

SỞ Y TẾ HÀ NỘI

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 TIM HÀ NỘI CƠ SỞ 1
Địa chỉ chi tiết: 92 Trần Hưng Đạo, phường Cửa Nam, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
Số giấy phép hoạt động: 10857/HNO-CCHN Ngày cấp: 20/12/2013
Tuyến trực thuộc: Tỉnh/Thành phố
Cơ quan chủ quản: SỞ Y TẾ HÀ NỘI
Hạng bệnh viện: Hạng I
Loại bệnh viện: Chuyên khoa khác



TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 80/83 TIÊU CHÍ
- TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 96%
- TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 329
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.78

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	1	25	44	10	80
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	1.25	31.25	55.00	12.50	80

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)


Nguyễn Thị Hoa

Ngày...07...tháng 12 năm 2016

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)



Nguyễn Quang Tuấn

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	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	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	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 chủ trương xã hội hóa y tế	3	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	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	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	5	0	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	0	

B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	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	5	0
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	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	5	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	5	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	5	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	5	0
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	3	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	3	0
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2) (điểm x2)		
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	3	0
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2)		
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	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	5	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	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	4	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	4	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	5	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	3	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	3	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	4	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	4	0
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	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	4	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	5	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	4	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	4	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	3	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	4	0

D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	5	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	2	0

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

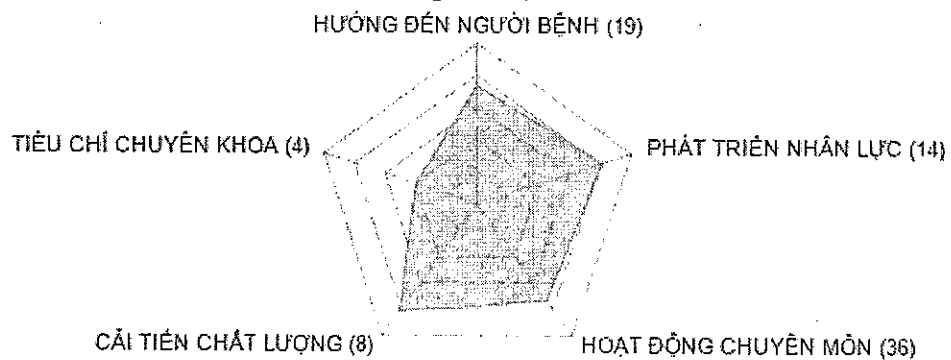
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	6	13	0	3.68	19
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	1	5	0	3.83	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	2	3	0	3.60	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	1	5	0	3.83	6
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	5	3	6	4.07	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	2	0	1	3.67	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	0	1	3	4.75	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	2	1	1	3.75	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	0	13	20	2	3.69	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2) (điểm x2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	1	4	1	4.00	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	1	4	0	3.80	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	3	2	0	3.40	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	2	4	0	3.67	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	1	8	2	4.09	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	1	4	0	3.80	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	1	0	0	0	2.00	1
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	1	0	0	0	2.00	1

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

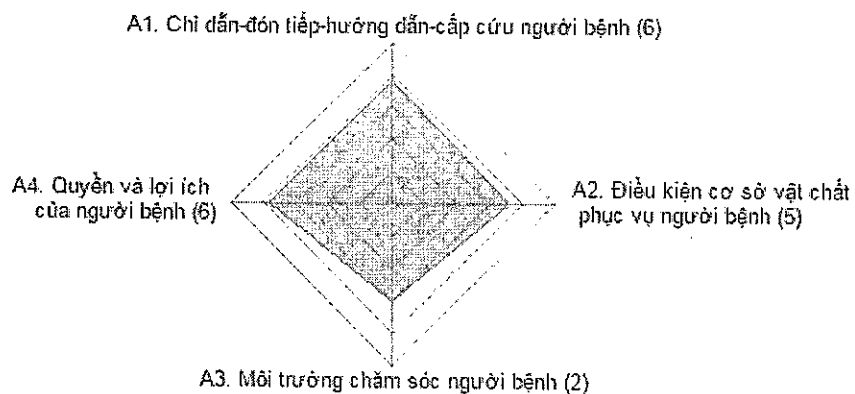
Thực hiện công văn số 293/SYT-NVY ngày 29/11/2016 về việc triển khai công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016 của Sở Y tế Hà Nội, bệnh viện Tim Hà Nội đã thành lập Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016 theo quyết định số 2893/QĐ-BVT ngày 28/11/2016 do PGS, TS. Nguyễn Quang Tuấn làm trưởng đoàn. Đoàn đã tổ chức tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo "Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0" ban hành theo quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế. 1. Số tiêu chí áp dụng: 80/83 tiêu chí, đạt 96 phần trăm. 2. Số lượng tiêu chí đạt theo các mức: - Mức 1: 0 tiêu chí; - Mức 2: 01 tiêu chí. - Mức 3: 25 tiêu chí. - Mức 4: 44 tiêu chí. - Mức 5: 10 tiêu chí. 3. Tổng số điểm đạt: 329 điểm. Điểm trung bình: 3,78 điểm. 4. Số tiêu chí không áp dụng: 03 tiêu chí, cụ thể: - Tiêu chí E1.1; E1.2; và E1.3: Đây là 03 tiêu chí sản khoa. (Lý do không áp dụng 03 tiêu chí trên: vì là bệnh viện chuyên khoa tim mạch).

IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

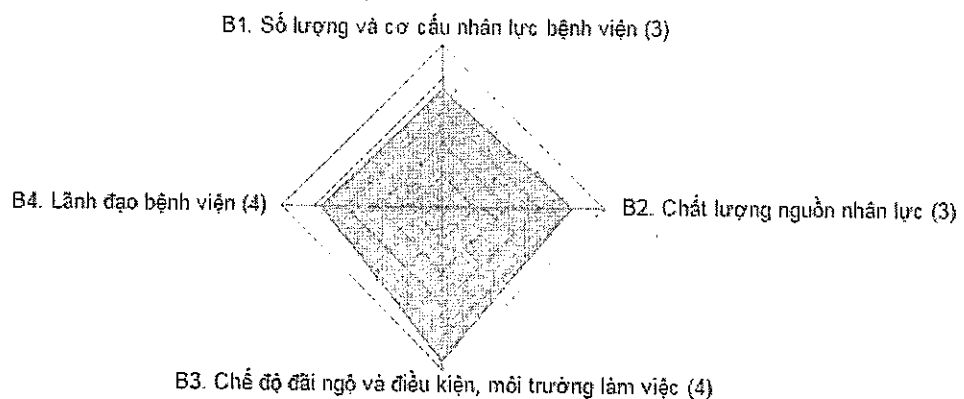
• a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



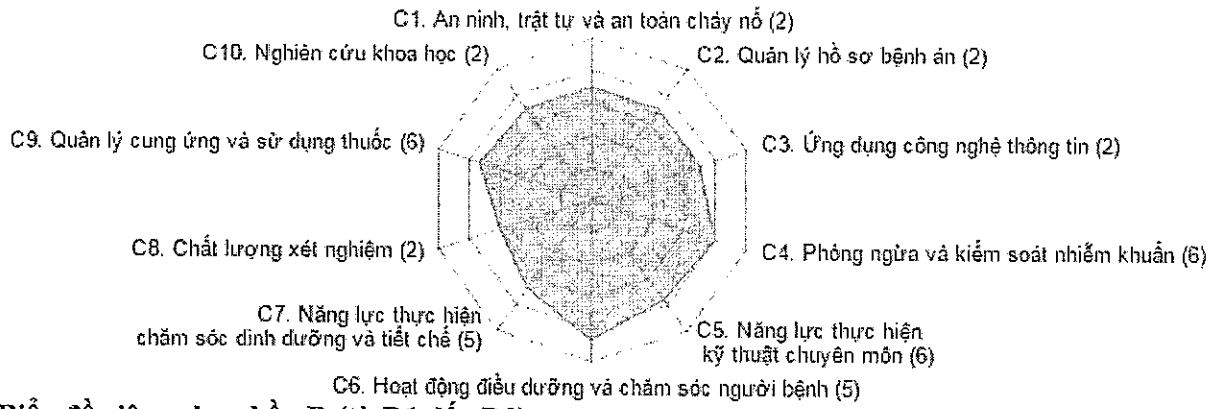
• b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



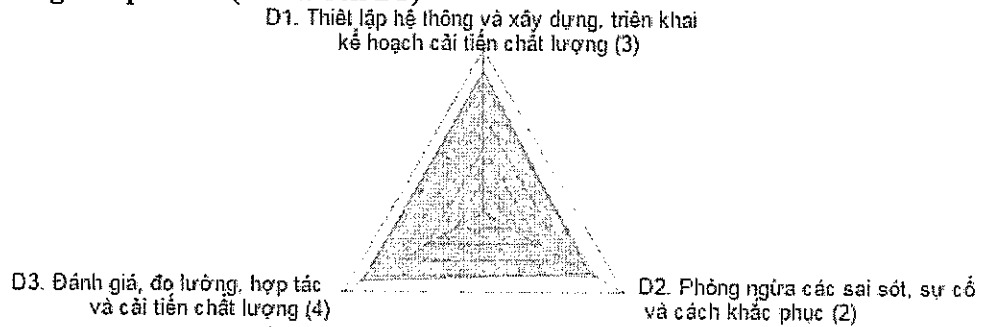
• c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



• 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 có một số ưu điểm ở từng nội dung sau:

1. Hướng đến người bệnh:

- Tổ chức tiếp đón, hướng dẫn người bệnh rất thân thiện, thuận tiện và rất thân thiện. Đây chính là “Bộ nhận diện thương hiệu” của bệnh viện Tim Hà Nội.
- Đảm bảo đúng, đủ quyền và lợi ích người bệnh trong quá trình khám và chữa bệnh
- Cải tạo cơ sở vật chất, nâng cấp khoa phòng để phục vụ người bệnh ngày một tốt hơn.

2. Phát triển nguồn nhân lực:

- Đảm bảo nguồn nhân lực để duy trì các hoạt động chuyên môn với chất lượng tốt nhất.
- Khuyến khích và tạo điều kiện học tập về chuyên môn, quản lý và các lĩnh vực khác cho cán bộ nhân viên bệnh viện.
- Có chính sách thu hút tuyển dụng đối với bác sĩ có trình độ chuyên môn giỏi.

3. Hoạt động chuyên môn:

- Duy trì thực hiện tốt và tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy chế chuyên môn tại các khoa, phòng trong bệnh viện.
- Bên cạnh việc tích cực triển khai các kỹ thuật mới tại bệnh viện, bệnh viện cũng rất quan tâm đến việc chuyển giao kỹ thuật cho các bệnh viện vệ tinh theo quyết định của Bộ Y tế.
- Quản lý thuốc đúng quy định, cung ứng đủ thuốc đảm bảo chất lượng, kịp thời phục vụ chuyên môn. Công tác giám sát sử dụng thuốc hợp lý an toàn tại các khoa được Hội đồng thuốc và Điều trị thực hiện thường xuyên.

4. Hoạt động cải tiến chất lượng:

Cải tiến chất lượng bệnh viện là một hoạt động luôn được Ban Giám đốc bệnh viện quan tâm. Cụ thể:

- Năm 2015: bệnh viện có 02 tiêu chí mức 2: Tiêu chí A2.5 và Tiêu chí C8.2, năm 2016 hai tiêu chí này đều đạt mức 3 điểm.

- Kết quả tự kiểm tra năm 2016:

Cả hai cơ sở vẫn còn 01 tiêu chí ở mức 2 điểm (tại cơ sở 1): Có 01 tiêu chí mức 2: Tiêu chí E2.1: Về Nhi khoa: Tại tiểu mục 8. Tỷ lệ điều dưỡng được đào tạo về nhi chiếm từ 50 phần trăm tổng số điều dưỡng của khoa nhi (Hiện tại khoa Nội nhi mới đạt được tỷ lệ 30 phần trăm)

2 tiêu chí A2.5 và C8.2 đã lên mức 3.

- Năm 2015, Bệnh viện có 09 số khoa, phòng, trong đó có phòng Quản lý chất lượng được cấp Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008. Năm 2016, bệnh viện triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2015 tại 12 khoa phòng giai đoạn 2. Tiến tới bệnh viện sẽ triển khai đến tất cả khoa, phòng đều được cấp Giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn ISO 9001: 2015.

- Trong năm bệnh viện có triển khai thí điểm “Áp dụng 5S” tại 2 khoa lâm sàng, Sau 3 lần kiểm tra đánh giá theo “Bảng kiểm đánh giá áp dụng 5S”, kết quả cả hai khoa đều đạt mức “Tốt”. Kế hoạch năm 2017, bệnh viện sẽ triển khai “Áp dụng 5S” tại tất cả các khoa phòng của bệnh viện.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2016 cho tới thời điểm hiện tại:

Người bệnh nội trú

Hài lòng về chất lượng tổng thể của các dịch vụ: 98.15 phần trăm

Hài lòng về hiệu quả của dịch vụ y tế: 95.37 phần trăm

Người bệnh ngoại trú

Hài lòng về chất lượng tổng thể của các dịch vụ: 91.0 phần trăm

Hài lòng về hiệu quả của dịch vụ y tế: 83.5 phần trăm

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

Bệnh viện có một số tồn tại sau:

- Cơ sở vật chất chật hẹp nên không thể bố trí công viên, vườn hoa, trồng cây lâu năm trong khuôn viên bệnh viện được; Không bố trí kho lưu trữ hồ sơ bệnh án tập trung ở một địa điểm được.
- Khoa Nội Nhi điều số điều dưỡng được đào tạo về nhi mới đạt 30 phần trăm
- Hệ thống báo cháy tự động của toàn bệnh viện chưa được sửa chữa kịp thời.

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

1. Các vấn đề ưu tiên trong 6 tháng:

- Lãnh đạo khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn bố trí đi học về kiểm soát nhiễm khuẩn.
- Phòng Hành chính quản trị lên kế hoạch sửa chữa hệ thống báo cháy tự động của tất cả các khoa phòng trong bệnh viện để đảm bảo an toàn cho người bệnh và cán bộ nhân viên.
- Hoàn thiện và triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001: 20015 tại 12 khoa phòng giai đoạn 2 và triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN: ISO 9001: 2015 giai đoạn 3 tại các khoa lâm sàng.

2. Các vấn đề ưu tiên giải quyết trong 1- 2 năm:

- Đẩy mạnh hoạt động cải tiến chất lượng: Căn cứ kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2016 và điều kiện cụ thể, bệnh viện xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2017, đưa ra cụ thể số tiêu chí cần can thiệp để nâng mức và tiến độ thời gian thực hiện trong năm 2017 và hướng dẫn các khoa phòng xây dựng kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng năm 2017 của khoa phòng căn cứ kế hoạch cải tiến chất lượng của bệnh viện.

- Huy động vốn (dự kiến 600 tỷ) để thực hiện Dự án bệnh viện tại cơ sở 2 gồm 19 tầng đạt tiêu chuẩn bệnh viện 5 Sao, triển khai triển khai thêm các hoạt động chuyên môn và đào tạo... ứng ngày càng cao nhu cầu khám chữa bệnh của nhân dân Thủ Đô nói riêng và nhân dân cả nước nói chung.

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

Căn cứ vào thực trạng và dựa trên hoạt động thực tế, bệnh viện xác định cụ thể những nội dung cần ưu tiên giải quyết sẽ được cụ thể hóa trong kế hoạch công tác năm của từng giai đoạn cụ thể.

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

- Kết quả tự kiểm tra năm 2016:

Điểm trung bình: 3,78 điểm

Đây là kết quả của sự quyết tâm cải tiến chất lượng bệnh viện của Đảng ủy, Ban Giám đốc và toàn thể CBNVLD bệnh viện trong suốt một năm qua.

- Bệnh viện Tim Hà Nội cam kết luôn lấy người bệnh làm trung tâm, với bộ nhận diện thương hiệu của bệnh viện Tim Hà Nội là 3 Th: Thân Thiện - Thuận Tiện - Thanh Lịch, Bệnh viện phấn đấu năm 2017:

Mức 1: 0 phần trăm.

Mức 2: 0 phần trăm

Mức 5: 15 phần trăm.

Ngày...*07*...tháng 12 năm 2016

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

(ký tên)

Nguyễn Thị Hoa

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

(ký tên và đóng dấu)



Nguyễn Quang Tuấn