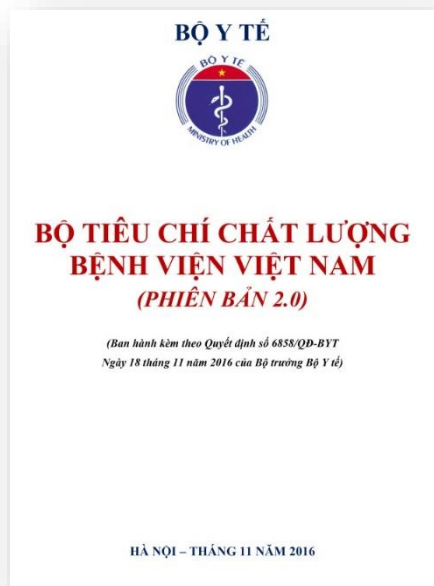




# **BỆNH VIỆN HỮU NGHỊ ĐA KHOA NGHỆ AN**

## **TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG – PHÒNG KHHTH**

### **TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 2017**



*Vinh, ngày 27 tháng 11 năm 2017*

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:  
83/83 TIÊU CHÍ

2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 100%

3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 283

4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: **3.39**

| KẾT QUẢ CHUNG<br>CHIA THEO MỨC | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | Tổng số<br>tiêu chí |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|
| SỐ LƯỢNG TIÊU<br>CHÍ ĐẠT:      | 1     | 15    | 27    | 29    | 11    | 83                  |
| % TIÊU CHÍ ĐẠT:                | 1.2   | 18.07 | 32.53 | 34.94 | 13.25 | 100                 |

5. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ  
CHẤT LƯỢNG:

| Mã số    | Chỉ tiêu                                                                                                           | Bệnh viện<br>tự đánh<br>giá 2017 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>A</b> | <b>PHẦN A. HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (19)</b>                                                                           |                                  |
| A1       | A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)                                                           |                                  |
| A1.1     | Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể                                                      | 5                                |
| A1.2     | Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật            | 5                                |
| A1.3     | Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh                                   | 3                                |
| A1.4     | Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời                                                        | 4                                |
| A1.5     | Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên   | 4                                |
| A1.6     | Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện | 3                                |
| A2       | A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)                                                                |                                  |
| A2.1     | Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường                                                          | 2                                |
| A2.2     | Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện                                            | 2                                |

|          |                                                                                                                |   |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| A2.3     | Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt                                      | 2 |
| A2.4     | Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý                             | 3 |
| A2.5     | Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện      | 2 |
| A3       | A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)                                                                         |   |
| A3.1     | Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp                                           | 4 |
| A3.2     | Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp                                           | 2 |
| A4       | A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)                                                                        |   |
| A4.1     | Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị                                          | 3 |
| A4.2     | Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân                                                               | 3 |
| A4.3     | Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác                                       | 3 |
| A4.4     | Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế                                                        | 4 |
| 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 | 4 |
| A4.6     | Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp             | 3 |
| <b>B</b> | <b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>                                                        |   |
| B1       | B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)                                                                  |   |

|      |                                                                                                 |   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| B1.1 | Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện                                                 | 5 |
| B1.2 | Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện                                          | 4 |
| B1.3 | Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện                                     | 4 |
| B2   | B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)                                                               |   |
| B2.1 | Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp                                   | 4 |
| B2.2 | Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức                                   | 4 |
| B2.3 | Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực                              | 5 |
| B3   | B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)                                        |   |
| B3.1 | Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế                                | 5 |
| B3.2 | Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế | 5 |
| B3.3 | Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện                      | 5 |
| B3.4 | Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế                                        | 5 |
| B4   | B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)                                                                      |   |
| B4.1 | Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai              | 3 |
| B4.2 | Triển khai văn bản của các cấp quản lý                                                          | 5 |
| B4.3 | Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện                                             | 3 |
| B4.4 | Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận                                        | 5 |

|          |                                                                                                    |   |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>C</b> | <b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>                                                           |   |
| C1       | C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)                                                        |   |
| C1.1     | Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện                                                                 | 4 |
| C1.2     | Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ                                                        | 2 |
| C2       | C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)                                                                      |   |
| C2.1     | Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học                                                 | 3 |
| C2.2     | Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học                                              | 3 |
| C3       | C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)                                                     |   |
| C3.1     | Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế                                                        | 3 |
| C3.2     | Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn         | 3 |
| C4       | C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)                                                        |   |
| C4.1     | Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn                                             | 3 |
| C4.2     | Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện | 4 |
| C4.3     | Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay                                               | 3 |
| C4.4     | Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện                             | 2 |
| C4.5     | Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định        | 5 |

|      |                                                                                                                          |   |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| C4.6 | Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định                             | 4 |
| C5   | C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)                                                                 |   |
| C5.1 | Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật                                                                     | 3 |
| C5.2 | Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới                                                       | 4 |
| C5.3 | Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng            | 2 |
| C5.4 | Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị                                                                             | 4 |
| C5.5 | Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện                                       | 3 |
| C6   | C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)                                                                      |   |
| C6.1 | Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả                                                          | 2 |
| C6.2 | Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị | 2 |
| C6.3 | Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện                                          | 3 |
| C7   | C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)                                                               |   |
| C7.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện                        | 3 |

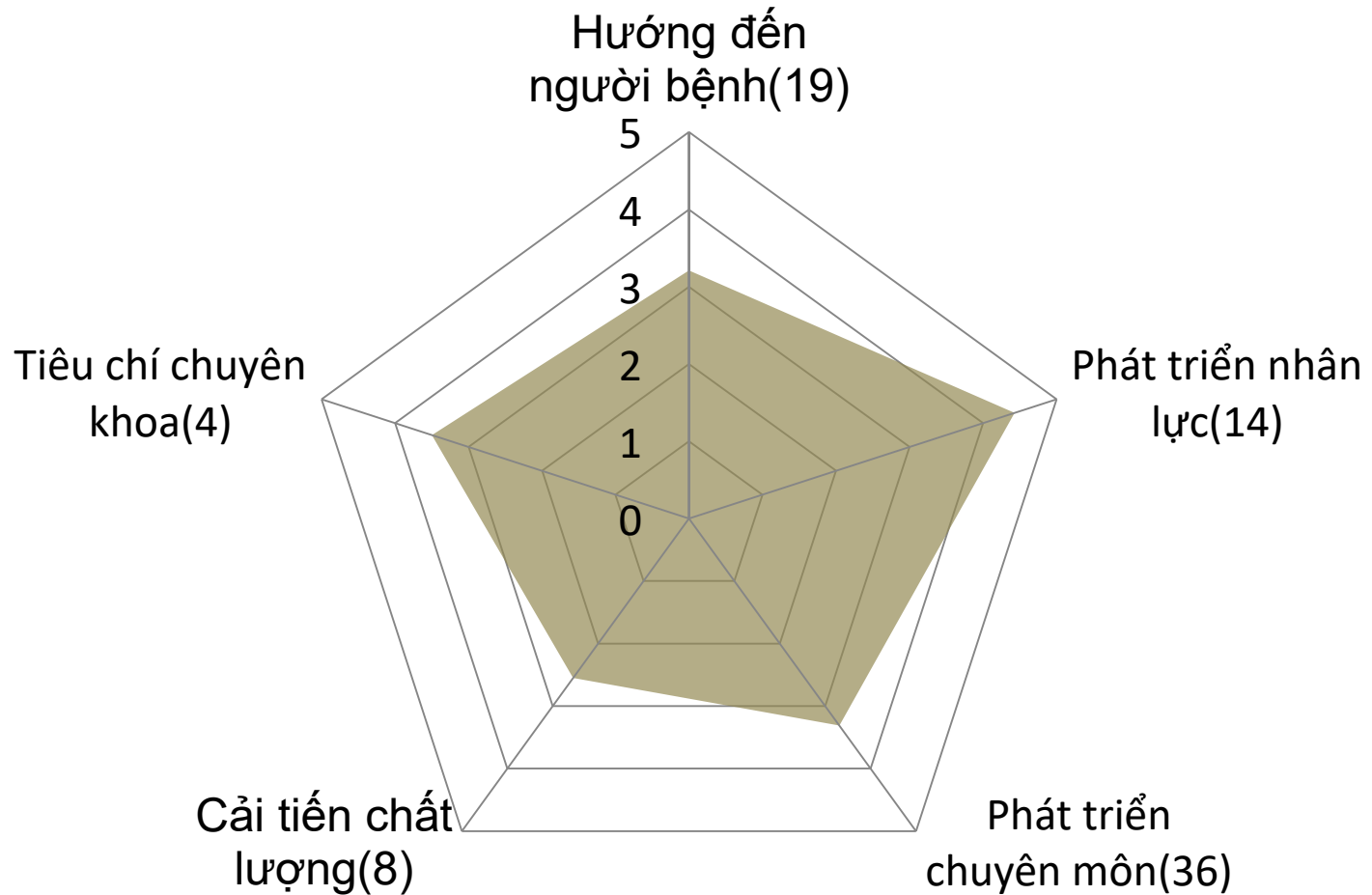
|      |                                                                                                     |   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| C7.2 | Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện       | 4 |
| C7.3 | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện                   | 3 |
| C7.4 | Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý                                     | 4 |
| C7.5 | Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện             | 3 |
| C8   | C8. Chất lượng xét nghiệm (2)                                                                       |   |
| C8.1 | Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh            | 4 |
| C8.2 | Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm                                                                   | 3 |
| C9   | C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)                                                           |   |
| C9.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược                                                 | 4 |
| C9.2 | Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược                                                                    | 4 |
| C9.3 | Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng                         | 3 |
| C9.4 | Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý                                                                       | 4 |
| C9.5 | Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng | 4 |
| C9.6 | Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả                                     | 4 |

|          |                                                                                                                    |          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| C10      | C10. Nghiên cứu khoa học (2)                                                                                       |          |
| C10.1    | Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học                                                                  | 4        |
| C10.2    | Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong hoạt động bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh | 4        |
| <b>D</b> | <b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>                                                                  |          |
| D1       | D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)                                                                  |          |
| D1.1     | Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện                                                                    | <b>1</b> |
| D1.2     | Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện                                               | <b>2</b> |
| D1.3     | Xây dựng văn hóa chất lượng                                                                                        | <b>2</b> |
| D2       | D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)                                                                             |          |
| D2.1     | Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh                                                     | <b>2</b> |
| D2.2     | Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục                             | 3        |
| D2.3     | Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa                                                  | <b>2</b> |
| D2.4     | Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ                                                         | 4        |
| D2.5     | Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã                                                                         | 4        |
| D3       | D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)                                                         |          |
| D3.1     | Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện                                            | 3        |

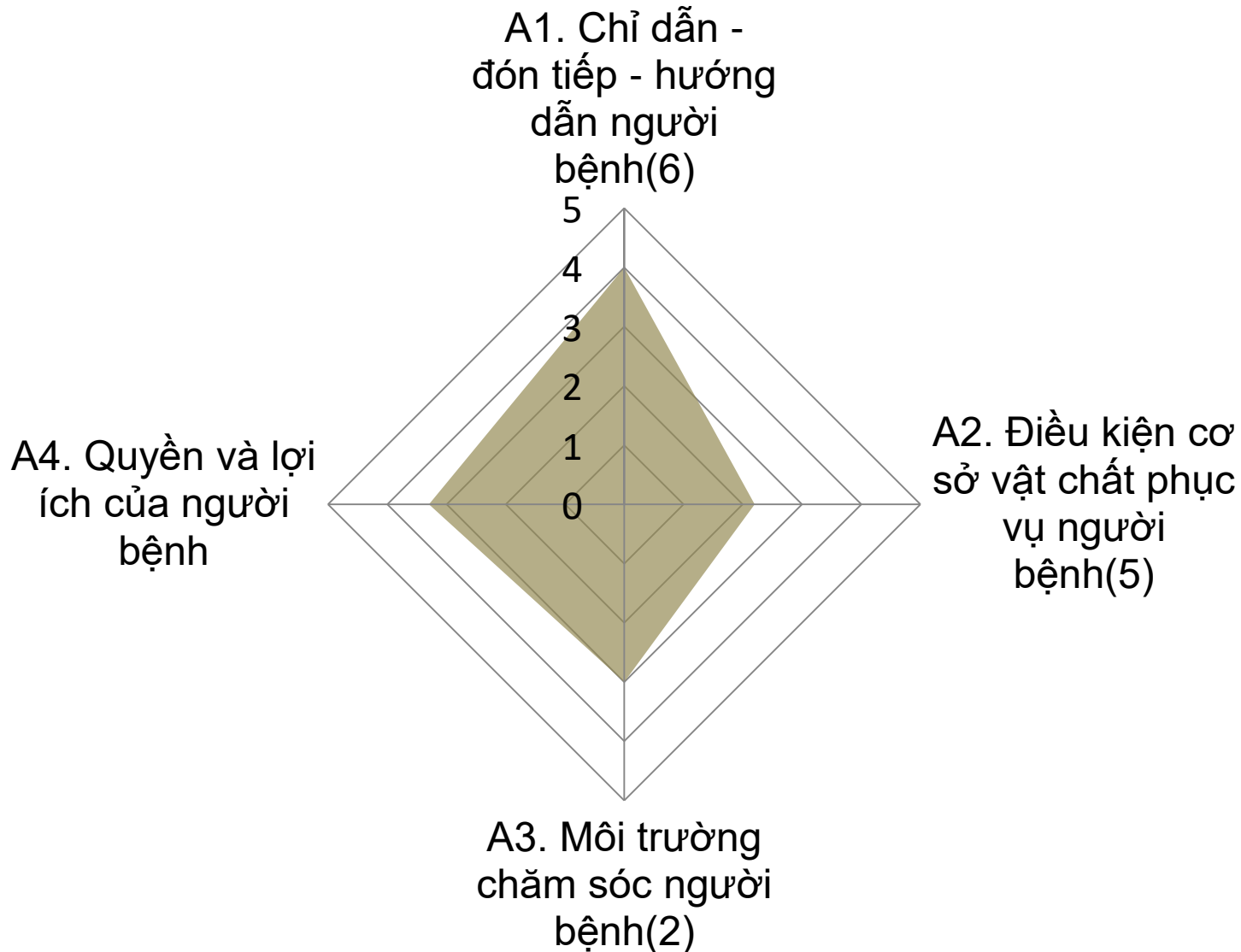
|      |                                                                                                                        |   |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| D3.2 | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện                                                                     | 2 |
| 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    | 4 |
| E    | PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA                                                                                   |   |
| E1   | E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4) |   |
| E1.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh                                                      | 4 |
| E1.2 | Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh                | 3 |
| E1.3 | Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF            | 4 |
| E2.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa                                                                 | 3 |

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

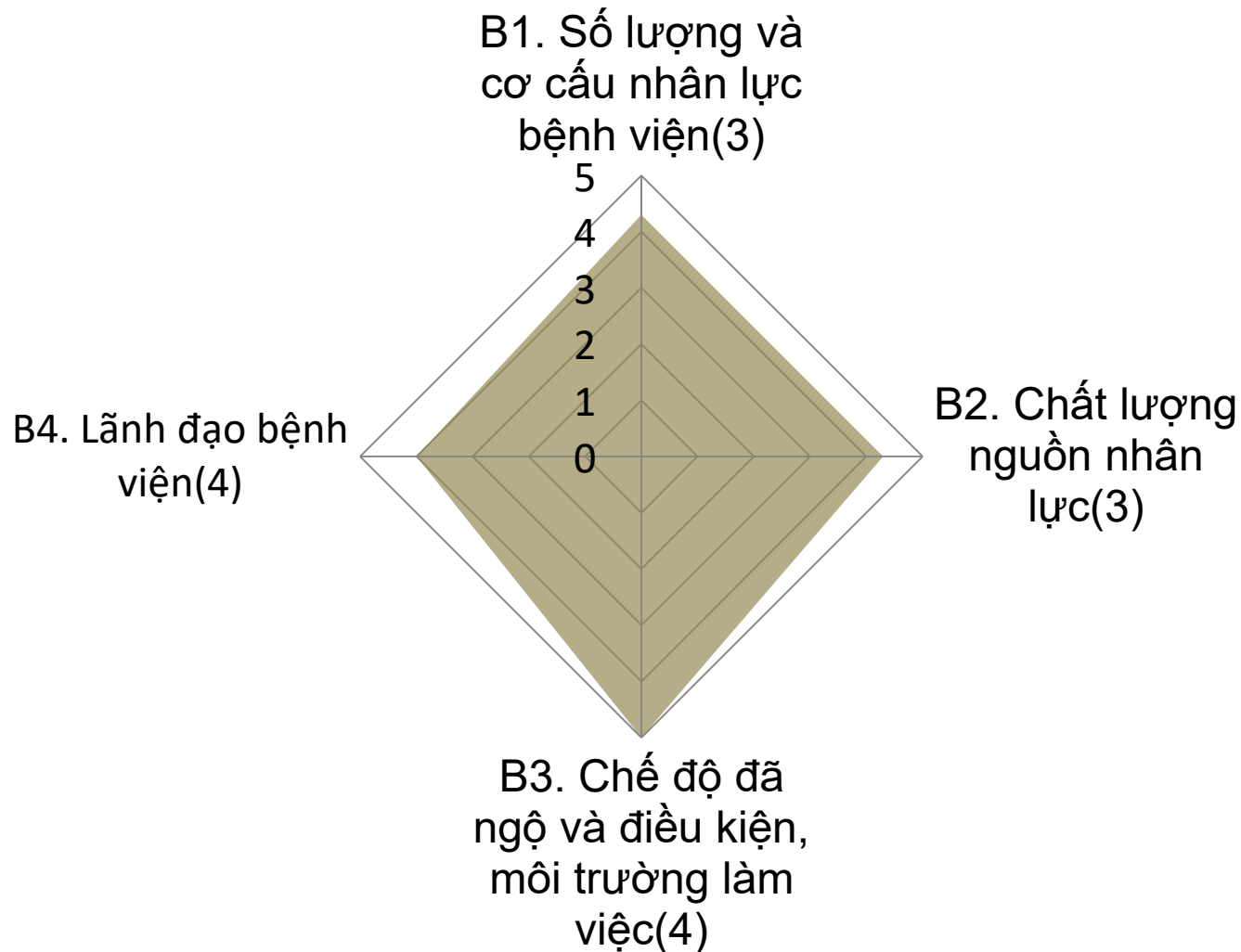
### 6.1. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



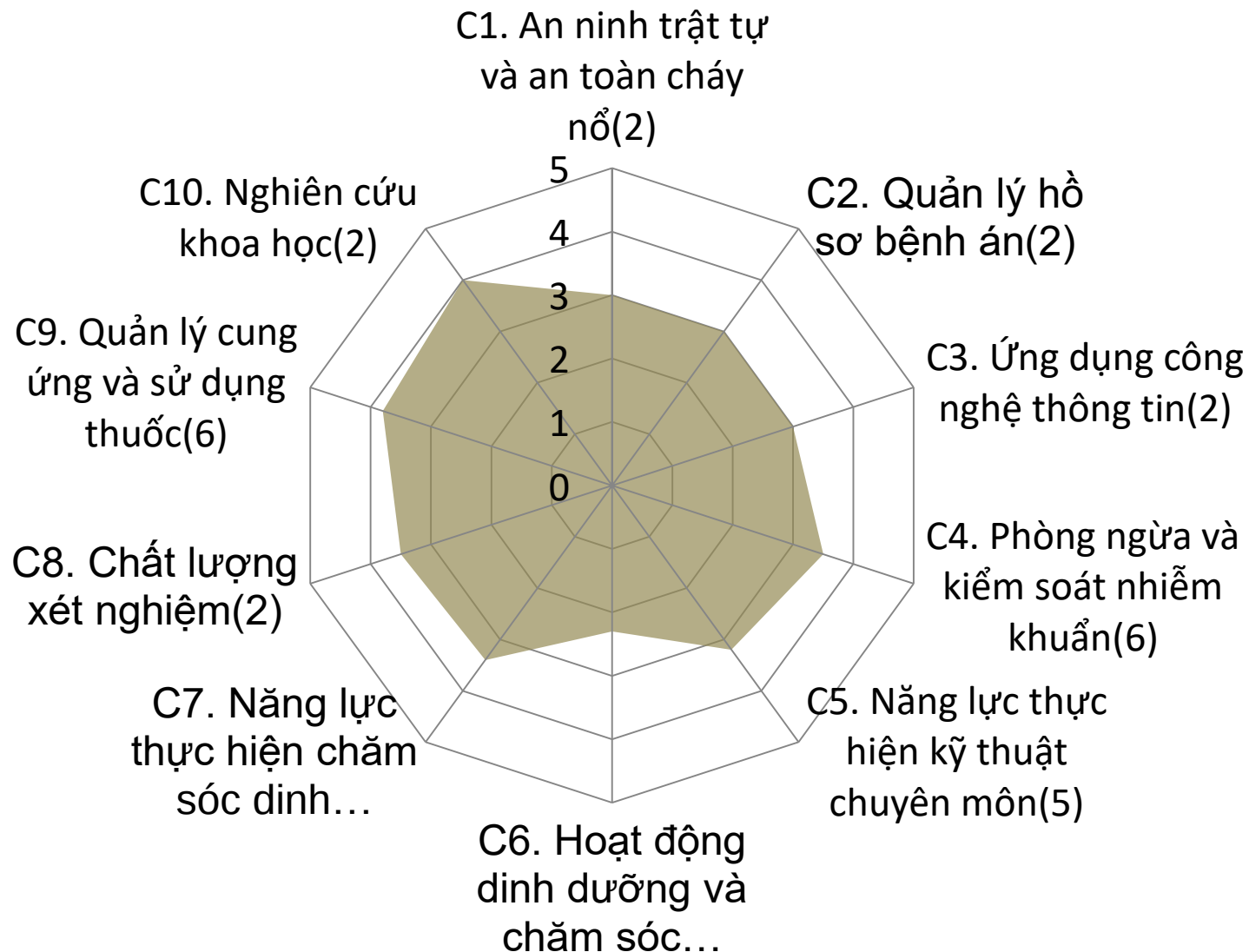
## 6.2. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



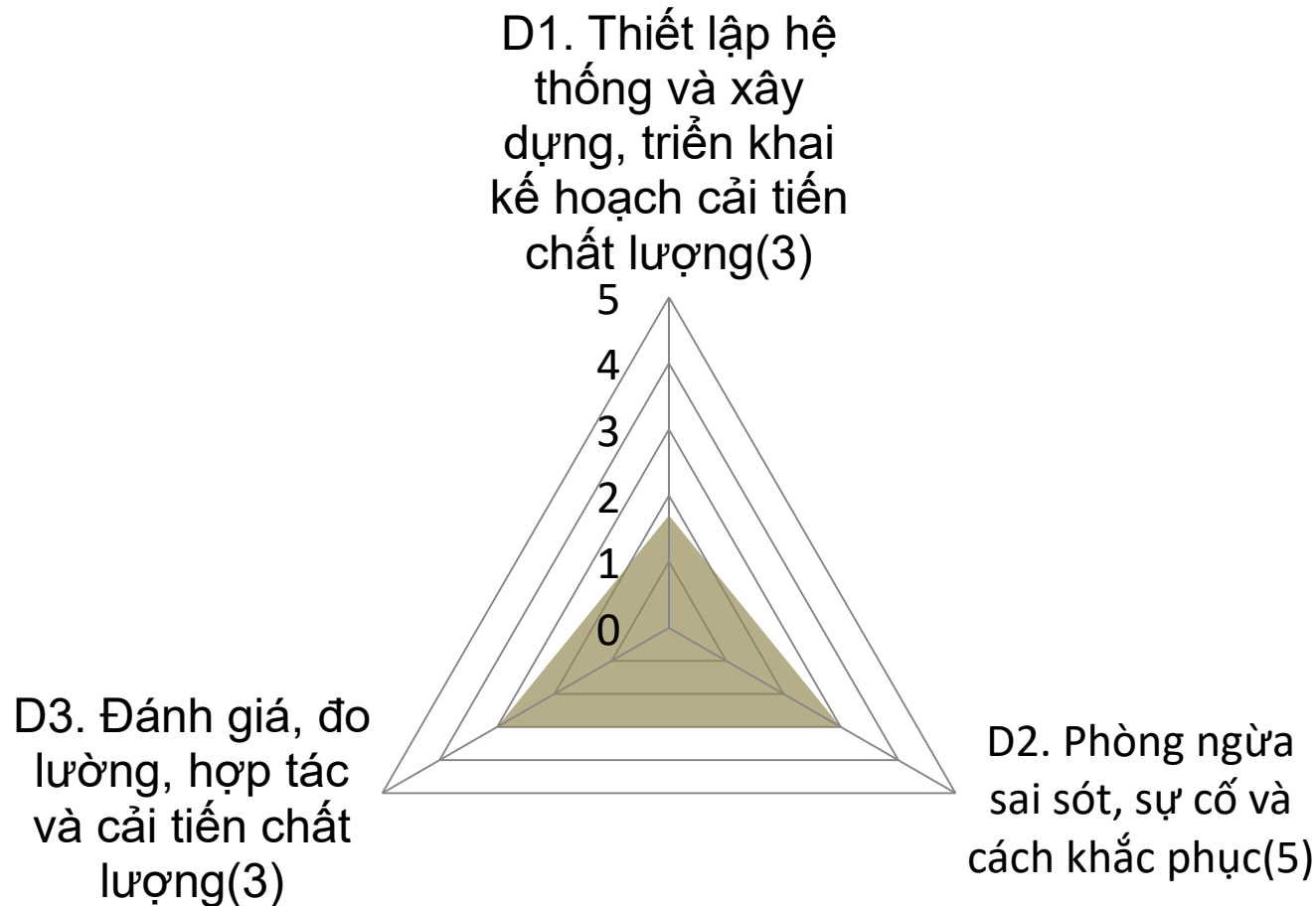
### 6.3. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



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



## 6.5. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)



## **7. ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

- Khuôn viên bệnh viện rộng rãi, sạch đẹp
- Hệ thống Bảng biển, hướng dẫn trong bệnh viện được xây dựng đầy đủ hỗ trợ trong việc đi lại cho bệnh nhân và người nhà, người đến thăm.
- Đội ngũ cán bộ có tay nghề chuyên môn cao, được gửi đào tạo tại các trường và bệnh viện lớn
- Các kỹ thuật cao và chuyên sâu không ngừng được phát triển và áp dụng
- Hệ thống trang thiết bị hiện đại, đồng bộ góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh
- Bệnh viện tổ chức tốt công tác chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn và cấp cứu người bệnh
- Không ngừng quan tâm đến quyền và lợi ích người bệnh và các công tác hướng đến người bệnh.

## **7. ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

- Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện.
- Bệnh viện có Khoa dinh dưỡng rộng, đảm bảo đủ cơ sở vật chất và nhân lực phục vụ dinh dưỡng cho bệnh nhân, người chăm sóc, cán bộ công nhân viên bệnh viện. Có trung tâm dịch vụ cung cấp các dịch vụ và tiện ích thiết yếu phục vụ cho bệnh nhân và người nhà.
- Chất lượng xét nghiệm ngày càng được nâng cao, phục vụ tốt cho công tác điều trị
- Bệnh viện đảm bảo quản lý và cung ứng thuốc phục vụ nhu cầu bệnh nhân.
- Công tác nghiên cứu khoa học ngày càng được đẩy mạnh, số lượng và chất lượng các đề tài ngày càng tăng. Nhiều bài báo khoa học của Bệnh viện được đăng trên các tạp chí trong nước và quốc tế.

## 7. ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- An ninh trật tự trong bệnh viện được đảm bảo và củng cố thường xuyên
  - Quy chế chuyên môn bệnh viện không ngừng được kiểm tra, củng cố, ít để xảy ra các sai phạm, sự cố nghiêm trọng do việc không tuân thủ quy chế chuyên môn gây ra.
  - Đời sống vật chất và tinh thần của cán bộ nhân viên trong bệnh viện ngày càng được nâng cao.
  - Bệnh nhân phản hồi tích cực về những thay đổi, phát triển, số lượng đơn khiếu nại, tố cáo liên quan đến Y Đức và thái độ phục vụ ngày càng giảm.
- Đội ngũ Lãnh đạo tâm huyết, có tầm nhìn và quyết đoán, đưa bệnh viện có những bước phát triển thực sự về chất.
- Công tác truyền thông, quảng bá hình ảnh và các thành tựu trong khám chữa bệnh ngày càng được chú trọng và quan tâm

## 8. NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

- Chưa tổ chức xây dựng được các quy trình kỹ thuật và các tài liệu hướng dẫn, giáo dục người bệnh mang đặc thù chuyên khoa trên phạm vi toàn bệnh viện.
- Việc giám sát, đánh giá tuân thủ quy trình, quy chế vẫn còn nhiều khó khăn.
- Thiết kế bệnh viện ban đầu từ trước khi có Bộ tiêu chí nên chưa đảm bảo các tiêu chí liên quan đến an toàn người bệnh như song cửa sổ, hệ thống oxy trung tâm, đèn báo gọi nhân viên y tế...
- BV đã từng bước hội nhập, triển khai nhiều ứng dụng KHKT vào công tác điều trị. Tuy nhiên, Chưa ứng dụng toàn diện, triệt để ứng dụng khoa học công nghệ, kỹ thuật cao trong công tác KCB

## **8. NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI**

- Tinh thần, thái độ phục vụ: Bước đầu thay đổi, cải tiến tinh thần thái độ phục vụ, lấy người bệnh làm trung tâm. Tuy nhiên, một số bộ phận, cá nhân còn chưa có thái độ niềm nở, tận tình đối với BN và người nhà
- Nhân lực: do số lượng giường thực kê nhiều hơn hẳn so với kế hoạch dẫn đến tỉ lệ bác sĩ, điều dưỡng ở các khoa còn chưa đáp ứng nhu cầu điều trị của BN.
- Xét nghiệm: BN phản ánh thời gian chờ XN còn lâu
- Trang thiết bị: một số khoa/phòng còn chưa cung cấp đầy đủ cho BN (ghế ngồi chờ, nệm,.....)
- Cung ứng thuốc và vật tư y tế: nhà thầu cung ứng gián đoạn một số mặt hàng khiến cho công tác cung ứng thuốc cho BN bị chậm trễ.

## **8. NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI**

- Thủ tục hành chính rườm rà, công tác thanh toán ra viện còn chậm trễ
- Công tác sinh hoạt khoa học nhằm nâng cao kiến thức chuyên môn cho đội ngũ y bác sỹ chưa được đẩy mạnh
- Các hoạt động đoàn thể, tình nguyện chưa mang tính kết nối. Các tổ chức trong viện còn hoạt động nhỏ lẻ, rời rạc, chưa có nhiều hoạt động ý nghĩa hướng đến BN
- Chưa áp dụng các công trình, đề tài nghiên cứu khoa học vào thực tế
- Công tác phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn tuy đã được đẩy mạnh nhưng thiếu các công cụ để đo lường, đánh giá.

## 9. VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Thành lập phòng Quản lý chất lượng (Xóa mức 1), Trung tâm Tim mạch, Khoa Nhi, phòng/tổ công tác xã hội, xây dựng các quy trình chuẩn về quản lý – chuyên môn. Giám sát tuân thủ các quy trình, phác đồ và văn bản quy định của BHXH, BHYT.

Tiếp tục đề án đổi mới phong cách, thái độ phục vụ người bệnh hướng đến sự hài lòng người bệnh.

Tiếp tục cải cách thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ đợi.

- Bổ sung các trang thiết bị phục vụ bệnh nhân như giường đa năng, nệm, điều hòa, cang...

Tăng cường công tác phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn, xử lý rác thải bệnh viện, quy trình rửa tay...

Xây dựng bộ tài liệu hướng dẫn và giáo dục người bệnh.

Thực hiện các biện pháp phòng ngừa rủi ro y khoa, đảm bảo an toàn người bệnh.

Tăng cường công tác khảo sát ý kiến và sự hài lòng người bệnh.

Xây dựng các điển hình về cải tiến chất lượng khám chữa bệnh. Xây dựng cơ chế khuyến khích cá nhân, tập thể trong thi đua, đề xuất sáng kiến cải tiến chất lượng bệnh viện.

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

Năm 2018: Thành lập phòng quản lý Chất lượng bệnh viện, phòng công tác xã hội và trung tâm tim mạch

Xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng, các bảng kiểm, công cụ đo lường, tiêu chí chất lượng, Hướng dẫn khoa phòng xây dựng chỉ số chất lượng cụ thể nhằm đánh giá và theo dõi chất lượng hoạt động của khoa phòng đó. Trong đó tập trung:

--> Thống kê các tiểu mục theo từng tiêu chí trong bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện chưa đạt yêu cầu, phân công trách nhiệm khoa/phòng thực hiện

--> Đổi mới thái độ và chất lượng phục vụ

--> Tăng cường hoạt động An toàn người bệnh, an toàn phẫu thuật, thủ thuật.

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

- > Rà soát các tiêu chí đạt mức 1, mức 2 và mức 3, đề xuất giải pháp thực hiện và khắc phục các tiêu mục chưa đạt được
  - > Xây dựng bộ nhận diện thương hiệu riêng cho bệnh viện
- 2018-2020: Tiếp tục đẩy mạnh công tác cải tiến chất lượng bệnh viện, nâng cao thương hiệu phấn đấu là một trong các Bệnh viện đi đầu và điển hình về quản lý chất lượng.

## **11. CAM KẾT CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

Bệnh viện HNĐK Nghệ An cam kết không ngừng cải tiến chất lượng bệnh viện để phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn, không ngừng nỗ lực để đưa bệnh viện phát triển nhanh và bền vững trong những năm tiếp theo, đáp ứng được xu thế phát triển trong lĩnh vực Y tế và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của nhân dân trong tỉnh nói chung và khu vực Bắc miền trung nói riêng.