

BỘ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 2744/BYT-PC

*V/v đánh giá tình hình triển khai thực hiện thí
điểm Bộ Tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện*

Hà Nội, ngày 13 tháng 05 năm 2016

Kính gửi: 63 Sở Y tế

Ngày 03/12/2013, Bộ trưởng Bộ Y tế đã ban hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện kèm theo Quyết định số 4858/QĐ-BYT. Sau hơn 02 năm triển khai thực hiện thí điểm Bộ tiêu chí, để có cơ sở hoàn thiện và kiến nghị các biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong thi hành Quyết định trên, Bộ Y tế tổ chức đánh giá tình hình triển khai thực hiện thí điểm Bộ tiêu chí này.

Để việc đánh giá đạt được kết quả tốt, Bộ Y tế đề nghị Quý Sở:

1. Gửi Đề cương báo cáo đánh giá hơn 02 năm triển khai thi hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện (theo Mẫu gửi kèm) đến tất cả các bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý, đôn đốc các bệnh viện xây dựng Báo cáo đánh giá và tập hợp Báo cáo đánh giá của các bệnh viện để gửi về Bộ Y tế (Vụ pháp chế).

2. Xây dựng Báo cáo của Sở với các nội dung sau:

- Hằng năm, Sở đã có các văn bản, kế hoạch nào để chỉ đạo các bệnh viện thực hiện tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện (gửi kèm bản sao các văn bản đó);

- Sở đã phân công cho phòng nào làm đầu mối và các phòng nào phối hợp trong kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo thuộc thẩm quyền quản lý;

- Số lượng các đợt Sở tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện tại các Bệnh viện thuộc địa bàn quản lý năm 2014, 2015 (6 tháng, cả năm) lập danh mục tên các Bệnh viện đã được đánh giá và điểm đánh giá từng Bệnh viện?

- Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng các bệnh viện trực thuộc, trong đó có phân tích thực trạng, các vấn đề tồn tại để cải tiến (gửi kèm báo cáo 6 tháng và hằng năm).

- Số người của Sở được đào tạo, tập huấn kỹ năng về kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện?

- Khó khăn, vướng mắc trong việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện?

- Đề xuất, kiến nghị.

Báo cáo của Sở và báo cáo của các Bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý của Sở đề nghị gửi về Bộ Y tế (Vụ Pháp chế) trước **ngày 31/5/2016** để tổng hợp.

Thông tin chi tiết xin liên hệ với Bộ Y tế (Vụ Pháp chế) theo số điện thoại 04.62747979 gặp đồng chí Đinh Thị Thu Thủy (0912953408, Email: thuthuy20021979@yahoo.com).

Trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của Quý Sở./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Cục QLKCB (để thực hiện);
- Lưu: VT, PC.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Phạm Lê Tuấn



BỘ Y TẾ/SỞ Y TẾ
BỆNH VIỆN.....

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

Số: /BC-....

Hà Nội, ngày tháng năm 2016

ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO

Đánh giá Bộ Tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện

Kính gửi:

I. ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác ban hành văn bản, kế hoạch triển khai thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện, bao gồm:

- Chương trình, kế hoạch phổ biến Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện;
- Hình thức phổ biến: hội nghị, tập huấn, phát tờ rơi, tờ bướm...
- Số lượng người tham gia Hội nghị, tập huấn...

3. Đánh giá việc bảo đảm các điều kiện cho thi hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện

a) Tổ chức, bộ máy:

- Bệnh viện bố trí đơn vị nào giúp Lãnh đạo Bệnh viện tổ chức thực hiện, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Bộ tiêu chí?

- Việc thực hiện là kiêm nhiệm hay chuyên trách?

b) Nhân lực

Để triển khai thi hành Bộ tiêu chí thì Bệnh viện bố trí bao nhiêu người?; nhân lực kiêm nhiệm và chuyên trách? Có làm tăng nhân lực hiện có của bệnh viện không?

c) Kinh phí

- Đánh giá mức độ phù hợp của việc bố trí kinh phí

- Thuận lợi và khó khăn?

d) Các điều kiện khác

4. Công tác kiểm tra Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Bệnh viện có tự tiến hành đánh giá, kiểm tra không? Việc đánh giá, kiểm tra có thực hiện thường xuyên không?

- Bệnh viện có xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2015 và giai đoạn tới không? (nếu có đề nghị gửi kèm)

- Số lượng cán bộ của Bệnh viện được đào tạo, tập huấn kỹ năng về kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện?

- Trong 02 năm thí điểm, có hiện tượng một số bệnh viện tự chấm không sát với nội dung Bộ tiêu chí, tự nâng điểm hoặc bỏ qua những việc chưa làm được để chấm ở mức cao hơn. Bệnh viện có hiện tượng đó không? Bệnh viện sẽ làm gì để cải tiến tình trạng trên?

- Mức độ tuân thủ Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện của bác sĩ, nhân viên y tế, người dân?

5. Kết quả tự đánh giá của Bệnh viện, kết quả đánh giá của Sở Y tế, Bộ Y tế năm 2014, 2015 ?

6. Đánh giá chung về công tác triển khai thực hiện

- Kết quả đạt được:

- Tồn tại hạn chế:

II. ĐÁNH GIÁ VIỆC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Phần A: Hướng đến người bệnh (chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn cấp cứu người bệnh; điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh; môi trường chăm sóc người bệnh; quyền và lợi ích của người bệnh)

- Kết quả đạt được:

- Tồn tại, hạn chế:

2. Phần B: Phát triển nguồn nhân lực (số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện; chất lượng nguồn nhân lực; chế độ đãi ngộ và điều kiện môi trường làm việc; lãnh đạo bệnh viện)

- Kết quả đạt được:

- **Tồn tại, hạn chế:**

3. Phần C: Hoạt động chuyên môn (An ninh trật tự và an toàn cháy nổ; quản lý hồ sơ bệnh án; ứng dụng công nghệ thông tin; phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn; năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn; hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh; năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế; chất lượng xét nghiệm; quản lý cung ứng và sử dụng thuốc; nghiên cứu khoa học)

- **Kết quả đạt được:**

- **Tồn tại, hạn chế:**

4. Phần D: Cải tiến chất lượng (Thiết lập hệ thống và xây dựng, triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng; phòng ngừa các sai sót, sự cố và cách khắc phục; đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng)

- **Kết quả đạt được:**

- **Tồn tại, hạn chế:**

5. Phần E: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (tiêu chí sản khoa, nhi khoa)

- **Kết quả đạt được:**

- **Tồn tại, hạn chế:**

6. Đánh giá chung về việc thực hiện các quy định của Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện

- Bệnh viện cho ý kiến nhận xét về tác động của Bộ tiêu chí tới việc nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh trong thời gian qua?

- Sau khi áp dụng Bộ tiêu chí, chất lượng khám, chữa bệnh của Bệnh viện có được cải tiến không? Nếu có, những mặt nào cải tiến nhiều, ít hoặc không cải tiến?

- Những tiêu chí nào khi áp dụng dễ cải tiến để nâng điểm nhất?

- Những tiêu chí nào khi áp dụng khó cải tiến để nâng điểm nhất?

- Tác động lớn nhất của Bộ tiêu chí tới công tác quản lý của Bệnh viện là gì?

III. NGUYÊN NHÂN CỦA NHỮNG BẤT CẬP, HẠN CHẾ TRONG THI HÀNH BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Nguyên nhân do thực thi:

- a) Sự quan tâm, chỉ đạo của các cấp lãnh đạo
- b) Cơ chế tài chính để triển khai thực hiện
- c) Do lực lượng kiểm tra còn thiếu và chưa được tập huấn về nghiệp vụ
- d) Công tác phổ biến, giáo dục còn nhiều hạn chế
- đ) Nguyên nhân khác.

2. Nguyên nhân do quy định của Bộ tiêu chí

- a) Nội dung quy định còn thiếu; còn tạo ra lỗ hổng;
- b) Nội dung chưa phù hợp với thực tế;
- c) Nguyên nhân khác

Phần thứ hai

ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện là cơ sở để giúp cho Bệnh viện xác định điểm mạnh, điểm yếu của mình, lựa chọn các vấn đề ưu tiên cần cải tiến để nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, hướng tới mục tiêu cao nhất là làm hài lòng người bệnh trên quan điểm lấy người bệnh làm trung tâm. Để Bộ tiêu chí hoàn thiện hơn, phù hợp với thực tiễn Việt Nam và tiến dần đến hội nhập quốc tế, chúng tôi đề xuất, kiến nghị một số giải pháp sau:

I. Về bảo đảm triển khai thực hiện Bộ tiêu chí

1. Công tác ban hành văn bản, kế hoạch triển khai thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện tại Bệnh viện.
2. Công tác tuyên truyền, phổ biến Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện.
3. Việc bảo đảm các điều kiện cho thi hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện (tổ chức bộ máy, nhân lực, kinh phí, các điều kiện bảo đảm khác....)
4. Việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

Theo quan điểm của Bệnh viện, nên gắn kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí với một hoặc một số nội dung nào dưới đây:

- Phân loại chất lượng bệnh viện
- Xếp hạng bệnh viện

- Thi đua, khen thưởng
- Thanh toán bảo hiểm y tế
- Phân bổ số thẻ bảo hiểm y tế
- Giá dịch vụ y tế

II. Về hướng khắc phục những hạn chế, tồn tại của Bộ tiêu chí

1. Ban hành Bộ tiêu chí dưới hình thức Thông tư của Bộ trưởng Bộ Y tế để bắt buộc tất cả các bệnh viện nhà nước và tư nhân phải áp dụng Bộ tiêu chí theo lộ trình, có biện pháp xử lý khi không áp dụng, áp dụng không đúng hoặc áp dụng không đầy đủ.

- Biện pháp xử lý bao gồm: kỷ luật người đứng đầu theo Luật công chức, viên chức; cắt thi đua, khen thưởng của người vi phạm; hạ hạng bệnh viện....?

2. Từ những vướng mắc, bất cập của Bộ tiêu chí, đề nghị hoàn thiện Bộ tiêu chí trên với ba nhóm vấn đề:

Sửa đổi các nội dung:

Bãi bỏ các nội dung:

Ban hành mới các nội dung:

Trên đây là Báo cáo đánh giá Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện, kính gửi Bộ Y tế (Vụ Pháp chế) để tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Lưu:

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

Bệnh viện đánh dấu x vào ô trống phù hợp và viết bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác (nếu có)

STT	PHẦN, MỤC, MÃ, TÊN VÀ SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ		Khả thi cao	Khả thi	Ít khả thi	Không khả thi
	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)					
	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)					
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể				
2	A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật				
3	A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh				
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời				
5	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				
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				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	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				
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng				

		vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện				
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt				
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý				
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)					
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp				
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	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				
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân				
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác				
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế				

18	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				
19	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)						
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)						
20	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện				
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện				
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)						
23	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp				
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức				
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						

	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)					
26	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế				
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế				
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện				
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)					
30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai				
31	B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý				
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện				
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (38)					
	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)					
34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện				
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng				

		chống cháy nổ				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)					
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học				
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2)					
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế				
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)					
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn				
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện				
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay				
43	C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện				

44	C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định				
45	C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (6)					
46	C5.1	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ				
47	C5.2	Thực hiện quy trình kỹ thuật chuyên môn theo danh mục và phân tuyến				
48	C5.3	Nghiên cứu và triển khai các kỹ thuật tuyến trên, kỹ thuật mới, hiện đại				
49	C5.4	Xây dựng quy trình kỹ thuật và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng kỹ thuật				
50	C5.5	Xây dựng các hướng dẫn chuyên môn và phác đồ điều trị				
51	C5.6	Áp dụng các phác đồ điều trị đã ban hành và giám sát việc tuân thủ của nhân viên y tế				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (5)					
52	C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả				
53	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				
54	C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện				
55	C6.4	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã				
56	C6.5	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến xấu xảy ra với người bệnh				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)					
57	C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện				
58	C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện				
59	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện				
60	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý				
61	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)					
62	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh				

63	C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)					
64	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được				
65	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược				
66	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng				
67	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý				
68	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo ADR kịp thời, đầy đủ và có chất lượng				
69	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	C10. Nghiên cứu khoa học (2)					
70	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học				
71	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				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN					

	CHẤT LƯỢNG (9)					
	D1. Thiết lập hệ thống và xây dựng, triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng (3)					
72	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện				
73	D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch chất lượng bệnh viện				
74	D1.3	Xây dựng uy tín và văn hóa chất lượng bệnh viện				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	D2. Phòng ngừa các sai sót, sự cố và cách khắc phục (2)					
75	D2.1	Xây dựng hệ thống báo cáo, tổng hợp, phân tích sai sót và khắc phục				
76	D2.2	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sai sót, sự cố				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (4)					
77	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện				
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện				
79	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				
	D3.4	Tích cực cải tiến chất lượng bệnh				

		viện và áp dụng các mô hình, phương pháp cải tiến chất lượng (không áp dụng cho năm 2013)				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						
	PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA					
	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)					
80	E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh				
81	E1.2	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa				
82	E1.3	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh				
83	E1.4	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF				
Đề nghị bổ sung thêm tiêu chí hoặc kiến nghị khác						