

Số: / KH-HĐQLCL

Bắc Giang, ngày ... tháng 11 năm 2023

KẾ HOẠCH
Kiểm tra các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023

Căn cứ Kế hoạch số 39/KH-BVĐKT ngày 22/02/2023 về việc Cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023 của BVĐK tỉnh Bắc Giang; Kế hoạch số 21/KH-BVĐKT ngày 08/2/2023 về việc kế hoạch hoạt động Hội đồng QLCL năm 2023 của Hội đồng QLCLBV - BVĐK tỉnh Bắc Giang;

Hội đồng QLCLBV - BVĐK tỉnh Bắc Giang xây dựng Kế hoạch kiểm tra các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU

1. Đánh giá thực trạng tiến độ thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng Bệnh viện năm 2023.

2. Phát hiện những tồn tại, hạn chế trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp, biện pháp khắc phục sau kiểm tra nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ y tế an toàn, chất lượng hiệu quả và hướng tới sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.

3. Hoạt động kiểm tra phải được đánh giá khách quan, cụ thể, chính xác trên cơ sở áp dụng các văn bản của Bộ Y tế, Sở Y tế và Bệnh viện.

II. NỘI DUNG CÁC HOẠT ĐỘNG

1. Nội dung kiểm tra:

a) Kiểm tra việc thực hiện:

- Kế hoạch số 39/KH-BVĐKT ngày 22/02/2023 về việc Cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023 của BVĐK tỉnh Bắc Giang.

- Quyết định số 326/QĐ – BVĐKT ngày 8/3/2023 về việc giao chỉ số chất lượng cho các khoa, phòng, trung tâm năm 2023: Thông báo số 118/TB- BVĐKT ngày 11 tháng 8 năm 2023 về việc thông báo kết quả thực hiện chỉ số chất lượng 6 tháng đầu năm 2023.

- Quyết định số 308/QĐ-BVĐKT ngày 3/3/2023 về việc giao nhiệm vụ trọng tâm cho Phó Giám đốc và trưởng các đơn vị năm 2023 của Giám đốc BVĐK tỉnh Bắc Giang.

b) Thực trạng triển khai các khuyến cáo: Khuyến cáo về xử trí phản vệ và phát hiện, xử trí ngộ độc thuốc tê; Khuyến cáo phòng ngừa người bệnh tự sát trong bệnh viện; Khuyến cáo dự phòng truyền tắc huyết khối tĩnh mạch; Khuyến cáo về an toàn phẫu thuật; Khuyến cáo về đảm bảo an toàn truyền máu trong lâm sàng...

2. Công tác chuẩn bị

a) Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu (kế hoạch của bệnh viện, văn bản của Bộ Y tế); Bảng kiểm, bảng thống kê... phục vụ cho công tác kiểm tra (tài liệu đính kèm).

b) Chuẩn bị báo cáo các hoạt động theo các nội dung tại Khoản 1. Mục II, trong đó nêu rõ các hoạt động đã triển khai, các hoạt động chưa thực hiện, lý do chưa thực hiện được; những khó khăn, vướng mắc; các kiến nghị, đề xuất.

3. Tổ chức họp Đoàn kiểm tra

Tổ chức họp Đoàn trước khi kiểm tra để thống nhất các nội dung, phương pháp tiến hành đánh giá và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên (Chuyên viên phòng QLCL ở các tổ có trách nhiệm giúp việc cho Tổ trưởng chuẩn bị tài liệu, bảng kiểm ...).

Thời gian: Xong trước ngày 30/11/2023.

4. Tổ chức kiểm tra:

a) Thời gian kiểm tra: Từ ngày 04/12/2023 đến ngày 15/12/2023

b) Các bước tiến hành:

- **Tổ trưởng Tổ kiểm tra:** Thông báo mục đích yêu cầu và phân công nhiệm vụ các thành viên.

- **Lãnh đạo đơn vị:** Báo cáo các hoạt động cải tiến chất lượng quý III năm 2023 theo hướng dẫn tại Điểm b. Khoản 1. Mục II. Bố trí địa điểm làm việc và phân công nhân viên phối hợp.

- **Tiến hành kiểm tra:** Nhân viên đơn vị được kiểm tra cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu, phối hợp cùng thành viên Tổ kiểm tra quan sát trực quan và đánh giá dựa vào tài liệu, bảng kiểm ...

- **Thông qua Biên bản kiểm tra:** Các Tổ kiểm tra có trách nhiệm tổng hợp kết quả kiểm tra. Tổ trưởng Tổ kiểm tra thông qua Biên bản kiểm tra với đơn vị được kiểm tra.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý chất lượng Bệnh viện

Xây dựng lịch kiểm tra.

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu, công cụ phục vụ cho công tác kiểm tra.

2. Các khoa, phòng, trung tâm

Phổ biến và triển khai các nội dung kiểm tra cho viên chức, người lao động.

Bệnh viện yêu cầu các khoa, phòng, trung tâm báo cáo kết quả công tác cải tiến chất lượng năm 2023 theo mẫu đề cương đính kèm (phụ lục 01). Báo cáo bản giấy xin gửi về phòng QLCL (Ths. Tạ Thị Mai Hương, ĐT: 0969820804) trước ngày **28/11/2023**.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh năm 2023. Yêu cầu các đơn vị và cá nhân có liên quan triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Thành viên các Đoàn kiểm tra;
- Các khoa, phòng, trung tâm;
- Lưu: VT, QLCLBV.

**CHỦ TỊCH
HỘI ĐỒNG QLCLBV**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
Thân Trọng Hưng**

Phụ lục 01
Đề cương báo cáo

BVĐK TỈNH BẮC GIANG
Đơn vị:.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: / BC-.....(1)

Bắc Giang, ngày... tháng... năm 2023

Đề cương

BÁO CÁO

Kết quả công tác cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023 tại.....(1)

Thực hiện Kế hoạch số 39/KH-BVĐKT ngày 22/2/2023 về Cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023 của bệnh viện. Đơn vị.....(1)..... Báo cáo theo những nội dung sau.

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả thực hiện Kế hoạch số 39/KH-BVĐKT ngày 22/2/2023 về Cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023.

1.1. Duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động cải tiến chất lượng

a) Xây dựng Đề án CTCL

Tên đề án:

Tiến độ thực hiện:

b) Chỉ số chất lượng

Tên chỉ số:

Kết quả thực hiện:

1.2. Nâng cao chất lượng hiệu quả công tác khám bệnh, chữa bệnh

1.2.1. Phát triển các kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật

a) Phát triển kỹ thuật theo phân tuyến:

- Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật theo phân tuyến

- Số kỹ thuật vượt tuyến

- Tổng số kỹ thuật mới đăng ký trong năm 2023:

Trong đó:

+ Theo phân tuyến:

+ Vượt tuyến

b) Triển khai thử nghiệm kỹ thuật tuyến trên hoặc kỹ thuật mới, hiện đại
Tên kỹ thuật

1.2.2. Bảo đảm an toàn người bệnh trong khám bệnh, chữa bệnh

a) Phòng ngừa sự cố y khoa:

- Tổng số BCSCYK:

+ Số báo cáo tự nguyện:

+ Tổng số báo cáo bắt buộc:

b) Bảo đảm an toàn phẫu thuật (khoa PTGMHS):

Tổng điểm:

Xếp loại

c) Bảo đảm chính xác trao đổi thông tin của nhân viên y tế trong KCB:

Kết quả phổ biến và thực hiện Quyết định số 458/QĐ-BVĐKT ngày 27/4/2021 của bệnh viện

d) Bảo đảm an toàn trong sử dụng thuốc

Kết quả phổ biến và thực hiện Quyết định số 458/QĐ-BVĐKT ngày 27/4/2021 của bệnh viện

e) Giảm nguy cơ nhiễm khuẩn liên quan tới CSYT:

Các biện pháp phòng ngừa vết mổ đã triển khai:

1.3. Sử dụng kháng sinh an toàn, hợp lý, hiệu quả

a) Tên loại phẫu thuật đã sử dụng KSDP tại khoa:

b) Áp dụng chuyên KS từ đường tiêm/truyền sang đường uống

Kết quả thực hiện Quyết định số 884/ BVĐKT ngày 10/6/2022 của bệnh viện:

1.4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, hoạt động chuyên môn

- Tỷ lệ thực hiện kê đơn thuốc bằng hình thức điện tử:

- Tỷ lệ thực hiện thanh toán không bằng tiền mặt:

- Kết quả triển khai Bộ tiêu chí ứng dụng công nghệ thông tin tại cơ sở KCB (Phòng CNTT báo cáo).

1.5. Duy trì và nâng cao kết quả thực hiện bộ tiêu chí, tiêu chuẩn quản lý chất lượng do Bộ Y tế ban hành hoặc thừa nhận

a) Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện:

Các đơn vị tự đánh giá việc triển khai thực hiện các tiêu mục, các tiêu chí theo chức năng nhiệm vụ được giao (theo các phụ lục đính kèm) hoặc phối hợp thực hiện (Nếu có khó khăn vướng mắc liên hệ với đ.c. Hương – phòng QLCL, đ.c Vinh – Tư vấn để được hướng dẫn).

b) Thực hiện 5S (tự chấm theo bảng kiểm)

Tổng số điểm:

Xếp loại:

c) Duy trì Iso 15189:2012 (3 khoa xét nghiệm)

1.6. Về triển khai các khuyến cáo

.....
.....

2. Đánh giá chung

2.1. Ưu điểm:

Nêu những ưu điểm nổi bật.

2.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CÔNG TÁC CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CỦA ĐƠN VỊ ĐẾN NĂM 2024

1. Nhiệm vụ công tác cải tiến chất lượng năm 2024 (2)

2. Giải pháp, biện pháp chủ yếu.

3. Các đề xuất, kiến nghị (nếu có).

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Phòng QLCLBV;
- Lưu HC, LĐ.

TRƯỞNG KHOA, PHÒNG, TT
(Ký ghi rõ họ và tên)

Ghi chú

(1): Tên khoa/Phòng/Trung tâm.

(2); Dựa vào Kế hoạch số 39/KH-BVĐKT ngày 22/2/2023 về Cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2023 của bệnh viện. Hoặc có thể dựa vào Khoản 2. Mục I trong đề cương báo cáo ở trên).

Phụ lục 2.
Tiêu chí CTCL dành cho khoa Lâm sàng

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34)		
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (19)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (10, 11, 15)		
CHƯƠNG 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 (4-14)		
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện (8-11, 13-17)		
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt (4 -14)		
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý (4-7, 10 - 15)		
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện (5,8)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4-6,8, 9, 13,15)		
CHƯƠNG 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 (2 -17)		
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư (3, 5 - 8, 10 - 14)		
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (8-11, 13 -15)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (7-10, 13)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (8 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12, 14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7-9,11,12)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện (6, 8)		
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,11, 16,20,21, 26)		
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học (6-9,11,12,14,15)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học (10)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN			
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (9)		
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay (7-10, 13- 16)		
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (6-10, 13)		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (8-13, 18,19,21)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (9)		
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới (6,11)		
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 (6,8, 11, 12, 13)		
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị (5,6,14)		
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (6, 9, 10)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (25)		
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện (4-9; 12-15)		
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc (6-18, 21)		
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ			
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện (2-9)		
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý (3,5-7)		
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý (7-10;13,15,16)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
D1.1.	Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (20)		
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 11, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC			
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh (2, 3,5 – 8,10)		
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (7-10)		
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa (7)		
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (3, 5-15)		
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (5,7,11-13)		

**Ghi chú: Khoa/phòng tự chấm các tiểu mục nêu ở bảng kiểm dưới đây và ghi tên các tiểu mục đạt vào cột “các tiểu mục đạt”.*

VD: A1.1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34), khoa/phòng sẽ chấm các tiểu mục 24, 25, 26, 30 và 34 của tiêu chí A1.1 (nội dung từng tiểu mục xem trong tài liệu: “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0 – Ban hành kèm theo QĐ số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiểu mục đạt	Ghi chú
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34)	24, 25, 30	(ví dụ khoa đạt tiểu mục 24, 25, 30)

Phụ lục 3.
Tiêu chí CTCL dành cho khoa Cận Lâm sàng

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,34)		
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (7,12-14)		
A1.6	NB được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện (6-15)		Không áp dụng TC 8,9 cho CĐHA, TDCN
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (8 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12,13,14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (10)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực QLBV (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ			
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,11,13,16,20,21, 24,26,27,28)		
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ			
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (10,11)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN			
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (9)		
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay (7-14, 16)		
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (6,-8,10)		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (8,9,10, 12,13, 18,19,21)		
C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (6,7,13)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG			
C5.1	Thực hiện danh mục KT theo phân tuyến kỹ thuật (10-11)		
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới (6,11)		
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 (7-15)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (25)		
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật (C1-24)		
C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm (C1-22)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động NCKH (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả NCKH vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án CTCL (7, 12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10, 15)		
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa (7)		
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (2,5,7,9-16)		
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (5,7,8,12,13)		

**Ghi chú: Khoa/phòng tự chấm các tiểu mục nêu ở bảng kiểm dưới đây và ghi tên các tiểu mục đạt vào cột “Tiểu mục đạt”.*

VD: A1.1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34), khoa/phòng sẽ chấm các tiểu mục 24, 25, 26, 30 và 34 của tiêu chí A1.1 (nội dung từng tiểu mục xem trong tài liệu: “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0 – Ban hành kèm theo QĐ số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiểu mục đạt	Ghi chú
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34)	24, 25, 30	(ví dụ khoa đạt tiểu mục 24, 25, 30)

Phụ lục 4.
Tiêu chí CTCL dành cho khoa khám bệnh

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (10 – 13, 24, 30, 31,33,34)		
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (6, -13,16)		
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (3-17)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (10, 11)		
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên (100%)		
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 (4-15)		
CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)			
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện (6-11, 13-17)		
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý (5, 11, 13)		
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh (10, 11)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4-7, 11, 12)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiêu mục đạt	Ghi chú
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị (2,9-11)		
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư (5, 6, 8-10)		
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (2-7,11, 13)		
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (7,8,9,10)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (8 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12,13,14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý BV (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiêu mục đạt	Ghi chú
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện (10)		
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,11,16, 24,26)		
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học (6)		
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (8,10 –c)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)			
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay (7-14, 16)		
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (6 - 8, 10)		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (8,9,10, 12,13, 18,19,21)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)			
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 (6)		
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị (6)		
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (7,8)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (25)		
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện (4-7; 12,13)		
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)			
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện (3-9)		
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý (3,4,)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiêu mục đạt	Ghi chú
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý (7-10;12,15,)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động NCKH (6,10,12)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án CTCL (11-13)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10, 15)		
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (10)		
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (7)		
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			

**Ghi chú: Khoa/phòng tự chấm các tiểu mục nêu ở bảng kiểm dưới đây và ghi tên các tiêu mục đạt vào cột “Tiêu mục đạt”.*

VD: A1.1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34), khoa/phòng sẽ chấm các tiểu mục 24, 25, 26, 30 và 34 của tiêu chí A1.1 (nội dung từng tiểu mục xem trong tài liệu: “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0 – Ban hành kèm theo QĐ số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiêu mục đạt	Ghi chú
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34)	24, 25, 30	(ví dụ khoa đạt tiêu mục 24, 25, 30)

Phục lục 5.
Tiêu chí CTCL dành cho khoa PT-GMHS

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24, 34)		
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (11,12)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (6,7,10,11,12,17, 18)		
CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)			
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt (6,7, 14)		
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý (12)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (8,15)		
CHƯƠNG 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 (12 - 14)		
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư (10)		
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (7 -10,13 -15)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (8 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12,13,14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (10)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện (6)		
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,11,13,16,20,21, 24,26,27,28)		
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
C2.1	HSBA được lập đầy đủ, chính xác, khoa học (6-9)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)			
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (9)		
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay (7-14, 16)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (6-10)		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (8,9,10, 12,13, 18,19,21)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (10-13)		
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới (6,11)		
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 (7-15)		
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị (5,6,14) (NKBV thường gặp liên quan tới phẫu thuật)		
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (10)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (25)		
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc (6, 9-18)		
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý (10,15)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (7, 12-14)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh (2- 7, 8-12)		
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10, 15)		
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa (7)		
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (3, 6; 8-11)		
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (4,7,12-15)		

**Ghi chú: Khoa/phòng tự chấm các tiêu mục nêu ở bảng kiểm dưới đây và ghi tên các tiêu mục đạt vào cột “Tiêu mục đạt”.*

VD: A1.1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34), khoa/phòng sẽ chấm các tiêu mục 24, 25, 26, 30 và 34 của tiêu chí A1.1 (nội dung từng tiêu mục xem trong tài liệu: “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0 – Ban hành kèm theo QĐ số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiêu mục đạt	Ghi chú
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34)	24, 25, 30	(ví dụ khoa đạt tiêu mục 24, 25, 30)

Phụ lục 6.
Tiêu chí CTCL dành cho khoa HSTC-CD

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,28,29,30,33,34)		
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (10,11,12,13,14,15,16)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (4-22)		
CHƯƠNG 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 (4,5,6,8,11,12,13,14,15,16,17)		
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện (3,5,6,8,9,10,11,12, đến 20)		
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt (3 đến 14)		
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý (4,5,6,7, 10 đến 15)		
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện (5,6)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4,5,6,7,8,9, 13,15)		
CHƯƠNG 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 (2 đến 16)		
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư (2 đến 8, 11 đến 14)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (10,11, 13 -15)		
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (7,8,9,10)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (8 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12,13,14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (10)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện (6, 7,10,17)		
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,11,13,16,20,21, 24,26,27,28)		
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học (6-9,11,12)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)			
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (9)		
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay (7-14, 16)		
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (6,7,8,9,10, 13)		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (8,9,10, 12,13, 18,19,21)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (10-13)		
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới (6,11)		
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 (7-15)		
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị (5,6,14)		
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (6, 9)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (25)		
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện (4-9; 11-15)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc (6-22)		
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)			
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện (2-9)		
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý (3,4,6,7)		
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý (7-10;13,15,16)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (7, 12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh (2 - 7, 8-12)		
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10, 15)		
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa (7)		
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (3, 6; 8-14)		
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (4,7,9-15)		

**Ghi chú: Khoa/phòng tự chấm các tiểu mục nêu ở bảng kiểm dưới đây và ghi tên các tiểu mục đạt vào cột “Tiểu mục đạt”.*

VD: A1.1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34), khoa/phòng sẽ chăm các tiểu mục 24, 25, 26, 30 và 34 của tiêu chí A1.1 (nội dung từng tiểu mục xem trong tài liệu: “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0 – Ban hành kèm theo QĐ số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Các tiểu mục đạt	Ghi chú
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34)	24, 25, 30	(ví dụ khoa đạt tiểu mục 24, 25, 30)

Phụ lục 7.
Tiêu chí CTCL dành cho phòng CNTT

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (13, 14, 19, 20)		
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên (5, 6, 10, 11, 13-15)		
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 (10, 11, 15)		
CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)			
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý (13)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (15)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (18)		
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (10)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (9 -12, 16)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (9)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (6,7, 11, 12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7, 10)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4, 11)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (6, 7, 8, 9, 11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện (100%)		
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (100)		
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học (6, 8)		
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế (100)		
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (100)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)			
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (15, 16)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động được (10, 21, 26, 29,30)		
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý (22, 24)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (14, 15)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (17, 18)		

Phụ lục 8.

Tiêu chí CTCL dành cho phòng CTXH

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (10-12, 23)		
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (10)		
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (15-17)		
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên (4, 5, 7 -9, 11)		
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 (7, 12)		
CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)			
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện (5,6)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (5-20)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (9 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6- 15)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (6,7, 11)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (7, 12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		

Phụ lục 9.

Tiêu chí CTCL dành cho Phòng HCQT

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (100)		
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (6-8,10, 15- 19)		
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (5, 8, 10, 15, 17)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (4, 5, 8)		
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên (3, 7, 8, 12)		
CHƯƠNG 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 (2, 3, 7, 9, 10 , 12,13, 15, 16, 17)		
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện (4-7, 10-16, 18-20)		
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt (3, 4, 6- 8,12, 13-17)		
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý (2-7, 10 – 12, 14, 16, 17)		
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện (100)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (3-6, 8-10, 12-15)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (2, 3, 7-10, 13, 14)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị (2)		
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư (10, 11, 13, 14, 15-18)		
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (2, 3)		
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (7-10, 13, 16)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (9-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (8 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (3, 4, 9, 11, 12, 16)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7, 10)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (11)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (100)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện (100)		
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (100)		
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học (6, 8)		
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế (11, 16)		
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (10)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)			
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (9)		
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay (7, 8, 10, 12-14)		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (8,9,10, 12,14 -16, 19,20)		
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động được (8, 13, 14, 18)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (7, 12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (7-10, 15-18, 20, 21)		
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)			
CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA			
E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh (11)		
E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em (7, 10)		
CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA			
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa (9)		

Phụ lục 10.

Tiêu chí CTCL dành cho phòng KHTH

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (9,11- 14)		
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (14, 19-22)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (4, 5, 8, 9, 14, 15, 18, 20-27)		
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên (7, 11, 13-15)		
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 (15, 16)		
CHƯƠNG 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 (5,6,8,10,11,13-15)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4,15)		
CHƯƠNG 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 (3-10; 14-20)		
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư (3-9, 12, 15-18)		
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế (100)		
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (13)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện (5, 8, 9, 10, 13)		
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (7 -17)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12,13,14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4-6,11)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai (100)		
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học (100)		
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học (100)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế (100)		
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (16-20)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)			
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (5,9,16,17)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (100)		
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới (100)		
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 (100)		
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị (100)		
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (100)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện (4-9; 11-15)		
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc (23, 27, 28)		
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)			
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện (3-10)		
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý (5)		
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện (5,8,12,13)		
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm (11-13, 17, 18, 20)		
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý (7-10; 15,21)		
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả (6-9, 11)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (7, 12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10, 15)		
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa (6,7,12)		
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (12)		
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện (6, 8, 10)		
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 (9)		
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)			
CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ (4-7, 11,12, 14-16, 20-29)		

Phụ lục 11.
Tiêu chí CTCL dành cho phòng TCKT

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (11, 15)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (15)		
CHƯƠNG 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 (6, 9-11, 13)		
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (100)		
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế (4-11)		
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (13)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (10 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (5, 6)		
CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (8, 10)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (7, 12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		

Phụ lục 12.
Tiêu chí CTCL dành cho phòng TCCB

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể 33,34).		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4,15)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
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 (13)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện (100)		
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (100)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (3 -6,8-13, 16-20)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (3 - 18)		
CHƯƠNG 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 (6-15)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (10, 12, 13, 16, 17)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (2-15)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (6-10, 15, 17,18)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai (100)		
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (100)		
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận (100)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,11, 16)		
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế (11,13, 18, 20)		
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (10:F, h)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn (14)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (17,18, 24, 25)		
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện (12, 16)		
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)			
C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ (4, 8-11,12,13)		
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)			
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật (16)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm (14-16)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện (19-21)		
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12, 13)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-20)		
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (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 (7-9)		
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)			
CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA			
E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh (7,8, 11-13, 14-16)		
CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA			
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa (10-15)		

Phục lục 13.

Tiêu chí CTCL dành cho Điều dưỡng

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (15-17)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4,15)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (7 -15)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6- 7,9,12,13)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (6)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học (7, 8)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (100%)		
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện (100%)		
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc (100%)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (100)		

Phụ lục 14.

Tiêu chí CTCL dành cho phòng chỉ đạo tuyến

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4, 15)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (3-6, 9, 12)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (9)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (7)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (6, 7, 8, 9, 11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế (8)		
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (10h)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (100)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (100)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (14, 15)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10,15)		

Phục lục 15.

Tiêu chí CTCL dành cho phòng Vật tư-TBYT

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG 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 (12, 16, 17)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4, 8, 15)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (9)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (6, 7, 8, 9, 11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,10)		
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (10g)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (10, 12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (14, 15)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (9, 10)		

Phụ lục 16.

Tiêu chí CTCL dành cho khoa KSNK

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)			
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện (8, 9, 10, 11,14, 15, 21)		
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt (2, 3, 5, 7, 9-12, 14-17)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (5, 7, 11)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (3,4,15)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (7 -17)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12,13,14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (5-11)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4-6)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6, 20,21, 26)		
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế (8)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (100%)			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn		
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện		
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay		
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định		
C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10, 15)		
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện (6, 8, 10)		
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 (9)		

Phụ lục 17.
Tiêu chí CTCL dành cho khoa Dược

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH			
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh (13, 17)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (10)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH			
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4,15)		
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH			
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (8)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện (8)		
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (7 -17)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (10)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4, 5)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ			
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6, 11, 20,21, 26)		
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ			
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn (18e, 10c)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG			
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (7, 8, 11)		
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (100%)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược		
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược		
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng		
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý		
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng		
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-19)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10, 15)		
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện (6, 8)		

Phụ lục 18.

Tiêu chí CTCL dành cho khoa Dinh dưỡng

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-15)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (7 -17)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12,13,14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế (3-11)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn (4-6,11)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7, 8,9,11,12)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiêu mục đạt	Ghi chú
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6, 20, 21)		
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (100%)			
C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ		
C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế		
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện		
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý		
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (8-10, 15)		
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (7,8)		
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện (6, 8)		

Phụ lục 19.

Tiêu chí CTCL dành cho khoa Phụ Sản

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34)		
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (19)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (10, 11, 15)		
CHƯƠNG 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 (4-14)		
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện (8-11, 13-17)		
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt (4 -14)		
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý (4-7, 10 - 15)		
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện (5,8)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4-6,8, 9, 13,15)		
CHƯƠNG 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 (2 -17)		
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư (3, 5 - 8, 10 - 14)		
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (8-11, 13 -15)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời (7-10, 13)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (8 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12, 14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7-9,11,12)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện (6, 8)		
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,11, 16,20,21, 26)		
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học (6-9,11,12,14,15)		
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học (10)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN			
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (9)		
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay (7-10, 13- 16)		
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (6-10, 13)		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (8-13, 18,19,21)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (9)		
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới (6,11)		
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 (6,8, 11, 12, 13)		
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị (5,6,14)		
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (6, 9, 10)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (25)		
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện (4-9; 12-15)		
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc (6-18, 21)		
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ			
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện (2-9)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý (3,5-7)		
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC			
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý (7-10;13,15,16)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
D1.1.	Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (20)		
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 11, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC			
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh (2, 3,5 – 8,10)		
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (7-10)		
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa (7)		
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (3, 5-15)		
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (5,7,11-13)		
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)			
CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA (100%)			
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		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ (4-7, 11,12, 14-16, 20-29)		

Phụ lục 20.

Tiêu chí CTCL dành cho Khoa Nhi

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể (24,25,26,30, 34)		
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật (19)		
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời (10, 11, 15)		
CHƯƠNG 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 (4-14)		
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện (8-11, 13-17)		
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt (4 -14)		
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý (4-7, 10 - 15)		
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện (5,8)		
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp (6, 7)		
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp (4-6,8, 9, 13,15)		
CHƯƠNG 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 (2 -17)		
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư (3, 5 - 8, 10 - 14)		
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác (8-11, 13 -15)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
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 (7-10, 13)		
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp (12)		
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện (6-12)		
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp (8 -13)		
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức (6,7,9,12, 13)		
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực (12, 14)		
CHƯƠNG 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 (11,12)		
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện (6,7)		
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN			
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện (7-9,11,12)		
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện (10,11)		
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện (6, 8)		
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy (6,11, 16,20,21, 26)		
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN			

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học (6-9,11,12,14,15)		
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học (10)		
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN			
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (9)		
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay (7-10, 13- 16)		
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện (6-10, 13)		
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định (8-13, 18,19,21)		
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật (9)		
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới (6,11)		
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 (6,8, 11, 12, 13)		
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị (5,6,14)		
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện (6, 9, 10)		
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH			
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả (25)		
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện (4-9; 12-15)		
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc (6-18, 21)		
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ			
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện (2-9)		

PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Tiểu mục đạt	Ghi chú
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý (3,5-7)		
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC			
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý (7-10;13,15,16)		
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học (6,10,12)		
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện (7)		
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
D1.1.	Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (20)		
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng (12-14)		
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện (9, 11, 18-21)		
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC			
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh (2, 3,5 – 8,10)		
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục (7-10)		
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa (7)		
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ (3, 5-15)		
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã (5,7,11-13)		
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)			
CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA			
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa		