

**Sở Y tế Thái Bình****BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN  
6 THÁNG NĂM 2023**

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

**Bệnh viện:** BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH THÁI BÌNH**Địa chỉ chi tiết:** số 530, phố Lý Bôn, phường Quang Trung, thành phố Thái Bình, tỉnh Thái Bình**Số giấy phép hoạt động:** 000368/TB-GPHĐ Ngày cấp: 25/6/2021**Tuyến trực thuộc:** 2.Tỉnh/Thành phố**Cơ quan chủ quản:** SỞ Y TẾ THÁI BÌNH**Hạng bệnh viện:** Hạng I**Loại bệnh viện:** Đa khoa**TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: **79/83 TIÊU CHÍ**
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: **95%**
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: **285 (Có hệ số: 312)**
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: **3.63**

*(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)*

<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>	2	8	14	50	5	79
<b>6. % tiêu chí đạt</b>	2.53	10.13	17.72	63.29	6.33	79

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN***(ký tên)*

**Lương Thị Mai Anh**

Thái Bình, ngày 28 tháng 7 năm 2023

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN***(ký tên và đóng dấu)***Nguyễn Thị Minh Chính**

## BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG NĂM 2023

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

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá 6 tháng đầu năm 2023	Ghi chú
<b>A</b>	<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>		
<b>A1</b>	<b>A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)</b>		
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	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	3	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4	
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	
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>A2</b>	<b>A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)</b>		
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	2	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	3	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá 6 tháng đầu năm 2023</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>A3</b>	<b>A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)</b>		
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	3	
<b>A4</b>	<b>A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)</b>		
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	5	
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	
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>B</b>	<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>		
<b>B1</b>	<b>B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)</b>		
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	3	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	2	
<b>B2</b>	<b>B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)</b>		
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	2	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	1	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá 6 tháng đầu năm 2023</b>	<b>Ghi chú</b>
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	
<b>B3</b>	<b>B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)</b>		
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	4	
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	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	1	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4	
<b>B4</b>	<b>B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)</b>		
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	4	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	
<b>C</b>	<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>		
<b>C1</b>	<b>C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)</b>		
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	
<b>C2</b>	<b>C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)</b>		
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	5	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	
<b>C3</b>	<b>C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)</b>		
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	4	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá 6 tháng đầu năm 2023</b>	<b>Ghi chú</b>
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4	
<b>C4</b>	<b>C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)</b>		
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	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	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	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	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	
<b>C5</b>	<b>C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)</b>		
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	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	4	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4	
<b>C6</b>	<b>C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)</b>		
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	5	

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá 6 tháng đầu năm 2023</b>	<b>Ghi chú</b>
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	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	
<b>C7</b>	<b>C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)</b>		
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	4	
<b>C8</b>	<b>C8. Chất lượng xét nghiệm (2)</b>		
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	4	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	
<b>C9</b>	<b>C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)</b>		
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	2	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	3	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	
<b>C10</b>	<b>C10. Nghiên cứu khoa học (2)</b>		

<b>Mã số</b>	<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Bệnh viện tự đánh giá 6 tháng đầu năm 2023</b>	<b>Ghi chú</b>
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	2	
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	
<b>D</b>	<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>		
<b>D1</b>	<b>D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)</b>		
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	4	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3	
<b>D2</b>	<b>D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)</b>		
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	2	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	
<b>D3</b>	<b>D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)</b>		
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	4	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4	
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	3	

## II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

<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>Điểm TB</b>	<b>Số TC áp dụng</b>
<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>	0	1	5	11	2	3.74	19
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	2	3	1	3.83	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	1	1	3	0	3.40	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	1	4	1	4.00	6
<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>	2	3	1	8	0	3.07	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	2	1	0	0	2.33	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	1	1	0	1	0	2.33	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	1	0	0	3	0	3.25	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	0	4	0	4.00	4
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>	0	3	6	23	3	3.74	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)	0	0	0	1	1	4.50	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) <b>(điểm x2)</b>	0	0	0	2	0	4.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	1	5	0	3.83	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) <b>(điểm x2)</b>	0	0	1	4	0	3.80	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	0	1	2	4.67	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	1	0	4	0	3.60	5



<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>Điểm TB</b>	<b>Số TC áp dụng</b>
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	1	1	4	0	3.50	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	1	1	0	0	2.50	2
<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>	0	1	2	8	0	3.64	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	1	0	4	0	3.60	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.67	3

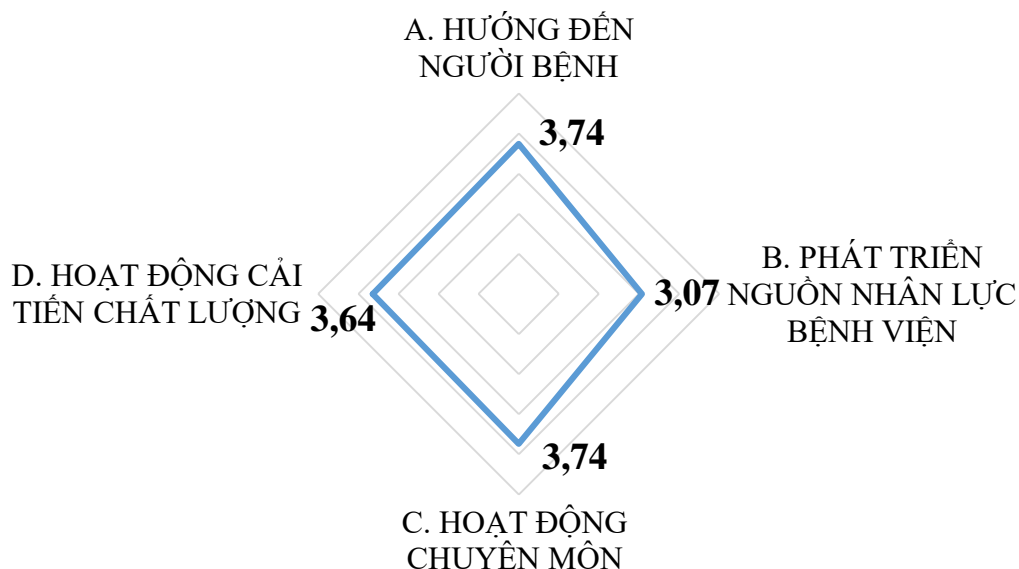
### III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

- Bệnh viện đã tiến hành thành lập đoàn tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và tiến hành tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện theo bộ tiêu chí ban hành (QĐ 6858 ngày 18/11/2016) trong thời gian từ 04/7/2023 đến 14/7/2023 theo Quyết định 532/QĐ-BV ngày 06/6/2023

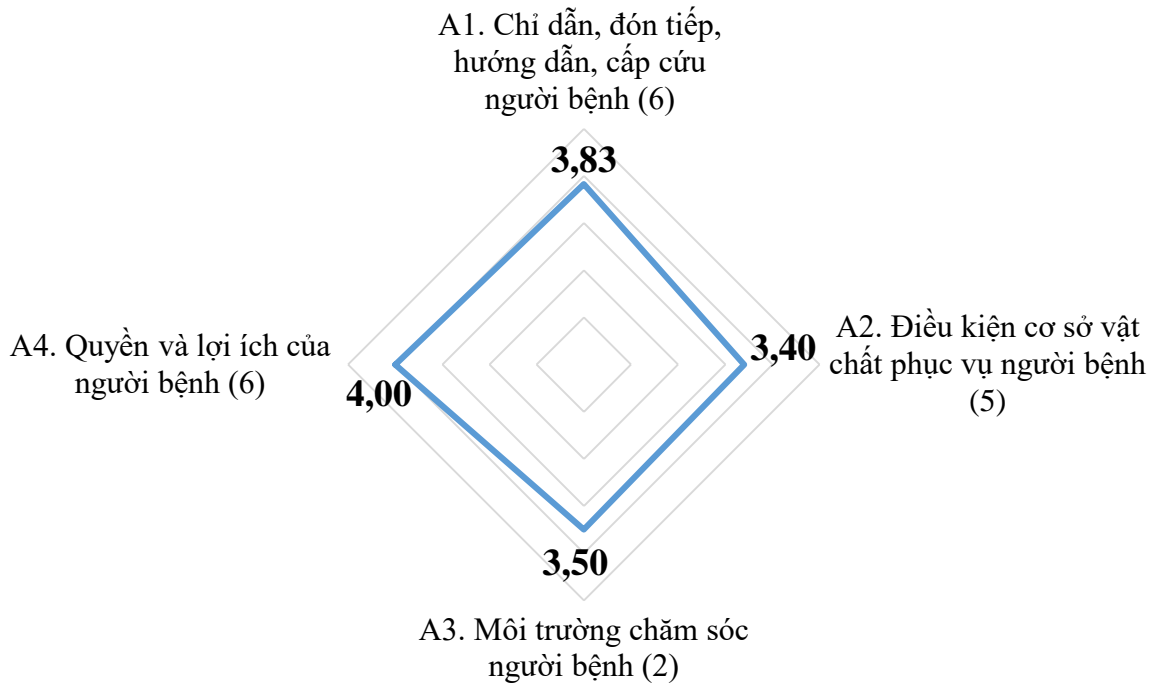
- Phương pháp kiểm tra bằng các phương pháp quan sát thực tế, phỏng vấn, kiểm tra số liệu, sổ sách... dựa trên các mẫu phiếu tự đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0 đã được phân công cho từng thành viên Đoàn đánh giá

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

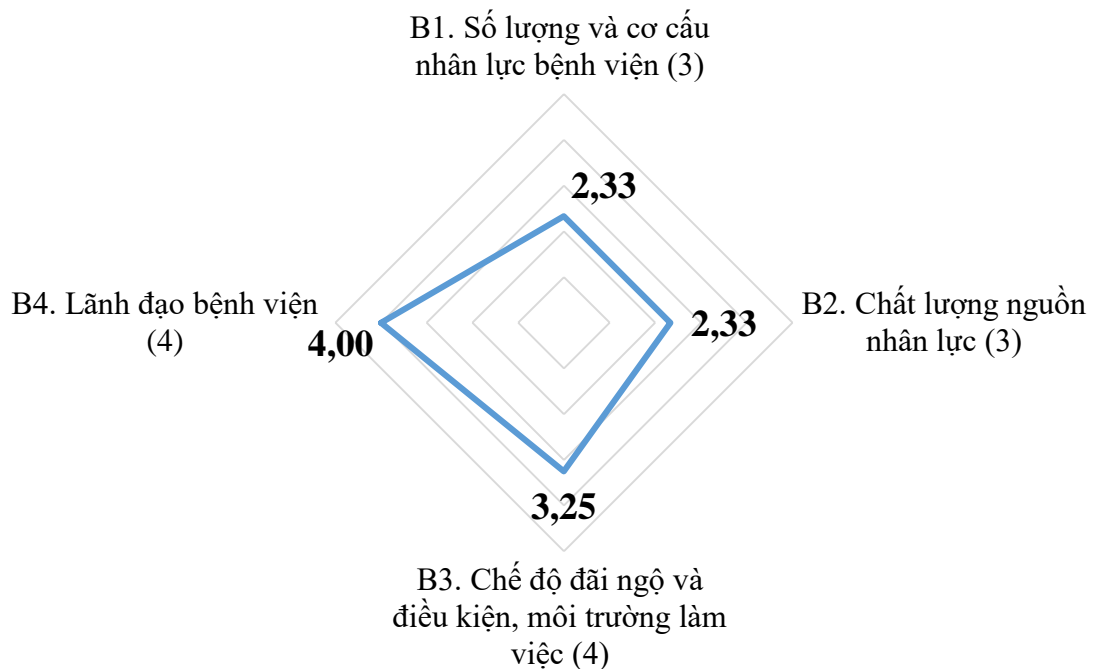
#### 1. Biểu đồ riêng cho Điểm trung bình cho 4 phần (từ phần A đến phần D)



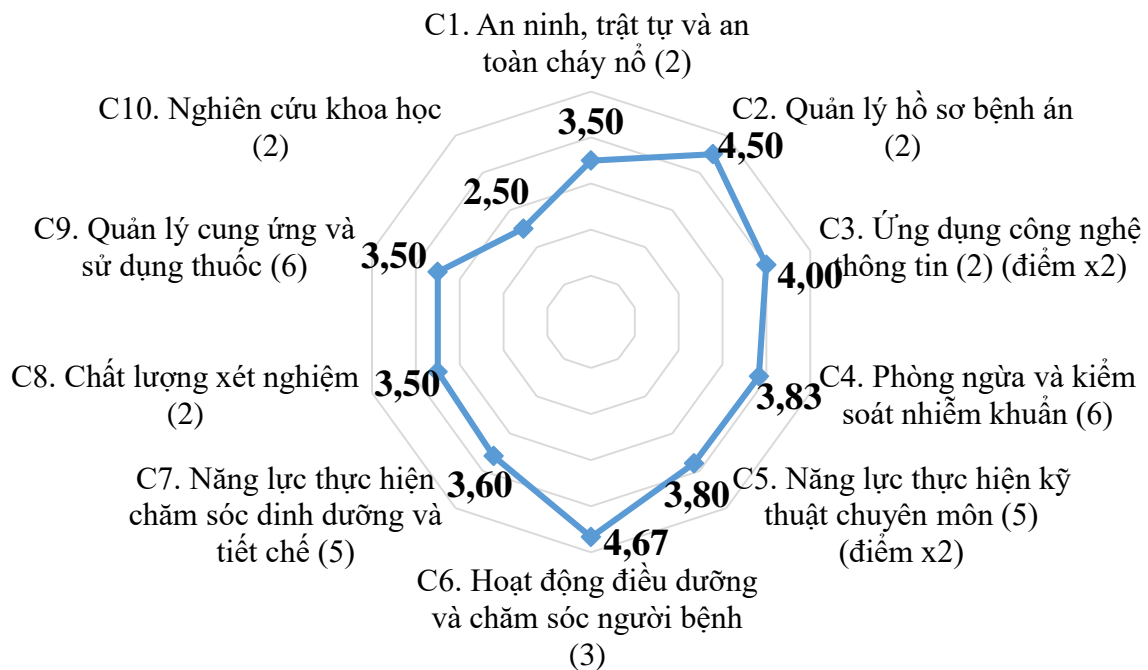
## 2. Biểu đồ riêng cho Điểm trung bình phần A (từ A1 đến A4)



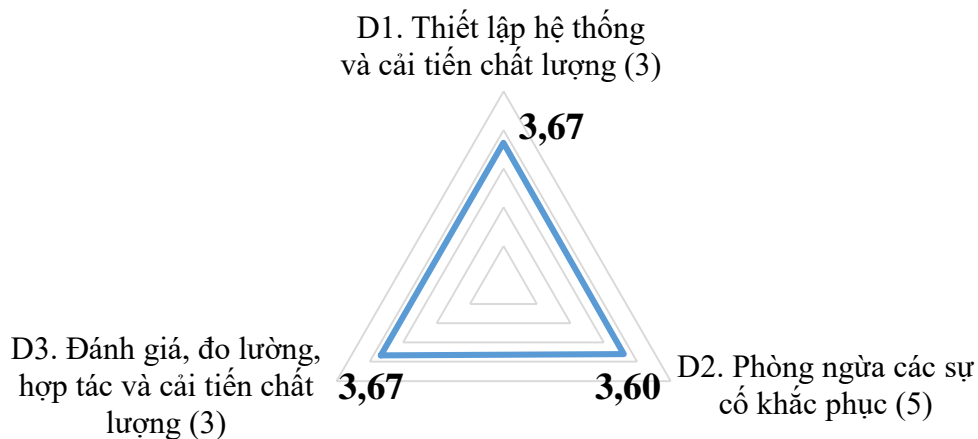
## 3. Biểu đồ riêng cho Điểm trung bình phần B (từ B1 đến B4)



#### 4. Biểu đồ riêng cho Điểm trung bình phần C (từ C1 đến C10)



#### 5. Biểu đồ riêng cho Điểm trung bình phần D (từ D1 đến D3)



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

#### 1. Nhân lực

- Bệnh viện đã thực hiện quy định, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức đúng quy định của pháp luật.
- Đã xây dựng đề án vị trí việc làm, khung năng lực, bản mô tả vị trí việc làm và trình cấp có thẩm quyền.

- Đảm bảo chế độ cho người lao động. Đạt mức bổ sung thu nhập tăng thêm tối thiểu bằng 1,1 lần lương/tổng quỹ lương.
- Đã xây dựng kế hoạch phát triển bệnh viện; kế hoạch phát triển nhân lực phù hợp với Kế hoạch phát triển bệnh viện, kế hoạch đào tạo cán bộ.
- Nhân lực cơ bản đảm bảo triển khai các hoạt động bệnh viện.
- Các hội đồng: Hội đồng thuốc và điều trị; Hội đồng Quản lý chất lượng; Hội đồng Khoa học kỹ thuật hoạt động thường xuyên, đáp ứng yêu cầu.
- Tỷ lệ hài lòng chung của Nhân viên y tế đạt 90,3%.

## **2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị**

- Cơ bản đầy đủ trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn
- Bệnh viện đã có kế hoạch cải tạo nhà vệ sinh xuống cấp trong năm 2023 với kinh phí 3,8 tỷ đồng đã được UBND tỉnh thông qua.
- Bệnh viện đã hỗ trợ hơn 1,7 tỷ đồng trong việc chỉnh trang môi trường làm việc của các khoa phòng (ốp tường, trần; quét vôi ve; sửa bàn tủ,...)
- 100% khoa phòng duy trì triển khai 5S tại đơn vị mình.

## **3. Hoạt động**

- Chất lượng Hồ sơ bệnh án; việc tuân thủ Quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị có đánh giá, giám sát. Cập nhật mới 5 phác đồ điều trị và thông qua, ban hành 149 phác đồ điều trị.
- Công tác chăm sóc người bệnh được thực hiện theo Thông tư 31/TT-BYT; bệnh viện đã xây dựng và đánh giá các chỉ số chăm sóc.
- Ứng dụng Công nghệ thông tin: tiếp tục triển khai bệnh án điện tử, thực hiện thanh toán viện phí không dùng tiền mặt. Xây dựng, triển khai đề án chuyển đổi số, đề án 06 tại Bệnh viện. Triển khai Phần mềm truyền thông số với tổng 11 đầu nối và bộ cài đặt hẹn giờ bật tắt Ti vi được lắp đặt (đã chiếu tổng cộng 22 video truyền thông được quay vòng và thay đổi liên tục nội dung gồm các chủ đề: quy trình bệnh viện, giáo dục sức khỏe, các kỹ thuật được triển khai tại bệnh viện).
- Quản lý chất lượng bệnh viện: không có sự cố y khoa nghiêm trọng; duy trì triển khai áp dụng ISO 15189, tiêu chí 2429 tại các 03 khoa xét nghiệm Huyết học truyền máu, Hóa sinh, Vi sinh và ISO 9001 tại 14 đơn vị đã được công nhận; triển khai đầy đủ các hoạt động về an toàn người bệnh. Hoàn thiện bộ chỉ số đo lường chức năng nhiệm vụ cho 10 đơn vị khối phòng và khoa Dược, Kiểm soát nhiễm khuẩn (736 chỉ số).
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về bệnh viện đạt 96,3%.

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

### **1. Nhân lực**

- Một số vị trí làm việc chưa đáp ứng đầy đủ về mặt số lượng; cán bộ các khoa HSTC-CD, Cấp cứu, Gây mê hồi sức vẫn phải trực 24/24 giờ.
- Chưa phê duyệt đề án vị trí việc làm giai đoạn 2023-2025.
- Có 01 trường hợp cán bộ vi phạm y đức gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hình ảnh của bệnh viện.

## **2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị**

- Các tòa nhà xuống cấp, hạ tầng không đồng bộ, nhà vệ sinh phục vụ người bệnh xuống cấp.
- Một số biển báo hướng dẫn đã cũ, cần thay đổi.
- Hệ thống xử lý nước thải chưa đáp ứng theo yêu cầu của UBND tỉnh.
- Hệ thống máy chủ, đường truyền được đầu tư tuy nhiên hệ thống máy trạm chưa được đầu tư gây ra tình trạng chậm xử lý cục bộ.
- Một số trang thiết bị xuống cấp, sử dụng quá tải thường xuyên bị hỏng, sửa chữa chưa kịp thời.
- Mua sắm trang thiết bị còn nhiều khó khăn; xảy ra tình trạng thiếu thuốc, vật tư y tế, hóa chất cục bộ từng thời điểm do công tác đấu thầu mua sắm còn nhiều khó khăn vướng mắc liên quan đến văn bản quy phạm pháp luật. Việc xác định giá gói thầu gặp khó khăn.

## **3. Hoạt động**

- Vướng mắc trong việc thực hiện Nghị định 60/2021/NĐ-CP về tự chủ tài chính trong các đơn vị sự nghiệp công lập.
- Tại một số khoa, chất lượng hồ sơ bệnh án chưa đảm bảo, các lỗi hồ sơ bệnh án còn lặp lại, chỉ định dùng thuốc chưa theo phác đồ điều trị, chưa quan tâm chống chỉ định thuốc.
- Việc kiểm tra giám sát tuân thủ phác đồ điều trị, quy trình kỹ thuật chưa thực sự được ứng dụng hiệu quả tại các khoa, phòng. Vẫn có tình trạng đơn vị xây dựng xong để đảm bảo về mặt số lượng mà chưa quan tâm nhiều đến chất lượng, nội dung của các quy trình.
- Hệ thống PACS chưa được thẩm định, Bệnh án điện tử chưa hoàn thiện. Phần mềm quản lý tổng thể bệnh viện đến tháng 8/2023 hết hạn.
- Khoa Huyết học truyền máu chưa được đánh giá công nhận lại ISO 15189 do khó khăn trong cung ứng hóa chất đầy đủ, liên tục.
- Một số khoa phòng chưa tuân thủ thời gian thực hiện phân tích báo cáo sự cố rủi ro trên phần mềm.

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

### **1. Nhân lực**

- Đề nghị cấp có thẩm quyền phê duyệt đề án vị trí việc làm phù hợp với quy mô và thực trạng bệnh viện làm cơ sở cho tuyển dụng, đào tạo cán bộ theo khung năng lực.
- Thực hiện điều động, luân chuyển, sắp xếp, bố trí cán bộ phù hợp hoạt động bệnh viện, phù hợp khả năng chuyên môn của mỗi cá nhân, phát huy hiệu quả trong nhu cầu của từng đơn vị và bệnh viện.
- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng như: Pháp luật, giao tiếp ứng xử, quy định trong thực hiện nhiệm vụ.

### **2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị**

- Cập nhật, bổ sung, thay thế các biển báo hướng dẫn đã cũ.

- Cải tạo, sửa chữa nhà vệ sinh xuống cấp với kinh phí 3,8 tỷ đồng theo kế hoạch đã được phê duyệt.
- Đầu tư, sửa chữa kịp thời các trang thiết bị xuống cấp, hỏng hóc, không để gián đoạn kéo dài tình trạng trang thiết bị không sử dụng được.
- Trong giai đoạn các bệnh viện đều đang có các khó khăn về đầu thầu mua sắm vật tư, trang thiết bị, thuốc, hóa chất do cả nguyên nhân khách quan và chủ quan; đề nghị các khoa đặc biệt là các đồng chí Lãnh đạo khoa sát sao hơn nữa trong tuyên truyền tới cán bộ, người bệnh, người nhà người bệnh để hiểu đúng và có sự chia sẻ, gánh vác với bệnh viện.

### 3. Hoạt động

- Xây dựng, cập nhật quy trình, quy định: Tiếp tục rà soát bổ sung ở tất cả các lĩnh vực.
- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để kịp thời phát hiện các vấn đề phát sinh trong thực hiện nhiệm vụ; thực hiện quy chế chuyên môn.
- Tăng cường công tác quản lý chất lượng bệnh viện: Đảm bảo chất lượng (An toàn người bệnh; các tiêu chuẩn chất lượng trong nước hoặc quốc tế,..); Tăng cường kiểm tra, giám sát, kiểm soát chất lượng bệnh viện; tiếp tục triển khai các kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện và khoa phòng.
- Tiếp tục ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong hoạt động bệnh viện đặc biệt là bệnh án điện tử, hoàn thiện các module của phần mềm quản lý tổng thể bệnh viện.

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

- Triển khai nội dung cải tiến chất lượng đã nêu trên, bám sát yêu cầu của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế và Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Định kỳ hàng quý thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh nhằm tiếp tục cải tiến các mặt còn hạn chế.

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

Bệnh viện đa khoa tỉnh Thái Bình xin cam kết sẽ thực hiện các tiêu chí cải tiến chất lượng theo đúng lộ trình, kế hoạch đã xây dựng, Bệnh viện không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh. Thay đổi phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng người bệnh.

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**

(ký tên)



**Lương Thị Mai Anh**

Thái Bình, ngày 28 tháng 7 năm 2023

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**

(ký tên và đóng dấu)



**Nguyễn Thị Minh Chính**