SỞ Y TẾ AN GIANG
BỆNH VIỆN ĐKTTAG

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

ISO 9001
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

Biên soạn

CN Huỳnh Thị Mỹ Thanh

Giám đốc

TSBS Nguyễn Văn Sách

MỤC LỤC

Trang

Tờ bìa 1

Mục lục. 2-3

1. Sơ đồ tổ chức: 4

2. Quy chế hoạt động phòng Điều dưỡng: 5

- Vị trí - Chức năng - Nhiệm vụ - Tổ chức phòng Điều dưỡng – BVĐKTTAG…..….. 6

3. Bảng mô tả công việc:

- **M**ô tả công việc Trưởng phòng điều dưỡng……..…….. 7-8
- Mô tả công việc Phó trưởng phòng điều dưỡng……. 9
- Mô tả công việc Điều dưỡng trưởng khối…….. 10
- Bảng mô tả công việc Điều dưỡng Trưởng khoa …… 11

4. * Quy định kiểm tra công tác Điều dưỡng: 12

- Quy định kiểm tra công tác Điều dưỡng……. 13-14
- Bảng chấm điểm công tác Điều dưỡng của khoa Lâm sàng ……. 15-16
- Bảng kiểm thực hành……... 17-43
- Bảng chấm điểm về thực hiện tiêm an toàn……. 44
- Bảng chấm điểm về công tác chăm sóc toàn diện…….. 45-47
- Hành động khắc ph ục sau ki ểm tra …….. 48
- Lịch kiểm tra công tác điều dưỡng…….. 49
- Sổ kiểm tra công tác Điều dưỡng……. 50
- Sổ theo dõi của Điều dưỡng trưởng khối……...…….. 51
- Báo cáo tr ực Điều hành v à trực Điều dưỡng trưởng…… 52
- Bảng tổng kết điểm kiểm tra công tác điều dưỡng…….. 53

4. ** **Quy trình đánh giá sự hài lòng người bệnh và giải quyết phản ánh của người bệnh và người nhà người bệnh.** 54

- Quy trình đánh giá sự hài lòng người bệnh và giải quyết phản ánh của người bệnh và người nhà người bệnh. 55-57
- Sổ ghi nhận và giải quyết phán ánh của người bệnh 58
- Sổ sinh hoạt hội đồng người bệnh cấp khoa 59
- Sổ sinh hoạt hội đồng người bệnh cấp bệnh viện 60
- Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú BVĐKTTAG 61-62
- Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh tại khoa Khám bệnh BVĐKTTAG 63-64

- Phiếu phản ánh người bệnh 65
- Bảng tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh 66-69
- Bảng tổng kết khảo sát phản ánh và giải quyết phản ánh của người bệnh 70-72

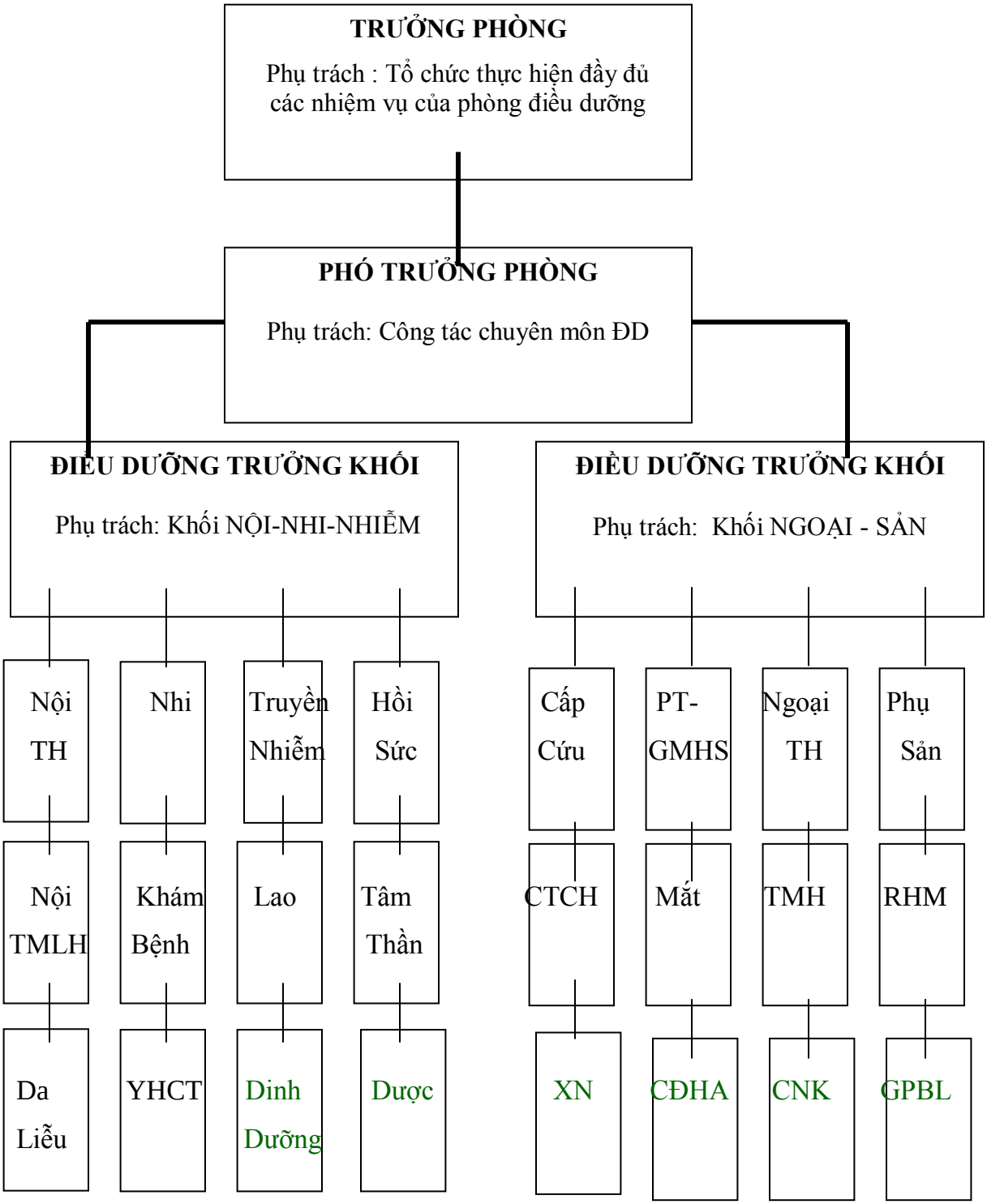
5. Mục tiêu chất lượng: 73
- Mục tiêu 1 : Đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh..... 74
- Bảng kế hoạch hành động đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh..... 75
- Kết quả đánh giá chât lượng chăm sóc người bệnh 76
- Mục tiêu 2 : Giảm phiền hà cho người bệnh…… 77
- Bảng kế hoạch hành động giảm phiền hà cho người bệnh……..... 78
- Kết quả phản ánh của người bệnh 79

6. Danh sách tài liệu nội bộ hiện hành. 80-81

7. Danh sách tài liệu bên ngoài. 82-83

8. Danh mục hồ sơ chất lượng 84-87

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG



SỞ Y TẾ AN GIANG
BỆNH VIỆN ĐA KHOA
TRUNG TÂM AN GIANG

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

Long Xuyên, ngày 25 tháng 03 năm 2009

Ký hiệu: QC01-ĐD

QUY CHẾ
HOẠT ĐỘNG PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

Biên soạn

CN Huỳnh Thị Mỹ Thanh

Giám đốc

TSBS Nguyễn Văn Sách

VỊ TRÍ - CHỨC NĂNG - NHIỆM VỤ - TỔ CHỨC
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG – BVĐKTTAG

Phòng Điều Dưỡng của Bệnh Viện là phòng nghiệp vụ chịu sự lãnh đạo trực tiếp của Giám Đốc Bệnh Viện và chịu trách nhiệm trước Giám Đốc về tổ chức, điều hành và giám sát công tác chăm sóc người bệnh toàn diện.

I/ NHIỆM VỤ:

1/ Tổ chức, chỉ đạo Điều Dưỡng, Nữ hộ sinh, Kỹ thuật viên chăm sóc người bệnh toàn diện theo quy định.

2/ Đôn đốc kiểm tra Điều Dưỡng, Nữ hộ sinh, Kỹ thuật viên và Hộ lý thực hiện đúng các quy định, kỹ thuật Bệnh Viện và quy chế Bệnh Viện.

3/ Tổ chức, đào tạo, nâng cao trình độ cho Điều dưỡng, Nữ hộ sinh, Kỹ thuật viên và Hộ lý. Tham gia hướng dẫn thực hành cho học viên và kiểm tra tay nghề cho Điều dưỡng, Nữ hộ sinh, Kỹ thuật viên và Hộ lý trước khi tuyển dụng,

4/ Lập kế hoạch mua sắm dụng cụ, vật tư cho công tác chăm sóc và phục vụ người bệnh; kiểm tra việc sử dụng và bảo quản theo quy định.

5/ Kiểm tra công tác vệ sinh, chống nhiễm khuẩn tại các buồng bệnh và các khoa.

6/ Phối hợp với phòng Tổ chức cán bộ bố trí và điều động Điều dưỡng, Nữ hộ sinh, Kỹ thuật viên và Hộ lý.

7/ Tham gia công tác nghiên cứu khoa học và chỉ đạo tuyến.

8/ Định kỳ sơ kết, tổng kết công tác chăm sóc người bệnh toàn diện, báo cáo Giám Đốc Bệnh Viện.

II/ TỔ CHỨC:

1/ Các bộ phận:

a. Chăm sóc người bệnh.
b. Đào tạo, nghiên cứu khoa học.

2/ Lãnh đạo:

a. Trưởng phòng.
b. 1- 2 Phó trưởng phòng.

MÔ TẢ CÔNG VIỆC
TRƯỞNG PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

I. CHỨC VỤ: Trưởng phòng Điều dưỡng
CHỨC DANH: Cử nhân diều dưỡng
II.BÁO CÁO: Ban Giám đốc bệnh viện
III. TRÁCH NHIỆM:
A. Trách nhiệm chính:

-Giúp Giám Đốc tổ chức, thực hiện việc chăm sóc người bệnh toàn diện.

-Tổ chức, thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ của phòng Điều Dưỡng.

B. Trách nhiệm cụ thể:

1/ Xây dựng kế hoạch hoạt động của Phòng Điều Dưỡng, của Y tá trưởng khoa, Nữ hộ sinh trưởng khoa, Kỹ thuật viên trưởng khoa trong bệnh viện.

2/ Kiểm tra đôn đốc Điều Dưỡng, Nữ hộ sinh , Kỹ thuật viên và Hộ lý thực hiện quy chế bệnh viện, quy định kỹ thuật bệnh viện, các nhiệm vụ thường quy. Báo cáo kịp thời Giám Đốc bệnh viện các việc đột xuất xảy ra ở các khoa.

3/ Hướng dẫn Điều Dưỡng trưởng khoa xây dựng bảng mô tả công việc cho Điều Dưỡng, Nữ hộ sinh, Kỹ thuật viên và Hộ lý trong bệnh viện.

4/ Tham gia nghiên cứu khoa học, huấn luyện và chỉ đạo tuyến trong lĩnh vực chăm sóc người bệnh.

5/ Dự trù phân bố vật tư tiêu hao và dụng cụ y tế cho công tác chăm sóc phục vụ người bệnh và giám sát sử dụng vật tư tiêu hao đảm bảo tiết kiệm và chống lãng phí.

6/ Hướng dẫn và kiểm tra việc ghi sổ sách, phiếu theo dõi, phiếu chăm sóc cho Điều Dưỡng, Nữ hộ sinh, Kỹ thuật viên trong bệnh viện.

7/ Chỉ đạo và giám sát công tác vệ sinh buồng bệnh, buồng thủ thuật.

8/ Ủy viên thường trực kiêm thư ký hội đồng người bệnh cấp bệnh viện.

9/ Định kỳ sơ kết, tổng kết, báo cáo công tác Điều Dưỡng lên Giám Đốc bệnh viện.

10/. Phối hợp với trường trung học y tế bố trí, theo dõi và hướng dẫn học sinh điều dưỡng thực tập.

VI/ QUYỀN HẠN:

1/ Chủ trì giao ban phòng hàng ngày và dự giao ban bệnh viện.

2/ Chủ trì các cuộc họp điều dưỡng trưởng khoa.

3/. Đề xuất ý kiến với giám đốc các vấn đề tuyển dụng, thuyên chuyển, khen thưởng, kỷ luật, tăng lương va học tập đối với điều dưỡng, nữ hộ sinh, kỹ thuật viên và hộ lý.

4/. Đề xuất ý kiến với giám đốc bệnh viện về việc bổ nhiệm hoặc thôi giữ chức vụ điều dưỡng trưởng khoa, nữ hộ sinh trưởng khoa và kỹ thuật viên trưởng khoa.

5/. Điều động tạm thời điều dưỡng, hộ lý, học sinh điều dưỡng và hộ lý khi cần để kịp thời chăm sóc và phục vụ người bệnh.

6/. Định mức, dự trù, phân bổ vật tư tiêu hao và dụng cụ y tế cho công tác chăm sóc phục vụ người bệnh và giám sát sử dụng vật tư tiêu hao đảm bảo tiết kiệm và chống lãng phí.

7/. Đề nghị cấp phát bổ sung vật tư tiêu hao cho các khoa khi có yêu cầu đột xuất.

8/. Được tham gia các hội đồng theo quy định của Nhà nước và sự phân công của giám đốc.

V/ ỦY QUYỀN BÀN GIAO NHIỆM VỤ KHI VẮNG:

Bàn giao cho Phó trưởng phòng khi Trưởng phòng vắng mặt.

VI/ YÊU CẦU KỸ NĂNG TỐI THIỂU:

- Trình độ chuyên môn: Tối thiểu là Đại học Điều dưỡng.
- Kỹ năng: quản lý, giao tiếp, giảng dạy, nghiên cứu khoa học.
- Kinh nghiệm công tác: 5 năm trở lên.
- Có đạo đức nghề nghiệp.

MÔ TẢ CÔNG VIỆC
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

I. CHỨC VỤ: Phó trưởng phòng Điều dưỡng
CHỨC DANH: Cử nhân Điều dưỡng
II.BÁO CÁO: Trưởng phòng Điều dưỡng
III. TRÁCH NHIỆM:
A. Trách nhiệm chính:

- Chịu trách nhiệm giúp Trưởng phòng Điều Dưỡng tổ chức, thực hiện chăm sóc người bệnh toàn diện.
- Được uỷ quyền thay thế khi Trưởng phòng vắng mặt.
-Phụ trách chuyên môn Điều dưỡng, Hộ lý trong khối phụ trách.

B. Trách nhiệm cụ thể:

1/ Tham gia cùng Trưởng phòng Điều Dưỡng xây dựng kế hoạch hoạt động của phòng Điều Dưỡng.

2/ Phụ trách công tác chuyên môn Điều Dưỡng trong toàn bệnh Viện.

3/ Kiểm tra đôn đốc Điều Dưỡng, Nữ hộ sinh , Kỹ thuật viên và Hộ lý thực hiện quy chế bệnh Viện, quy định kỹ thuật bệnh viện, các nhiệm vụ thường quy. Báo cáo kịp thời Trưởng phòng Điều Dưỡng những việc đột xuất xảy ra ở các khoa.

4/ Hàng ngày đi các khoa kiểm tra chất lượng chăm sóc người bệnh toàn diện, kiểm tra việc thực hiện các quy định Bệnh Viện, kiểm tra việc ghi chép của Điều Dưỡng trong phiếu theo dõi và chăm sóc, kiểm tra công tác vệ sinh buồng bệnh, buồng thủ thuật, kiểm tra đôn đốc việc bảo quản sử dụng trang thiết bị.

5/. Quản lý các điều dưỡng trưởng khối và điều dưỡng trưởng khoa.

6/ Tham gia nghiên cứu khoa học Kỹ thuật, huấn luyện và chỉ đạo tuyến trong lĩnh vực chăm sóc người bệnh .

7/ Hàng tuần tham gia các cuộc họp Điều dưỡng trưởng khoa.

8/ Hàng tháng dự họp Hội đồng người bệnh cấp bệnh Viện.

9/ Phụ trách báo cáo hoạt động tuần của phòng Điều Dưỡng trong cuộc giao ban tuần cùng Ban Giám Đốc.

10/. Chịu trách nhiệm chính trong việc phối hợp với trường trung học y tế bố trí, theo dõi và hướng dẫn học sinh điều dưỡng thực tập.

11/. Phụ trách chuyên môn Điều dưỡng, Hộ lý khối phụ trách.

12/ Tham gia công tác ngoại viện khi có yêu cầu.

VI/ QUYỀN HẠN:

Thay thế trưởng phòng khi trưởng phòng vắng mặt.

V/ ỦY QUYỀN BÀN GIAO NHIỆM VỤ KHI VẮNG:

Bàn giao cho Điều dưỡng trưởng khối Nội khi vắng mặt.

VI/ YÊU CẦU KỸ NĂNG TỐI THIỂU:

- Trình độ chuyên môn: Tối thiểu là Đại học Điều dưỡng.
- Kỹ năng: quản lý, giao tiếp, giảng dạy, nghiên cứu khoa học.
- Kinh nghiệm công tác: 3 năm trở lên.
- Có đạo đức nghề nghiệp.

MÔ TẢ CÔNG VIỆC
ĐIỀU DƯỠNG TRƯỞNG KHỐI

I. CHỨC DANH: Cữ nhân Điều dưỡng hoặc Điều dưỡng trung học
II.BÁO CÁO: Trưởng phòng Điều dưỡng
III. TRÁCH NHIỆM:
A. Trách nhiệm chính:

- Chịu trách nhiệm giúp Trưởng phòng Điều Dưỡng theo dõi, kiểm tra việc thực hiện y đức của Điều Dưỡng viên trong bệnh viện và quản lý đồ vải, vật tư tiêu hao của các khoa trong phạm vi phụ trách.
- Phụ trách chuyên môn Điều dưỡng, Hộ lý khối phụ trách.

b. Trách nhiệm cụ thể:

1/ Tham gia cùng Trưởng phòng Điều Dưỡng xây dựng kế hoạch, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện y đức của Điều Dưỡng viên trong bệnh viện.

2/ Hàng tháng lên kế hoạch dự trù, phân bổ và quản lý đồ vải, vật tư y tế tiêu hao cho các khoa trong phạm vi phụ trách.

3/ Kiểm tra đôn đốc Điều Dưỡng, Kỹ thuật viên và Hộ lý các khoa trong khối thực hiện quy chế Bệnh Viện, quy định kỹ thuật bệnh viện, kiểm tra đôn đốc việc bảo quản sử dụng trang thiết bị, dụng cụ y tế trong bệnh viện.

4/. Phụ trách chuyên môn Điều dưỡng, Hộ lý trong khối phụ trách.

5/. Kiểm tra, đôn đốc Điều dưỡng, Hộ lý các khoa thực hiện tốt công tác chăm sóc người bệnh toàn diện theo mẫu của Bộ Y tế và bảng kiểm của bệnh viện.

6/ Tham gia nghiên cứu khoa học kỹ thuật, chỉ đạo tuyến trong lĩnh vực chăm sóc người bệnh

7/ Dự giao ban cấp II mỗi buổi sáng.

8/ Hàng tuần:

- Tham gia bình hồ sớ chăm sóc và sinh hoạt chuyên môn điều dưỡng.
- Tham gia họp hội đồng người bệnh tại các Khoa phụ trách.

9/ Hàng tháng:

- Tham gia họp Điều dưỡng Trưởng khoa cuối tháng.
- Tham gia họp hội đồng người bệnh cấp bệnh viện.

10/ Tham gia công tác ngoại viện khi có yêu cầu.

IV/ QUYỀN HẠN:

Quản lý và giải quyết các vấn đề có liên quan đến công tác điều dưỡng trong phạm vi phụ trách.

V/ ỦY QUYỀN BÀN GIAO NHIỆM VỤ KHI VẮNG:

Bàn giao cho Phó Trưởng phòng Điều dưỡng hay Điều dưỡng trưởng khối khác khi vắng mặt.

VI/ YÊU CẦU KỸ NĂNG TỐI THIỂU:

- Trình độ chuyên môn: Tối thiểu là Điều dưỡng trung học.
- Có kinh nghiệm trong công tác chăm sóc người bệnh và quản lý điều dưỡng.
- Kỹ năng: giao tiếp, hướng dẫn.
- Có tinh thần trách nhiệm, trung thực.
- Có đạo đức nghề nghiệp

MÔ TẢ CÔNG VIỆC
ĐIỀU DƯỠNG TRƯỞNG KHOA

I. CHỨC DANH: Cữ nhân Điều dưỡng hoặc Điều dưỡng trung học

II.BÁO CÁO: - Ban chủ nhiệm khoa
- Trưởng phòng Điều dưỡng

III. TRÁCH NHIỆM:

1/ Tổ chức thực hiện công tác chăm sóc người bệnh toàn diện.

2/ Hàng ngày đi thăm người bệnh. Nhận các y lệnh về điều trị và chăm sóc của trưởng khoa để tổ chức thực hiện.

3/ Quản lý buồng bệnh và kiểm tra công tác vệ sinh, vô khuẩn trong khoa.

4/ Kiểm tra, đôn đốc Điều dưỡng, Nữ hộ sinh và hộ lý thực hiện y lệnh của bác sĩ điều trị, quy chế bệnh viện, quy trình kỹ thuật, báo cáo kịp thời Trưởng khoa các việc đột xuất, những diễn biến bất thường của người bệnh để kịp thời xử lý.

5/ Lập kế hoạch và phân công việc cho Điều dưỡng, Nữ hộ sinh và hộ lý trong khoa.

6/ Tham gia công tác đào tạo cho Điều dưỡng, Nữ hộ sinh, học viên hộ lý và tham gia công tác chỉ đạo tuyến theo sự phân công.

7/ Lập kế hoạch mua y dụng cụ, vật tư tiêu hao. Thường xuyên kiểm tra việc sử dụng, bảo quản và quản lý tài sản, vật tư theo quy định hiện hành. Lập kế hoạch các yêu cầu sửa chữa dụng cụ hư hỏng.

8/ Kiểm tra việc ghi sổ sách, phiếu theo dõi, phiếu chăm sóc, công tác hành chính thống kê và báo cáo trong khoa.

9/ Theo dõi chấm công lao động hàng ngày và tổng hợp ngày công để báo cáo.

10/ Tham gia trực điều dưỡng trưởng và chăm sóc người bệnh.

11/ Thư ký hội đồng người bệnh cấp khoa.

IV. QUYỀN HẠN:

1/ Phân công Điều dưỡng, Nữ hộ sinh và Hộ lý đáp ứng yêu cầu công việc của khoa.

2/ Kiểm tra Điều dưỡng, Nữ hộ sinh và Hộ lý thực hiện các quy định và quy chế bệnh viện.

V/ YÊU CẦU KỸ NĂNG TỐI THIỂU:

- Trình độ chuyên môn: Tối thiểu là Điều dưỡng trung học.
- Có kinh nghiệm trong công tác chăm sóc người bệnh và quản lý điều dưỡng.
- Kỹ năng: giao tiếp, hướng dẫn.
- Có tinh thần trách nhiệm, trung thực.
- Có đạo đức nghề nghiệp

SỞ Y TẾ AN GIANG
BỆNH VIỆN ĐA KHOA
TRUNG TÂM AN GIANG

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

Long Xuyên, ngày 25 tháng 03 năm 2009

Ký hiệu: QĐi01-ĐD

QUY ĐỊNH
KIỂM TRA CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG

Biên soạn	Giám đốc
CN Huỳnh Thị Mỹ Thanh	TSBS Nguyễn Văn Sách

QUY ĐỊNH
KIỂM TRA CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG

I. MỤC ĐÍCH:
- Quản lý chất lượng thực hiện các kỹ thuật chăm sóc người bệnh.
- Nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh trong bệnh viện.
- Cải tiến phương pháp phục vụ người bệnh.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:
Quy định này áp dụng cho tất cả điều dưỡng (ĐD, NHS, KTV…) đang công tác tại các khoa lâm sàng và cận lâm sàng của Bệnh viện đa khoa trung tâm An Giang.

III. NỘI DUNG KIỂM TRA:
1. Chuyên đề về chăm sóc người bệnh.
2. Thực hiện tiêm an toàn.
3. Công tác chăm sóc người bệnh toàn diện.

Các nội dung trên được thể hiện ở các bảng chấm điểm được Giám đốc phê duyệt:

- Bảng chấm điểm với nội dung và tiêu chí kiểm tra chuyên đề về công tác điều dưỡng (BM01/QĐi01-ĐD).
- Bảng kiểm thực hành (BM02/QĐi01-ĐD)
- Bảng chấm điểm về công tác tiêm an toàn (BM03/QĐi01-ĐD)
- Bảng chấm điểm về công tác chăm sóc người bệnh toàn diện (BM04/QĐi01-ĐD)
- Hành động khắc phục sau kiểm tra (BM05/QĐi01-ĐD)

IV. HÌNH THỨC KIỂM TRA:
- Đối tượng đi kiểm tra: Các điều dưỡng trưởng khoa và cán bộ Phòng Điều dưỡng.
- Hình thức: kiểm tra chéo tại các khoa theo phân công của Phòng Điều dưỡng (BM06/QĐi01-ĐD)
- Lịch kiểm tra:

1. Chuyên đề về chăm sóc người bệnh và thực hiện tiêm an toàn: 02 lần trong tháng, lần 1: ngày 5 và 6 của tháng, lần 2: ngày 20 và 21 của tháng.
2. Công tác chăm sóc người bệnh toàn diện: 04 lần trong năm (ngày 30 của tháng 3, 6,9, 12).

V. XỬ LÝ KẾT QUẢ KIỂM TRA:
1. Kết quả được tính bằng điểm và ghi vào sổ kiểm tra (BM07/QĐi01-ĐD)
2. Phản hồi kết quả cho đơn vị được kiểm tra.
3. Báo cáo cho Ban Giám đốc bệnh viện.
4. Phòng Điều dưỡng theo dõi hành động khắc phục của các đơn vị liên quan sau kiểm tra.

VI. TỔNG KẾT KIỂM TRA:
- Tùy nội dung kiểm tra, Phòng Điều dưỡng tổng kết hàng tháng hoặc hàng quý. Nội dung và điểm tổng kết được dựa vào sổ kiểm tra, sổ theo dõi của Điều dưỡng trưởng khối (BM08/QĐi01-ĐD), sổ bàn giao trực của Điều dưỡng trưởng (BM09/QĐi01-ĐD).

- Biên bản tổng kết (BM10/QĐi01-ĐD) được báo cáo cho Ban Giám đốc bệnh viện, gởi đến Phòng Tổ Chức Cán Bộ tổng kết điểm của các khoa và gởi lưu tại phòng Kế Hoạch Tổng Hợp, Phòng Điều dưỡng.

VII. <u>PHỤ LỤC</u>: Liệt kê tên các biểu mẫu và số hiệu

1. Bảng chấm điểm về công tác điều dưỡng (BM01/QĐi01-ĐD).
2. Bảng kiểm thực hành (BM02/QĐi01-ĐD).
3. Bảng chấm điểm về công tác tiêm an toàn (BM03/QĐi01-ĐD).
4. Bảng chấm điểm về công tác chăm sóc người bệnh toàn diện (BM04/QĐi01-ĐD).
5. Hành động khắc phục sau kiểm tra (BM05/QĐi01-ĐD).
6. Lịch và phân công kiểm tra chéo (BM06/QĐi01-ĐD).
7. Sổ kiểm tra (BM07/QĐi01-ĐD).
8. Sổ theo dõi của Điều dưỡng trưởng khối (BM08/QĐi01-ĐD).
9. Sổ bàn giao trực của Điều hành và Điều dưỡng trưởng (BM09/QĐi01-ĐD).
10. Biên bản tổng kết kiểm tra (BM10/QĐi01-ĐD).

(BM01/QĐi01-ĐD)

BẢNG CHẤM ĐIỂM CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG CỦA KHOA LÂM SÀNG

STT	THỰC HIỆN CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG	ĐIỂM CHUẨN
1	ĐDTK đi buồng và kiểm tra công tác chăm sóc phục vụ người bệnh hàng ngày, có hướng giải quyết kịp thời *(xem sổ đi buồng hàng ngày và sổ kiểm tra hàng tuần).*	1
2	Họp HĐNB cấp khoa, cử chủ tịch HĐNB cấp khoa đến dự họp HĐNB cấp bệnh viện	1
3	Có ≥ 20% ĐD và ĐDTK dự buổi học tập chuyên môn về điều dưỡng (*Nếu có ≥ 15% ĐD dự được 0,5 điểm).*	1
4	Họp HĐNB hàng tuần vào chiều thứ 4, có kết hợp giáo dục sức khỏe, các kiến nghị của cuộc họp được giải quyết kịp thời (xem sổ biên bản, hỏi NB). *Có thực hiện đầy đủ đạt 0,25 điểm/ 1 tuần*	1
5	. Người bệnh chăm sóc cấp I được ghi danh sách lên bảng theo dõi hàng ngày, được ĐD, HL chăm sóc và phục vụ toàn diện.	1
6	Người bệnh được dùng thuốc đúng theo y lệnh của bác sĩ, ĐD hỏi tiền sử dị ứng thuốc của NB khi tiêm hoặc phát thuốc lần đầu. *(kiểm tra bất kỳ trên 4 người bệnh và so sánh với bệnh án). Mỗi BN thực hiện đúng được 0,25 điểm.*	1
7	Điều dưỡng thực hiện đúng các quy trình kỹ thuật điều dưỡng, đảm bảo nguyên tắc vô khuẩn.Có hộp đựng thuốc uống cho NB, có công khai thuốc.Bàn tiêm,xe tiêm sạch, ngăn nắp.(*Kiểm tra 4 Điều dưỡng,kiểm theo bảng kiểm kỹ thuật và thực tế).*	5
8	ĐD nắm được diễn biến bệnh, theo dõi phát hiện diễn biến kịp thời. Hướng dẫn NB cách dùng thuốc, theo dõi tác dụng phụ của thuốc và phát hiện kịp thời tác dụng phụ của thuốc khi dùng thuốc cho NB *(kiểm tra, phỏng vấn bất kỳ trên 4 người bệnh và so sánh với bệnh án). Kiểm tra 4 Điều dưỡng, mỗi Điều dưỡng được 0,5 điểm.*	2
9	ĐD ghi đúng và đầy đủ các phiếu thuộc trách nhiệm của ĐD. *(Kiểm tra theo bảng kiểm.. Kiểm tại khoa 03 hồ sơ, PĐD kiểm tra 02 hồ sơ lưu tại P. KHTH)* .	3
10	Bình hồ sơ chăm sóc tối thiểu một lần/tháng tại khoa *(xem sổ). Thực hiện, ghi chép không đầy đủ được 0,5 điểm.*	1
11	ĐDTK có phổ biến, triển khai sinh hoạt chuyên moan cấp bệnh viện cho ĐD trong khoa (Xem sổ).	1
12	Báo cáo nhân lực ĐD và lượng bệnh hàng ngày trên máy vi tính đầy đủ. Không đầy đủ (<15 ngày) bị trừ 0,5 điểm	0

12	Nhân viên y tế cáu gắt, nạt nộ người bệnh hoặc thân nhân người bệnh, *xác định có cáu gắt, nạt nộ mỗi trường hợp trừ 1 điểm (qua phản ánh của NB qua các kênh khác nhau và qua bảng khảo sát sự hài lòng NB 2 tuần/ 1 lần tại các khoa).*	0
15	Có đơn thư khiếu kiện về tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên bệnh viện, xác định có thiếu sót mỗi đơn thư trừ 2 - 5 điểm do HĐ thi đua khen thưởng bệnh viện quyết định.	0
16	NB nặng được nhân viên hộ tống đưa đi làm XN, X. quang, siêu âm... *Mỗi lần sai phạm trừ 0,5 điểm.*	0
17	Trong giờ làm việc 100% CBCC mang trang phục theo quy định. *Mỗi NV sai phạm trừ 0,5 điểm.*	0
	TỔNG ĐIỂM:	18

(BM02/QiĐ01-ĐD)

BẢNG KIỂM THỰC HÀNH

RÚT THUỐC LỌ

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Sao phiếu thuốc.															
2. Lấy thuốc theo y lệnh, kiểm tra lần 1.															
3. Mang khẩu trang, rửa tay.															
4. Soạn mâm dụng cụ tiêm thuốc.															
5. Mở nắp lọ thuốc, sát khuẩn nắp lọ (kiểm tra lần 2).															
6. Chọn bơm tiêm và kim pha thuốc.															
7. Rút nước pha tiêm.															
8. Đâm kim vào giữa lọ, bơm nước cất vào.															
9. Hút khí trả lại, rút kim an toàn, lắc cho thuốc hòa tan.															
10. Bơm khí vào lọ, rút thuốc đủ liều.															
11. Kiểm tra thuốc lần 3, bỏ vỏ lọ thuốc.															
12. Thay kim thích hợp.															
13. Che thân kim.															
14. Soạn dụng cụ khác cho đủ mâm tiêm.															
Tổng điểm: 28 (Chử ký ĐDT)															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
KỸ THUẬT TIÊM BẮP

Ngày kiểm tra:					
NỘI DUNG	ĐD:	ĐD:	ĐD:	ĐD:	ĐD:

	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Đối chiếu đúng người bệnh, báo và giải thích.															
2. Để lộ vùng tiêm.															
3. Xác định vị trí tiêm.															
4. Sát khuẩn vùng tiêm rộng từ trong ra ngoài.															
5. Sát khuẩn tay lại.															
6. Đuổi khí															
7. Căng da, đâm kim góc 90 độ so với mặt da															
8. Rút nòng không có máu															
9. Bơm thuốc chậm và quan sát sắc diện người bệnh.															
10. Rút kim nhanh.															
11. Đặt gòn cồn lên nơi tiêm.															
12. Giúp người bệnh tiện nghi.															
13.Thu dọn dụng cu.															
14. Ghi hồ sơ.															
Tổng điểm: 28 (Người kiểm tra)															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành

KỸ THUẬT TIÊM TĨNH MẠCH

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Đối chiếu đúng người bệnh, báo và giải thích.															
2. Để lộ vùng tiêm.															
3. Xác định vị trí (chọn tĩnh mạch to ,rõ, ít di động).															
4. Đặt gối kê tay dưới															

vùng tiêm (nếu cần).															
5. Mang găng tay sạch.															
6. Buộc garrot cách nơi tiêm 10 - 15 cm.															
7. Sát khuẩn vùng tiêm rộng từ trong ra ngoài.															
8. Sát khuẩn tay lại.															
9. Đuổi khí.															
10. Để mặt vát kim lên trên, căng da, đâm kim góc 30-40 độ qua da vào tĩnh mạch.															
11. Kiểm tra có máu, tháo garrot.															
12. Bơm thuốc chậm và quan sát sắc diện người bệnh.															
13. Rút kim nhanh, đặt gòn cồn lên nơi tiêm.															
14. Tháo găng tay.															
15. Giúp người bệnh tiện nghi.															
16. Thu dọn dụng cụ, ghi hồ sơ.															
Tổng điểm: 32 (Người kiểm tra)															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
KỸ THUẬT TIÊM TRUYỀN TĨNH MẠCH

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Đối chiếu đúng người bệnh, báo và giải thích.															
2. Đo huyết áp, đếm mạch,cho người bệnh tiêu, tiểu (nếu được).															
3. Chọn tĩnh mạch to, rõ ít di động.															
4. Treo chai lên trụ, cho dịch vào 2/3 bầu đếm giọt.															
5. Đuổi khí vào bồn hạt đậu ,khóa lại, để kim an toàn.															
6. Để lộ vùng tiêm, kê gối kê tay (nếu cần).															
7. Mang găng tay.															
8. Buộc ga rô cách bơi tiêm 10 - 15 cm.															
9. Sát khuẩn tay lại (nếu dùng tay sát trùng da).															
10. Sát khuẩn vùng tiêm rộng ra ngoài 5 cm.															
11. Tay căng da, tay cầm kim mặt vát lên trên, đâm xuyên qua da , hướng kim theo chiều tĩnh mạch.															
12. Bóp dây truyền kiểm tra có máu, tháo garrot.															
13. Mở khóa cho dịch chảy (tốc độ chậm).															

14. Cố định đốc kim, che kim bằng gạc vô khuẩn.															
15. Cố định dây truyền, tháo găng tay.															
16. Điều chỉnh giọt theo y lệnh.															
17. Dặn dò người bệnh những điều cần thiết.															
18. Thu dọn dụng cụ, rửa tay, Ghi hồ sơ.															
Tổng điểm: 36 (Người kiểm tra)															

(BM02/QĐi01-ĐD)

BẢNG KIỂM THỰC HÀNH

RÚT THUỐC ỐNG

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Sao phiếu thuốc.															
2. Lấy thuốc theo y lệnh, kiểm tra lần 1.															
3. Mang khẩu trang, rửa tay.															
4. Soạn mâm dụng cụ tiêm thuốc															
5. Sát khuẩn đầu ống thuốc (lưỡi cưa), kiểm tra lần 2.															
6. Cưa ống thuốc (nếu cần).															
7. Dùng gòn khô lau và bẻ ống thuốc.															
8. Chọn bơm tiêm và kim thích hợp.															
9. Rút thuốc tay không chạm thân và nòng trong của bơm tiêm.															
10. Kiểm tra thuốc lần 3, bỏ vỏ ống thuốc.															
11. Che thân kim.															
12. Soạn dụng cụ khác cho đủ mâm tiêm.															
Tổng điểm: 24 (Người kiểm tra)															

(BM02/QiĐ01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
KỸ THUẬT TIÊM DƯỚI DA

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Đối chiếu đúng người bệnh, báo và giải thích.															
2. Để lộ vùng tiêm.															
3. Xác định vị trí tiêm.															
4. Sát khuẩn vùng tiêm rộng từ trong ra ngoài.															
5. Sát khuẩn lại tay.															
6. Đuổi khí.															
7. Véo da, đâm kim góc 45 độ so với mặt da.															
8. Rút nòng không có máu.															
9. Bơm thuốc chậm và quan sát sắc diện người bệnh.															
10. Rút kim nhanh.															
11. Đặt gòn cồn lên nơi tiêm.															
12. Giúp người bệnh tiện nghi.															
13. Thu dọn dụng cụ															
14. Ghi hồ sơ															
Tổng điểm: 28 (Người kiểm tra)															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
KỸ THUẬT TIÊM TRONG DA

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Đối chiếu đúng người bệnh, báo và giải thích.															
2. Để lộ vùng tiêm.															
3. Xác định vị trí tiêm															
4. Sát khuẩn vùng tiêm rộng từ trong ra ngoài 5cm.															
5. Sát khuẩn tay lại.															
6. Đuổi khí.															
7. Căng da, để mặt vát kim lên trên ,đâm kim góc 15 độ so với mặt da.															
8. Bơm 1/10 ml thuốc (nổi phồng da cam).															
9. Rút kim nhanh.															
10. Khoanh tròn nơi tiêm nếu thử phản ứng thuốc.															
11. Dặn người bệnh không được chạm nơi vùng tiêm.															
12. Giúp người bệnh tiện nghi.															
13. Thu dọn dụng cụ.															
14. Ghi hồ sơ															
Tổng điểm: 28 (Người kiểm tra)															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
DỤNG CỤ TIÊM TRUYỀN TĨNH MẠCH

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Sao phiếu thuốc, kiểm tra thuốc.															
2. Mang khẩu trang , rửa tay.															
3. Trải khăn sạch.															
4. Soạn dụng cụ vô khuẩn: - Gạc che kim hoặc băng keo cá nhân - Gòn cồn - Bình kềm sát trùng da															
5. Gắn lồng treo vào chai (nếu cần).															
6. Khui và sát trùng nắp chai dịch truyền.															
7. Gắn bộ dây tiêm truyền, khoá dây lại, quấn gọn vào chai.															
8. Soạn dụng cụ sạch: - Dây garrot.															
- Bồn hạt đậu.															
- Gối kê tay.															
- Máy đo huyết áp.															
- Găng tay sạch.															
- Băng keo (ít nhất 3 miếng dán lên dây truyền).															
- Trụ treo.															
- Đồng hồ có kim giây.															
- Hộp thuốc chống sốc.															
Tổng điểm: *(Người kiểm tra)*															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành

DỤNG CỤ THỞ OXY BẰNG CATHETER

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Rửa tay.															
2. Trải khăn sạch															
3. Soạn các dụng cụ trên khăn: - Ống thở oxy trong túi vô khuẩn- Ly đựng nước vô khuẩn- Que gòn, que đè lưỡi- Gạc															
4. Soạn các dụng cụ ngoài khăn: - Túi đựng rác y te Băng keo - Hệ thống và bình oxy.															
Tổng điểm: 08 *(Người kiểm tra)*															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
DỤNG CỤ THỞ OXY BẰNG CANNULA

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Rửa tay.															
2. Trải khăn sạch.															
3. Soạn dụng cụ trên khăn: - Ống Cannula - Gạc - Que gòn - Ly chứa dung dịch NaCl 0.9%.															
4. Soạn các dụng cụ ngoài khăn: - Túi đựng đồ dơ - Kim tây.															
5. Hệ thống thở oxy.															
Tổng điểm: 10 *(Người kiểm tra)*															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành

KỸ THUẬT THỞ OXY BẰNG CANNULA

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Báo và giải thích cho bệnh nhân (nếu được).															
2. Để bệnh nhân nằm tư thế thích hợp tuỳ theo tình trạng bệnh.															
3. Thông đường thở (hút đàm nhớt…).															
4. Kiểm tra hệ thống oxy.															
5. Vệ sinh hai lỗ mũi.															
6. Gắn ống vào hệ thống oxy.															
7. Mở oxy với áp lực nhẹ.															
8. Kiểm tra oxy thoát ra từ Cannula.															
9. Gắn Cannula vào mũi bệnh nhân.															
10. Cố định ống an toàn.															
11. Lót gạc hai má bệnh nhân															
12. Điều chỉnh số lượng oxy theo y lệnh.															
13. Cố định ống bằng kim tây.															
14. Quan sát tình trạng bệnh nhân.															
15. Báo cho bệnh nhân biết việc đã thực hiện xong (nếu được).															
16. Dọn dẹp dụng cụ.															
17. Ghi hồ sơ.															
Tổng điểm: 34 (Người kiểm tra)															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
KỸ THUẬT THÔNG TIỂU LIÊN TỤC

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Báo, giải thích NB.															
2. Che bình phong, trải nylon dưới mông NB.															
3. Phủ vải đắp, bỏ hẳn quần NB ra.															
4. Quấn vải đắp vào bàn chân (nữ), cổ chân (nam). Tư thế NB:-Nữ: chân chống bẹt rộng ra - Nam: 2 chân dang rộng.															
5. Đặt mâm dụng cụ giữa 2 chân NB. Tháo mí khăn.															
6. Đặt túi đựng đồ dơ nơi thuận tiện.															
7. Treo túi chứa nước tiểu cách mặt giường 60-80cm. Dặn dò NB (nếu được).															
8. Điều dưỡng rửa tay.															
9. Mở vải đắp để lộ BPSD.															
10. Mở khăn mâm dụng cụ vô khuẩn															
11. Mang găng tay vô khuẩn.															
12. Thử bóng và nắn cho cân xứng (nếu cần).															
13. Rút dịch bơm bóng vào bơm tiêm (5ml-10ml).															
14. Bôi trơn ống thông: Nữ :4-5cm,															

Nam: 16-20cm.															
15. Sắp xếp dụng cụ tránh choàng mâm.															
16. Trải khăn có lỗ .															
17. Dùng tay không thuận: - Vạch 2 mép nhỏ (đối với nữ) để lộ lỗ tiểu: rửa 2 mép nhỏ (mỗi bên thay viên gòn), rửa lỗ tiểu - Kéo da quy đầu (đối với nam) để lộ lỗ tiểu, rửa 3 – 4 lần từ lỗ tiểu rộng ra ngoài.															
18. Kềm kẹp gòn để nơi xa.															
19. Đặt bồn hạt đậu dọc giữa 2 đùi.															
20. Cầm ống thông cách đầu ống 5-6 cm đuôi ống để vào bồn hạt đậu.															
21. Đưa đầu ống vào lỗ tiểu: - Nữ: 4-5cm. - Nam: 16-20cm (cầm dương vật thẳng đứng).															
22. Bơm bong bóng giữ ống thông.															
23. Lấy khăn có lỗ ra.															
24. Nối đuôi ống thông vào dây câu.															
25. Chậm khô vùng sinh dục.															
26. Cố định sonde :Nữ : mặt trong đùi ,Nam :bẹn.															
27. Dán băng keo cố định, Quan sát hệ thống dẫn lưu.															
28. Thu dọn dụng cụ.															

Giúp NB tiện nghi. Ghi hồ sơ.															
Tổng điểm: 56 *(Người kiểm tra)*															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
DỤNG CỤ THÔNG TIỂU THƯỜNG

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. ĐD báo giải thích, quan sát và vệ sinh BPSD của NB.															
2. Rửa tay, mang khẩu trang .															
3. Sắp xếp dụng cụ trong mâm vô khuẩn: - Ống thông Nelaton - Bồn hạt đậu - Gòn, gạc - Kềm kelly - Khăn có lỗ - 1 chén chung đựng dung dịch sát khuẩn - Dầu nhờn tan trong nước.															
4. Dụng cụ vô khuẩn ngoài mâm: - Găng tay vô khuẩn - Ống nghiệm (nếu cần) - Dụng cụ khác: - Tấm nylon - Vải đắp - Bình phong - Túi đựng đồ dơ.															
Tổng điểm: 08 *(Người kiểm tra)*															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
DỤNG CỤ THÔNG TIỂU LIÊN TỤC

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. ĐD báo giải thích, quan sát và vệ sinh BPSD của NB.															
2. Rửa tay, mang khẩu trang.															
3. Sắp xếp dụng cụ trong mâm vô khuẩn: - Ống thông Foley (1-2 ống). Bồn hạt đậu - Gòn, gạc - Kềm kelly - Khăn có lỗ - 2 chén chung đựng dung dịch sát khuẩn - Dầu nhờn tan trong nước - Bơm tiêm 5 – 10ml.															
4. Dụng cụ vô khuẩn ngoài mâm: - Găng tay vô khuẩn - Hệ thống dẫn lưu chứa nước tiểu - Ống nghiệm (nếu cần).															
5. Dụng cụ khác: - Tấm nylon - Vải đắp - Bình phong. Túi đựng đồ dơ- Băng keo, kéo.															
Tổng điểm: 10 *(Người kiểm tra)*															

(BM02/QĐi-ĐD)

Bảng kiểm thực hành

DỤNG CỤ HÚT THÔNG ĐƯỜNG HÔ HẤP TRÊN

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Mang khẩu trang, rửa tay.															
2. Trải khăn vô khuẩn.															
3. Soạn các dụng cụ trong khăn: - Chén chung chứa NaCl 0,9 %- Gạc- Ống hút đàm.															
4. Dụng cụ ngoài mâm: - Găng tay vô khuẩn - Máy hút đàm. Túi đựng rác y tế .Khăn lông															
Tổng điểm: 08 *(Người kiểm tra)*															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành

KỸ THUẬT HÚT THÔNG ĐƯỜNG HÔ HẤP TRÊN

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Mang dụng cụ đến bên giường. Kiểm tra dụng cụ, kiểm tra máy hút.															
2. Báo và giải thích cho người bệnh (nếu được).															
3. Vỗ lưng kích thích ho (nếu được).															
4. Chuẩn bị tư thế người bệnh thích hợp. Trải khăn choàng qua cổ.															
5. Mở mâm vô khuẩn.															
6. Mang găng tay vô khuẩn.															
7. Gắn ống hút vào dây nối an toàn.															
8. Hút nước thử máy.															
9. Đưa ống hút vào mũi đến hầu .															
10. Mở máy vừa xoay ống, vừa rút từ từ ống ra.															
11. Hút nước tráng ống.															
12. Tiếp tục hút đến sạch.															
13. Hút ở miệng : đưa ống hút vào miệng và tiếp các bước 11,12,13.															
14. Tháo ống hút và găng tay cho vào túi giấy.															
15. Theo dõi tình															

trạng người bệnh trong suốt thời gian hút.															
16. Cho bệnh nhận nằm tiện nghi, báo việc đã xong.															
17. Dọn dụng cụ. Ghi vào hồ sơ.															
Tổng điểm: 34 (Người kiểm tra)															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
KỸ THUẬT CHĂM SÓC DẪN LƯU

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Mang dụng cụ đến giường, giải thích với người bệnh.															
2. Cho người bệnh nằm tư thế thuận tiện .															
3. Phơi bày nơi dẫn lưu .															
4. Trải tấm lót, đặt bồn hạt đậu sạch, treo túi chứa mới.															
5. Tháo băng keo.															
6. Rửa tay.															
7. Mang găng tay.															
8. Mở mâm đúng cách.															
9. Lấy kềm vô khuẩn an toàn.															
10. Cắt gạc.															
11. Sắp xếp lại dụng cụ trên mâm.															
12. Dùng kềm sạch gắp băng dơ.															
13. Rửa da xung quanh dẫn lưu.															
14. Rửa thân dẫn lưu dài 5 cm.															
15. Lau khô, sát trùng.															
16. Đặt băng.															
17. Cố định băng đúng cách.															
18. Mở bồn hạt đậu vô trùng.															
19. Tiếp liệu gòn vào bồn hạt đậu vô trùng.															
20. Tháo rời đầu dưới															

dẫn lưu và dây câu nối															
21. Chăm sóc đầu dưới dẫn lưu.															
22. Gắn hệ thống dây câu mới.															
23. Cho người bệnh nằm lại tiện nghi.															
24. Dọn dẹp dụng cu.															
25.Ghi hồ sơ.															
Tổng điểm: 50 *(Người kiểm tra)*															

(BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
DỤNG CỤ CHĂM SÓC DẪN LƯU

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Quan sát vết thương.															
2. Mang khẩu trang, rửa tay.															
3. Trải khăn vô trùng.															
4. * Dụng cụ trong mâm vô trùng: 2 kềm kelly.															
5. 1 kéo.															
6. 1 chén chung đựng dung dịch rửa.															
7. 1 chén chung đựng dung dịch sát trùng.															
8. Gòn viên.															
9. Gạc che chân dẫn lưu.															
10. Gạc rời khoảng 4 – 5 miếng.															
11. Dụng cụ ngoài mâm 1 bồn hạt đậu vô trùng.															
12. Dây câu và túi chứa.															
13. 1 bồn hạt đậu sạch.															
14. Kềm gắp băng dơ.															
15. Găng tay.															

16. Tấm lót.															
17. Băng keo.															
18. Túi đựng đồ dơ.															
Tổng điểm: 36 *(Người kiểm tra)*															

BM02/QĐi01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
KỸ THUẬT TRUYỀN MÁU

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Kiểm tra y lệnh, túi máu.															
2. Đối chiếu đúng người bệnh, báo và giải thích.															
3. Định lại nhóm máu tại giường.															
4. Làm phản ứng chéo, sau 5 phút BS đọc kết quả.															
5. Kiểm tra mạch, nhiệt độ, huyết áp .															
6. Cho người bệnh đi tiêu, tiểu (nếu được).															
7. Chọn vị trí tiêm thích hợp (tĩnh mạch to, rõ, ít di động).															
8. Lắc đều túi máu nhẹ nhàng.															
8. Sát khuẩn nút chai máu (nếu cần).															
9. Cắm dây truyền máu vào túi máu.															
10. Treo túi máu lên trụ, cho máu vào 2/3 bầu đếm giọt.															
11. Đuổi khí vào bồn hạt đậu có chứa dung dịch khử khuẩn, khoá lại, che chở đầu dây truyền an toàn.															
12. Bộc lộ vùng tiêm, lót giấy, đặt gối kê tay dưới vùng tiêm (nếu cần).															
13. Mang găng sạch.															

14. Buộc ga rô cách bơi tiêm 10 – 15 cm.															
15. Sát khuẩn vùng tiêm rộng ra ngoài 5 cm.															
16. Sát khuẩn tay lại.															
17. Dùng bơm tiêm gắn kim truyền máu tiêm vào tĩnh mạch .															
18. Lùi nòng, kiểm tra có máu, tháo garrot.															
19. Tháo bơm tiêm, lắp dây truyền máu vào kim an toàn .															
20. Mở khoá (tốc độ chậm).															
21. Cố định đốc kim .															
22. Che thân kim bằng băng keo cá nhân.															
23. Cố định dây truyền an toàn.															
24. Làm phản ứng sinh vật (Ochlecber) - Chảy theo y lệnh khoảng 20 ml máu *(5-15 ml đối với trẻ em)* - Chảy chậm lại 8 - 10 giọt/phút *(5-8 giọt/phút đối với trẻ em)* trong 5 phút - Chảy theo y lệnh khoảng 20ml máu *(5-15 ml đối với trẻ em)* - Chảy 8 - 10 giọt/phút *(5-8 giọt/phút đối với trẻ em)* trong 5 phút.															
25. Điều chỉnh giọt theo y lệnh.															
26. Dặn dò người bệnh những điều cần thiết (nếu được)															
27. Giúp người bệnh															

tiện nghi, theo dõi người bệnh trong suốt thời gian truyền: đo huyết áp, đếm mạch …															
28. Ghi hồ sơ.															
29. Giữ lại trong túi máu 5-15 ml cho mỗi đơn vị máu.															
Tổng điểm: 58 *(Người kiểm tra)*															

BM02/QiĐ01-ĐD)

Bảng kiểm thực hành
DỤNG CỤ TRUYỀN MÁU

Ngày kiểm tra:															
NỘI DUNG	ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:			ĐD:		
	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0	2	1	0
1. Kiểm tra phiếu truyền máu, y lệnh và túi máu.															
2. Kiểm tra kết quả phản ứng chéo tại giường.															
3. Mang khẩu trang, rửa tay.															
4. Trải khăn sạch.															
5. Soạn các dụng cụ vô khuẩn trong khăn: - Băng keo cá nhân - Kim luồn - Gòn tẩm cồn 70 độ. - Bộ dây truyền máu. - Bình kềm sát trùng da.															
6. Soạn các dụng cụ ngoài khăn: - Bồn hạt đậu có chứa dung dịch khử khuẩn - Băng keo - Garrot - Găng tay sạch - Túi đựng đồ dơ - Giấy lót tay - Trụ treo - Máy đo huyết áp, nhiệt kế, đồng hồ có kim giây. - Hộp thuốc chống sốc.															
Tổng điểm: 12 *(Người kiểm tra)*															

BM03/QĐi01-ĐD)

BẢNG CHẤM ĐIỂM

VỀ VIỆC THỰC HIỆN TIÊM AN TOÀN

KHOA ……..……./BVĐKTTAG

STT	TIÊU CHUẨN	Thực hiện		GHI CHÚ
		Có	Không	
I/. Tiêu chuẩn cấu trúc:				
1	Bơm tiêm vô khuẩn.			
2	Kim tiêm vô khuẩn.			
3	Trên xe tiêm có hộp đựng vật sắc nhọn.			
4	Trên xe tiêm có hộp chống sốc đủ cơ số.			
II/. Tiêu chuẩn quy trình:				
5	Rửa tay sát khuẩn tay trước khi tiêm.			
6	Không lưu kim lấy thuốc trên chai lọ thuốc.			
7	Xác định đúng vị trí tiêm.			
8	Thân kim tiêm không nhiễm bẩn trước khi tiêm.			
9	Rút nòng kiểm tra trước khi bơm thuốc.			
10	Tiêm thuốc đúng chỉ định (5 đúng).			
11	Không dùng tay đậy nắp kim.			
12	Cô lập kim trong hộp cứng.			

Long Xuyên, ngày ……. tháng ……. năm ……..

Đơn vị đđược kiểm tra

TM Đoàn kiểm tra

(BM04/QiĐ01-ĐD)

BẢNG CHẤM ĐIỂM

VỀ CÔNG TÁC CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH TOÀN DIỆN

KHOA ……/BVĐKTTAG

TT	Tiêu chuẩn đánh giá	Nội dung hoạt động	Các chỉ số đầu ra	Đánh giá			
				Điểm chuẩn	Thực hiện tốt	Chưa hoàn thiện	Chưa thực hiện
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Cấu trúc	1. Nhân lực	- Nghiên cứu và đề xuất được định mức lao động: Số lượng, trình độ với từng vị trí công tác, từng ca làm việc.	7			
			- Đủ nhân lực BS, ĐD, Hl phục vụ bệnh nhân ngày cũng như đêm.	5			
		2. Tổ chức chăm sóc và điều trị	- Ap dụng mô hình phân công chăm sóc thích hợp đảm bảo chăm sóc liên tục và lấy người bệnh làm trung tâm (Số lượng đủ phân công hợp lý cả ban ngày và đêm, không áp dụng mô hình phân công chăm sóc theo công việc.	3			
			-Danh sách NB chăm sóc cấp I và theo dõi đặc biệt được YTĐDT thông báo trên bảng hàng ngày.	1			
			- Bác sĩ ra chỉ định chăm sóc và dinh dưỡng vào hồ sơ bệnh án.	1			
		3. Trang thiết bị và vật tư sử dụng cho chăm sóc điều trị.	- Có bảng danh mục định mức các loại dụng cụ và vật tư tiêu hao đảm bảo đủ cho chăm sóc và điều trị.	3			
			- Có sổ xuất nhập và theo dõi sử dụng dụng cụ và vật tư tiêu hao, các số liệu sử dụng cho thấy đáp ứng nhu cầu và không lãng phí.	2			
			- Có báo cáo sử dụng dụng cụ và hàng tiêu hao hàng tháng, quý, năm.	1			

		4. Xây dựng các quy định và quy trình chăm sóc.	- Có lưu kế hoạch và báo cáo công tác, theo dõi, đánh giá thực hiện kế hoạch hàng tháng, quý, năm. - Có lịch và biên bản sinh hoạt hội đồng người bệnh theo quy chế. Người bệnh đánh giá chăm sóc và điều trị tốt. Những ý kiến góp ý của người bệnh được giải quyết kịp thời, NB không phàn nàn về tinh thần thái độ của CBCC khoa điểm. - Có bảng mô tả công việc cho từng vị trí công tác và hiện tại CBCC thực hiện theo bảng mô tả công việc. - Có kế hoạch và thực hiện công tác huấn luyện liên tục tại khoa. - Có quy định về: * Quy trình tiếp nhận BN tại khoa. * Quy trình chuyển khoa. * Quy trình chuyển viện. * Quy trình ra viện. * Bàn giao giữa các ca. * Ghi chép và bảo quản hồ sơ bệnh án * Công khai thuốc * Quy trình thanh toán viện phí. * Quy trình về phân cấp CS cho BN của khoa. * Quy trình về sử dụng thuốc cho bệnh nhân. * Hướng dẫn và giáo dục sức khoẻ. * Quy định báo cáo và xử lý những rủi ro do vật sắc nhọn trong quá trình làm việc. * Quy định về chế độ giao tiếp tại khoa. * Qyu định về chế độ khen thưởng và kỹ luật tại khoa. * Quy định về thu gom, vận	1 2 5 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			

			chuyển chất thải rắn trong khoa. * Quy định về tiêu chuẩn chăm sóc dựa trên QTKTBV và đặc điểm của chuyên khoa, của BV: thay băng, thông tiểu, dẫn lưu, phòng chống loét…				
2	Quy trình	Theo mẫu số 2 của quyết định 934/2001/QĐ-BYT	Kết quả lần kiểm tra sau cao hơn làn trước và sau một năm đạt > 95%	20			
3	Kết quả	-Ngày ĐT trung bình 1 bệnh nhân. -Tỷ lệ tử vong. -Tỷ lệ nhiễm khuẩn BV -Tai nạn và sai sót chuyên môn. - Đơn thưa, phàn nàn, khiếu nại về tinh thần thái độ của CBCC trong khoa - BN được giải thích về bệnh tật, hướng dẫn cách tự chăm sóc, phòng bệnh và giáo dục sức khoẻ. - BN hài lòng cao với công tác chăm sóc và điều trị tại khoa (theo mẫu số 3/KSCSTD).	- Bằng hoặc thấp hơn kế hoạch của bệnh viện - Thấp hơn so với tỉ lệ quy định - Giảm so với giai đoạn trước khi thực hiện thí điểm. - Không có - Không có. - 100% BN trả lời được giải thích về tình trạng bệnh, được phổ biến về phương pháp điều trị, về chế độ dinh dưỡng, và cách tự theo dõi, chăm sóc và phòng bệnh tại gia đình.	3 2 5 5 5 5 5			
Tổng số điểm:				100			

Phân loại:

Tốt >= 90% tổng số điểm ☐

Khá >= 80% đến < 90% ☐

Long Xuyên, ngày ……. tháng ……. năm ……..

Đơn vị đđược kiểm tra

TM Đoàn kiểm tra

(BM05/QĐi01-ĐD)

HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC SAU KIỂM TRA

Số TT	TỒN TẠI	NGUYÊN NHÂN	GIẢI PHÁP	CÁ NHÂN/ ĐƠN VỊ		THỜI GIAN	KẾT QUẢ MONG ĐỢI
				Thực hiện	Hỗ trợ		

Long Xuyên, ngày ……. tháng ……. năm ……..

Phòng Điều dưỡng | Đơn vị đđược kiểm tra | TM Đoàn kiểm tra

(BM06/QĐi01-ĐD)

LỊCH KIỂM TRA CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG

KHỐI	Ngày KT	KHOA KIỂM TRA	KHOA ĐƯỢC KIỂM	GHI CHÚ
Nội	5 và 20	Nhi	Nội tổng hợp	
		Hồi sức	Nội tim mạch & lão học	
		Truyền nhiễm	Lao	
	6 và 21	Nội tim mạch & lão học	Nhi	
		Lao	Hồi sức	
		Nội tổng hợp	Truyền nhiễm	
Ngoại	5 và 20	Ngoại tổng hợp	Phẫu thuật gây mê hồi sức	
		Tâm thần	Chấn thương chỉnh hình	
		Cấp cứu	Phụ sản	
	6 và 21	Chấn thương chỉnh hình	Ngoại tổng hợp	
		Phụ sản	Tâm thần	
		Phẫu thuật gây mê hồi sức	Cấp cứu	
Chuyên Khoa	5 và 20	Răng Hàm Mặt	Giải phẩu bệnh lý	
		Mắt	Tai mũi họng	
		Xét nghiệm	Da liễu	
		Y học cổ truyền	Dinh dưỡng	
		Khám bệnh	Chẩn đđóan hình ảnh	
	6 và 21	Tai Mũi Họng	Răng hàm mặt	
		Da liễu	Mắt	
		Dinh dưỡng	Xét nghiệm	
		Chẩn đđoán hình ảnh	Y học cổ truyền	
		Giải phẩu bệnh lý	Khám bệnh	

(BM07/QĐi01-ĐD)

SỔ KIỂM TRA CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG.

Thường quy Đột xuất Ngày……..tháng…….năm

Đoàn kiểm tra

……
……
……
……
……
……

Nội dung kiểm tra:

……
……
……
……
……
……
……

Nhận xét và đề nghị:

……
……
……
……
……
……
……

Hướng giải quyết:

……
……
……
……
……
……

T/M ĐOÀN KIỂM TRA TRƯỞNG KHOA

Họ và tên:…….. Họ và tên:…….

(BM08/QĐi01-ĐD)

SỔ THEO DÕI CỦA ĐIỀU DƯỠNG TRƯỞNG KHỐI

KHOA: ……/BVĐKTTAG

Ngày lần 1	Nội dung thực hiện	Hướng giải quyết	Ký tên xác nhận *(I: Thực hiện, II : Giám sát)*						Ngày lần 2	Nội dung giám sát, kiểm tra
			NV		ĐDTK		PDD			
			I	II	I	II	I	II		

(BM09/QĐi01-ĐD)

BÁO CÁO TRỰC ĐIỀU HÀNH & ĐIỀU DƯỠNG TRƯỞNG

(Ngày: / / 200)

* Trực Điều hành:

* Trực Điều dưỡng:

I/. Công tác kiểm tra:

- Nhân sự :……..
- Đồng phục ……
- Tinh thần thái độ phục vụ ……
- Thực hiện các quy trình kỹ thuật ……
- Vệ sinh ……
- Trật tự ……..

II/ Công tác chuyển viện:

1/ Trong giờ hành chính:

- Tổng số:
- Quá khả năng:
- Tái khám:

2/ Trong giờ trực:

- Tổng số:
- BN……,tuổi…….. Số vào viện……

Chẩn đoán:

Lý do chuyển viện:

III/ Công tác chuyển khoa:

IV/ Công tác mời tham vấn thường trú:

V/ Công tác khác:……

VI/. Bàn giao:

.....

.....

.....

.....

TRỰC ĐIỀU HÀNH TRỰC ĐIỀU DƯỠNG

Người nhận Người giao

(BM10/QiĐ01-ĐD)

BẢNG TỔNG KẾT ĐIỂM KIỂM TRA CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG

STT	KHOA - PHÒNG	Công tác Điều dưỡng		Ghi chú
		Điểm chuẩn	Điểm đạt	
1	Nội tổng hợp	18		
2	Ngoại tổng hợp	18		
3	Phụ sản	18		
4	Nhi	18		
5	Chấn thương Chỉnh hình	18		
6	Cấp Cứu	18		
7	Hồi Sức	18		
8	Phẫu thuật GMHS	18		
9	Khám Bệnh	18		
10	Truyền Nhiễm	18		
11	Lao	18		
12	Nội TM&LH	18		
13	Tâm Thần	18		
14	Răng Hàm Mặt	18		
15	Tai Mũi Họng	18		
16	Mắt	18		
17	Da Liễu	18		
18	Y học Cổ truyền	18		
19	Dinh Dưỡng	16		
20	Chẩn đoán hình ảnh	16		
21	Xét Nghiệm	08		
22	Giải phẫu bệnh lý	08		
	Tổng cộng:	372		

TP Long Xuyên, ngày tháng năm

Phòng Điều dưỡng

SỞ Y TẾ AN GIANG
BỆNH VIỆN ĐKTT

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

Ký hiệu: QT01-ĐD

Long Xuyên, ngày 25 tháng 03 năm 2009

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH

Biên soạn	Giám đốc
CN Huỳnh Thị Mỹ Thanh	TSBS Nguyễn Văn Sách

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ
SỰ HÀI LÒNG VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH
CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH

I/. MỤC ĐÍCH:

- Nhằm nâng cao chất lượng khám, điều trị và chăm sóc trong bệnh viện.
- Cải tiến phương pháp phục vụ người bệnh.
- Thực hiện dân chủ đối với người bệnh và người nhà người bệnh.

II/. HÌNH THỨC THU THẬP THÔNG TIN:

- Phản ánh trực tiếp với thầy thuốc tại các khoa, phòng; với cán bộ lãnh đạo tại Phòng tiếp dân, với Ban Giám đốc bệnh viện.
- Gửi văn bản ý kiến phản ánh vào hòm thư góp ý của bệnh viện đặt tại các khoa.
- Qua đường dây nóng của bệnh viện.
- Phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú.
- Phiếu phản ánh của người bệnh và gia đình người bệnh.
- Qua sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp khoa, cấp bệnh viện.

III/. XỬ LÝ- TỔNG KẾT- ĐÁNH GIÁ:

A. Xử lý thông tin:

A1. Xử lý nóng: bao gồm phản ánh trực tiếp, qua đường dây nóng.

Bước 1: Nhiệm vụ của người nhận thông tin :

- Ghi nhận thông tin phản ánh và giải quyết những phản ánh của người bệnh và gia đình người bệnh theo thẩm quyền của người nhận thông tin.
- Trình với Lãnh đạo cấp trên các ý kiến đóng góp ngoài khả năng giải quyết của người nhận thông tin
- Thông báo cho người có ý kiến phản ánh kết quả giải quyết.

Bước 2: Lưu giữ thông tin:

Những thông tin phản ánh được ghi vào sổ ghi nhận và giải quyết phản ánh của người bệnh và gia đình người bệnh (BM01- QT01-ĐD); báo cáo với Lãnh đạo cấp trên những thông tin được đóng góp, cách giải quyết, kết quả giải quyết và những đề nghị (nếu có).

A2. Xử lý theo lịch: bao gồm các phản ánh được ghi nhận qua hòm thư góp ý, phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội- ngoại trú, phiếu phản ánh của người bệnh, sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp khoa, cấp bệnh viện.

Bước 1: Nhiệm vụ của người nhận thông tin:

- Ghi nhận thông tin phản ánh.
- Làm việc với Ban lãnh đạo đơn vị có ý kiến phản ánh để xác minh sự việc và giải quyết những phản ánh của người bệnh và gia đình người bệnh theo thẩm quyền của người nhận thông tin.
- Trình với Lãnh đạo cấp trên các ý kiến đóng góp ngoài khả năng giải quyết của mình.

Bước 2: Lưu giữ thông tin:

Thông tin phản ánh được ghi vào sổ ghi nhận theo loại hình phản ánh:

- Đối với những thông tin nhận từ:

+ Hòm thư góp ý được ghi vào sổ ghi nhận và giải quyết phản ánh của người bệnh và gia đình người bệnh (BM01-QT01-ĐD).

+ Đường dây nóng được ghi vào sổ trực Điều hành-Điều dưỡng (BM09-QT01-ĐD).

- Đối với những thông tin nhận qua:

+ Buổi sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp khoa được ghi vào sổ sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp khoa (BM02-QT01-ĐD)

+ Buổi sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp bệnh viện được ghi vào sổ sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp bệnh viện (BM03-QT01-ĐD)

+ Phiếu khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội- ngoại trú thì được ghi vào biên bản tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh (BM07-QT01-ĐD).

+ Phiếu khảo sát phản ánh của người bệnh thì được ghi vào biên bản tổng hợp kết quả khảo sát phản ánh của người bệnh (BM08-QT01-ĐD).

B/. Tổng kết- Đánh giá:

* Lịch tổng kết: ngày, tuần, tháng, quý, năm

- Hàng ngày: bao gồm phản ánh trực tiếp, đường dây nóng.
- Hàng tuần: bao gồm phản ánh trực tiếp, đường dây nóng, hòm thư góp ý , sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp khoa
- Hàng tháng/quý/năm: bao gồm tất cả các loại hình phản ánh.

* Nội dung tổng kết: theo biên bản tổng hợp của các loại hình phản ánh.
* Người tổng hợp: Phòng Điều dưỡng
* Trình Ban Giám đốc biên bản tổng kết.

IV/. PHỔ BIẾN THÔNG TIN:

* Người phổ biến thông tin: Ban Giám đốc, Ban kiểm tra đặc biệt, Phòng Điều Dưỡng, Ban chủ nhiệm khoa/phòng.
* Nơi nhận thông tin: cá nhân, khoa/phòng, đoàn thể.
* Thời gian phổ biến: chậm nhất sau 2 ngày kể từ ngày văn bản ban hành.
* Hình thức phổ biến thông tin:

- Trực tiếp.
- Qua điện thoại.
- Gửi văn bản phản hồi.
- Gửi văn bản xin ý kiến của lãnh đạo cấp trên.

* Nội dung thông tin cần phổ biến bao gồm:

- Người phản ánh
- Nội dung phản ánh
- Cách giải quyết
- Kết quả
- Đề nghị

V/. PHỤ LỤC: *LIỆT KÊ TÊN CÁC LOẠI SỔ VÀ SỐ HIỆU*

1/. Sổ ghi nhận và giải quyết phản ảnh của NB: (BM01-QT01-ĐD)

2/. Sổ sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp khoa (BM02-QT01-ĐD)

3/. Sổ sinh hoạt Hội đồng người bệnh cấp bệnh viện (BM03-QT01-ĐD)

4/. Quy trình khảo sát ý kiến và sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú tại BVĐKTTAG (QT01-ĐD)

5/. Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú (BM04-QT01-ĐD) (Bộ Y Tế)

6/. Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú (BM05-QT01-ĐD)

7/. Phiếu khảo sát phản ánh của người bệnh (BM06-QT01-ĐD)

8/. Biên bản tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh (BM07-QT01-ĐD)

9/. Biên bản tổng hợp kết quả sự hài lòng và giải quyết phản ánh của người bệnh (BM08-QT01-ĐD).

10/. Sổ trực Điều hành-Điều dưỡng trưởng (BM09-QT01-ĐD).

(BM01-QT01-ĐD)

SỔ GHI NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI BỆNH

Ngày	Người phản ánh	Nội dung	Người nhận thông tin	Hướng giải quyết	Kết quả	Ghi chú

(BM02-QT01-ĐD)

SỔ SINH HOẠT HỘI ĐỒNG NGƯỜI BỆNH CẤP KHOA

I/. Hành chánh:

+ Chủ tọa:(Người bệnh)
+ Thư ký *(Điều dưỡng trưởng khoa):*
+ Số lượng, thành phần người dự họp:
+ Đại diện Bệnh viện:

II/ Nội dung:

(1) ĐDTK tóm tắt tình hình ưu khuyết điểm:

a- Bệnh viện.

. Công tác chuyên môn chăm sóc người bệnh.
. Công tác chăm sóc, ăn uống theo bệnh lý
. Đảm bảo dụng cụ sinh hoạt cho người bệnh.

b. Người bệnh:

. Tin tưởng, an tâm điều trị, chấp hành mệnh lệnh điều trị.
. Giữ gìn, bảo quản tài sản được sử dụng.
.Giữ gìn trật tự vệ sinh buồng bệnh.
. Những trường hợp cá biệt can góp ý.
…….

(2) Thảo luận bổ sung của hội đồng
(3) Kết luận.
(4) Phổ biến chủ trương mới…
(5) Ý kiến tiếp thu của khoa sau mỗi lần góp ý của NB.

Chủ tọa	Ban chủ nhiệm khoa	Thư ký
(ký tên)	ký tên)	(ký tên)

Ghi chú:
Sau buổi họp ĐDTK hoặc Trưởng khoa có ý kiến tiếp thu, giải quyết hoặc giải thích rõ, ghi dưới mỗi lần họp hội đồng NB không để quá 7 ngày.

(BM03-QT01-ĐD)

SỔ SINH HOẠT HỘI ĐỒNG NGƯỜI BỆNH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM AN GIANG

I/. Thành phần tham dự:

+ Đại diện Ban Giám đốc:
+ Thư ký *(Điều dưỡng trưởng bệnh viện):*
+ Thành viên khác:

- Người bệnh và người nhà người bệnh:
  + Chủ tọa:
  + Hiện diện:

II/ Nội dung:

(1) Bệnh viện phổ biến cho người bệnh:
- Nội quy bệnh viện.
- Quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh.

(2) Tổng hợp ý kiến đóng góp của người bệnh:

1. Tinh thần thái độ phục vụ:
2. Trật tự - vệ sinh:
3. Cơ sở vật chất của khoa/BV:
4. Ý kiến khác:
5. Đề nghị:

(3) Trả lời ý kiến của người bệnh:
(4) Giáo dục sức khỏe:

Chủ tọa	Ban chủ nhiệm khoa	Thư ký
(ký tên)	(ký tên)	(ký tên)

Ghi chú:
Sau buổi họp, thư ký chuyển ý kiến đóng góp của người bệnh đến các khoa/phòng có liên quan để xác minh sự việc và hướng giải quyết của khoa.

Sở Y Tế An Giang
BỆNH VIỆN ĐKTT

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

BM04-QT01-ĐD

TP Long Xuyên, ngày tháng năm 200

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM AN GIANG

Xin Ông (Bà) vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu (X) vào ô thích hợp. Sự hợp tác của Ông (Bà) sẽ giúp cho bệnh viện nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và cải tiến phương thức phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn.

* THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH:

-Tôi là người bệnh □ . Tôi là thân nhân người bệnh □

- Người bệnh:

. Có thẻ Bảo hiểm y tế bắt buộc □ . Có thẻ Bảo hiểm y tế tự nguyện □

. Thu phí □ . Khác □

- Người bệnh đang nằm điều trị tại buồng bệnh số…..…, khoa ……

* Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH:

1/ Ông (Bà) có được nhân viên y tế đón tiếp niềm nở và hướng dẫn tận tình không?

a. Có □ b. Không □

2/ Nhân viên y tế có lời nói hoặc thái độ thiếu lịch sự, gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông (Bà) không?

a. Có □ b. Không □

3/ Nhân viên y tế có giải thích đầy đủ về bệnh, phương pháp điều trị cho Ông (Bà) không?

a. Có □ b. Không □

4/ Nhân viên y tế có hướng dẫn cách sử dụng thuốc và chế độ ăn cho Ông (Bà) không?

a. Có □ b. Không □

5/ Nhân viên y tế có giới thiệu cho Ông (Bà) mua thuốc hoặc đến khám bệnh ở bên ngoài bệnh viện không?

a. Có □ b. Không □

6/ Nhân viên y tế có hướng dẫn nội quy, quyền và nghĩa vụ của người bệnh cho Ông (Bà) không?

a. Có □ b. Không □

7/ Ông (Bà) có được công khai thuốc (toa thuốc và nhận đủ thuốc được in trong toa) và được công khai vật tư tiêu hao (drap giường, quần áo…) sử dụng hàng ngày không?

a. Có □ b. Không □

8/ Thời gian chờ đợi của Ông (Bà) để được khám bệnh, điều trị và chăm sóc?

a. Chấp nhận được □ b. Lâu quá □

9/ Nhân viên y tế có cử chỉ, lời nói biểu hiện sự gợi ý tiền, quà biếu không?

a. Có □ b. Không □

10/ Mức độ hài lòng chung của Ông (Bà) trong thời gian nằm viện?

a. Hài lòng □ b. Tạm được □ c. Chưa hài lòng □

* <u>ĐỀ NGHI VÀ GÓP Ý CỦA ÔNG (BÀ) ĐỐI VỚI BỆNH VIỆN</u>:

……
……..……
……
……
……
……
……
……

Xin chân thành cám ơn Ông (Bà)

Sở Y Tế An Giang
BỆNH VIỆN ĐKTT

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

BM05-QT01-ĐD

TP Long Xuyên, ngày tháng năm 200

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH

TẠI KHOA KHÁM BỆNH VIỆN ĐA KHOA TRUNG TÂM AN GIANG

Xin Ông (Bà) vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu (X) vào ô thích hợp. Sự hợp tác của Ông (Bà) sẽ giúp cho bệnh viện nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và cải tiến phương thức phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn.

*** THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH:**

-Tôi là người bệnh ☐ . Tôi là thân nhân người bệnh ☐

- Người bệnh đến khám lần thứ (1,2,3,…) ☐

. Có thẻ Bảo hiểm y tế bắt buộc ☐ . Có thẻ Bảo hiểm y tế tự nguyện ☐

. Thu phí ☐ . Khác ☐

- Tôi đến khám ở buồng khám bệnh số ……

*** Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH:**

1/ Ông (Bà) có được nhân viên y tế đón tiếp niềm nở và hướng dẫn tận tình không?

a. Có ☐ b. Không ☐

2/ Nhân viên y tế có lời nói hoặc thái độ thiếu lịch sự , gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông (Bà) không?

a. Có ☐ b. Không ☐

3/ Nhân viên y tế có giải thích đầy đủ về bệnh, phương pháp điều trị cho Ông (Bà) không?

a. Có ☐ b. Không ☐

4/ Nhân viên y tế có hướng dẫn cách sử dụng thuốc cho Ông (Bà) không?

a. Có ☐ b. Không ☐

5/ Nhân viên y tế có giới thiệu cho Ông (Bà) mua thuốc hoặc đến khám bệnh ở bên ngoài bệnh viện không?

a. Có ☐ b. Không ☐

6/ Nhân viên y tế có cử chỉ, lời nói biểu hiện sự gợi ý tiền, quà biếu không?

a. Có ☐ b. Không ☐

7/ Thời gian chờ đợi của Ông (Bà) để được nhận sổ đến buồng khám bệnh:

15 phút ☐ 25 phút ☐ 35 phút ☐

45 phút □ 60 phút □ >60 phút □

8/ Thời gian chờ đợi của Ông (Bà) để được khám bệnh:

15 phút □ 25 phút □ 35 phút □
45 phút □ 60 phút □ >60 phút □

9/ Thời gian chờ đợi của Ông (Bà) để được nhận thuốc BHYT:

15 phút □ 25 phút □ 35 phút □
45 phút □ 60 phút □ >60 phút □

10/ Mức độ hài lòng chung của Ông (Bà) trong thời gian đến khám bệnh?

a. Hài lòng □ b.Tạm được □ c. Chưa hài lòng □

*** <u>ĐỀ NGHỊ VÀ GÓP Ý CỦA ÔNG (BÀ) ĐỐI VỚI BỆNH VIỆN</u>:**

……
……
……
……
……
……
……
…….....

Xin chân thành cám ơn Ông (Bà)

Sở Y Tế An Giang
BỆNH VIỆN ĐKTT

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

BM06-QT01-ĐD

PHIẾU PHẢN ÁNH NGƯỜI BỆNH

Xin Ông (Bà) vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách đánh dấu (X) vào ô thích hợp. Sự hợp tác của Ông (Bà) sẽ giúp cho bệnh viện nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và cải tiến phương thức phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn.

1/ Nhân viên y tế có ăn nói lịch sự với Ông/Bà không?

a. Có ☐
b. Một số nhân viên nói không lịch sự ☐
c. Không ☐
Nhân viên nào nói không lịch sự (ghi tên hoặc ngày giờ…) ……

2/ Nhân viên y tế có cáu gắt, nạt nộ Ông (Bà) không?

a. Có ☐
b. Một số nhân viên có cáu gắt ☐
Nhân viên nào cáu gắt (ghi tên hoặc ngày giờ…) ……
c. Không ☐

3/ Nhân viên y tế có hướng dẫn nội quy khoa trại, cách dùng thuốc, chế độ ăn cho Ông (Bà) không?

a. Có ☐
b. Một số nhân viên không hướng dẫn ☐
c. Không ☐
Nhân viên nào không hướng dẫn (ghi tên hoặc ngày giờ…) ……

4/ Nhân viên y tế có gợi ý đòi tiền bồi dưỡng không?

a. Có ☐
b. Một số nhân viên có gợi ý ☐
Nhân viên nào gợi ý (ghi tên hoặc ngày giờ…) ……
c. Không ☐

* Ý KIẾN KHÁC:

……

……

……

Xin chân thành cám ơn Ông (Bà)

Ngày: ……/……/ 200……

Người khảo sát

BM07-QT01-ĐD

BỆNH VIỆN ĐKTT AN GIANG	**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH**
P. Điều dưỡng	

* Thời gian khảo sát: …ngày (từ ngày đến ngày)

* Địa điểm khảo sát: Các khoa lâm sàng và Khoa Khám bệnh-BVĐKTTAG.

1. CÁC NỘI DUNG:

1.1. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ: (BM04-QT01ĐD)

1.1.1. Số lượng khảo sát: 10% số người bệnh đang nằm điều trị tại các khoa.

Số lượng khảo sát cụ thể ở các khoa như sau:

STT	KHOA	SL	STT	KHOA	SL
01	Hồi Sức		09	Cấp cứu	
02	Nội TH		10	PT-GMHS	
03	Nội TM&LH		11	Ngoại TH	
04	Nhi		12	CTCH	
05	Truyền Nhiễm		13	Phụ sản	
06	Lao		14	Mắt	
07	Tâm Thần		15	TMH	
08	RHM				

1.1.2 Kết quả :

* Tổng số điểm của mỗi phiếu: 12 điểm.

* Số phiếu phát ra: ……. – Số phiếu thu vào: ……. , tất cả đều hợp lệ.

* Trong ……phiếu có: ……..phiếu (%) đạt điểm, ….. phiếu (%) đạt điểm , ….phiếu (%) đạt điểm 10, và ….phiếu (%) đạt dưới 10 điểm: (… phiếu thuộc khoa …..)

* Kết quả chung: đạt ……%, cụ thể như sau:

Câu 1: Nhân viên y tế (NVYT) đón tiếp niềm nở và tận tình. %

Câu 2: NVYT có lời nói hoặc thái độ thiếu lịch sự gây phiền ha, sách nhiễu. %

Câu 3: NVYT giải thích đầy đủ về bệnh và phương pháp điều trị. %

Câu 4: NVYT có hướng dẫn cách sử dụng thuốc và chế độ ăn. %

Câu 5: NVYT có giới thiệu mua thuốc hoặc khám bệnh ở bên ngoài. %

Câu 6: NVYT có hướng dẫn nội quy quyền và nghĩa vụ của người bệnh. %

Câu 7: NVYT có công khai thuốc và vật tư tiêu hao sử dụng hàng ngày. %

Câu 8: Chấp nhận được thời gian chờ đợi để được khám, điều trị và chăm sóc. %

Câu 9: NVYT không có cử chỉ, lời nói biểu hiện sự gợi ý tiền, quà biếu. %

Câu 10: Mức độ hài lòng chung trong thời gian nằm viện. %

1.1.3. Ý kiến đóng góp đối với các khoa lâm sàng:
* Tinh thần thái độ phục vụ:
* Cơ chế:
* Vệ sinh:
* Đề nghị:
1.1.4. Nhận xét:

2. SO SÁNH KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH:

2.1.So sánh kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú:

STT	NỘI DUNG	KẾT QUẢ	
		Quí %	Quí %
Câu 1:	Nhân viên y tế (NVYT) đón tiếp niềm nở và tận tình.		
Câu 2:	NVYT có lời nói hoặc thái độ thiếu lịch sự gây phiền hà, sách nhiễu.		
Câu 3:	NVYT giải thích đầy đủ về bệnh và phương pháp điều trị.		
Câu 4:	NVYT có hương dẫn cách sử dụng thuốc và chế độ ăn.		
Câu 5:	NVYT có giới thiệu mua thuốc hoặc khám bệnh ở bên ngoài.		
Câu 6:	NVYT có hướng dẫn nội quy quyền và nghĩa vụ của NB khi nằm viện.		
Câu 7:	NVYT có công khai thuốc và vật tư tiêu hao sử dụng hàng ngày.		
Câu 8:	Chấp nhận được thời gian chờ đợi để được khám, điều trị và chăm sóc.		
Câu 9:	NVYT không có cử chỉ, lời nói biểu hiện sự gợi ý tiền, quà biếu.		
Câu 10:	Mức độ hài lòng chung trong thời gian nằm viện.		
KẾT QUẢ CHUNG:			

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH: (BM05-QT01-ĐD)

1.2.1. Số lượng khảo sát: 10% số người bệnh đến khám bệnh vào một ngày trước ngày khảo sát. Số lượng khảo sát cụ thể ở các buồng bệnh như sau:

STT	BUỒNG	SL	STT	BUỒNG	SL
01	Buồng 7		13	Buồng 22	
02	Buồng 8		14	Buồng 23	
03	Buồng 9		15	Buồng 24	
04	Buồng 10		16	Buồng 25	
05	Buồng 11		17	Buồng 26	

06	Buồng 14		18	Buồng 27	
07	Buồng 15		19	Buồng 29	
08	Buồng 16		20	Buồng 30	
09	Buồng 17		21	Buồng 31	
10	Buồng 18		22	Buồng 33	
11	Buồng 19		23	Buồng 35	
12	Buồng 21		24	Buồng 36	

1.2.2. Kết quả:

* Tổng số điểm của mỗi phiếu: 11 điểm (câu 8 không tính điểm).

* Số phiếu phát ra: ….. Số phiếu thu vào: ….. (…. phiếu có thẻ BHYT),tất cả đều hợp lệ.

* Trong ….. phiếu có ….. phiếu (%) đạt điểm 11/11, …..phiếu (%) đạt điểm 10/11, ….. phiếu (%) đạt điểm 9/11, và …. phiếu (%) đạt dưới 9 điểm: (… phiếu thuộc buồng ….).

* Kết quả chung: đạt %, cụ thể như sau:

Câu 1: Nhân viên y tế (NVYT) đón tiếp niềm nở và hướng dẫn tận tình. %
Câu 2: NVYT có lời nói hoặc thái độ thiếu lịch sự, gây phiền hà, sách nhiễu %
Câu 3: NVYT giải thích đầy đủ về bệnh và phương pháp điều trị. %
Câu 4: NVYT có hướng dẫn cách sử dụng thuốc. %
Câu 5: NVYT có giới thiệu mua thuốc hoặc khám bệnh ở bên ngoài. %
Câu 6: NVYT có cử chỉ, lời nói biểu hiện sự gợi ý tiền, quà biếu. %
Câu 7: Thời gian chờ đợi để được nhận sổ đến buồng khám bệnh. %
Câu 8: Thời gian chờ đợi để được khám bệnh. %
Câu 9: Thời gian chờ đợi để được nhận thuốc BHYT. %
Câu 10: Mức độ hài lòng chung trong thời gian khám bệnh. %

* 1.2.3. Ý kiến đóng góp đối với Khoa Khám bệnh:

* Tinh thần thái độ phục vụ:
* Cơ chế:
* Thời gian chờ đợi:
* Đề nghị:

2.1.4. Nhận xét:

3.1. So sánh kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại Khoa Khám Bệnh:

STT	NỘI DUNG	KẾT QUẢ	
		Quí /200 (n=) %	Quí /200 (n=) %
Câu 1:	Nhân viên y tế (NVYT) đón tiếp niềm nở và hướng dẫn tận tình.		
Câu 2:	NVYT có lời nói hoặc thái độ thiếu lịch sự, gây phiền hà, sách nhiễu		
Câu 3:	NVYT giải thích đầy đủ về bệnh và phương pháp điều		

	trị.		
Câu 4:	NVYT có hướng dẫn cách sử dụng thuốc.		
Câu 5:	NVYT có giới thiệu mua thuốc hoặc khám bệnh ở bên ngoài.		
Câu 6:	NVYT có cử chỉ, lời nói biểu hiện sự gợi ý tiền, quà biếu.		
Câu 7:	Thời gian chờ đợi để được nhận sổ đến buồng khám bệnh.		
Câu 8:	Thời gian chờ đợi để được khám bệnh.		
Câu 10:	Mức độ hài lòng chung trong thời gian khám bệnh.		
KẾT QUẢ CHUNG:			
	Đối với người bệnh có BHYT	(n=)	(n=)
Câu 9:	Thời gian chờ đợi để nhận thuốc BHYT không quá 30 phút.		

3. ĐỀ XUẤT:

Ngày: / /200
TM Ban Khảo sát HLNB
Ký tên:

Ý KIẾN CỦA GIÁM ĐỐC: Đồng ý ☐ Cần sửa đổi ☐

Ý kiến sửa đổi:

……
……
……
……
……
……
……
……
……

Ngày: / / 200
Ký tên:

BỆNH VIỆN ĐKTT AN GIANG	**BẢNG TỔNG KẾT KHẢO SÁT PHẢN ÁNH VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI BỆNH Tháng /200**
P. Điều dưỡng	

** Thời gian khảo sát: ...ngày (từ ngày đến ngày)*
** Địa điểm khảo sát: Các khoa lâm sàng và Khoa Khám bệnh-BVĐKTTAG.*

2. CÁC NỘI DUNG:

2.1. KẾT QUẢ KHẢO SÁT PHẢN ÁNH: (BM06-QT01-ĐD)

1.1.1. Số lượng khảo sát: 10% số người bệnh đang nằm điều trị tại các khoa và 10% số lượng người bệnh đến khám bệnh.

1.1.3 Kết quả :

* Tổng số điểm của mỗi phiếu: 08 điểm.

* Số phiếu phát ra: ……. – Số phiếu thu vào: ……. , tất cả đều hợp lệ.

* Trong ……phiếu có: ……..phiếu (%) đạt điểm 8/8, ….. phiếu (%) đạt điểm 7/8, ….. phiếu (%) đạt điểm 6/8, ….. phiếu (%) đạt điểm 5/8, ….. phiếu (%) đạt điểm 4/8, và ….phiếu (%) đạt dưới 4 điểm: (… phiếu thuộc khoa …..)

Câu 1:	Nhân viên y tế có ăn nói lịch sự với Ông/Bà không.	%
Câu 2:	Nhân viên y tế có cáu gắt, nạt nộ Ông/Bà không.	%
Câu 3:	Nhân viên y tế có hướng dẫn nội quy khoa trại, cách dùng thuốc, chế độ ăn, phương pháp điều trị cho Ông/Bà không.	%
Câu 4:	Nhân viên y tế có gợi ý đòi tiền bồi dưỡng không.	%
Câu 5:	Ý kiến khác	%

 Kết quả chung: đạt ……%, cụ thể như sau:

Số TT	KHOA	SL	ĐIỂM ĐẠT					Ý KIẾN ĐÓNG GÓP			
1	Khám bệnh		C1	C2	C3	C4	%	TTTĐ (+)	TTTĐ (-)	Khác	NỘI DUNG
2	Hồi Sức										
3	Nội TH										
4	Nội TM&LH										
5	Nhi										
6	Truyền Nhiễm										
7	Lao										
8	Tâm Thần										
9	RHM										
10	Cấp cứu										
11	PT-GMHS										
12	Ngoại TH										
13	CTCH										
14	Phụ sản										
15	Mắt										
16	TMH										
Kết quả chung:											

1.1.3. <u>Tổng hợp ý kiến đóng góp:</u>

* Tinh thần thái độ phục vụ:
* Cơ chế:
* Vệ sinh:
* Đề nghị:

1.1.4. So sánh kết quả khảo sát phản ánh người bệnh với quý trước:

STT	NỘI DUNG	KẾT QUẢ	
		Quí /200 (n=) %	Quí /200 (n=) %
Câu 1:	Nhân viên y tế có ăn nói lịch sự với Ông/Bà không.		
Câu 2:	Nhân viên y tế có cáu gắt, nạt nộ Ông/Bà không.		
Câu 3:	Nhân viên y tế có hướng dẫn nội quy khoa trại, cách dùng thuốc, chế độ ăn, phương pháp điều trị cho Ông/Bà không.		
Câu 4:	Nhân viên y tế có gợi ý đòi tiền bồi dưỡng không.		
Câu 5:	Ý kiến khác		

2. HƯỚNG GIẢI QUYẾT:
3. NHẬN XÉT:

4. ĐỀ XUẤT:

Ngày: / /200
TM Ban Khảo sát HLNB
Ký tên:

Ý KIẾN CỦA GIÁM ĐỐC: Đồng ý ☐ Cần sửa đổi ☐

Ý kiến sửa đổi:

……
……
……
……
……
……
……
……
……

Ngày: / / 200
Ký tên:
(ký và ghi rõ họ tên)

SỞ Y TẾ AN GIANG
BỆNH VIỆN ĐA KHOA
TRUNG TÂM AN GIANG

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

Long Xuyên, ngày 25 tháng 03 năm 2009

Ký hiệu: MTCL01-ĐD

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG
CÔNG TÁC ĐIỀU DƯỠNG

Biên soạn	Giám đốc
CN Huỳnh Thị Mỹ Thanh	TSBS Nguyễn Văn Sách

Mục tiêu 1:

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH

TÊN MỤC TIÊU	CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH
Mục đích:	- Nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh. - Chăm sóc NB an toàn.
Công thức đo:	- Tỉ lệ % = (TS điểm đạt / TS điểm chuẩn) x 100
Nguồn dữ liệu:	- Bảng kiểm tra công tác điều dưỡng (mục ….) - Bảng kiểm các quy trình kỹ thuật điều dưỡng. - Hồ sơ bệnh án.
Kết quả phải đạt:	Đạt ≥ 95%
Tần suất đo:	Hàng tháng.
Người chịu trách nhiệm đo:	Nhân viên phòng ĐD và ĐDTK
Người chịu trách nhiệm hành động đối với dữ liệu:	Nhân viên phòng ĐD, ĐDTK và ĐDV
Kế hoạch hành động:	*(Theo bảng đính kèm)*

BẢNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH

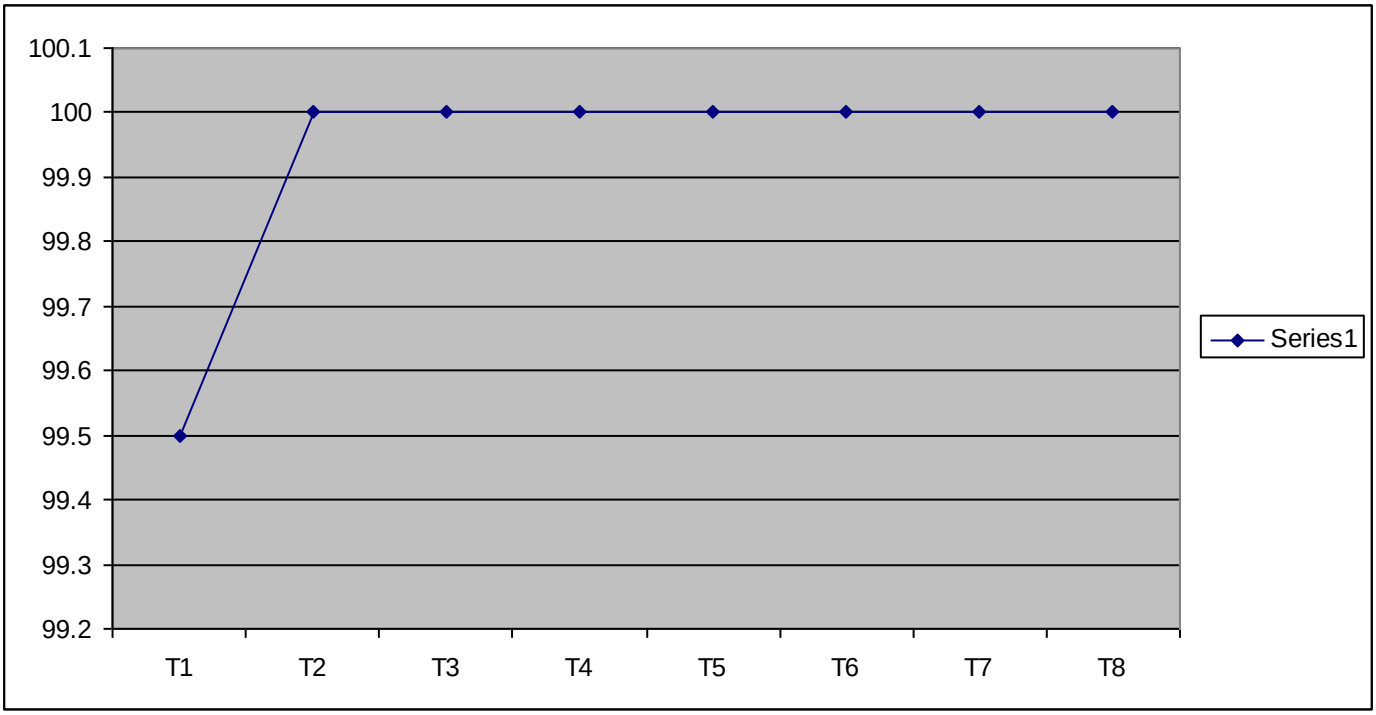
Số TT	Hành động	Trách nhiệm	Tháng											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Soạn thảo và chỉnh sửa bảng điểm kiểm tra công tác điều dưỡng.	- P. ĐD - ĐDTK	△						△					
2	Xếp lịch kiểm tra các khoa.	- P. ĐD	△			△			△			△		
3	Chấm điểm các khoa về công tác điều dưỡng.	- P. ĐD - ĐDTK - ĐDV	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
4	Tổng hợp điểm kiểm tra công tác điều dưỡng.	- P.ĐD	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
5	Hành động khắc phục sau kiểm tra đánh giá.	- P.ĐD - BCN K - ĐDTK - ĐDV	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
6	Vẽ sơ đồ đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh.	- P. ĐD	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
7	Trình BGĐ kết quả đánh giá .	- P. ĐD	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→

Ghi chú: Từ viết tắt

- NB: Người bệnh
- P. ĐD: Phòng Điều dưỡng
- ĐDTK: Điều dưỡng trưởng khoa
- ĐDV: Điều dưỡng viên

Kết quả đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh

Tháng	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12
Đạt %	99.5	100	100	100	100	100	100	100				



Mục tiêu 2:

GIẢM PHIỀN HÀ CHO NGƯỜI BỆNH

TÊN MỤC TIÊU	GIẢM PHIỀN HÀ NGƯỜI BỆNH
Mục đích:	- Giảm phiền hà của NB và GĐNB.
Công thức đo:	- Tỉ lệ than phiền của người bệnh (%) = (Số phiếu có ý kiến phản ánh /Tổng số phiếu khảo sát) x 100
Nguồn dữ liệu:	- Phiếu phản ánh của NB và GĐNB - Phiếu khảo sát sự hài lòng của NB (nội trú, K. KB) - Bảng tổng hợp các phiếu phản ánh, phiếu khảo sát.
Kết quả phải đạt:	Tỉ lệ than phiền dưới 5%
Tần suất đo:	- Phản ánh của NB: 1 lần/ tháng (ngày 15/tháng) - Khảo sát sự hài lòng của NB: 1lần /quý
Người chịu trách nhiệm đo:	Phòng ĐD + ĐDTK
Người chịu trách nhiệm hành động đối với dữ liệu:	BCN khoa và CBVC bị phản ánh
Kế hoạch hành động:	*(Theo bảng đính kèm)*

BẢNG KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG
GIẢM PHIỀN HÀ CHO NGƯỜI BỆNH

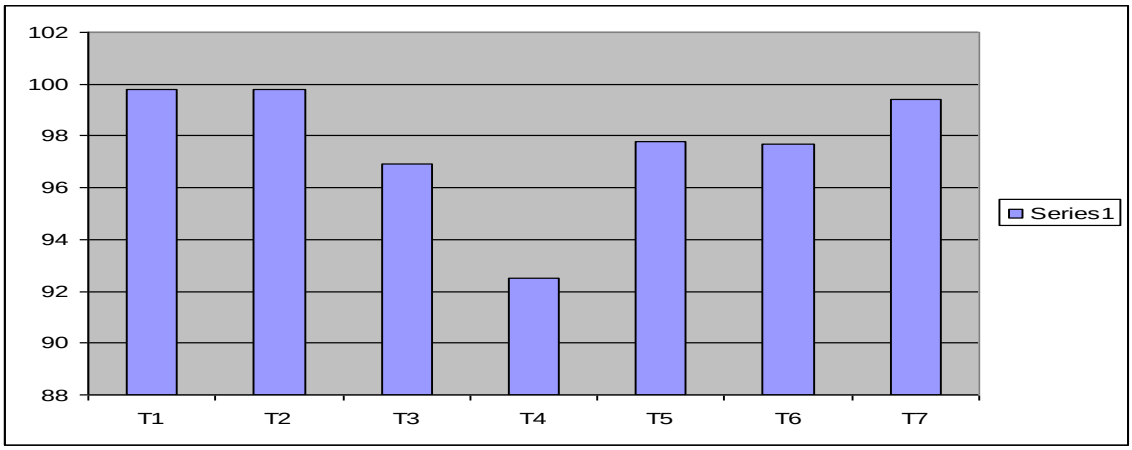
Số TT	Hành động	Trách nhiệm	Tháng											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Chỉnh sửa phiếu khảo sát phản ánh phù hợp với thực tế.	- BGĐ - P.ĐD	▲						▲					
2	Khảo sát phản ánh vào ngày 15/tháng.	- P. ĐD - ĐDTK	◄	─	─	─	─	─	─	─	─	─	─	►
3	Họp Hội đồng người bệnh.	- P. ĐD - ĐDTK	◄	─	─	─	─	─	─	─	─	─	─	►
4	Khảo sát sự hài lòng của người bệnh.	- P. ĐD - ĐDTK			▲			▲			▲			▲
5	Tiếp thu ý kiến phản ánh của NB.	- BGĐ - P.ĐD - BCN khoa	◄	─	─	─	─	─	─	─	─	─	─	►
6	Xử lý ý kiến phản ánh của NB.	- BGĐ - P.ĐD - BCN khoa	◄	─	─	─	─	─	─	─	─	─	─	►
7	Thực hiện xử lý ý kiến phản ánh của NB.	Đơn vị, cá nhân bị phản ánh	◄	─	─	─	─	─	─	─	─	─	─	►
8	Tổng hợp phản ánh của NB.	P.ĐD	◄	─	─	─	─	─	─	─	─	─	─	►
9	Tổng hợp khảo sát sự hài lòng của NB và biện pháp can thiệp.	P. ĐD			▲			▲			▲			▲
10	Vẽ sơ đồ kết quả phản ánh của NB.		◄	─	─	─	─	─	─	─	─	─	─	►
11	Vẽ sơ đồ kết quả hài lòng của NB.	- P. ĐD			▲			▲			▲			▲
12	Trình BGĐ kết quả khảo sát.	- P. ĐD	◄	─	─	─	─	─	─	─	─	─	─	►
11	Tổ chức lớp tập huấn về quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp.	- P. TCCB - P.ĐD - CBVC BV									▲			

Ghi chú: Từ viết tắt

- NB: Người bệnh
- BGĐ: Ban Giám đốc
- BCN: Ban chủ nhiệm
- CBVC: Cán bộ viên chức
- P. TCCB: Phòng Tổ chức cán bộ
- P. ĐD: Phòng Điều dưỡng
- ĐDTK: Điều dưỡng trưởng khoa

KẾT QUẢ PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI BVĐKTTAG

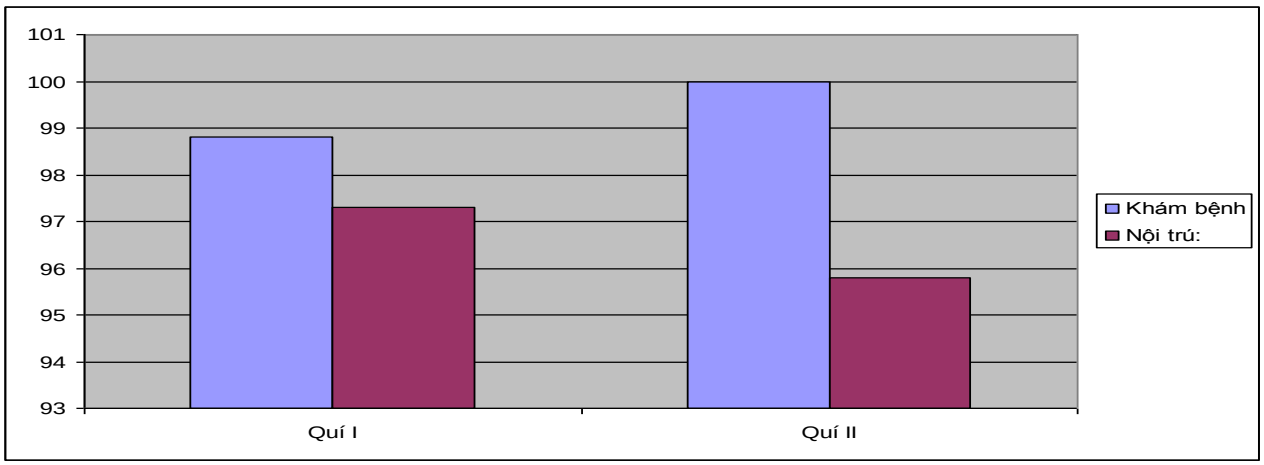
Tháng	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12
Đạt %	99.8	99.8	96.9	92.5	97.8	97.7	99.4					



SƠ ĐỒ KẾT QUẢ PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI BVĐKTTAG

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH TẠI BVĐKTTAG

	QUÝ I	QUÝ II	QUÝ III	QUÝ IV
KHÁM BỆNH	98.8	100		
NỘI TRÚ	97.3	95.8		



SÔÛ Y TEÁ TÆNH AN GIANG

BEÄNH VIEÄN ÑA KHOA
TRUNG TAÂM AN GIANG

DANH MỤC TÀI LIỆU NỘI BỘ HIỆN HÀNH

Bộ phận: Phòng Điều dưỡng

TT	Tên tài liệu	Mã số	Lần Ban Hành	Ngày Ban Hành	*Nơi lưu trữ*		Lần sửa đổi				
					Máy tính	*Tủ tài liệu*	01	02	03	04	05
1	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Viêm phổi	(BM01-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
2	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Xơ gan	(BM02-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
3	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Xuất huyết tiêu hoá	(BM03-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
4	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Đặt nội khí quản	(BM04-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
5	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Ngộ độc thuốc trừ sâu	(BM05-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
6	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Tiểu đường	(BM06-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
7	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Suy thận mãn giai đoạn cuối	(BM07-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
8	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Nhiễm trùng tiết niệu	(BM08-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
9	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Vim đa khớp	(BM09-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
10	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Vim dạ dy	(BM10-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
11	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Hạ canxi	(BM11-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
12	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Hen phế quản	(BM12-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
13	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Ngộ độc thuốc diệt chuột	(BM13-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
14	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Hạ đường huyết	(BM14-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
15	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Đau đầu chưa rõ nguyên nhân	(BM15-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
16	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Cao huyết áp	(BM16-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
17	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh bị ong đốt	(BM17-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					

18	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Nhiễm siêu vi	(BM18-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
19	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Xuất huyết não-màng não	(BM19-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
20	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Thương hàn	(BM20-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
21	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Vim cầu thận cấp	(BM21-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
22	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Chảy máu rốn	(BM22-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
23	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Uốn ván	(BM23-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
24	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Quai bị	(BM24-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
25	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Sốt xuất huyết không sốc	(BM25-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
26	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Sốt xuất huyết có sốc	(BM26-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
27	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Vng da sơ sinh	(BM27-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
28	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Tay chn miệng	(BM28-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
29	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Sốt cao co giật	(BM29-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
30	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Ngừng tim-ngừng thở	(BM30-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
31	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Tiu chảy cấp	(BM31-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
32	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Thuỷ đậu	(BM32-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
33	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Viêm phổi	(BM33-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
34	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Hạ thn nhiệt	(BM34-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
35	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Sơ sinh non tháng nhẹ cân	(BM35-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
36	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Nhiễm trng rốn	(BM36-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
37	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Thở CPAP	(BM37-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
38	Những vấn đề cần chăm sóc người bệnh Ngộ độc thuốc diệt chuột	(BM38-KH01-ĐD)	01	2008	X	X					
39	Tài liệu định hướng nhân viên mới	(BM39-KH01-ĐD)	01	2008		X					

DANH MỤC TÀI LIỆU BÊN NGOÀI HIỆN HÀNH

Bộ phận: Phòng Điều dưỡng

TT	**Tên tài liệu**	**Mã số**	**Tác giả/Nơi ban *hành***	**Ngày ban hành**	***Nơi lưu trữ***		**Ghi chú**
					Máy tính	***Tủ tài liệu***	
1	Qui chế bệnh viện	QC01-ĐD	Bộ Y tế	1997		X	
2	Quy chế trang phục y tế	QC02-ĐD	Bộ Y tế	19/9/1997		X	
3	Pháp lệnh cán bộ công chức	PL01-ĐD	UB Thường vụ Quốc hội	26/02/1998		X	
4	Pháp lệnh sửa đổi , bổ sung một số điều của pháp lệnh cán bộ, công chức	PL02-ĐD	UB Thường vụ Quốc hội	29/4/2003		X	
5	Quy định 4031: Quy định về chế độ giao tiếp trong các cơ sở khám chữa bệnh.	QĐ01-ĐD	Bộ Y tế	27/9/2001		X	
6	Chỉ thị 05 về tăng cường công tác chăm sóc người bệnh toàn diện	CT01-ĐD	Bộ Y tế	14/12/2003		X	
7	Thông tư hướng dẫn thực hiện chăm sóc người bệnh toàn diện và củng cố hệ thống y tá- ĐD trưởng	TT01-ĐD	Bộ Y tế	31/8/1996		X	
8	Thông tư hư ớng dẫn phòng và cấp cứu sốc phản vệ.	TT02-ĐD	Bộ Y tế	04/05/1999		X	
9	Quyết định về việc ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế	QĐi01-ĐD	Bộ Y tế	18/08/2008		X	
10	Công văn số 411/KCB_NV v/v sẵn sàng tiếp nhận, thu dung điều trị		Bộ Y tế	01/06/2009		X	

	phòng chống dịch cúm AH1N1						
11	Công văn số 1239/ SYT-NVYD V/V thu dung điều trị BN cúm AH1N1		Sở Y tế			X	
12	Công văn số 828/ PAS- YTCC V/V tổ chức lấy bệnh phẩm giám sát ca nghi cúm A H1/N1		Viện Pasteur TPHCM	04/8/2009			
13	Điều dưỡng cơ bản I	ĐD-01	Bộ Y tế	2008		X	
14	Điều dưỡng cơ bản II	ĐD-02	Bộ Y tế	2008		X	
15	Tài liệu hướng dẫn quy trình CNK bệnh viện		Bộ Y tế	2003		X	

Long Xuyên, ngày ... tháng ... năm 2009

Người lập

BẢNG DANH MỤC HỒ SƠ CHẤT LƯỢNG

Bộ phận: Phòng Điều dưỡng

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Nơi lưu trữ	NV lưu trữ	Phương pháp lưu trữ	Người được phép xem hồ sơ	Thời gian lưu	Phương pháp hủy bỏ
01	Sổ cấp giấy chứng nhận ĐD – NHS - Hộ lý	(BM01-QT01-ĐD)	Tủ 1	Yến	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
02	Sổ họp Hội đồng người bệnh cấp bệnh viện	(BM03-QT01-ĐD)	Bàn 1	Yến	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
03	Sổ họp Hội đồng khoa học kỹ thuật.	(BM04-QT01-ĐD)	Bàn 3	Thanh	Theo thời gian	TP. ĐD	5 năm	Đốt
04	Sổ họp giao ban tuần	(BM05-QT01-ĐD)	Bàn 1	Yến	Theo thời gian	NV P. ĐD	5 năm	Đốt
05	Sổ họp giao ban ngày	(BM06-QT01-ĐD)	Bàn 1	Yến	Theo thời gian	NV P. ĐD	5 năm	Đốt
06	Sổ họp điều dưỡng trưởng khoa	(BM07-QT01-ĐD)	Bàn 1	Yến	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
07	Sổ họp Hộ lý	(BM08-QT01-ĐD)	Tủ 1	Nga	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
08	Bảng chấm điểm về công tác điều dưỡng	(BM01/QĐi01-ĐD)	Bàn 2	Nga	Theo thời gian	NV P. ĐD	5 năm	Đốt
09	Bảng kiểm thực hành	(BM02/QĐi01-ĐD)	Bàn 2	Nga	Theo thời gian	NV P. ĐD	5 năm	Đốt
10	Bảng chấm điểm về công tác tiêm an toàn	(BM03/QĐi01-ĐD)	Bàn 2	Nga	Theo thời gian	NV P. ĐD	5 năm	Đốt
11	Bảng chấm điểm về công tác chăm sóc người bệnh toàn diện	(BM04/QĐi01-ĐD)	Bàn 2	Nga	Theo thời gian	NV P. ĐD	5 năm	Đốt

12	Lịch phân công kiểm tra chéo	(BM06/QĐi01-ĐD)	Bàn 2	Nga	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
13	Sổ kiểm tra các khoa	(BM07/QĐi01-ĐD)	Bàn 4		Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
14	Sổ theo dõi công tác ĐD trưởng khối	(BM08/QĐi01-ĐD)	Bàn 2	Nga	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
15	Sổ bàn giao trực của Điều dưỡng trưởng	(BM09/QĐi01-ĐD)	P.6	ĐDT trực	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
16	Sổ định mức đồ vải	(BM11/QĐi01-ĐD)	Tủ 1	Nga	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
17	Sổ sinh hoạt chuyên môn ĐD	(BM12/QĐi01-ĐD)	Bàn 1	Yến	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt
18	Sổ bình hồ sơ chăm sóc	(BM13/QĐi01-ĐD)	Bàn 1	Yến	Theo thời gian	NV P. ĐD và các ĐDTK	5 năm	Đốt

Ngày tháng 0 năm 2009
Phê duyệt

Ngày tháng năm 2009
Người lập