

BIÊN BẢN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2017

(ÁP DỤNG CHO CÁC ĐOÀN KIỂM TRA CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ)

Đơn vị : BỆNH VIỆN BÀ RỊA
Địa chỉ : 686 Võ Văn Kiệt, Phường Long Tâm, Tp Bà Rịa, Tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu
Giám đốc: Nguyễn Văn Hương
Di động: 0913629318
Email: bshuong.ytbr@gmail.com

THÔNG TIN ĐOÀN KIỂM TRA

Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng của Sở Y tế được thành lập theo quyết định số 682/QĐ-SYT ban hành ngày 09/11/2017, bao gồm 22 thành viên .

Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng của Sở Y tế thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá theo công văn số 3478/SYT-NVT của Sở Y tế, ban hành ngày 09/11/2017 về việc hướng dẫn, kiểm tra chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng của người bệnh, NVYT năm 2017.

Đoàn kiểm tra Bệnh viện Bà Rịa vào lúc 8h00 ngày 05/12/2017.

TÓM TẮT KẾT QUẢ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá : 82/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí : 99 %
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng : 298
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí : 3.61

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

Kết quả chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
5. Số lượng tiêu chí đạt:	0	5	28	41	8	82
6. Tỷ lệ % tiêu chí đạt:	0.00	6.10	34.15	50.00	9.76	100

Ngày 05 tháng 12 năm 2017

TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

THỦ KÝ ĐOÀN

GIÁM ĐỐC ĐƠN VỊ



BS. VÕ VĂN HÙNG

CN. TRẦN THỊ LÊ VÂN



BS. NGUYỄN VĂN HƯƠNG

BÁO CÁO ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2017

I. KẾT QUẢ ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG :

Mã số	Chỉ tiêu	BV tự ĐG	Đoàn KT
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH			
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	4	4
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	4
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3	3
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	3
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	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	3
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh			
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	4
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	4
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	5	3
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	4
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5	5
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	4
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh			
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	3
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	3
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4
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	4	4
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	4
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			

B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện				
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện		3	3
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện		3	3
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện		3	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực				
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp		4	4
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức		5	5
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực		4	4
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc				
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế		4	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		5	5
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện		3	3
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế		3	3
B4. Lãnh đạo bệnh viện				
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai		4	4
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý		5	5
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện		3	3
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận		3	3
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN				
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ				
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện		4	4
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ		5	5
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án				
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học		2	3
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học		4	4
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (điểm x2)				
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế		3	3
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn		3	3
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn				
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn		3	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	4

C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	4
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	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	4
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	4
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (điểm x2)			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	2
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	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	3	4
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	4
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	3
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh			
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	4
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	4
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	4
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế			
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3	3
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	5	5
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	4
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	3	4
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	3	4
C8. Chất lượng xét nghiệm			
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	4	4
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	3
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	4
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	3
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	4
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	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	4	4
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	4
C10. Nghiên cứu khoa học			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	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	4	4
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng			
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	3	3
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	3	3
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục			
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4	4
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	4
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	3
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4	4
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	2
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng			
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	5	5
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3	3
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	5	5
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA			
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)			
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	2	2
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	3	3
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	2	2
E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi)			
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2	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	0	0	6	11	1	3.72	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh	0	0	3	3	0	3.50	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	0	0	1	4	0	3.80	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh	0	0	0	1	1	4.50	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh	0	0	2	3	0	3.60	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN	0	0	7	4	3	3.71	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện	0	0	3	0	0	3.00	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực	0	0	0	2	1	4.33	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc	0	0	2	1	1	3,75	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện	0	0	2	1	1	3.75	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN	0	1	9	23	2	3.74	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ	0	0	0	1	1	4.50	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án	0	0	1	1	0	3.50	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (điểm x2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn	0	0	0	6	0	4.00	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (điểm x2)	0	1	1	3	0	3.40	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh	0	0	0	3	0	4.00	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế	0	0	1	3	1	4.00	5
C8. Chất lượng xét nghiệm	0	0	1	1	0	3.50	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc	0	0	2	4	0	3.67	6
C10. Nghiên cứu khoa học	0	0	1	1	0	3.50	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG	0	1	5	3	2	3.55	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng	0	0	3	0	0	3.00	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục	0	1	1	3	0	3.40	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng	0	0	1	0	2	4.33	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	3	1	0	0	2.25	4
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)	0	2	1	0	0	2.33	3
E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi)	0	1	0	0	0	2.00	1

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC KIỂM TRA BỆNH VIỆN :

- Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng của Sở Y tế thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá theo công văn số 3478/SYT-NVT của Sở Y tế, ban hành ngày 09/11/2017 về việc hướng dẫn, kiểm tra chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng của người bệnh, NVYT năm 2017.
- Kiểm tra các nội dung theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam do Bộ Y tế ban hành (theo quyết định số 6858/QĐ-BYT ban hành ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế).
- Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, người bệnh ngoại trú và NVYT :
 - Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú : 30 phiếu đánh giá
 - Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú : 30 phiếu đánh giá
 - Khảo sát sự hài lòng của NVYT : 60 phiếu đánh giá

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. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN :

Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá : 82/83 tiêu chí

Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí : 99 %

Tiêu chí không đánh giá : A4.4

Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng : 298

Điểm trung bình chung của các tiêu chí : 3.61

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

Kết quả chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
Số lượng tiêu chí đạt:	0	5	28	41	8	82
Tỷ lệ % tiêu chí đạt:	0.00	6.10	34.15	50.00	9.76	100

Đơn vị đạt mức chất lượng Khá.

❖ Kết quả khảo sát sự hài lòng :

Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế : 78 %

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú : 82 %

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú : 91 %

VI. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM CỦA BỆNH VIỆN :

- Bệnh viện có sự chuẩn bị chu đáo cho công tác tiếp đoàn kiểm tra và đánh giá đúng thực tế, có tinh thần cầu tiến.
- Bệnh viện có xây dựng đầy đủ các phiếu tóm tắt thông tin điều trị cho một số mặt bệnh tại các khoa phòng.
- Bệnh viện có đầy đủ lực lượng bảo vệ và trực gác đảm bảo 24/24. Có bảng phân công trực tại tất cả các vị trí, nhân viên bảo vệ đều đạt đầy đủ các chứng chỉ nghiệp vụ theo yêu cầu. Có đội phản ứng nhanh và hoạt động thường xuyên.
- Bệnh viện có triển khai hình thức kiểm soát thềm thăm nuôi người bệnh, có uy chế phối hợp để đảm bảo an ninh trật tự.
- Bệnh viện được trang bị hệ thống điện và PCCC hiện đại.
- Quy trình kỹ thuật khám chữa bệnh được triển khai đầy đủ, có giám sát sự tuân thủ quy trình của NVYT và báo cáo đầy đủ, định kỳ.
- Bệnh viện thực hiện việc chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh trong và ngay sau sinh (EENC) cho trường hợp sanh thường đầy đủ.
- Bệnh viện có sự quan tâm, chú trọng và thực hiện tốt về công tác KSNK và giám sát sự tuân thủ đầy đủ.
- Bệnh viện đã soạn thảo, ban hành nhiều quy trình liên quan đến cấp phát thuốc, bảo quản và kiểm soát chất lượng thuốc. Hoạt động thông tin thuốc, đào tạo tập huấn kiến thức chuyên môn cho NVYT được chú trọng và thực hiện định kỳ, thường xuyên.
- Hoạt động điều dưỡng, chăm sóc người bệnh thực hiện tốt, giám sát hiệu quả.
- Bệnh viện triển khai hoạt động cung cấp dinh dưỡng cho người bệnh nội trú đạt hiệu quả tốt.
- Bệnh viện triển khai hệ thống quản lý chất lượng tốt, hiệu quả, áp dụng CNTT vào hoạt động quản lý và giám sát cải tiến chất lượng tại bệnh viện (có phần mềm CNTT, tích cực đóng góp ý kiến cho Bộ Y tế về quản lý chất lượng bệnh viện).

VII. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ VỀ NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI :

- Phiếu tóm tắt thông tin điều trị còn nhiều từ ngữ chuyên môn, chưa phổ cập cho người bệnh và thân nhân.
- Khoa nhi chưa bố trí khu riêng biệt cho bệnh nhi nam – nữ trên 13 tuổi.
- Tỷ lệ thực hiện phân tuyến kỹ thuật theo Thông tư 43 còn thấp (56.81% theo phân tuyến tính).

VIII. ĐOÀN KIỂM TRA ĐỀ XUẤT CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN CẢI TIẾN :

- Diện tích kho thuốc còn nhỏ hẹp, chưa đáp ứng nguyên tắc tiêu chuẩn thực hành tốt bảo quản thuốc GSP.

- Một số SOPs cần cập nhật văn bản mới, quy định mới để đảm bảo thực hiện đúng luật.
- Cần nâng mức thực hiện phân tuyến kỹ thuật tại bệnh viện cao hơn.
- Các cập nhật phác đồ điều trị cần thống nhất để tạo sự đồng bộ, thống nhất chuyên môn cho các đơn vị trong toàn tỉnh (P.Kế hoạch tổng hợp).

IX. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA BỆNH VIỆN VỀ KẾT QUẢ KIỂM TRA :

- Thống nhất với các ý kiến đánh giá của các thành viên và nội dung biên bản tổng hợp.
- Bệnh viện tiếp thu các ý kiến đóng góp của đoàn và sẽ tiếp tục cải tiến, khắc phục trong thời gian tới.

X. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA :

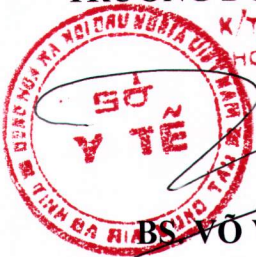
- Bệnh viện đã có sự nỗ lực phấn đấu cải tiến chất lượng rất hiệu quả, có nâng mức điểm so với kết quả đánh giá năm 2016. Bệnh viện đã có sự phối hợp, đồng lòng của toàn thể NVYT để đạt được mức chất lượng hiện tại.
- Tuy nhiên, người bệnh và thân nhân mới là người đánh giá chất lượng chính xác và công bằng đối với chất lượng bệnh viện. Do đó, bệnh viện phải liên tục cải tiến chất lượng để nâng cao sự hài lòng của người bệnh và thân nhân cũng như sự hài lòng của chính NVYT đang công tác tại bệnh viện.
- Bệnh viện phải nỗ lực phấn đấu xây dựng hình ảnh và thương hiệu bệnh viện, tạo niềm tin cậy cho nhân dân khi đến khám chữa bệnh để đạt được danh hiệu “Bệnh viện Văn minh, Thân thiện và Hiện đại”.

Ngày 05 tháng 12 năm 2017

TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA

THƯ KÝ ĐOÀN

GIÁM ĐỐC ĐƠN VỊ



BS. VŨ VĂN HÙNG

[Handwritten signature]

CN. TRẦN THỊ LÊ VÂN

[Handwritten signature]



BS. NGUYỄN VĂN HƯƠNG

