

Kính gửi: Sở Y tế Đắk Lắk

**BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ  
CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023**

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

Thực hiện công văn số 128/SYT-NVYD ngày 10/01/2024 của Sở Y tế Đắk Lắk về việc hướng dẫn triển khai công tác kiểm tra, đánh giá CLBV và KSHL người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

Bệnh viện Nhi Đức Tâm thực hiện báo cáo kết quả tự kiểm tra đánh giá CLBV và KSHL người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 như sau:

Bệnh viện: **BỆNH VIỆN NHI ĐỨC TÂM**

Địa chỉ chi tiết: Tổ 1, Khối 7, Đường 10 tháng 3, P. Tân Lợi, thành phố Buôn Ma Thuột, Đắk Lắk.

Số giấy phép hoạt động: 220/BYT-GPHD Ngày cấp: 23/4/2018

Tuyển trực thuộc: 2. Tỉnh/Thành phố

Cơ quan chủ quản: **BỘ Y TẾ - SỞ Y TẾ ĐẮK LẮK**

Hạng bệnh viện: **Hạng III** -Loại bệnh viện: **Nhi khoa**

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

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 79/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 95%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 261 (Có hệ số: 279)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.24
- (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:	2	11	40	13	13	79
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	2.53	13.92	50.63	16.46	16.46	79

Ngày 22 tháng 01 năm 2024

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

(ký tên)

CN. Đỗ Ngọc Sinh

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

(ký tên và đóng dấu)



PHÓ GIÁM ĐỐC  
BS. CKI. Trần Đình Lương



**BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ  
CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023**

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

Mã số	Chỉ tiêu	Điểm đánh giá CLBV 6 tháng đầu năm 2023
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	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
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
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	5
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	5
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	5
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	3
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	5
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	
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	
A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	5	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	
B	<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>		
B1	<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	3	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	
B2	<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	3	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	3	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	
B3	<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	3	
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	3	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	3	
B4	<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	3	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	3	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	3	
C	<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>		
C1	<b>C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)</b>		
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	2	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	
C2	<b>C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)</b>		
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3	
C3	<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	3
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	3
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	2
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3
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	2
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	1
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
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3
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	2
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	3
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	2
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
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2
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	2



## 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	2	7	9	4.39	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	1	3	2	4.17	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	1	1	3	4.40	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	0	2	5.00	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	3	2	4.40	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	13	1	0	3.07	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	3	0	0	3.00	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	3	0	0	3.00	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	3	1	0	3.25	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	4	0	0	3.00	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	1	9	23	2	0	2.74	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	1	1	0	0	2.50	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	2	0	0	3.00	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	1	5	0	0	2.83	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	1	1	3	0	0	2.40	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	2	1	0	0	2.33	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	3	0	2	0	2.80	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	2	0	0	3.00	2



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	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)		
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	3	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	3	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	
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 dược thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	
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	
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	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	2	
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	2	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	5	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	5	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	5	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	
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	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	5	
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	
E	PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA		
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	1	

3013  
 CÔNG  
 ÁCH NH  
 ỆNH  
 ĐỨC  
 WMA



C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	6	0	0	3.00	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	2	2	3	4	3.82	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	1	0	2	0	3.33	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khác phức (5)	0	1	0	1	3	4.20	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	2	0	1	3.67	3
<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>	1	0	0	0	0	1.00	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	

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

-Thành lập đoàn kiểm tra đánh giá bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm

- Lập danh sách nhân viên tham gia đoàn kiểm tra
- Tổng kết báo cáo đánh giá kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện
- Nhập kết quả kiểm tra lên công BỘ Y tế theo quy định

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

- Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng .
- Thực hiện tốt các chỉ tiêu chuyên môn được giao.
- Bệnh viện đã xây dựng phác đồ điều trị và ban hành quy trình kỹ thuật áp dụng tại bệnh viện.
- Thực hiện tốt công tác lưu trữ hồ sơ bệnh án, công tác điều dưỡng và kiểm soát nhiễm khuẩn.
- Tăng cường bồi dưỡng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.
- Môi trường điều kiện cơ sở phục vụ người bệnh tốt.
- Đủ năng lực thực hiện chuyên môn kỹ thuật phân tuyến dịch vụ kỹ thuật của Bộ Y tế
- Ứng dụng công nghệ thông tin vào khám chữa bệnh.



-Phòng ngừa, rà soát, kiểm soát những sai sót chuyên môn

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

-Bệnh viện chưa có khoa dinh dưỡng và tiết chế.

-Bệnh viện chưa hoàn thiện bộ công cụ đánh giá chất lượng bệnh viện, nhiều tiêu mục cải tiến chất lượng bệnh viện chưa triển khai được

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

-Đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học.

-Tăng cường công tác đào tạo nghiệp vụ chuyên môn.

-Nâng cao năng lực, thực hiện chuyên môn kỹ thuật.

#### **VII. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIẠN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

-Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện chi tiết, phù hợp với hoạt động thực tế của bệnh viện và đảm bảo sự tham gia cải tiến chất lượng bệnh viện.

-Xây dựng bộ công cụ triển khai, đánh giá kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.

-Rà soát, chấn chỉnh, các quy chế chuyên môn.

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

-Bệnh viện có đầy đủ cơ sở vật chất, môi trường xanh sạch đẹp.

-Đủ nhân lực, đủ năng lực chuyên môn phục vụ người bệnh.

-Bệnh viện bổ sung những thiếu sót, tồn tại nhằm cải tiến chất lượng bệnh viện phục vụ khám chữa bệnh của người bệnh ngày càng tốt hơn.

#### **IX. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

<b>Tháng năm</b>	<b>Điểm khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú</b>	<b>Điểm khảo sát hài lòng người bệnh nội trú</b>
Tháng 01/2023	4,58	4,55
Tháng 02/2023	4,57	4,6
Tháng 03/2023	4,81	4,84
Tháng 04/2023	4,77	4,75
Tháng 05/2023	4,8	4,75
Tháng 06/2023	4,72	4,7
Tháng 07/2023	4,73	4,75
Tháng 08/2023	4,68	4,67
Tháng 09/2023	4,67	4,57
Tháng 10/2023	4,77	4,72



C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	6	0	0	3.00	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	2	2	3	4	3.82	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	1	0	2	0	3.33	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	1	0	1	3	4.20	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	2	0	1	3.67	3
<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>	1	0	0	0	0	1.00	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	

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

- Thành lập đoàn kiểm tra đánh giá bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện năm 2023
- Lập danh sách nhân viên tham gia đoàn kiểm tra
- Tổng kết báo cáo đánh giá kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện
- Nhập kết quả kiểm tra lên cổng BỘ Y tế theo quy định

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

- Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng .
- Thực hiện tốt các chỉ tiêu chuyên môn được giao.
- Bệnh viện đã xây dựng phác đồ điều trị và ban hành quy trình kỹ thuật áp dụng tại bệnh viện.
- Thực hiện tốt công tác lưu trữ hồ sơ bệnh án, công tác điều dưỡng và kiểm soát nhiễm khuẩn.
- Tăng cường bồi dưỡng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.
- Môi trường điều kiện cơ sở phục vụ người bệnh tốt.
- Đủ năng lực thực hiện chuyên môn kỹ thuật phân tuyến dịch vụ kỹ thuật của Bộ Y tế
- Ứng dụng công nghệ thông tin vào khám chữa bệnh.
- Phòng ngừa, rà soát, kiểm soát những sai sót chuyên môn





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

- Bệnh viện chưa có khoa dinh dưỡng và tiết chế.
- Bệnh viện chưa hoàn thiện bộ công cụ đánh giá chất lượng bệnh viện, nhiều tiêu mục cải tiến chất lượng bệnh viện chưa triển khai được

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

- Đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học.
- Tăng cường công tác đào tạo nghiệp vụ chuyên môn.
- Nâng cao năng lực, thực hiện chuyên môn kỹ thuật.

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

- Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện chi tiết, phù hợp với hoạt động thực tế của bệnh viện và đảm bảo sự tham gia cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Xây dựng bộ công cụ triển khai, đánh giá kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.
- rà soát, chấn chỉnh, các quy chế chuyên môn.

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

- Bệnh viện có đầy đủ cơ sở vật chất, môi trường xanh sạch đẹp.
- Đủ nhân lực, đủ năng lực chuyên môn phục vụ người bệnh.
- Bệnh viện bổ sung những thiếu sót, tồn tại nhằm cải tiến chất lượng bệnh viện phục vụ khám chữa bệnh của người bệnh ngày càng tốt hơn.

## IX. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

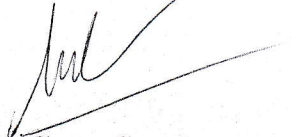
Tháng năm	Điểm khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú	Điểm khảo sát hài lòng người bệnh nội trú
Tháng 01/2023	4,58	4,55
Tháng 02/2023	4,57	4,6
Tháng 03/2023	4,81	4,84
Tháng 04/2023	4,77	4,75
Tháng 05/2023	4,8	4,75
Tháng 06/2023	4,72	4,7
Tháng 07/2023	4,73	4,75
Tháng 08/2023	4,68	4,67
Tháng 09/2023	4,67	4,57
Tháng 10/2023	4,77	4,72
Tháng 11/2023	4,66	4,73



Tháng 12/2023	4,64	4,66
<b>Điểm trung bình chung cả năm</b>	<b>4,7</b>	<b>4,69</b>

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**

(ký tên)

  
**CN. Đỗ Ngọc Sinh**

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế Đắk Lắk
- Ban Giám đốc
- Các khoa/phòng
- Lưu VT, KHTH-QLCL

**Ngày 22 tháng 01 năm 2024**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**

(ký tên và đóng dấu)



**PHÓ GIÁM ĐỐC**  
**BS. CKI. Trần Đình Cường**

