

BÁO CÁO
KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN
TẠI BỆNH VIỆN LÃO KHOA - PHỤC HỒI CHỨC NĂNG NĂM 2025
(Đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0)

I. THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- a. Tên bệnh viện: Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng
b. Địa chỉ: Tổ 3 Khu Minh Khai, Phường Tuần Châu, tỉnh Quảng Ninh.
c. Số giấy phép hoạt động: 1486/QNI-GPHĐ Ngày cấp: 24/12/2024.
d. Tuyến trực thuộc: Tỉnh/Thành phố.
e. Hạng: Hạng II.
f. Họ và tên Giám đốc bệnh viện: Phạm Quang Dũng.
g. Họ và tên thư ký Hội đồng QLCLBV: Nguyễn Văn Tinh.
h. Điện thoại: 0812342552

II. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá:	75/80 Tiêu chí
2. Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 80 tiêu chí:	90%
3. Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng (Có hệ số):	301 điểm (Có hệ số 323)
4. Điểm trung bình chung của các tiêu chí:	3.99 điểm

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:	00	00	16	42	17	75
6. Tỷ lệ các mức đạt được (%):	0%	0%	21.33%	56.00%	22.67%	100%

III. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

1. Kết quả tự kiểm tra, đánh giá các tiêu chí chất lượng

Tiêu chí	Nội dung đánh giá	KH 2025	6 tháng đầu năm 2025	Năm 2025	Đánh giá so với KH	Giải pháp
A	PHẦN A. HƯỚNG DẪN 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	4	5	Vượt	Bệnh viện thực hiện trông xe miễn phí
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	5	5	Đạt	Duy trì
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	4	4	Đạt	Duy trì
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	4	Đạt	Duy trì
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	4	Vượt	Đã xây dựng danh mục XN, CĐHA, TDCN tối thiểu cần làm cho một số bệnh thường gặp theo mô hình bệnh tật của BV
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	5	5	Đạt	Duy trì
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4	4	Đạt	Duy trì

A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	5	5	Đạt	Duy trì
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	4	5	Vượt	Cửa hàng tiện lợi được niêm yết giá rõ ràng; người nhà được đảm bảo cung cấp giường tạm khi có nhu cầu lưu trú qua đêm
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	4	Đạt	Duy trì
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	5	5	Đạt	Duy trì
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	4	5	Vượt	Đã trang bị chìa khóa có dây đeo cổ tay cho người bệnh
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	4	4	Đạt	Duy trì
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	4	4	Đạt	Duy trì
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4	4	Đạt	Duy trì
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	KHÔNG ÁP DỤNG				
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nản, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	4	4	4	Đạt	Duy trì
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người	4	4	4	Đạt	Duy trì

	bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp					
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	4	4	Đạt	Duy trì
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	3	3	Đạt	Duy trì
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	3	3	Đạt	Duy trì
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	4	4	Đạt	Duy trì
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	4	4	Đạt	Duy trì
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	4	4	Đạt	Duy trì
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	4	5	Vượt	Bệnh viện tổ chức và hỗ trợ một phần cho NVYT mua bảo hiểm nghề nghiệp
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4	4	4	Đạt	Duy trì
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4	4	4	Đạt	Duy trì
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)					
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển	3	3	3	Đạt	Duy trì

	bệnh viện và công bố công khai					
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	4	4	Đạt	Duy trì
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4	4	4	Đạt	Duy trì
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	5	5	Đạt	Duy trì
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	5	5	5	Đạt	Duy trì
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)					
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	5	5	5	Đạt	Duy trì
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	5	5	Vượt	- Mức 5 đã triển khai HSBA điện tử thay thế HSBA giấy theo QĐ số 378/QĐ-BVLKPHCN. - Đã triển khai 01 đề tài NCKH về thực trạng ứng dụng HSBA điện tử và đã được nghiệm thu.
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	4	4	4	Đạt	Duy trì
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4	4	4	Đạt	Duy trì
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)					
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4	4	4	Đạt	Duy trì

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	4	Đạt	Duy trì
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	4	4	Đạt	Duy trì
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	3	3	Đạt	Duy trì
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	KHÔNG ÁP DỤNG				
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	KHÔNG ÁP DỤNG				
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	KHÔNG ÁP DỤNG				
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	3	3	Đạt	Duy trì
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	3	4	Vượt	Đã ban hành bộ tài liệu Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị và được Hội đồng khoa học bệnh viện thông qua
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	3	3	Đạt	Duy trì
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	4	4	Đạt	Duy trì

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	5	5	Đạt	Duy trì
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	3	3	3	Đạt	Duy trì
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	3	4	Vượt	Đã được nghiệm thu 01 đề tài nghiên cứu về dinh dưỡng do PTK làm chủ nhiệm
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	4	4	Đạt	Duy trì
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	4	4	Đạt	Duy trì
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	4	5	Vượt	Có tiến hành 01 đề án CTLCL về tư vấn dinh dưỡng cho NB trong đó có chỉ ra những nhược điểm, khó khăn cần khắc phục; đề xuất giải pháp CTCL và tiến hành cải tiến chất lượng tư vấn dinh dưỡng dựa trên nghiên cứu
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	5	5	5	Đạt	Duy trì
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	3	3	Đạt	Duy trì

C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	3	3	Đạt	Duy trì
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)					
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	3	3	3	Đạt	Duy trì
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	3	3	3	Đạt	Duy trì
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	4	4	Đạt	Duy trì
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	3	3	Đạt	Duy trì
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	3	3	Đạt	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)					
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	4	Đạt	Duy trì
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	3	3	Đạt	Duy trì
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	4	4	Đạt	Duy trì
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	4	4	Đạt	Duy trì

D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	4	4	Đạt	Duy trì
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	3	3	Đạt	Duy trì
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	3	3	Đạt	Duy trì
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	5	5	Đạt	Duy trì
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4	4	4	Đạt	Duy trì
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	3	4	Vượt	Thực hiện đầy đủ các CV của BHYT, báo cáo có độ tin cậy cao
E	PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	KHÔNG ÁP DỤNG				

2. Bảng tổng hợp kết quả chung

Kết quả chung chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	0	10	8	4.44	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	0	3	3	4.50	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	0	2	3	4.60	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	5	0	4.00	5

PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	3	10	1	3.86	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	2	1	0	3.33	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	3	1	4.25	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	1	3	0	3.75	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	0	10	15	7	3.91	32
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	0	2	5.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	0	2	5.00	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	1	3	0	3.75	4
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	2	2	0	3.50	4
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	0	0	3	2	4.40	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	4	2	0	3.33	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	3	7	1	3.82	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	0	2	3	0	3.60	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	2	1	4.33	3

3. Tóm tắt công việc tự kiểm tra bệnh viện

3.1. Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian và khối lượng công việc đã thực hiện:

- Ngày 06/01/2026 Bệnh viện ra quyết định thành lập đoàn tự kiểm tra bệnh viện năm 2025 (Quyết định 14/KH-BVLKPHCN).

- Đoàn kiểm tra của Bệnh viện tiến hành tự kiểm tra bệnh viện theo "Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện" theo kế hoạch. Cuối đợt kiểm tra, bệnh viện đã đưa ra được bảng tổng hợp điểm theo bộ tiêu chí cũng như các nội dung chưa đạt và lộ trình khắc phục.

- Đoàn kết hợp sử dụng bảng kiểm để kiểm tra, đánh giá từng tiêu chí chất lượng phân cho các Khoa/Phòng và phiếu kiểm tra, đánh giá chất lượng để ghi nhận các tiêu chí hạ điểm so với điểm các Khoa/Phòng tự chấm kèm lý do trừ.

- Đoàn kết hợp giữa kiểm tra, đánh giá và hướng dẫn các Khoa/Phòng những tiêu mục chưa đạt yêu cầu.

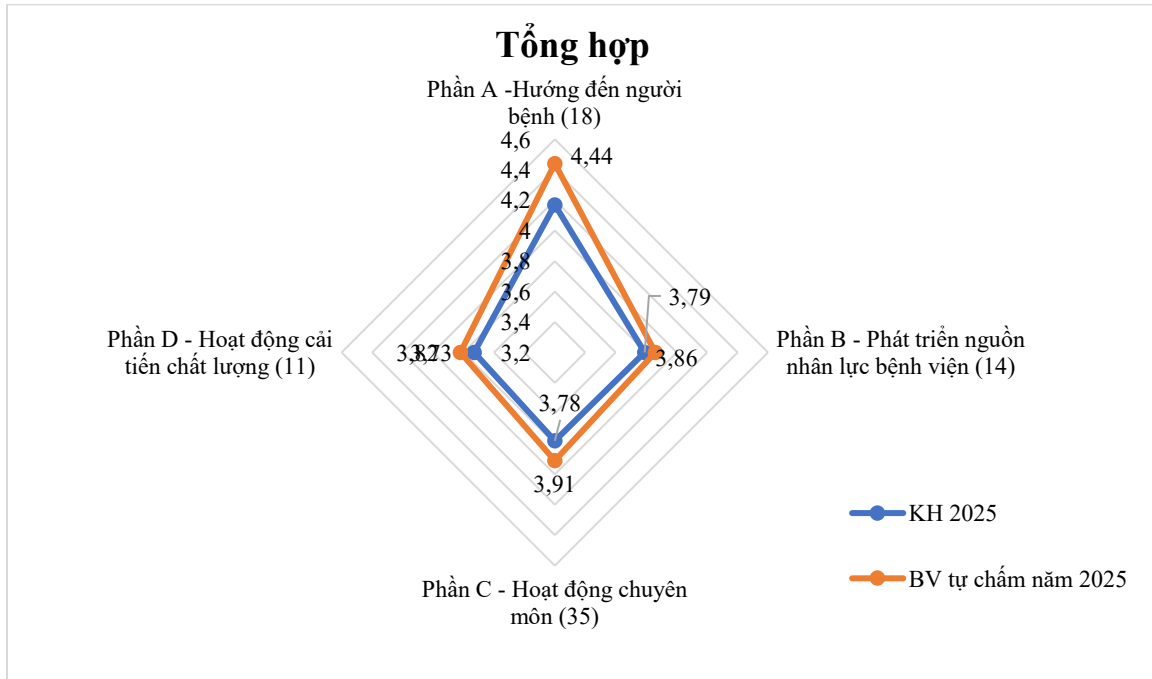
3.2. Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung, điểm, số lượng tiêu chí theo các mức, tỷ lệ các mức:

- Bệnh viện áp dụng: 75/83 tiêu chí.
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 301 (Có hệ số là 323).
- Điểm trung bình đạt được là 3.99.
- + 16 tiêu chí đạt mức 3 (21.33 phần trăm).
- + 42 tiêu chí đạt mức 4 (56.00 phần trăm).
- + 17 tiêu chí đạt mức 5 (22.67 phần trăm).

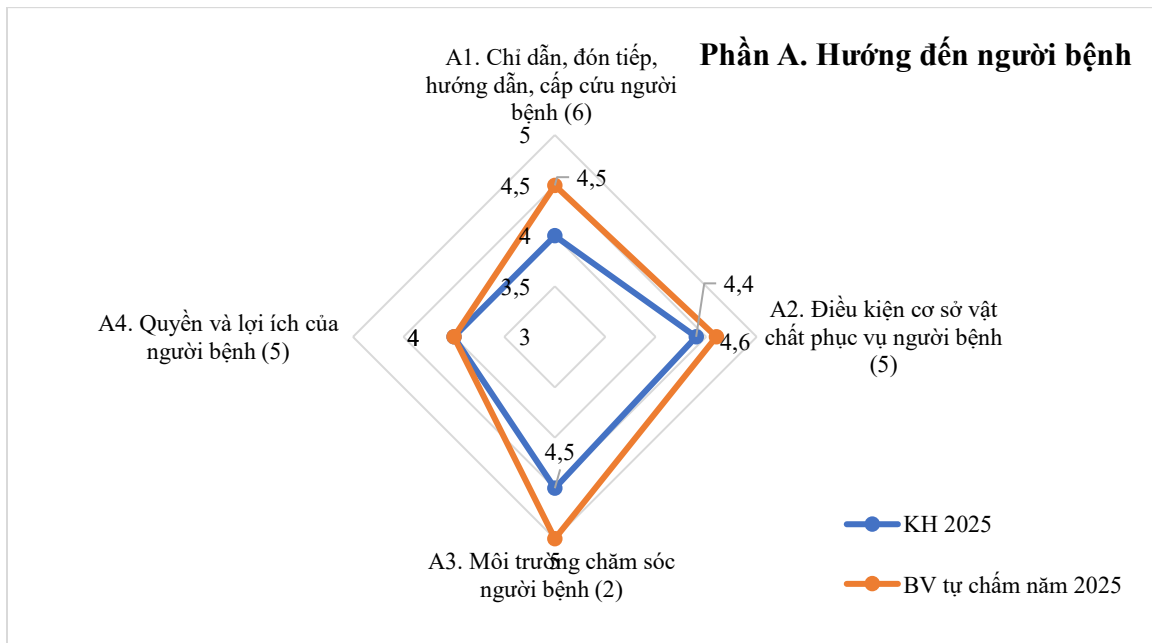
3.3. Số lượng tiêu chí không áp dụng, mã và tên tiêu chí, lý do không áp dụng:

- Số lượng tiêu chí không áp dụng 08 tiêu chí.
- Mã và tên tiêu chí:
 - + A4.4 Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế.
 - + C4.5 Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định
 - + C4.6 Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định
 - + C5.1 Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật
 - + 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 không áp dụng: Bệnh viện không có hoạt động xã hội hóa dịch vụ khám chữa bệnh. Bệnh viện không có chuyên khoa Sản, Nhi. Các tiêu chí C4.5, C4.6 và C5.1 không đánh giá theo QĐ mới của BHYT.

4. Biểu đồ các khía cạnh chất lượng bệnh viện

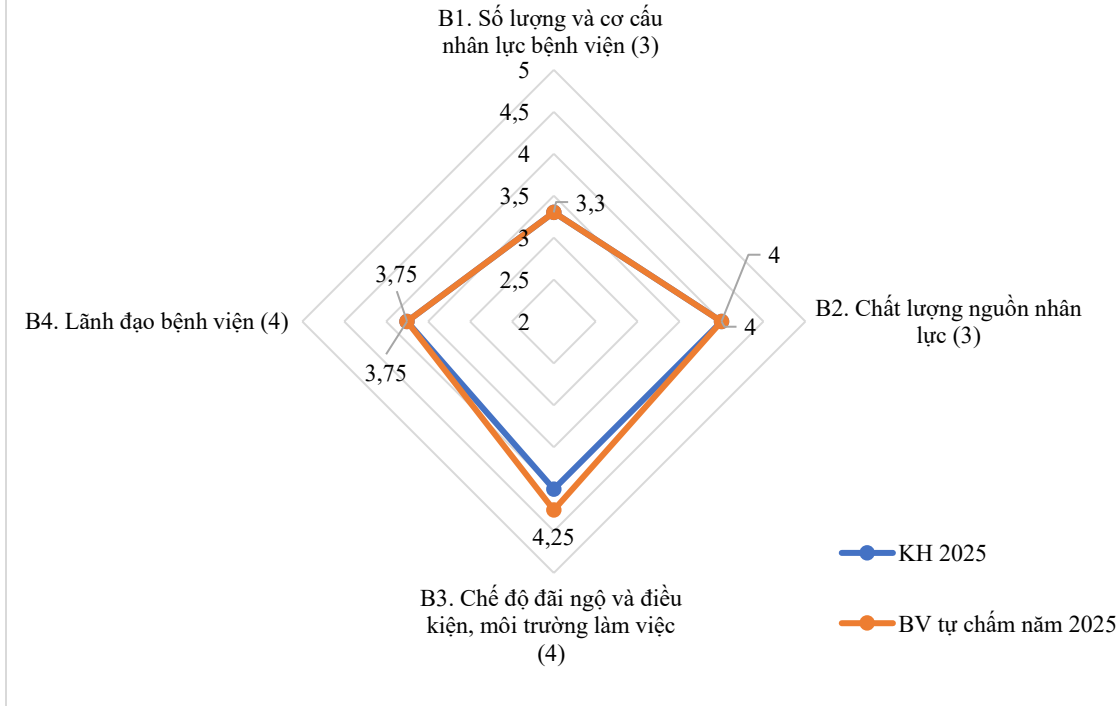


Biểu đồ 1. Biểu đồ chung cho 4 phần (từ phần A đến phần D)



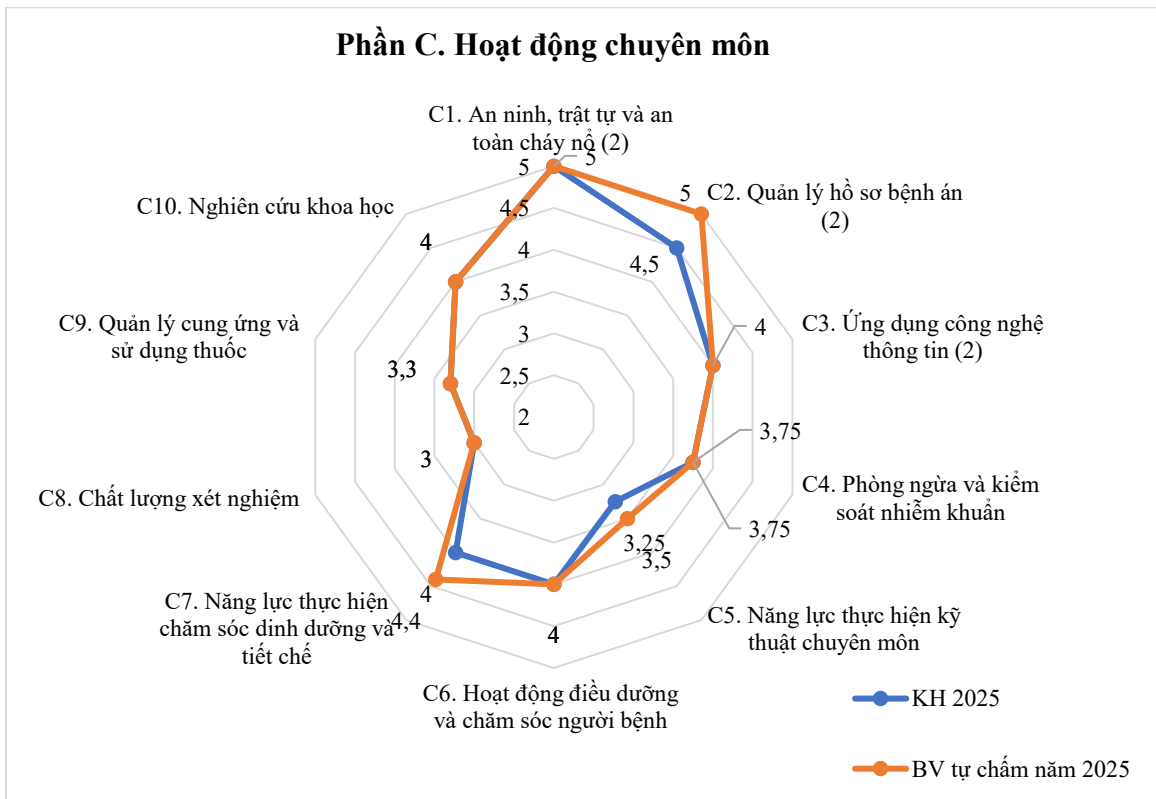
Biểu đồ 2. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)

Phần B. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện

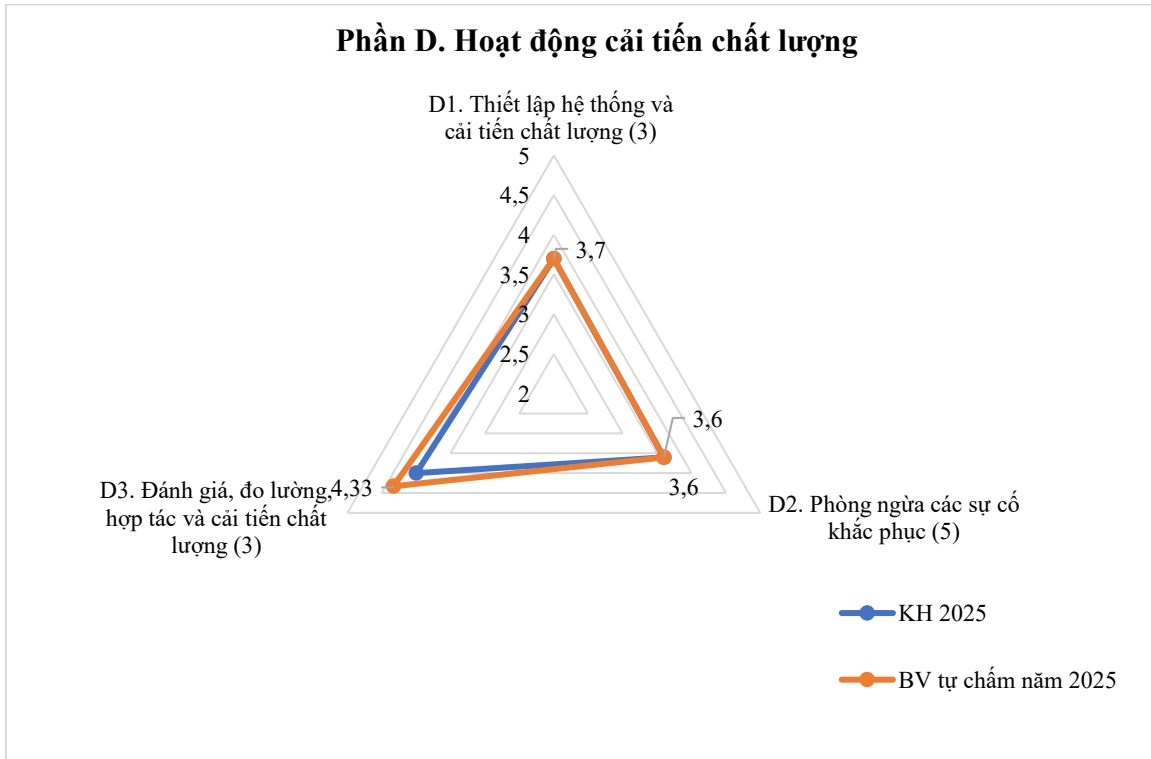


Biểu đồ 3. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)

Phần C. Hoạt động chuyên môn



Biểu đồ 4. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



Biểu đồ 5. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D4)

5. Tự đánh giá về các ưu điểm chất lượng bệnh viện

5.1. Phần A - Hướng đến người bệnh

- Bệnh viện có hệ thống nhà xây kiên cố và liên hoàn, đảm bảo vệ sinh an toàn và dây chuyền hoạt động phù hợp. Khuôn viên bệnh viện đảm bảo sáng, xanh, sạch, đẹp.

- Người bệnh và người nhà người bệnh đến khám bệnh được bộ phận chăm sóc khách hàng chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể.

- Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh: giường bệnh, nhà vệ sinh, vật dụng cá nhân và các tiện nghi được cung cấp đầy đủ, đảm bảo nâng cao sức khỏe, thể trạng và tâm lý người bệnh.

- Bệnh viện đã được trang bị bổ sung thêm các máy móc thiết bị hiện đại phục vụ người bệnh, bổ sung gần 300 giường đạt tiêu chuẩn phục vụ người bệnh hồi sức tích cực và đảm bảo an toàn cho người bệnh có nguy cơ cao như phòng té ngã...

- Điều kiện chăm sóc người bệnh: người bệnh được điều trị trong môi trường cảnh quan sáng, xanh, sạch, đẹp; được khám và điều trị trong khoa phòng gọn gàng, ngăn nắp.

- Quyền và lợi ích của người bệnh: người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị; được tôn trọng sự riêng tư; được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác; những ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi của người bệnh

được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi và giải quyết kịp thời. Triển khai thực hiện các giải pháp như gọi số tự động, thanh toán không dùng tiền mặt QR code động...

5.2. Phần B - Phát triển nhân lực

- Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực gắn với chiến lược phát triển bệnh viện và đề án vị trí việc làm, bảo đảm bố trí nhân sự phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của từng khoa, phòng.

- Hằng năm, cán bộ y tế được bệnh viện tạo điều kiện và hỗ trợ tham gia đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị, quản lý bệnh viện, kỹ năng giao tiếp ứng xử và y đức, nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và thái độ phục vụ người bệnh.

- Chế độ đãi ngộ và điều kiện môi trường làm việc của cán bộ, viên chức, người lao động được quan tâm bảo đảm: thực hiện đầy đủ chính sách tiền lương, chế độ, điều kiện làm việc và vệ sinh lao động theo quy định. Công tác chăm lo sức khỏe, đời sống tinh thần cho cán bộ, viên chức, người lao động được chú trọng và từng bước cải thiện.

- Bệnh viện xây dựng kế hoạch và chiến lược phát triển dài hạn; bảo đảm nguồn nhân lực quản lý; triển khai công tác bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và cán bộ quản lý kế cận, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững của bệnh viện.

Hàng năm, cán bộ y tế được bệnh viện hỗ trợ đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị, quản lý bệnh viện, kỹ năng giao tiếp ứng xử và y đức.

- Chế độ đãi ngộ và điều kiện môi trường làm việc của cán bộ viên chức lao động đảm bảo: chính sách tiền lương, điều kiện làm việc, vệ sinh lao động. Sức khỏe, đời sống tinh thần của cán bộ viên chức lao động luôn được quan tâm và cải thiện.

- Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện; đảm bảo nguồn nhân lực quản lý bệnh viện; thực hiện bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận.

5.3. Phần C - Hoạt động chuyên môn

- Công tác an ninh, trật tự và an toàn phòng cháy, chữa cháy được bảo đảm; trong năm không xảy ra các vụ việc mất an ninh trật tự và cháy nổ tại bệnh viện. Bệnh viện tổ chức đầy đủ các lớp tập huấn, diễn tập về phòng cháy, chữa cháy cho cán bộ, viên chức và người lao động.

- Công tác quản lý hồ sơ bệnh án được thực hiện chặt chẽ; hồ sơ bệnh án được lập, lưu trữ và quản lý đầy đủ, khoa học, tuân thủ Quy chế Bệnh viện do Bộ Y tế ban hành. Bệnh viện đã và đang tiếp tục triển khai bệnh án điện tử, áp dụng chữ ký số. Bệnh viện đang thực nghiệm áp dụng triển khai ký số bằng vân tay và căn cước công dân.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong y tế tiếp tục được đẩy mạnh: bệnh viện quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế; triển khai các phần mềm phục vụ quản lý và hoạt động chuyên môn như bệnh án điện tử, phần mềm bảo mật, hệ thống tường lửa,... góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số trong bệnh viện.

- Công tác phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn được chú trọng: bệnh viện đã thiết lập và từng bước hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn; xây dựng, ban hành và hướng dẫn thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn; triển khai chương trình giám sát tuân thủ vệ sinh tay trong toàn bệnh viện.

- Bệnh viện có hệ thống xử lý chất thải rắn và lỏng hoạt động thường xuyên; công tác quản lý, thu gom và xử lý chất thải y tế được thực hiện an toàn, đúng quy định của pháp luật.

- Chất lượng lâm sàng được bảo đảm: bệnh viện triển khai đầy đủ danh mục kỹ thuật theo phân tuyến được Sở Y tế phê duyệt; xây dựng và bổ sung danh mục kỹ thuật năm 2025; nghiên cứu, triển khai áp dụng các kỹ thuật mới; thực hiện các hướng dẫn, quy trình kỹ thuật của Bộ Y tế; xây dựng và cập nhật hướng dẫn chẩn đoán, điều trị các bệnh thường gặp phù hợp với điều kiện và đặc thù hoạt động của bệnh viện.

- Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh: hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập tương đối đầy đủ; người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe; được theo dõi và chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc.

- Công tác dinh dưỡng – tiết chế: Bệnh viện đã thành lập Khoa Dinh dưỡng – Tiết chế; hệ thống tổ chức và cơ sở vật chất phục vụ công tác dinh dưỡng được bảo đảm. Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng, được tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý và được cung cấp suất ăn đáp ứng yêu cầu điều trị trong thời gian nằm viện.

- Chất lượng xét nghiệm: bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo danh mục kỹ thuật được Sở Y tế phê duyệt; duy trì và nâng cao chất lượng xét nghiệm; bổ sung danh mục kỹ thuật xét nghiệm theo nhu cầu chuyên môn.

- Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc: hệ thống tổ chức hoạt động được thiết lập đầy đủ; cơ sở vật chất và quy trình kỹ thuật đáp ứng yêu cầu. Công tác cung ứng thuốc, hóa chất và vật tư y tế tiêu hao được thực hiện kịp thời, bảo đảm chất lượng; việc sử dụng thuốc hợp lý, an toàn và hiệu quả. Hội đồng Thuốc và Điều trị hoạt động hiệu quả; triển khai nhà thuốc bán lẻ phục vụ người bệnh.

- Công tác nghiên cứu khoa học: trong năm, bệnh viện triển khai 18 đề tài nghiên cứu khoa học và 10 sáng kiến cải tiến kỹ thuật được Sở Y tế phê duyệt; áp dụng kết quả nghiên cứu vào cải tiến chất lượng khám chữa bệnh và nâng cao hiệu quả hoạt động bệnh viện. Bệnh viện triển khai 02 đề tài cấp tỉnh.

5.4. Phần D - Hoạt động cải tiến chất lượng

- Bệnh viện đã thiết lập và duy trì hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện; xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng hằng năm; từng bước hình thành và phát triển văn hóa chất lượng trong toàn bệnh viện.

- Các hoạt động phòng ngừa và khắc phục sự cố được triển khai đồng bộ: bảo đảm xác định chính xác người bệnh trong quá trình cung cấp dịch vụ; tăng cường các biện pháp phòng ngừa sự cố y khoa và nguy cơ trượt ngã, tai nạn thương tích cho người bệnh.

- Công tác đánh giá, đo lường và cải tiến chất lượng được thực hiện thường xuyên: bệnh viện tiến hành tự đánh giá thực trạng chất lượng, đo lường và giám sát các chỉ số chất lượng, làm cơ sở xây dựng và triển khai các hoạt động cải tiến.

- Bệnh viện tổ chức các lớp tập huấn về quản lý chất lượng và an toàn người bệnh cho các khoa, phòng; xây dựng, rà soát và hoàn thiện hệ thống tài liệu, quy trình phục vụ công tác quản lý chất lượng và cải tiến liên tục. về công tác quản lý chất lượng và an toàn người bệnh. Xây dựng hệ thống tài liệu.

6. Tự đánh giá về các nhược điểm, vấn đề tồn tại

- Nguồn nhân lực của bệnh viện hiện nay chưa đáp ứng đầy đủ về số lượng so với định mức và hướng dẫn tại Thông tư số 03/2023/TT-BYT. Tình trạng thiếu hụt nhân sự ở một số vị trí chuyên môn và quản lý đã ảnh hưởng nhất định đến việc tổ chức, triển khai đồng bộ các hoạt động của bệnh viện.

- Mặc dù bệnh viện đã thành lập đầy đủ hệ thống quản lý chất lượng như Hội đồng quản lý chất lượng, Ban chất lượng và Mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện, song hiệu quả hoạt động của các bộ phận này chưa cao; vai trò tham mưu, giám sát và thúc đẩy cải tiến chất lượng chưa được phát huy đầy đủ như kỳ vọng.

- Việc hoàn thiện các quy trình chuyên môn, xây dựng và bổ sung danh mục kỹ thuật còn cần thêm thời gian để phù hợp với điều kiện thực tế và định hướng phát triển của bệnh viện.

- Nhận thức về quản lý chất lượng và an toàn người bệnh của một bộ phận cán bộ, nhân viên y tế chưa thật sự đầy đủ và thống nhất, dẫn đến việc triển khai các hoạt động quản lý chất lượng tại một số khoa, phòng còn mang tính hình thức, chưa chủ động và liên tục.

- Áp lực công việc chuyên môn lớn khiến nhân viên y tế chưa dành được nhiều thời gian và sự quan tâm cần thiết cho công tác quản lý chất lượng, làm hạn chế việc tham gia đầy đủ vào các hoạt động đánh giá, báo cáo, giám sát và cải tiến chất lượng theo kế hoạch chung của bệnh viện.

7. Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến chất lượng

7.1. Các vấn đề ưu tiên giải quyết ngay trong năm:

- Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện các bảng kiểm đánh giá về các lĩnh vực chuyên môn khám chữa bệnh và lĩnh vực quản lý chất lượng bệnh viện.

- Nâng cao chất lượng KCB đặc biệt về lĩnh vực Lão khoa, hoàn thiện các danh mục KT, các quy trình kỹ thuật về Lão khoa. Xây dựng bổ sung các danh mục kỹ thuật để trình Sở Y tế phê duyệt và triển khai các danh mục kỹ thuật về Lão khoa

- Nâng cao hoạt động của Phòng quản lý chất lượng bệnh viện trong đó các thành viên trong Phòng quản lý chất lượng, Mạng lưới quản lý chất lượng.

- Nâng cao chất lượng về SCYK: Khai báo, phân tích sự cố y khoa.

- Hướng tới sự hài lòng của người bệnh, hài lòng NVYT.

- Ứng dụng AI vào các hoạt động của bệnh viện.

7.2. Các vấn đề khác ưu tiên giải quyết trong 1 năm, 2 năm tới:

- Duy trì việc xây dựng môi trường bệnh viện sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn, thân thiện.

- Thường xuyên xây dựng, cập nhật, cải tiến các quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị, hệ thống bảng kiểm để giám sát và đánh giá việc thực hiện các tiêu chí chất lượng bệnh viện.

- Đảm bảo cơ cấu và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo đề án vị trí việc làm mà bệnh viện đã xây dựng.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng AI trong các hoạt động của bệnh viện. Đẩy mạnh đăng ký KCB online, đặt lịch khám bệnh và tổ chức KCB từ xa.

- Nâng cao chất lượng chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế cho người bệnh.

- Nâng cao năng lực nghiên cứu khoa học và triển khai áp dụng vào thực tế.

- Xây dựng các mục tiêu chất lượng, chỉ số chất lượng của bệnh viện, của các khoa; triển khai hoạt động đánh giá và cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Nâng cao chất lượng về SCYK: Khai báo, phân tích sự cố y khoa 8. Giải pháp, lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng

8. Giải pháp, lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng

8.1. Nâng cao năng lực chuyên môn khám chữa bệnh (hàng năm):

- Tổ chức phê duyệt kế hoạch hoạt động của các khoa, của bệnh viện.

- Xây dựng bản hướng dẫn tổng hợp xét nghiệm, phiếu tóm tắt quy trình chuyên môn.

- Xây dựng, cập nhật các quy trình kỹ thuật chuyên môn và phác đồ điều trị. Xây dựng bảng kiểm đánh giá phác đồ điều trị. Tổ chức đánh giá chất lượng hồ sơ bệnh án ít nhất 2 lần/năm.

- Đẩy mạnh các hoạt động về chuyển đổi số: đăng ký KCB online, đặt lịch khám bệnh và tổ chức KCB từ xa, đẩy mạnh thanh toán không sử dụng tiền mặt thanh toán qua QR code động.

- Tổ chức các lớp tập huấn về chuyên môn, về giao tiếp ứng xử, về PCCN và ATLD...tại đơn vị và cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo chuyên sâu tại các trường Đại học Y, các bệnh viện đầu ngành để nâng cao trình độ năng lực, cử cán bộ đi học các lớp Đại học, sau đại học tại các trường Y- Dược trong cả nước.

- Tổ chức các hội thi nâng cao tay nghề cho đội ngũ cán bộ viên chức, lao động của bệnh viện.

8.2. Nâng cao Y đức, kỹ năng giao tiếp ứng xử cho đội ngũ cán bộ viên chức lao động (hàng năm):

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người bệnh về Y đức và thái độ giao tiếp ứng xử của cán bộ viên chức lao động.

- Tổ chức các lớp tập huấn, hội thi nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử.

- Duy trì hòm thư góp ý, đường dây nóng, hoạt động của hội đồng người bệnh cấp khoa phòng và bệnh viện.

- Thường xuyên tổ chức khảo sát sự hài lòng người bệnh và của nhân viên y tế.

8.3. Phát triển nguồn nhân lực (Hàng năm):

- Tuyển đủ nhân lực và đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực phù hợp với vị trí việc làm.

- Tổ chức tập huấn, hội thảo, tọa đàm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Cử đi học các lớp nâng cao nghiệp vụ chuyên môn và quản lý.

- Đánh giá việc thực hiện quy tắc ứng xử và nâng cao Y đức của nhân viên y tế.

8.4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động của bệnh viện (Hàng năm):

- Triển khai phần mềm quản lý tổng thể bệnh viện.

- Triển khai thực hiện Bệnh án điện tử.

- Hướng dẫn cho nhân viên y tế áp dụng công nghệ thông tin trong công việc của bản thân.

- Triển khai các hoạt động chuyển đổi số: công nghệ số, kinh tế số.

8.5. Hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện (Hàng năm):

- Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện.

- Xây dựng các mục tiêu chất lượng, chỉ tiêu, chỉ số giám sát và đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Xây dựng văn hóa bệnh viện, đảm bảo an toàn người bệnh an toàn nhân viên y tế.

9. Kết luận, cam kết của bệnh viện cải tiến chất lượng

- Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2025 tại Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng là 3,99 (mức khá) tăng 0,19 điểm so với năm 2024.

- Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng cam kết tiếp tục duy trì các tiêu chí đã đạt mức bốn, mức năm; không có tiêu chí đạt mức 2.

- Quản lý chất lượng bệnh viện là một hoạt động phải được thực hiện thường xuyên và liên tục của các bệnh viện từ trước đến nay. Để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, phục hồi chức năng, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh, bệnh viện cam kết sẽ thực hiện nghiêm túc các nghiên cứu đánh giá thực trạng, trên cơ sở đó tiến hành các hoạt động cải tiến chất lượng phù hợp với từng giai đoạn phát triển của bệnh viện.

Trên đây là báo cáo tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện (Đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam - Phiên bản 2.0) năm 2025 của bệnh viện Lão khoa – Phục hồi chức năng. Mọi thắc mắc và góp ý vui lòng liên hệ với phòng QLCL&CNTT (ThS QLBV Nguyễn Văn Tinh, số điện thoại 0973.366.834)/.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Quảng Ninh (để BC)
- Ban Giám đốc bệnh viện (để BC);
- Các khoa/phòng (để th/h);
- Lưu: VT, QLCL&CNTT (1).

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



Phạm Quang Dũng