

Phụ lục 2

**Bảng điểm tự đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam
(phiên bản 2.0 ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT
ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế)**

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm năm 2023	Điểm tự kiểm tra 2024
	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
	CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	4	4
2	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	4	4
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	4
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	3
5	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	4
6	A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	3	3
	CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)			
7	A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm năm 2023	Điểm tự kiểm tra 2024
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	5
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	4
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	4
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)				
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5	5
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	5	5
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)				
14	A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	4
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	4	4
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4
17	A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	4	4
18	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	5

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm năm 2023	Điểm tự kiểm tra 2024
	PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
	CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
19	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	4	4
20	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	3
21	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	3	3
	CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
22	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	3	3
23	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	4
24	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5	5
	CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)			
25	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	4	4
26	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	4	4
27	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm năm 2023	Điểm tự kiểm tra 2024
28	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	4	4
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)				
29	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3	3
30	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4	5
31	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4	3
32	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	3	3
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)				
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)				
33	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4	4
34	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	4	4
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)				
35	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	4
36	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	4
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)				
37	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	4	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm năm 2023	Điểm tự kiểm tra 2024
38	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4	5
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (4)				
39	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4	5
40	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	4
41	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	4	4
42	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	3
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (4)				
43	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	3
44	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	4	4
45	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	4
46	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	4
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)				
47	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	3	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm năm 2023	Điểm tự kiểm tra 2024
48	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4	4
49	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	4	4
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)				
50	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	3	4
51	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	5	5
52	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3	3
53	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	4
54	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	3	3
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)				
55	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	3	3
56	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3	3
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)				
57	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	4
58	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	3	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm năm 2023	Điểm tự kiểm tra 2024
59	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	4
60	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	3
61	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	3	3
62	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	3
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)				
63	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	3
64	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	4	4
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)				
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)				
65	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	4	4
66	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	3	3
67	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	4	4
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)				
68	D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	3	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm năm 2023	Điểm tự kiểm tra 2024
69	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	3	3
70	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	3
71	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	3
72	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	3	3
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)				
73	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	3
74	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3	3
75	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	1	3