	4.00	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	1	3	0	3.75	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	6	13	15	1	3.31	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	2	4	0	3.67	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	2	3	0	3.60	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	2	1	0	3.33	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	3	1	1	0	2.60	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	1	1	0	0	2.50	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	1	2	3	0	3.33	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	1	1	0	0	2.50	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	1	9	1	0	3.00	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	3	0	0	3.00	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	4	1	0	3.20	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	1	2	0	0	2.67	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

- Căn cứ Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016; - Căn cứ Công văn số 1356/KCB-QLCL ngày 21/11/2016 của Cục Quản lý khám, chữa bệnh Bộ Y tế về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016. Bệnh viện Mắt Quốc tế - DND đã xây dựng kế hoạch và thực hiện tự kiểm tra theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện. - Thời gian thực hiện tự

kiểm tra vào ngày 06/12/2016. - Các bước Bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá gồm: Giám đốc Bệnh viện ban hành Quyết định thành lập "Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2016" gồm: Bs. Nguyễn Thành Thái – Phó Giám đốc Bệnh viện – Trưởng đoàn Bs. Đặng Văn Quế - Phó Giám đốc Bệnh viện – Phó đoàn CN. Trần Thị Thanh Nga - TP. Tổ chức Hành chính – Phó đoàn CN. Nguyễn Thị Thu Hằng - Tổ trưởng Tổ Quản lý chất lượng Bệnh viện - Thư ký Ths.Bs. Đặng Thị Như Quỳnh - Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp - Ủy viên Bs. Nguyễn Thị Nga - Phó trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp - Ủy viên Bs. Nguyễn Thị Kim Bích Liên - Phụ trách khoa Phẫu thuật - Ủy viên Ths. Bs. Đinh Yên Lục - Trưởng khoa Khám bệnh - Ủy viên Ths. Bs. Đoàn Anh - Phó trưởng khoa Đáy mắt - Ủy viên Ths.Bs. Phạm Thị Hằng – Phó trưởng khoa Khúc xạ Lasik - Ủy viên Ds. Nguyễn Ngọc Hà - Trưởng khoa Dược - Ủy viên CN. Nguyễn Thị Thanh Thủy - Trưởng phòng Tài chính kế toán - Ủy viên Đd. Hoàng Mai Thu - Điều dưỡng trưởng bệnh viện - Ủy viên Đd. Nguyễn Thị Hồng Nội - Điều dưỡng trưởng khoa Phẫu thuật - Ủy viên Đd. Trần Mạnh Ninh - Điều dưỡng trưởng khoa Đáy mắt - Ủy viên Đd. Chu Thị Thu Phương - Điều dưỡng phó khoa Khúc xạ - Lasik - Ủy viên Bà Nguyễn Thanh Hiền - Tổ trưởng tổ Hộ lý - Ủy viên Bs. Nguyễn Thành Thái - Trưởng đoàn đã tổ chức họp tập huấn đánh giá cho các thành viên. CN. Nguyễn Thị Thu Hằng - Thư ký đã phổ biến, hướng dẫn tài liệu cho các thành viên đoàn đánh giá và tổng hợp kết quả đánh giá; thống nhất với các thành viên về nội dung, phương pháp và quy trình đánh giá. Đoàn kiểm tra đánh giá đã tiến hành kiểm tra, đánh giá ở tất cả các khoa, phòng của Bệnh viện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện. Kết thúc kiểm tra, thư ký đoàn tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh... và nhập vào phần mềm trực tuyến theo quy định. - Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung, điểm, số lượng tiêu chí: Số lượng tiêu chí áp dụng: 78/83 tiêu chí Kết quả đánh giá chung: Tốt Tổng số điểm các tiêu chí áp dụng: 272 Điểm chung bình chung của các tiêu chí: 3.48 - Các tiêu chí không áp dụng: A4.4 - Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế E1.1 - Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh E1.2 - Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em E1.3 - Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ. E2.1 - Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa Lý do: Bệnh viện không thực hiện xã hội hóa y tế và không có chuyên khoa sản, nhi.

IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- **a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)[No canvas support]**
- **b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)[No canvas support]**
- **c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)[No canvas support]**
- **d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)[No canvas support]**
- **e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)[No canvas support]**

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

1. Bệnh viện có cơ sở vật chất khang trang, sạch đẹp, trang bị đầy đủ tiện nghi đảm bảo sức khỏe cho người bệnh.
2. Công khai bảng giá dịch vụ và niêm yết tại các nơi giải quyết thủ tục và thu tiền.

3. Đảm bảo quyền lợi về chế độ Bảo hiểm y tế cho người bệnh. Người bệnh được giải quyết thủ tục nhanh, gọn.
4. Bệnh viện có đội ngũ y, bác sĩ có kinh nghiệm và đủ điều kiện hành nghề đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh và thực hiện các kỹ thuật chuyên môn theo danh mục kỹ thuật được phê duyệt.
5. Bệnh viện đã xây dựng được kế hoạch đào tạo cán bộ nhân viên, đặc biệt là cán bộ nhân viên y tế. Cử cán bộ nhân viên tham gia các lớp đào tạo nâng cao tay nghề, trình độ chuyên môn.
6. 100 phần trăm bệnh nhân đi lại khó khăn đều có nhân viên y tế đưa đón và chăm sóc trong quá trình khám, chữa bệnh.

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

1. Do diện tích có hạn nên Bệnh viện chưa có điều kiện tạo không gian xanh.
2. Hoạt động nghiên cứu khoa học chưa thu hút được CBNV tích cực tham gia.

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

1. Nghiên cứu khoa học.
2. Lập kế hoạch đào tạo năm 2016, trong đó ưu tiên cử cán bộ quản lý trong bệnh viện tham gia các khóa đào tạo về quản lý bệnh viện. Phần đầu trong năm 2017 đạt 80 phần trăm cán bộ có chứng chỉ quản lý bệnh viện.
3. Điều dưỡng trưởng bệnh viện chưa có chứng chỉ về quản lý chăm sóc bệnh nhân.

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

1. Giao đề tài nghiên cứu khoa học cho khối chuyên môn.
2. Dự trù ngân sách đào tạo và đăng ký tham gia các khóa đào tạo về quản lý bệnh viện từ đầu năm 2017, bố trí CBNV tham gia đào tạo.
3. Tập trung đào tạo và cử CBNV tham gia đào tạo về các kỹ thuật mới liên quan đến công tác khám, chữa bệnh chuyên khoa Mắt.

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

1. Bệnh viện luôn định hướng và kiểm soát tổ chức một cách có hệ thống, đảm bảo không ngừng cải tiến chất lượng nhằm đem lại cho người bệnh dịch vụ chăm sóc tốt nhất.
2. Tổ quản lý chất lượng bệnh viện định kỳ tổ chức họp xem xét để đảm bảo phù hợp, thỏa đáng, đáp ứng yêu cầu mục tiêu - chính sách đã xác định, từ đó xác định nguồn lực và các hoạt động cần thiết nhằm duy trì và cải tiến chất lượng bệnh viện.
3. Bệnh viện lấy thước đo sự hài lòng của người bệnh là tiêu chí quan trọng nhất đánh giá sự đáp ứng của bệnh viện đối với những mong đợi của người bệnh về các dịch vụ y tế.

Ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)