



Bs: Phan Thị Ngọc Linh

# NHỮNG CHUẨN MỰC THIẾT YẾU CHO CHẤT LƯỢNG Y TẾ VÀ AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

# NĂM LĨNH VỰC NGUY CƠ VÀ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ



Có năm lĩnh vực nguy cơ đã được công nhận rộng rãi:



1. Cách thức lãnh đạo và trách nhiệm giải trình
2. Lực lượng lao động có năng lực và thành thạo
3. An toàn môi trường cho nhân viên và người bệnh
4. Chăm sóc lâm sàng cho người bệnh
5. Cải tiến chất lượng và an toàn

# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



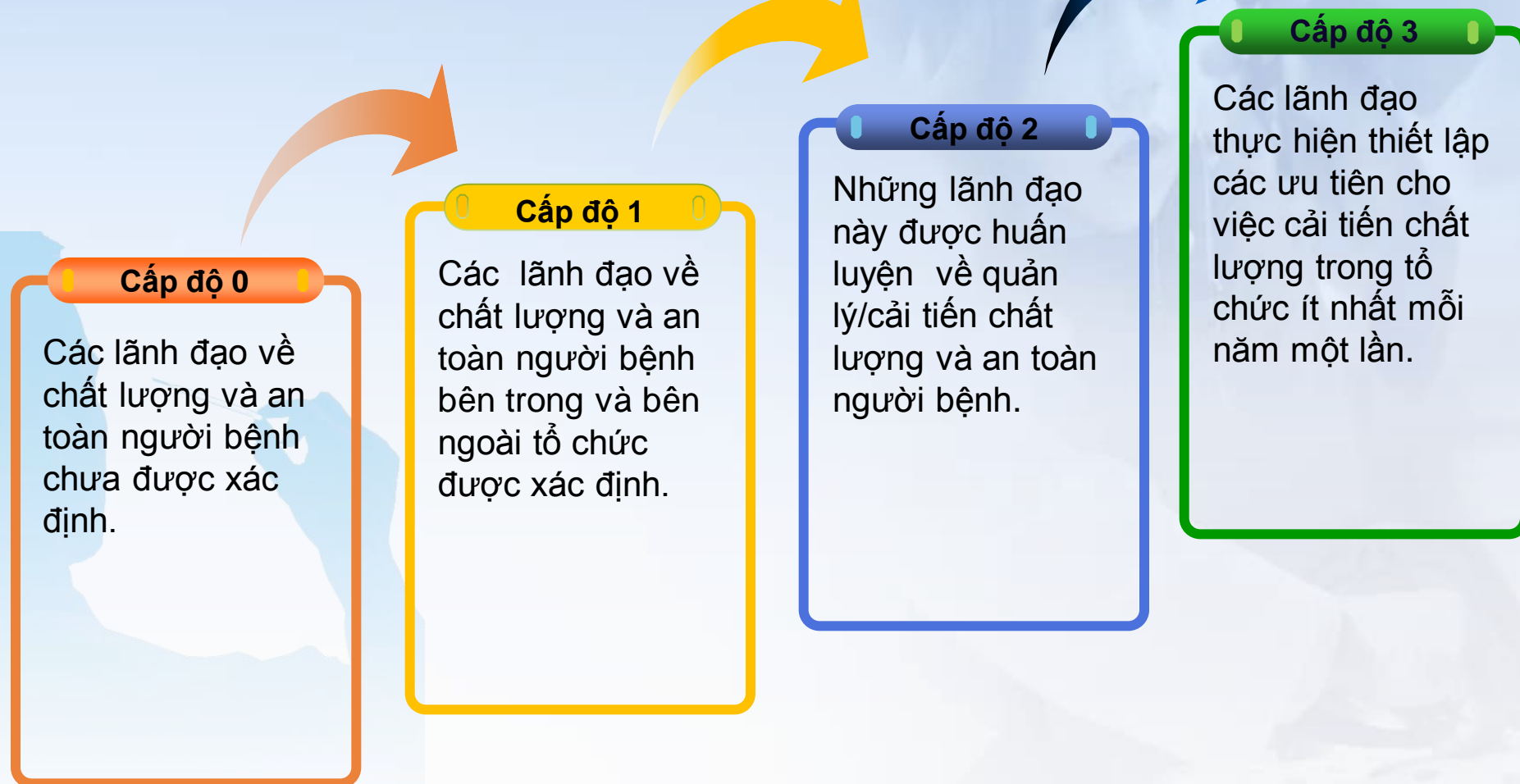
## TIÊU CHÍ 1: Trách nhiệm lãnh đạo và trách nhiệm giải trình được xác định



# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



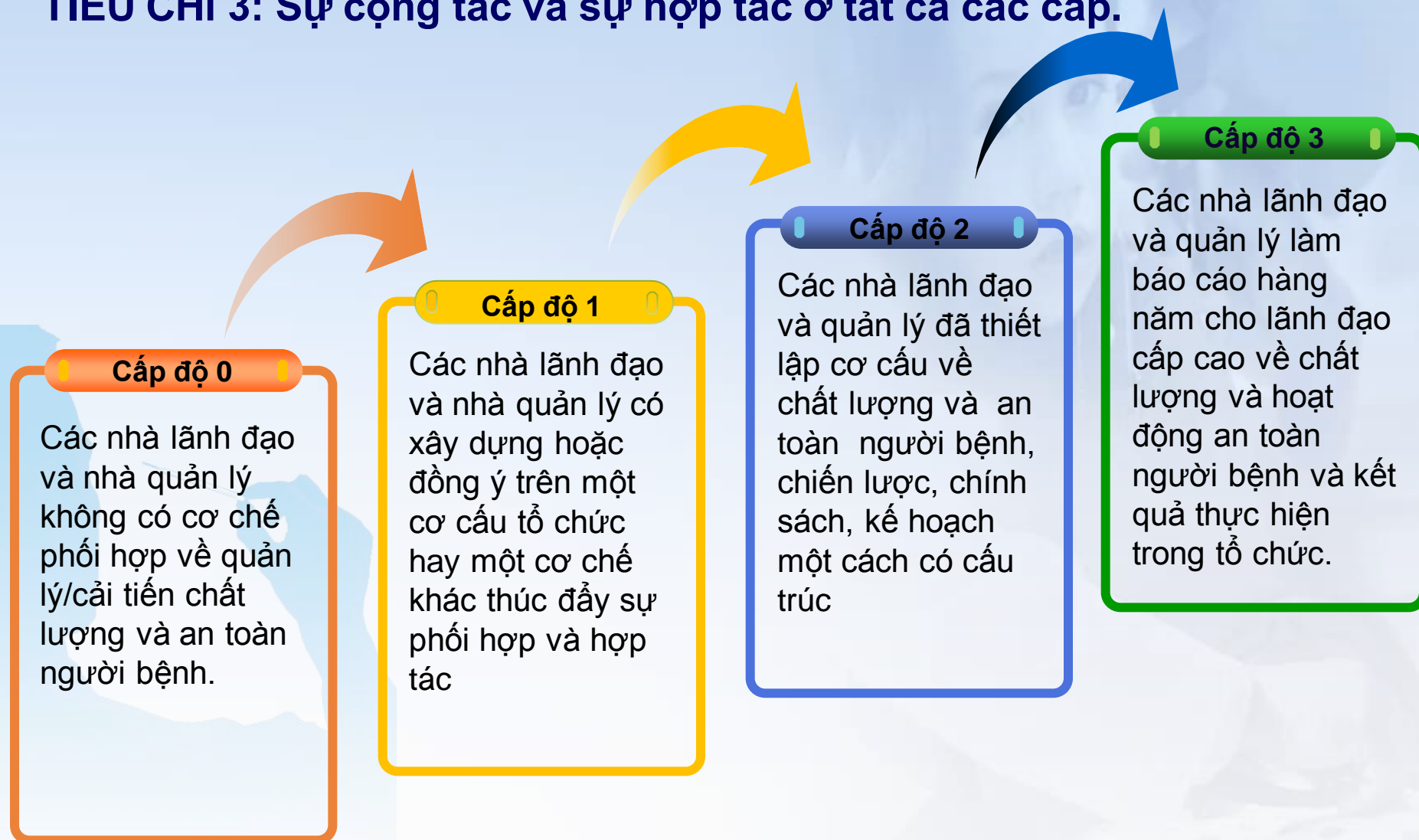
**TIÊU CHÍ 2: Sự lãnh đạo đối với chất lượng và an toàn người bệnh.**



# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



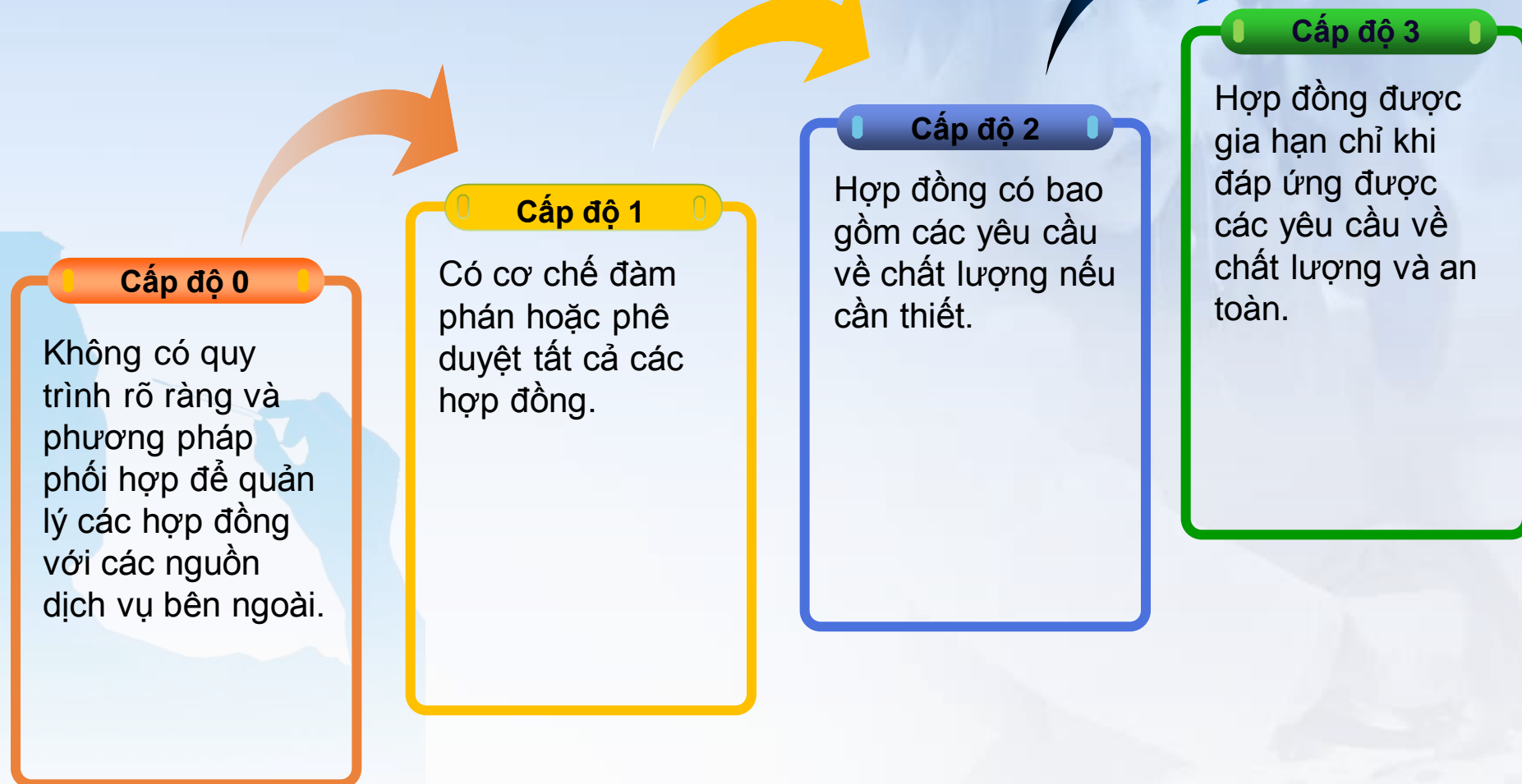
**TIÊU CHÍ 3: Sự cộng tác và sự hợp tác ở tất cả các cấp.**



# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



**TIÊU CHÍ 4: Những yêu cầu về chất lượng trong các hợp đồng về y khoa và quản lý.**



# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



**TIÊU CHÍ 5: Chất lượng, an toàn người bệnh và quản lý  
nguy cơ rủi ro được phối hợp chặt chẽ**

## Cấp độ 0

Tổ chức không thực hiện một hoặc một số các chức năng sau: cải tiến chất lượng, quản lý rủi ro, an toàn người bệnh, đánh giá kết quả điều trị, hoặc an toàn trang thiết bị.

## Cấp độ 1

Không có sự phối hợp rõ ràng hoặc không có thông tin liên lạc giữa cải tiến chất lượng và các đơn vị an toàn người bệnh của tổ chức.

## Cấp độ 2

Các đơn vị chất lượng và an toàn người bệnh được phối hợp và điều phối trong việc thu thập dữ liệu, phân tích và có thể thực hiện cải tiến khi cần thiết

## Cấp độ 3

Những cải tiến đã thực hiện được xem xét về chất lượng, an toàn, và quản lý nguy cơ.

# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



## TIÊU CHÍ 6: Phù hợp với luật pháp và các quy định.

### Cấp độ 0

Không có qui trình hay cá nhân nào có trách nhiệm đảm bảo rằng luật pháp và các quy định được tuân thủ.

### Cấp độ 1

Có những cá nhân được chỉ định chịu trách nhiệm cho việc tuân thủ pháp luật và các quy định.

### Cấp độ 2

Có một cơ chế để nhận biết luật lệ và quy định có được áp dụng cho tổ chức hay không và có báo cáo, trả lời trích dẫn cũng như kiểm tra việc tuân thủ cho lãnh đạo.

### Cấp độ 3

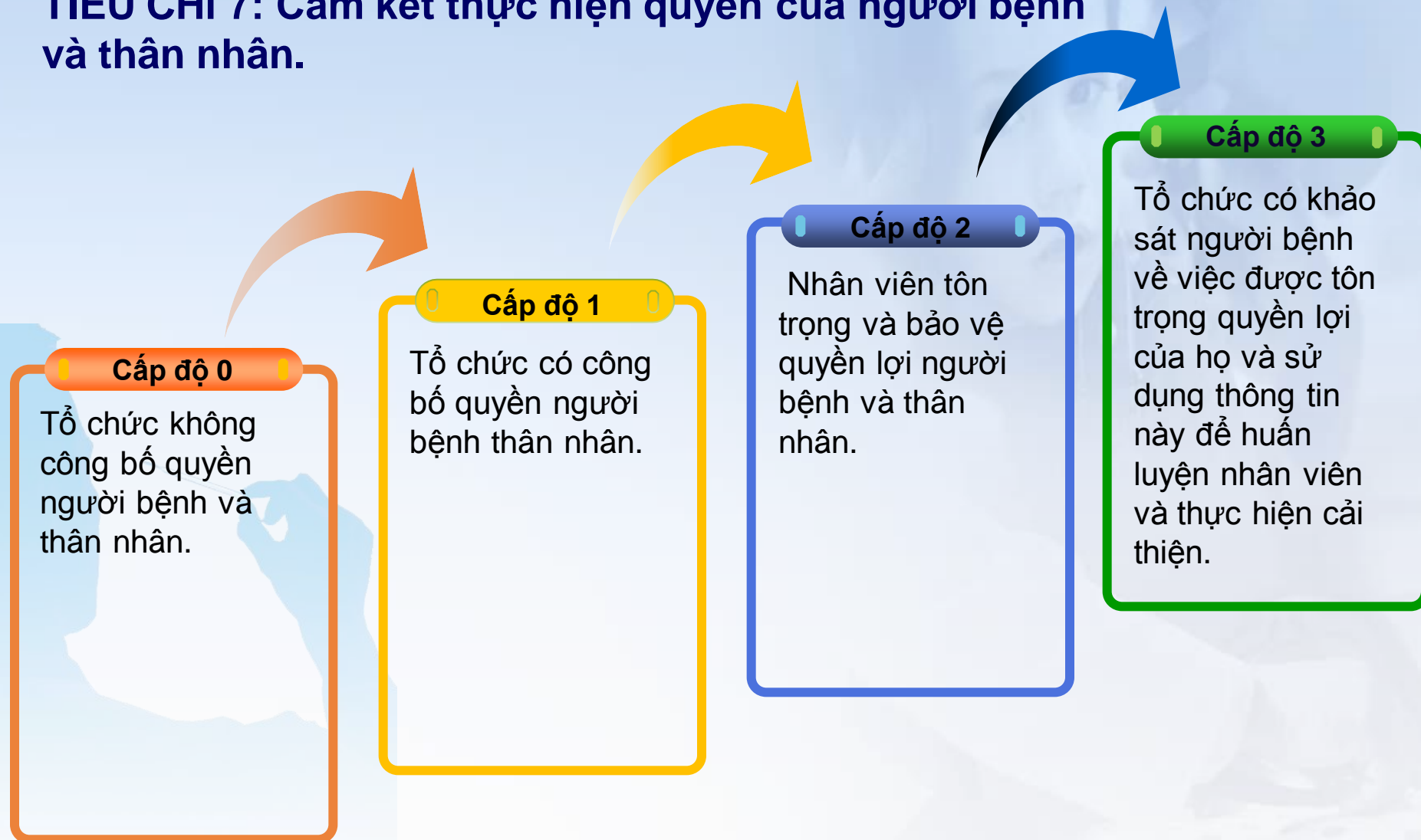
Các nhà lãnh đạo cấp cao được thông báo khi tổ chức không thực hiện theo quy định của pháp luật và quy định cũng như được báo cáo về các vấn đề trong việc tuân thủ đã được giải quyết có kèm theo các trích dẫn.



# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



**TIÊU CHÍ 7: Cam kết thực hiện quyền của người bệnh và thân nhân.**



# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



**TIÊU CHÍ 8: Chính sách và qui trình cho các phẫu thuật/thủ thuật và người bệnh nguy cơ cao.**

## Cấp độ 0

Tất cả các người bệnh và qui trình có nguy cơ cao không được xác định đầy đủ, mặc dù một số chính sách có thể tồn tại liên quan đến một số loại người bệnh.

## Cấp độ 1

Có danh sách các loại người bệnh và các qui trình điều trị được xếp loại là có nguy cơ cao xác định bởi tổ chức

## Cấp độ 2

Nhân viên liên quan có xây dựng các phác đồ hướng dẫn chăm sóc cho tất cả các người bệnh và các thủ thuật/phẫu thuật nguy cơ cao và nhân viên được giáo dục về nó.

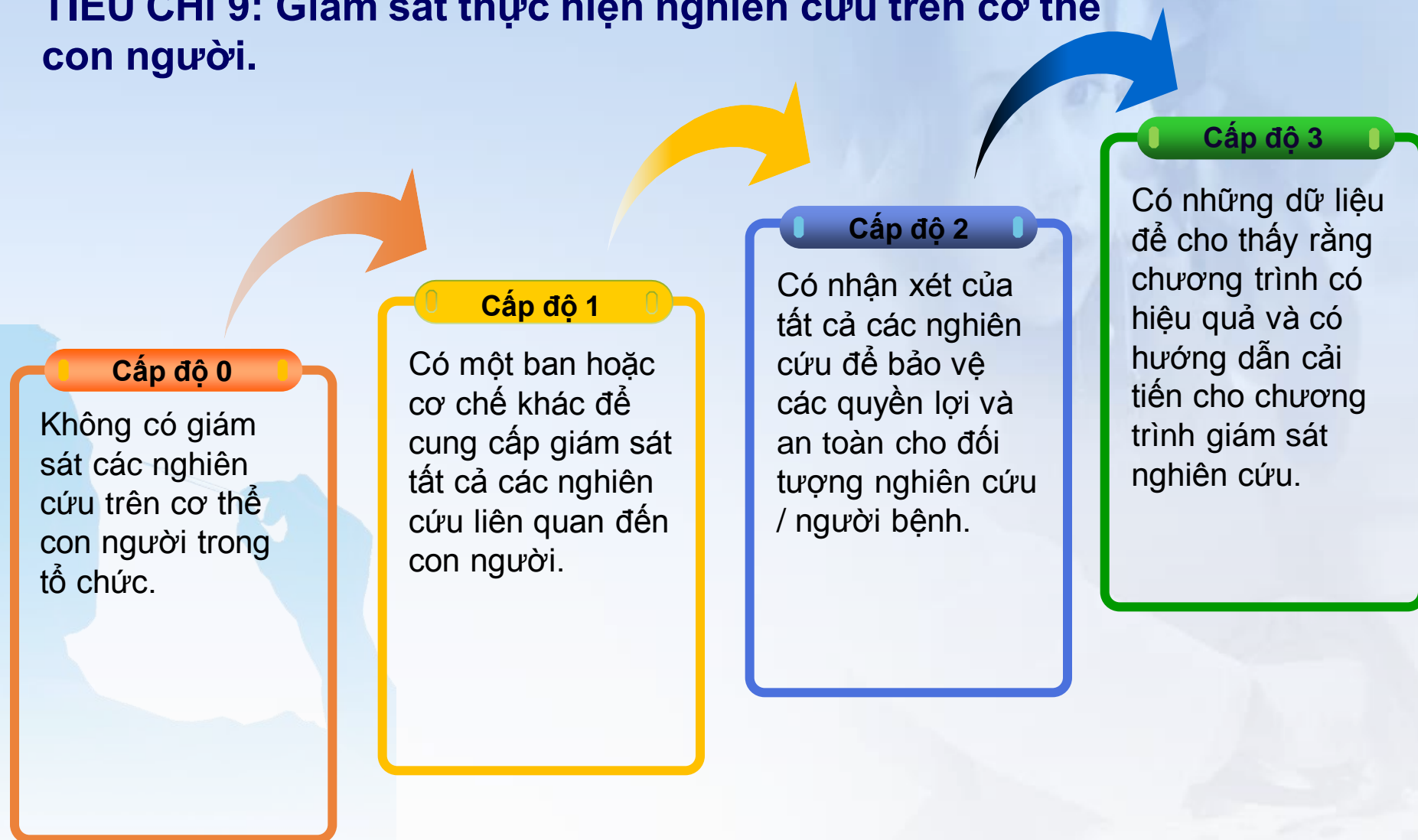
## Cấp độ 3

Các phác đồ hướng dẫn chăm sóc người bệnh nguy cơ cao và thực hiện các thủ thuật/phẫu thuật nguy cơ cao được theo dõi, đánh giá và thông tin này được sử dụng để tăng cường đào tạo và cải tiến chất lượng.

# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



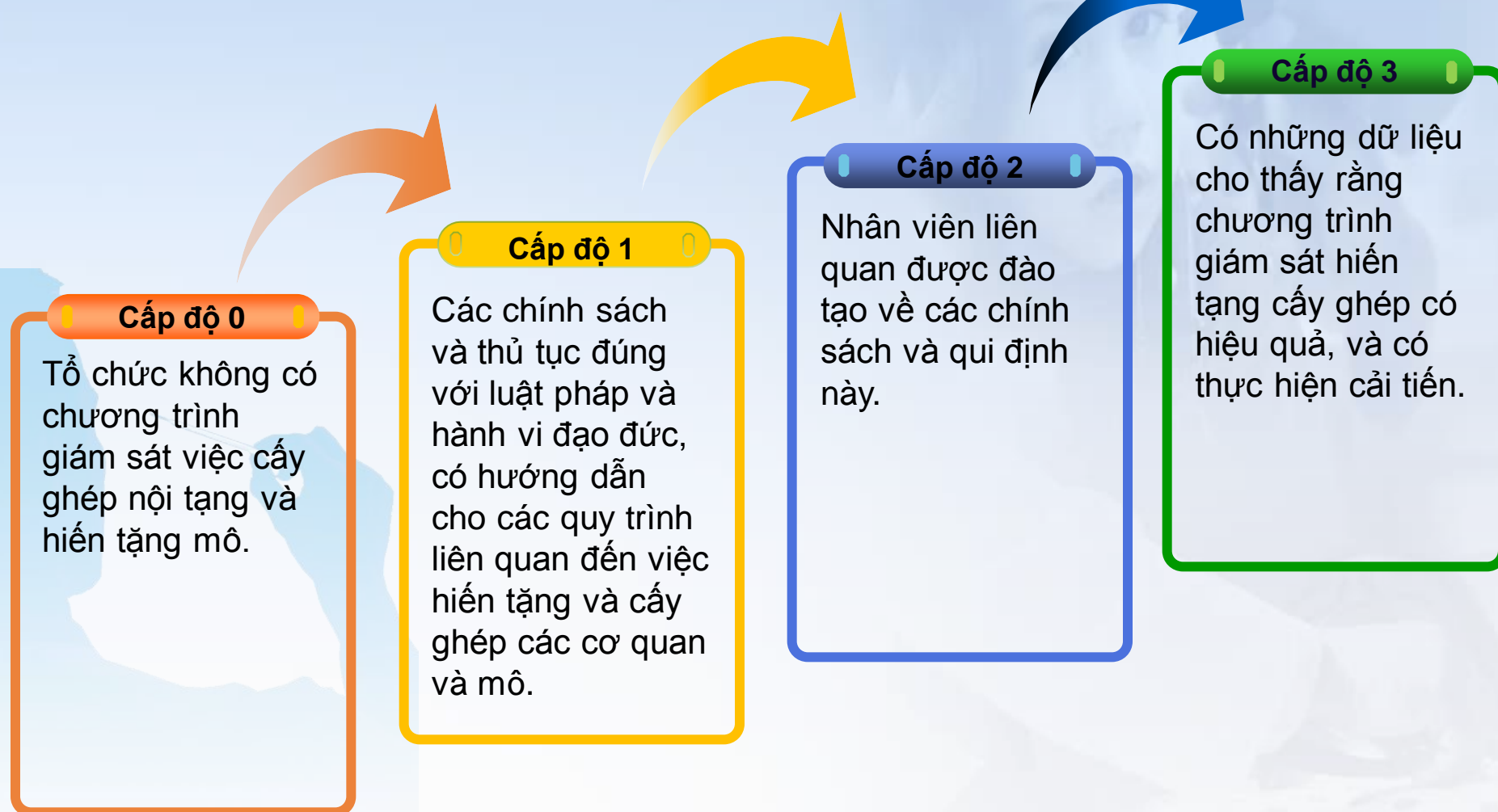
**TIÊU CHÍ 9: Giám sát thực hiện nghiên cứu trên cơ thể con người.**



# LĨNH VỰC 1: CÁCH THỨC LÃNH ĐẠO VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH



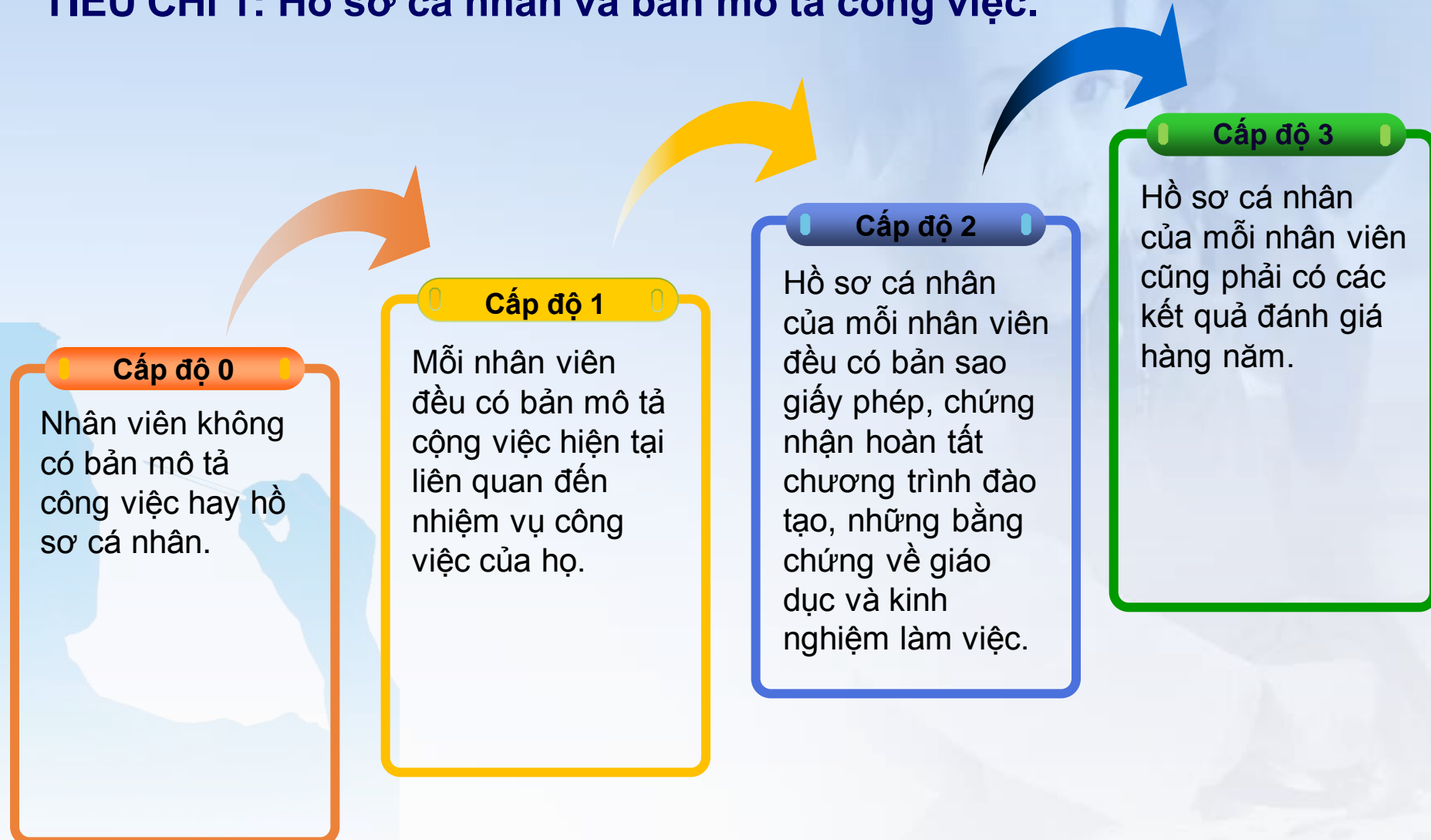
**TIÊU CHÍ 10: Giám sát việc hiến tặng, ghép tạng và mô cơ thể.**



# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



## TIÊU CHÍ 1: Hồ sơ cá nhân và bản mô tả công việc.



# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



**TIÊU CHÍ 2: Sự thẩm tra chứng nhận/ bằng cấp và phạm vi hoạt động chuyên môn của bác sĩ.**

## Cấp độ 0

Không có qui trình thu thập và xác minh chứng nhận/bằng cấp của bác sĩ.

## Cấp độ 1

Có qui trình thu thập thông tin và xác minh; tuy nhiên, chỉ giới hạn ở giấy phép hành nghề chứ không có sự xác minh nguồn gốc.

## Cấp độ 2

Có quá trình thu thập và đánh giá các chứng nhận/ bằng cấp và công nhận phạm vi hoạt động chuyên môn của bác sĩ.

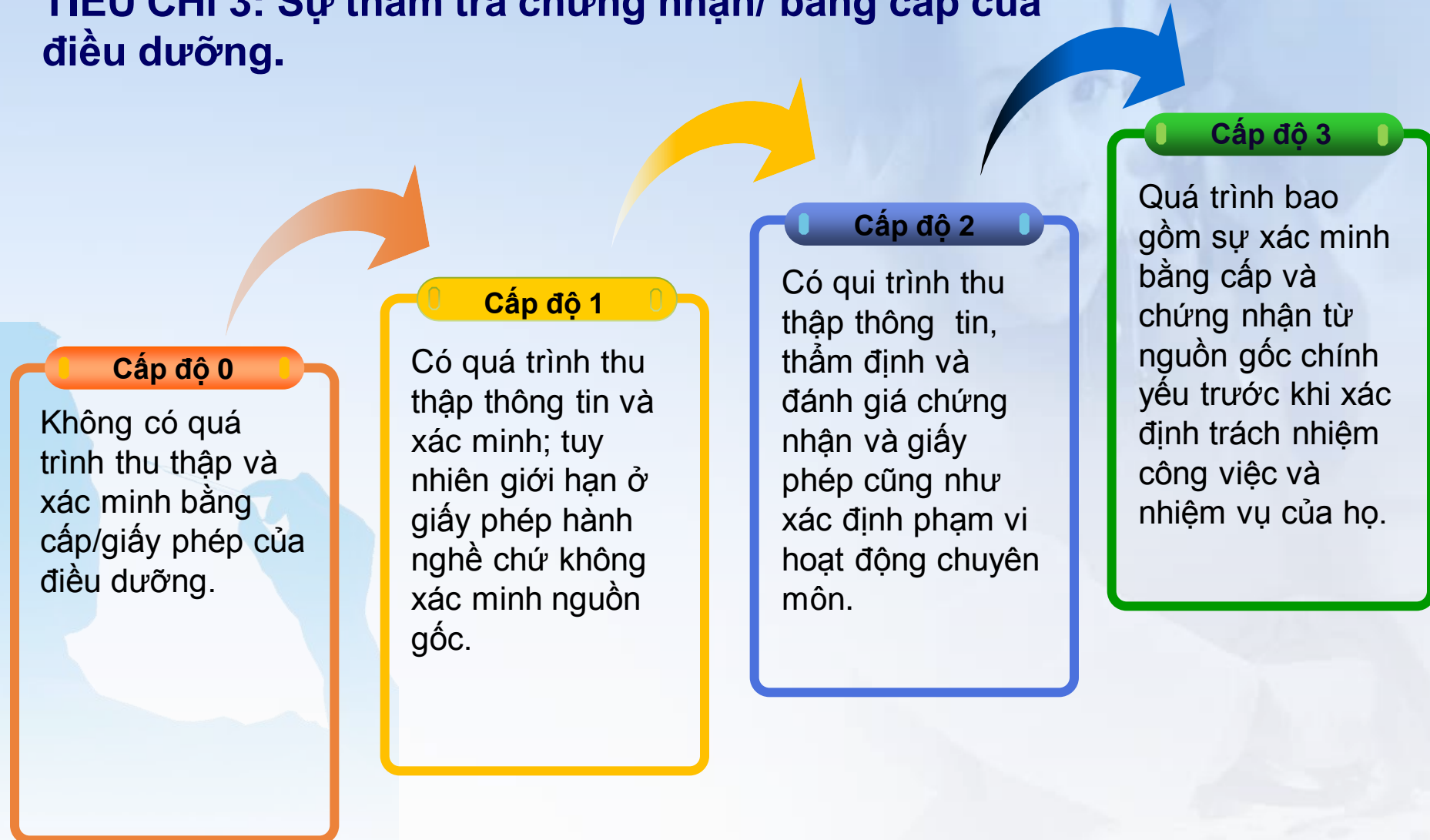
## Cấp độ 3

Có qui trình thu thập thông tin, thẩm định và đánh giá chứng nhận và giấy phép cũng như xác định phạm vi hoạt động chuyên môn từ nguồn gốc.

# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



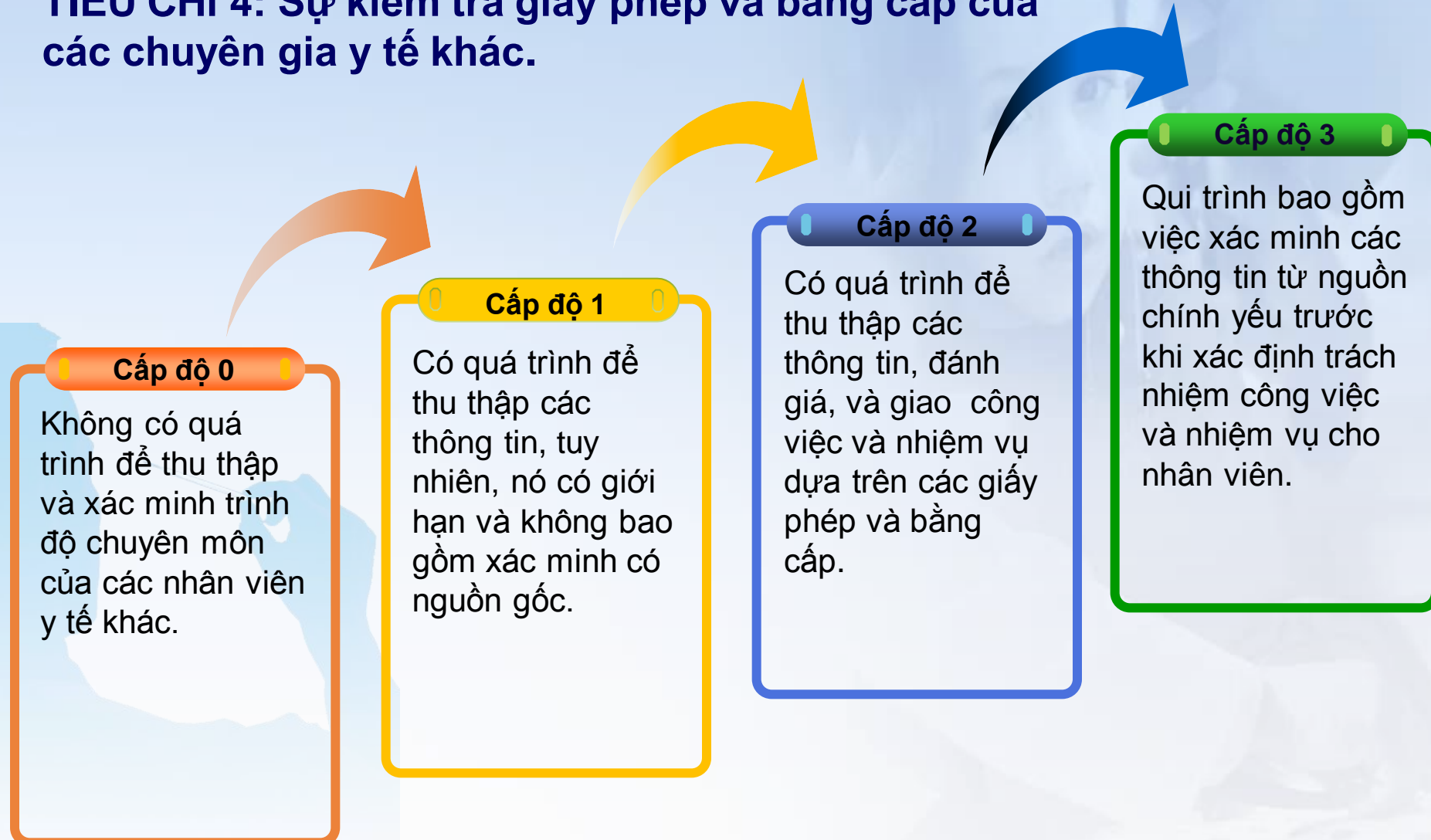
**TIÊU CHÍ 3: Sự thẩm tra chứng nhận/ bằng cấp của điều dưỡng.**



# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



## TIÊU CHÍ 4: Sự kiểm tra giấy phép và bằng cấp của các chuyên gia y tế khác.

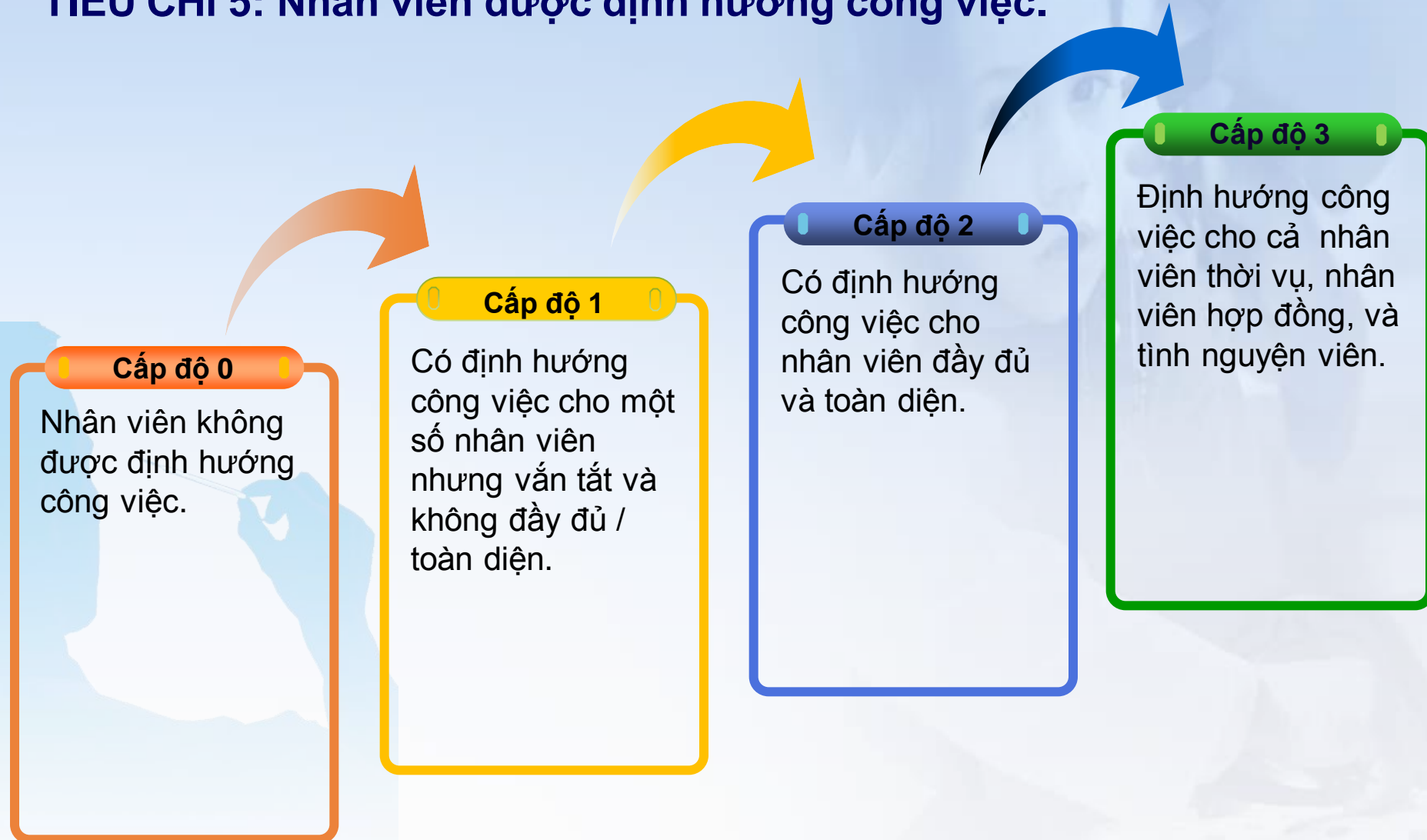




# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



## TIÊU CHÍ 5: Nhân viên được định hướng công việc.



# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



**TIÊU CHÍ 6: Giám sát sinh viên và người đang  
được huấn luyện/ đào tạo.**

## Cấp độ 0

Không có sự giám sát học viên trong tổ chức.

## Cấp độ 1

Một số học viên được biết nhiệm vụ/giới hạn thẩm quyền của họ.

## Cấp độ 2

Năng lực hiện tại (trình độ đào tạo) của mỗi học viên được biết đến và được sử dụng để bổ nhiệm công việc và đưa ra mức độ yêu cầu giám sát hợp lý.

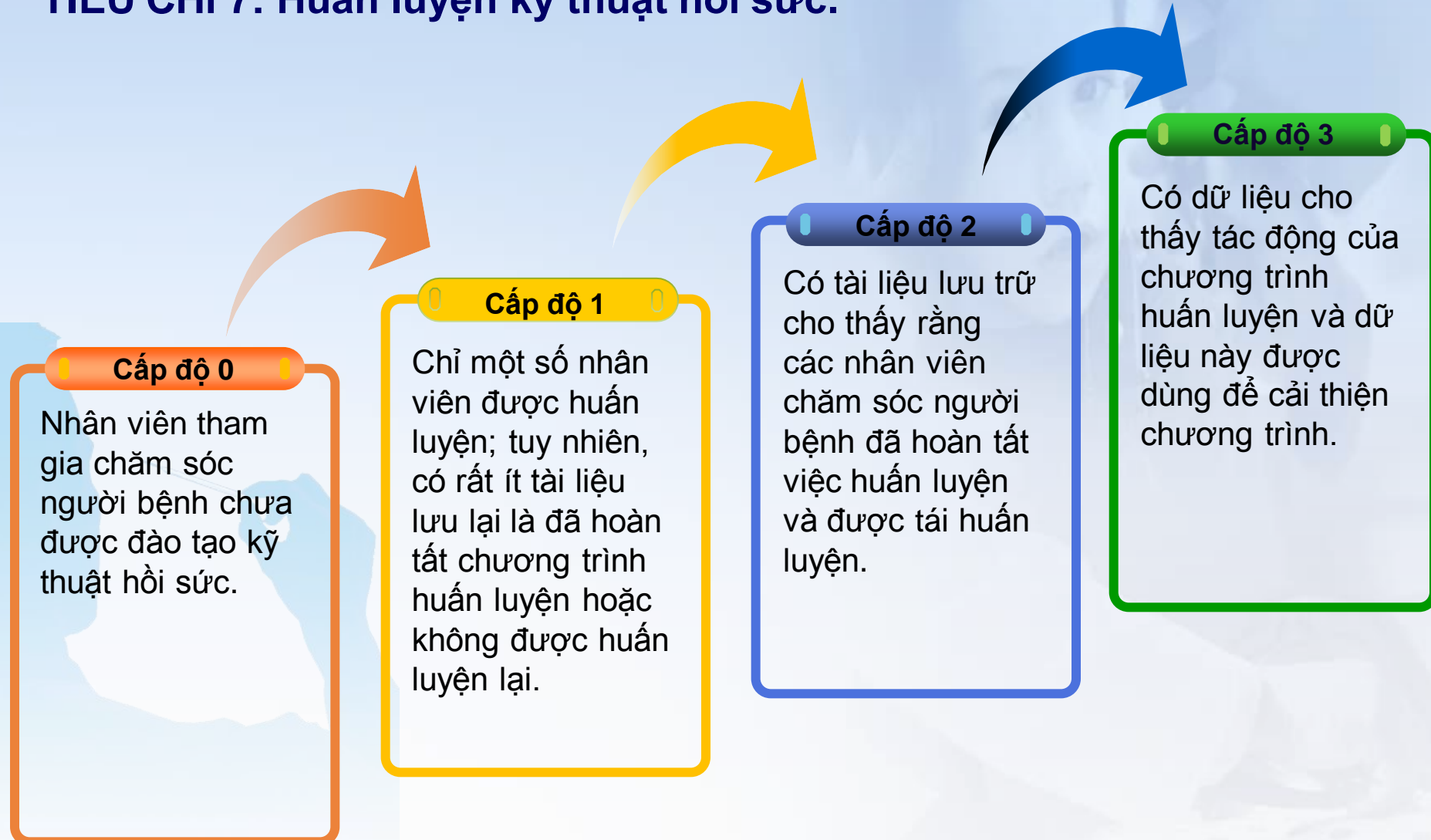
## Cấp độ 3

Các hoạt động đào tạo nói chung được phối hợp và quản lý tốt và được lồng ghép vào chương trình cải tiến chất lượng và an toàn người bệnh của tổ chức.

# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



## TIÊU CHÍ 7: Huấn luyện kỹ thuật hồi sức.



# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



**TIÊU CHÍ 8: Giáo dục nhân viên về phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn.**

## Cấp độ 0

Việc đào tạo nhân viên về công tác phòng chống và kiểm soát nhiễm khuẩn và thực hiện các nguyên tắc này không được thực hiện.

## Cấp độ 1

Không có đào tạo cho nhân viên các nguyên tắc phòng chống và kiểm soát nhiễm khuẩn.

## Cấp độ 2

Có chương trình huấn luyện tốt bao gồm vệ sinh tay, sử dụng đúng các thiết bị bảo hộ và xử lý rác y tế và vật sắc nhọn đúng cách.

## Cấp độ 3

Có dữ liệu cho thấy tác động của việc giáo dục công tác phòng chống và kiểm soát nhiễm khuẩn lên tỷ lệ lây nhiễm trong tổ chức.

# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



**TIÊU CHÍ 9: Truyền thông giữa những người  
chăm sóc người bệnh.**

## Cấp độ 0

Thông tin người bệnh không được chuẩn hóa và không được chuyển đi cùng người bệnh trong suốt quá trình chăm sóc.

## Cấp độ 1

Có sẵn hồ sơ bệnh án cho tất cả các chăm sóc thực hiện trên người bệnh.

## Cấp độ 2

Có sẵn hồ sơ bệnh án cho tất cả các chăm sóc thực hiện trên người bệnh, và nội dung được chuẩn hóa đúng tiêu chuẩn, bao gồm cả việc dùng từ viết tắt, dấu hiệu, biểu tượng, và liều lượng thuốc.

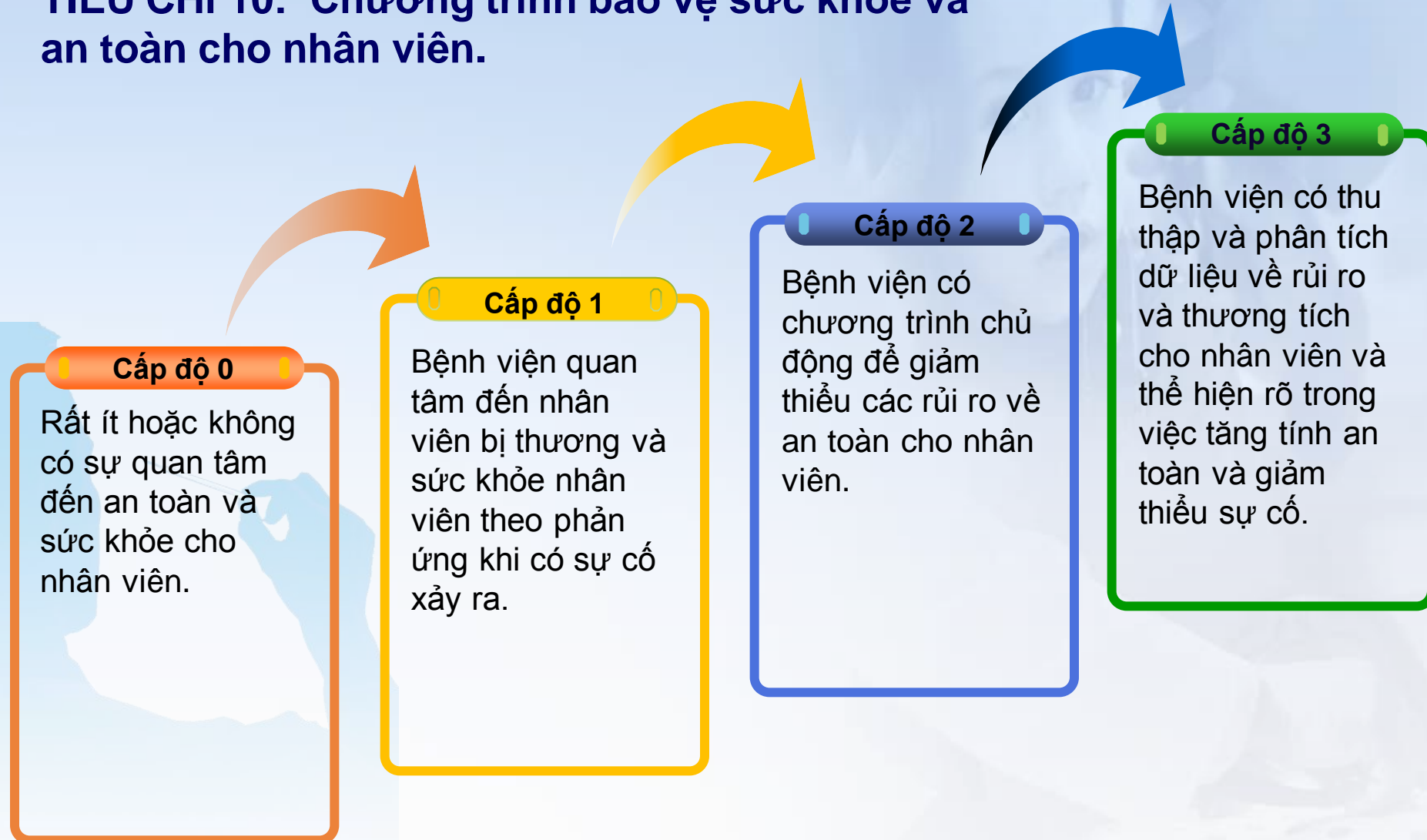
## Cấp độ 3

Có một quá trình xem xét định kỳ mẫu hồ sơ bệnh án, và thông tin này dùng để cải thiện sự hoàn tất, tính dễ đọc, và tính chính xác của tất cả nội dung của hồ sơ bệnh án.

# LĨNH VỰC 2: LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG GIỎI VÀ THÀNH THẠO



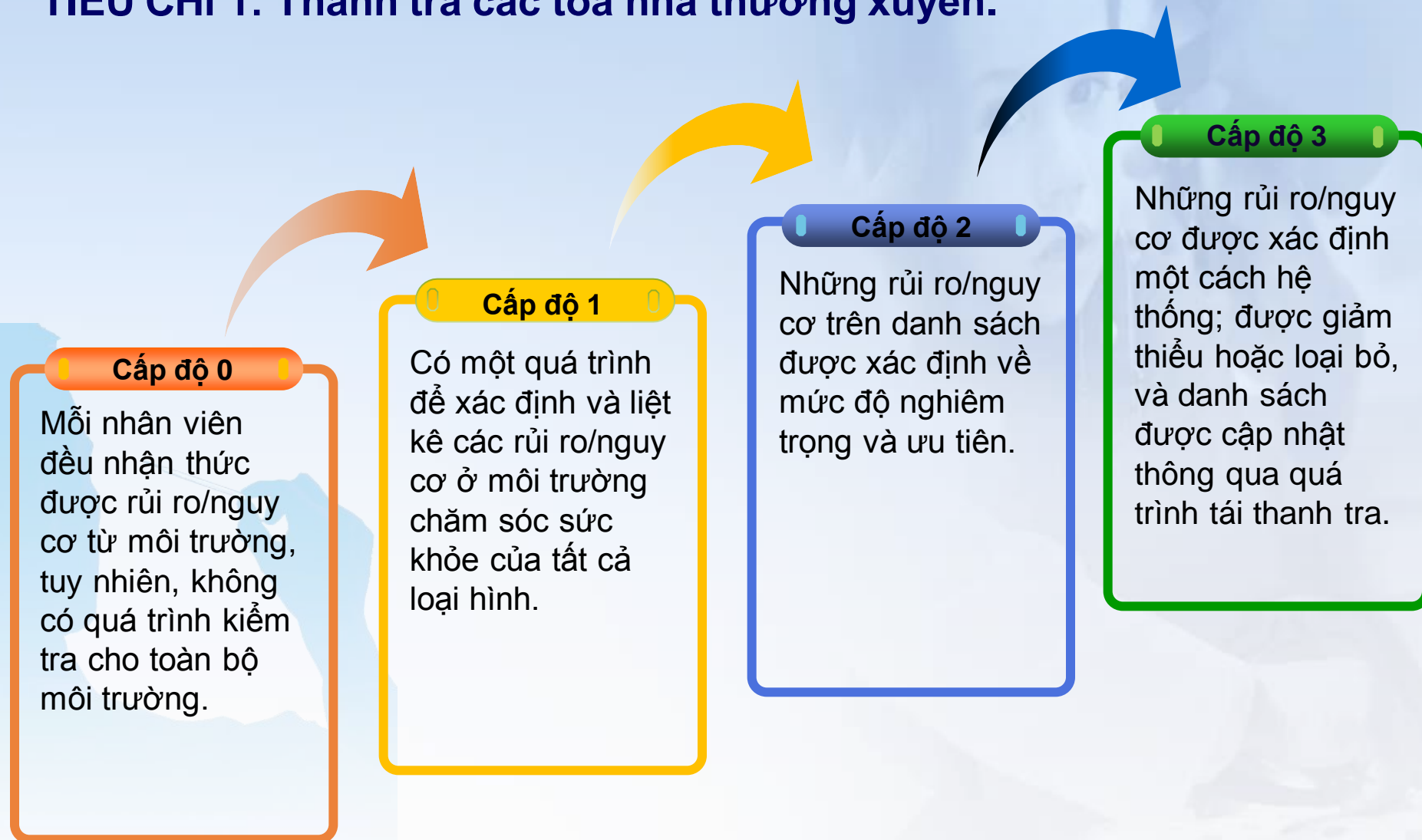
**TIÊU CHÍ 10: Chương trình bảo vệ sức khỏe và an toàn cho nhân viên.**



# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 1: Thanh tra các tòa nhà thường xuyên.



# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 2: KIỂM SOÁT CÁC VẬT LIỆU NGUY HIỂM.

### Cấp độ 0

Một số nhân viên biết vị trí của vật liệu nguy hiểm, tuy nhiên, không có danh sách trong tổ chức.

### Cấp độ 1

Có danh sách của vị trí, loại, và số lượng các vật liệu nguy hiểm.

### Cấp độ 2

Dựa trên danh sách, có kế hoạch ghi nhãn mác đúng cách, lưu trữ an toàn và sử dụng.

### Cấp độ 3

Việc đổ tràn và những sự cố liên quan đến vật liệu nguy hiểm được điều tra và có những biện pháp để ngăn chặn sự cố đổ tràn trong tương lai/ hoặc cải thiện việc tràn đổ và những sự cố khác



# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 3: CHƯƠNG TRÌNH AN TOÀN CHÁY NỔ.

### Cấp độ 0

Không tổ chức chương trình an toàn cháy nổ

### Cấp độ 1

Có một số chương trình an toàn cháy nổ. Tuy nhiên, chương trình không toàn diện và chưa được thử nghiệm

### Cấp độ 2

Có chương trình an toàn cháy nổ bao gồm việc phòng ngừa, phát hiện sớm, xử lý, và có lối thoát an toàn cho nhân viên và người bệnh. Chương trình được thử nghiệm ít nhất mỗi năm.

### Cấp độ 3

Chương trình an toàn cháy nổ liên tục được cải thiện thông qua việc giáo dục nhân viên và thử nghiệm.

# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 4: AN TOÀN CÁC TRANG THIẾT BỊ Y TẾ

### Cấp độ 0

Không có kiểm định các trang thiết bị y tế và không tổ chức các chương trình kiểm tra, thử nghiệm, và bảo dưỡng thiết bị.

### Cấp độ 1

Có kiểm định các trang thiết bị y tế và một số thiết bị được kiểm tra đúng cách, đã thử nghiệm, và đã bảo dưỡng.

### Cấp độ 2

Có chương trình kiểm định thiết bị y tế một cách toàn diện, được thử nghiệm và kiểm tra hợp lý, và được bảo dưỡng.

### Cấp độ 3

Những dữ liệu liên quan đến chương trình được dùng để giảm thiểu sự cố và rủi ro cho người bệnh, nhân viên và khách viếng thăm.

# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 5: NGUỒN NƯỚC VÀ NGUỒN ĐIỆN ỔN ĐỊNH

### Cấp độ 0

Nguồn nước uống an toàn và nguồn điện không có sự thay thế hoặc không bố trí nguồn dự phòng.

### Cấp độ 1

Có sẵn sàng nguồn điện và nước uống an toàn và có nguồn dự phòng.

### Cấp độ 2

Có chương trình xác định các thiết bị cần thiết trong quá trình hỗ trợ chăm sóc người bệnh để đảm bảo nguồn nước uống và nguồn điện cho các thiết bị không bị gián đoạn.

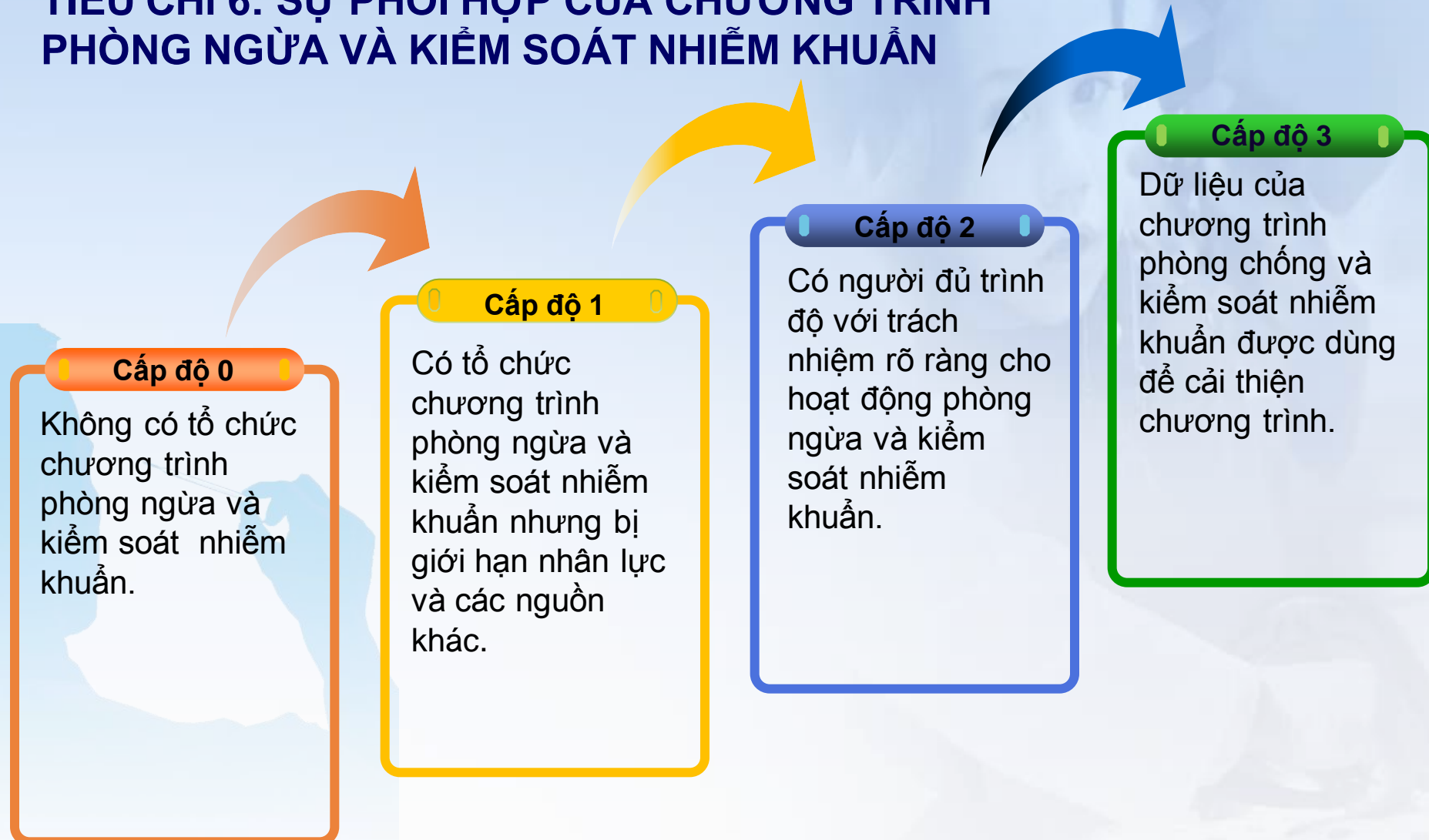
### Cấp độ 3

Tổ chức kiểm tra chương trình và sử dụng thông tin để đảm bảo người bệnh được an toàn nếu nguồn cung cấp nước uống và nguồn điện bị gián đoạn.

# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



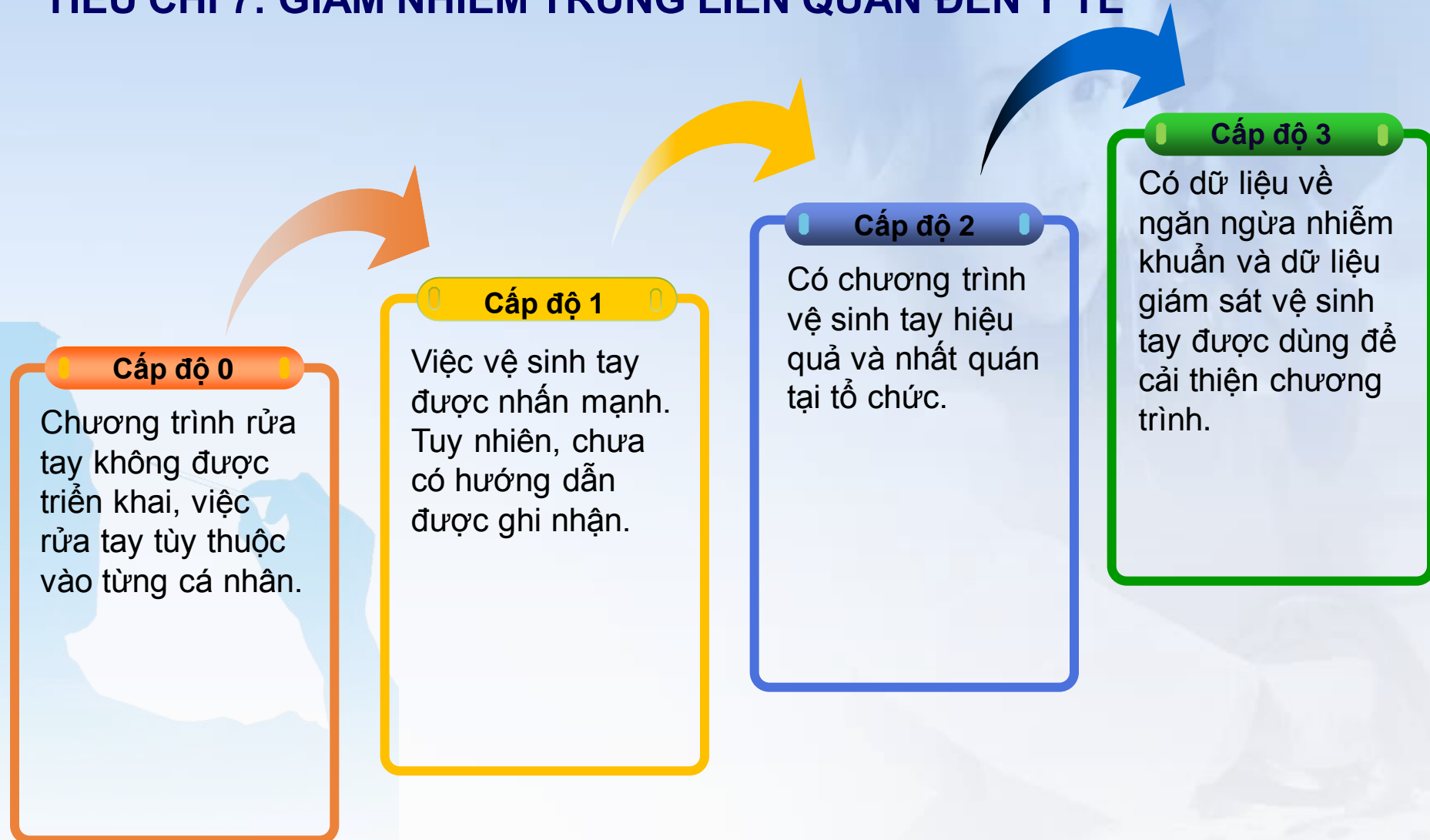
## TIÊU CHÍ 6: SỰ PHỐI HỢP CỦA CHƯƠNG TRÌNH PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN



# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 7: GIẢM NHIỆM TRÙNG LIÊN QUAN ĐẾN Y TẾ



# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 8: SỬ DỤNG CÁC THIẾT BỊ BẢO HỘ

### Cấp độ 0

Các thiết bị bảo hộ được sử dụng theo hiểu biết sẵn có của người lao động hoặc chỉ khi được cung cấp.

### Cấp độ 1

Những tình huống cần sử dụng các thiết bị bảo hộ đã được xác định và nhân viên cũng được biết.

### Cấp độ 2

Các thiết bị bảo hộ được dùng trong mọi trường hợp cần thiết, được cung cấp sẵn sàng cho sử dụng và các kỹ thuật sử dụng được thực hiện đúng đắn.

### Cấp độ 3

Có dữ liệu về việc sử dụng các thiết bị bảo hộ nhằm góp phần liên tục cải thiện việc sử dụng đúng cách.

# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 9: TIÊU HỦY VẬT SẮC NHỌN VÀ KIM TIÊM ĐÚNG CÁCH

### Cấp độ 0

Tiêu hủy vật sắc nhọn và kim tiêm theo cách của từng nhân viên, với rất ít hướng dẫn từ tổ chức.

### Cấp độ 1

Nhân viên được hướng dẫn tiêu hủy vật sắc nhọn và kim tiêm đúng cách.

### Cấp độ 2

Việc tiêu hủy vật sắc nhọn và kim tiêm được tổ chức tốt và đồng nhất, cùng với các thùng chứa được thu gom thường xuyên và tiêu hủy đúng đắn.

### Cấp độ 3

Có sẵn dữ liệu về thương tích và sự cố liên quan đến vật sắc nhọn và dữ liệu này dùng để liên tục cải thiện chương trình.

# LĨNH VỰC 3: MÔI TRƯỜNG AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN VÀ NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 10: TIÊU HỦY CHẤT THẢI Y TẾ LÂY NHIỄM ĐÚNG CÁCH

### Cấp độ 0

Nhân viên ít khi hoặc không được hướng dẫn cách tiêu hủy chất thải y tế đúng cách.

### Cấp độ 1

Nhân viên được hướng dẫn cách tiêu hủy chất thải, nhưng quy trình không đồng nhất trong tổ chức.

### Cấp độ 2

Có quy trình tiêu hủy đồng nhất và đúng đắn cho mọi loại chất thải y tế lây nhiễm.

### Cấp độ 3

Quy trình tiêu hủy chất thải y tế lây nhiễm là một phần của chương trình ngăn ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn trong tổ chức ; thường xuyên được đánh giá và cải thiện khi cần thiết.



# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 1: NHẬN DIỆN ĐÚNG NGƯỜI BỆNH

### Cấp độ 0

Người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe/điều trị không sử dụng một qui trình nhất quán để nhận diện người bệnh.

### Cấp độ 1

Có chính sách và qui trình được thống nhất khi nào thì nhận diện người bệnh và làm thế nào người bệnh được nhận diện đúng.

### Cấp độ 2

Quá trình nhận diện thực hiện đầy đủ, tuân thủ, và được giám sát.

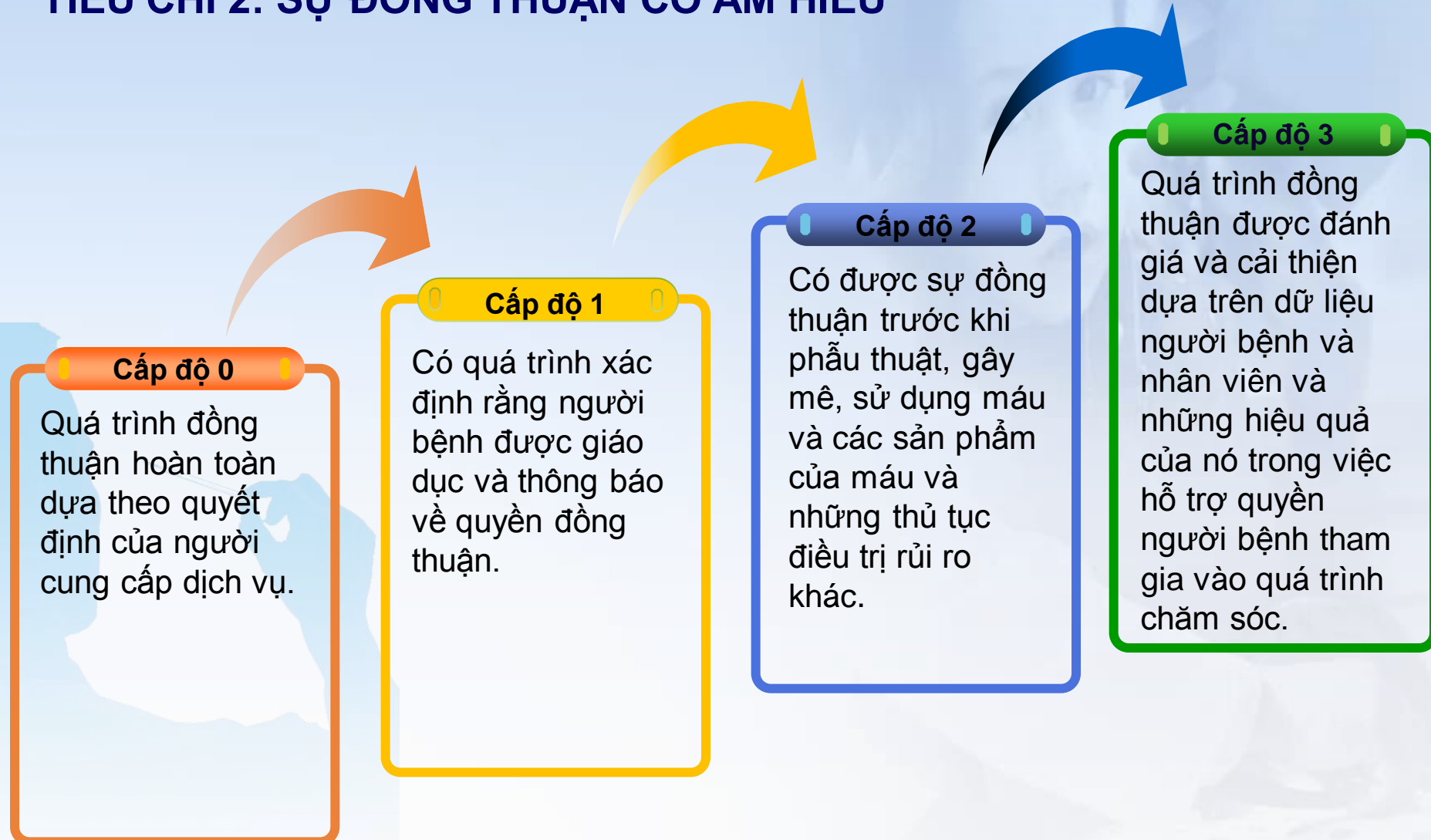
### Cấp độ 3

Dữ liệu giám sát được dùng để liên tục cải thiện quá trình nhận diện người bệnh.

# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 2: SỰ ĐỒNG THUẬN CÓ AM HIỂU



# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 3: ĐÁNH GIÁ CỦA BÁC SĨ VÀ ĐIỀU DƯỠNG CHO MỌI NGƯỜI BỆNH

### Cấp độ 0

Đánh giá y khoa của bác sĩ và đánh giá điều dưỡng không chuẩn hóa và/hoặc không thực hiện đúng lúc.

### Cấp độ 1

Nội dung đánh giá của bác sĩ và điều dưỡng được chuẩn hóa.

### Cấp độ 2

Đánh giá của bác sĩ và điều dưỡng được chuẩn hóa và thực hiện đúng lúc để đáp ứng nhu cầu người bệnh.

### Cấp độ 3

Nội dung và sự kịp thời của đánh giá bác sĩ và điều dưỡng được theo dõi để cải thiện quá trình đánh giá và đáp ứng được nhu cầu người bệnh.

# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 4: DỊCH VỤ PHÒNG XÉT NGHIỆM SẴN SÀNG VÀ TIN CẬY

### Cấp độ 0

Dịch vụ phòng xét nghiệm không luôn luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu người bệnh.

### Cấp độ 1

Dịch vụ phòng xét nghiệm luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu người bệnh. Tuy nhiên, không luôn luôn đủ tin cậy, đúng giờ, hay kết quả báo cáo không định dạng chuẩn hóa bởi những người đủ năng lực.

### Cấp độ 2

Dịch vụ phòng xét nghiệm luôn luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu người bệnh, cho kết quả báo cáo tin cậy, và đúng lúc bởi người có năng lực trong một định dạng được chuẩn hóa bằng cách thiết lập báo cáo có qui cách và phạm vi.

### Cấp độ 3

Dữ liệu kiểm soát chất lượng phòng xét nghiệm được dùng để cải thiện dịch vụ.

# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 5: DỊCH VỤ CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH SẴN SÀNG, AN TOÀN VÀ TIN CẬY

### Cấp độ 0

Dịch vụ chẩn đoán hình ảnh không luôn luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu người bệnh, hoặc có sẵn nhưng không có chương trình đảm bảo an toàn bức xạ.

### Cấp độ 1

Dịch vụ chẩn đoán hình ảnh luôn sẵn sàng, có chương trình đảm bảo an toàn bức xạ. Tuy nhiên, báo cáo không tin cậy, đúng thời điểm hay không được báo cáo bởi người có năng lực.

### Cấp độ 2

Dịch vụ chẩn đoán hình ảnh luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu người bệnh, chương trình an toàn bức xạ đáp ứng tất cả các yêu cầu theo qui định, những xét nghiệm chẩn đoán hình ảnh được thực hiện và báo cáo bởi người có năng lực một cách kịp thời.

### Cấp độ 3

Dữ liệu về kiểm soát chất lượng của chẩn đoán hình ảnh được dùng để cải thiện các dịch vụ này.

# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 6: CÁC CHĂM SÓC/ĐIỀU TRỊ ĐƯỢC HOẠCH ĐỊNH VÀ ĐƯỢC GHI CHÉP VÀO HỒ SƠ BỆNH ÁN

### Cấp độ 0

Chỉ có quá trình ghi nhận cho việc hoạch định và cung cấp dịch vụ chăm sóc/điều trị các người bệnh đặc biệt, ngoại lệ.

### Cấp độ 1

Tổ chức chăm sóc sức khỏe có cung cấp những hướng dẫn/qui định cho việc hoạch định kế hoạch chăm sóc và ghi nhận vào bệnh án. Tuy nhiên, việc tuân thủ lỏng lẻo, và hồ sơ bệnh án thường không truy cập được dễ dàng khi cần thiết.

### Cấp độ 2

Có qui trình ghi nhận thông tin thống nhất và được tuân thủ, hồ sơ bệnh án luôn sẵn sàng cho tất cả nhân viên chăm sóc người bệnh có thể xem.

### Cấp độ 3

Có dữ liệu giám sát/theo dõi được sử dụng để liên tục cải thiện việc ghi nhận kế hoạch chăm sóc/điều trị đã hoạch định vào hồ sơ bệnh án.

# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 7: GÂY MÊ VÀ AN THẦN/GIẢM ĐAU ĐƯỢC SỬ DỤNG MỘT CÁCH THÍCH HỢP

### Cấp độ 0

Gây mê và/hoặc gây mê vừa và gây mê sâu được sử dụng rất ít với các quy trình thông thường.

### Cấp độ 1

Có chính sách và qui trình quản lý quá trình tiền mê và an thần/giảm đau; giám sát người bệnh suốt quá trình thực hiện gây mê cũng như trong quá trình hồi sức.

### Cấp độ 2

Có chính sách, qui trình hoặc cách thức được sử dụng nhất quán cho các loại gây mê vừa và sâu hoặc bất kì loại an thần/giảm đau nào được áp dụng.

### Cấp độ 3

Có dữ liệu được thu thập của tất cả các biến chứng và sự cố liên quan đến gây mê/ an thần, và dữ liệu được dùng để cải thiện chương trình sử dụng các dịch vụ gây mê, an thần/giảm đau.

# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 8: DỊCH VỤ PHẪU THUẬT THÍCH HỢP VỚI NGƯỜI BỆNH

### Cấp độ 0

Dịch vụ phẫu thuật được cung cấp đặc biệt ít với các trường hợp thông thường.

### Cấp độ 1

Có chính sách, qui trình hoặc cách thức để ghi lại chẩn đoán tiền phẫu dựa trên thông tin đánh giá người bệnh, để theo dõi người bệnh trong suốt quá trình phẫu thuật và để nội dung báo cáo phẫu thuật được đầy đủ.

### Cấp độ 2

Có chính sách qui trình, hoặc các phác đồ được sử dụng một cách nhất quán cho tất cả loại phẫu thuật.

### Cấp độ 3

Có dữ liệu được thu thập dựa trên tất cả các biến chứng và rủi ro phẫu thuật; dữ liệu này được dùng để cải thiện an toàn phẫu thuật.



# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 9: VIỆC SỬ DỤNG THUỐC ĐƯỢC QUẢN LÝ MỘT CÁCH AN TOÀN

### Cấp độ 0

Sử dụng thuốc được quản lý một cách rất lỏng lẻo và không thực hiện như một hệ thống phối hợp.

### Cấp độ 1

Sử dụng thuốc phù hợp với pháp luật/các qui định và được theo dõi bởi người đủ năng lực.

### Cấp độ 2

Có qui trình và hướng dẫn cho người kê toa thuốc, người phân phát thuốc, và thuốc được xác định thể nào trước khi phân phát. Những qui trình và hướng dẫn đều được tuân thủ.

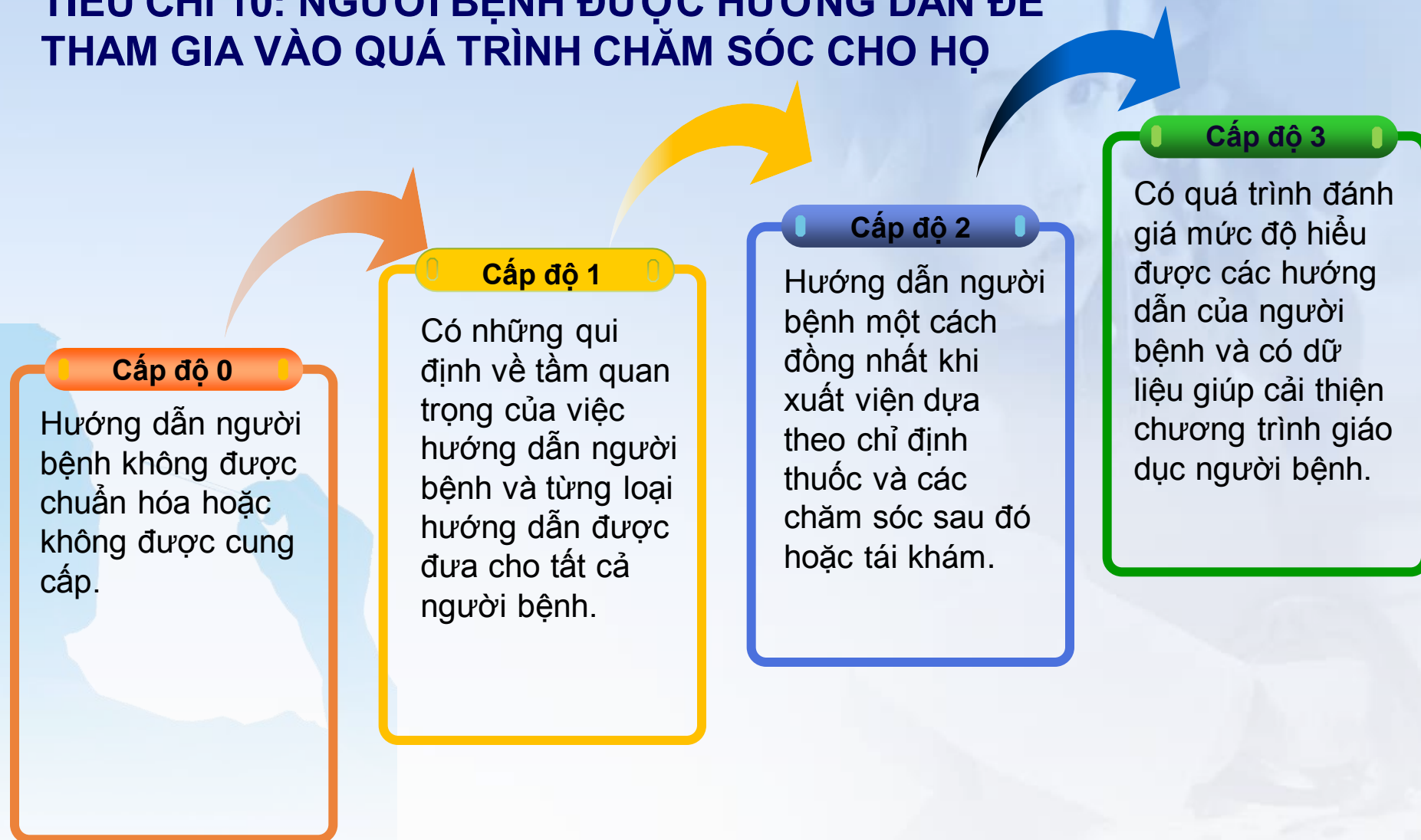
### Cấp độ 3

Các dữ liệu theo dõi về các lỗi sử dụng thuốc và tác dụng phụ của thuốc đều được dùng để liên tục cải thiện việc sử dụng thuốc an toàn

# LĨNH VỰC 4: CHĂM SÓC LÂM SÀNG CHO NGƯỜI BỆNH



## TIÊU CHÍ 10: NGƯỜI BỆNH ĐƯỢC HƯỚNG DẪN ĐỂ THAM GIA VÀO QUÁ TRÌNH CHĂM SÓC CHO HỌ



# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 1: CÓ HỆ THỐNG BÁO CÁO SỰ CỐ

### Cấp độ 0

Sự cố y khoa không được báo cáo hoặc ít khi được báo cáo.

### Cấp độ 1

Các nhà lãnh đạo cam kết một quá trình báo cáo, các sự cố được báo cáo có xác định rõ ràng, và có chính sách hay qui trình cho quá trình báo cáo.

### Cấp độ 2

Qui trình báo cáo được thực hiện, dữ liệu được thu thập đúng với các định nghĩa.

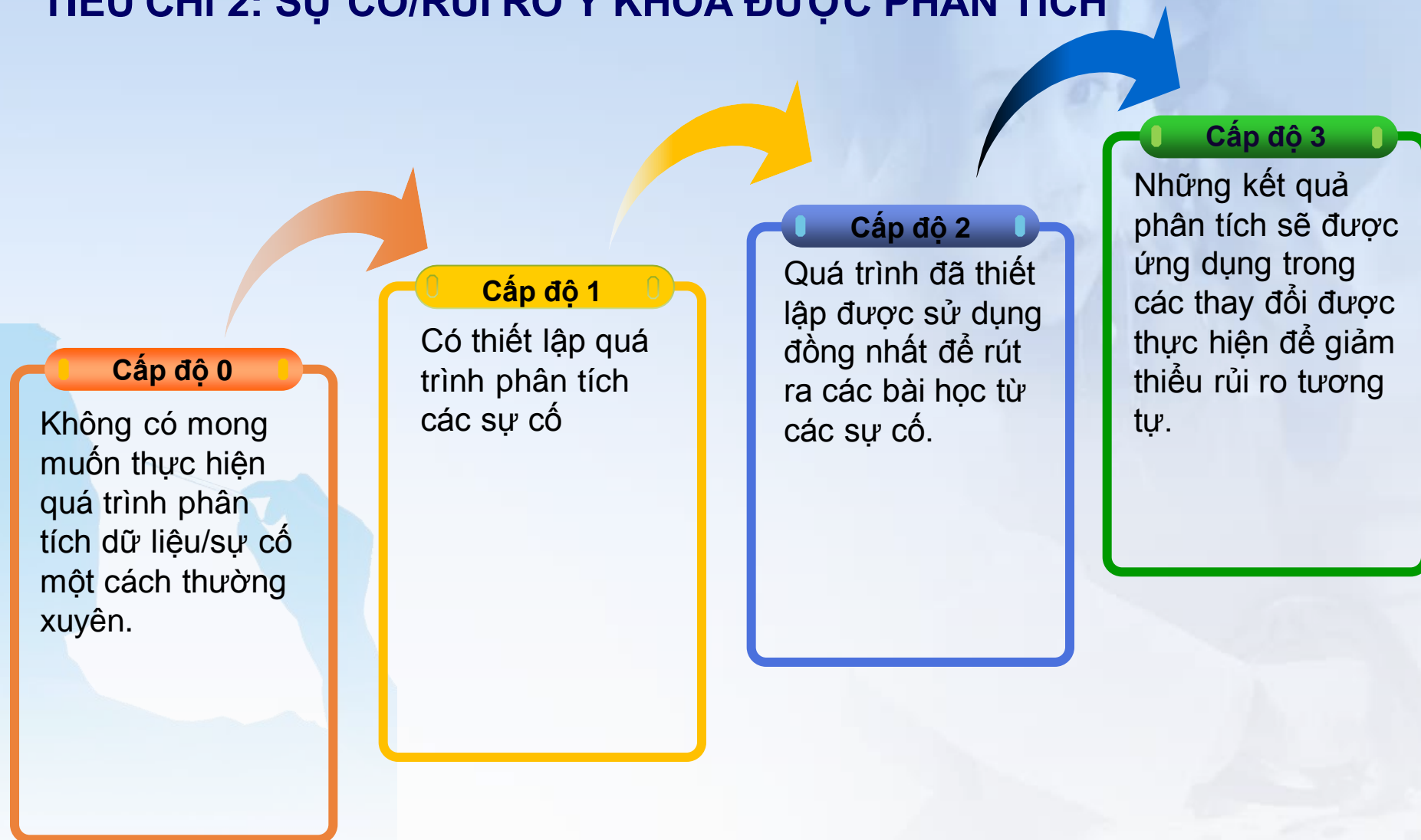
### Cấp độ 3

Có dữ liệu được dùng để giáo dục nhân viên và cải thiện qui trình báo cáo.

# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 2: SỰ CỐ/RỦI RO Y KHOA ĐƯỢC PHÂN TÍCH



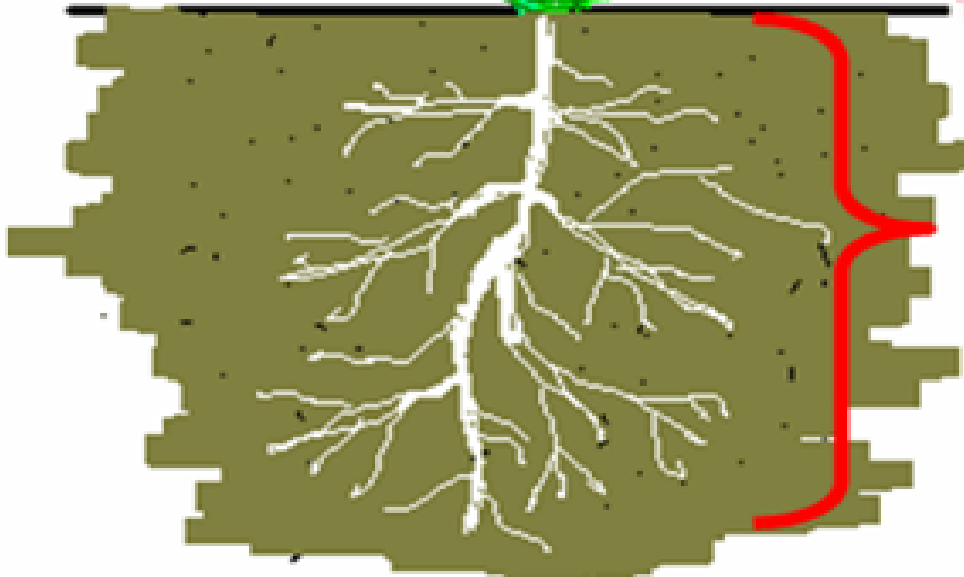
# Phương pháp phân tích nguyên nhân gốc (RCA)



## Phân tích nguyên nhân gốc rễ



Nhìn thấy trên  
bề mặt



Nguyên nhân gốc rễ  
sâu bên dưới

# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 3: CÁC QUÁ TRÌNH NGUY CƠ CAO VÀ NGƯỜI BỆNH NGUY CƠ CAO ĐƯỢC GIÁM SÁT/ THEO DÕI

### Cấp độ 0

Không thiết lập quá trình để giám sát các thủ thuật/phẫu thuật có nguy cơ cao và đối tượng người bệnh có nguy cơ cao.

### Cấp độ 1

Những người bệnh có nguy cơ cao và các phẫu thuật/thủ thuật có nguy cơ cao được xác định, và bắt đầu có sự giám sát trong tổ chức

### Cấp độ 2

Có dữ liệu theo dõi, giám sát được phân tích về chiều hướng và những sự khác biệt, thay đổi.

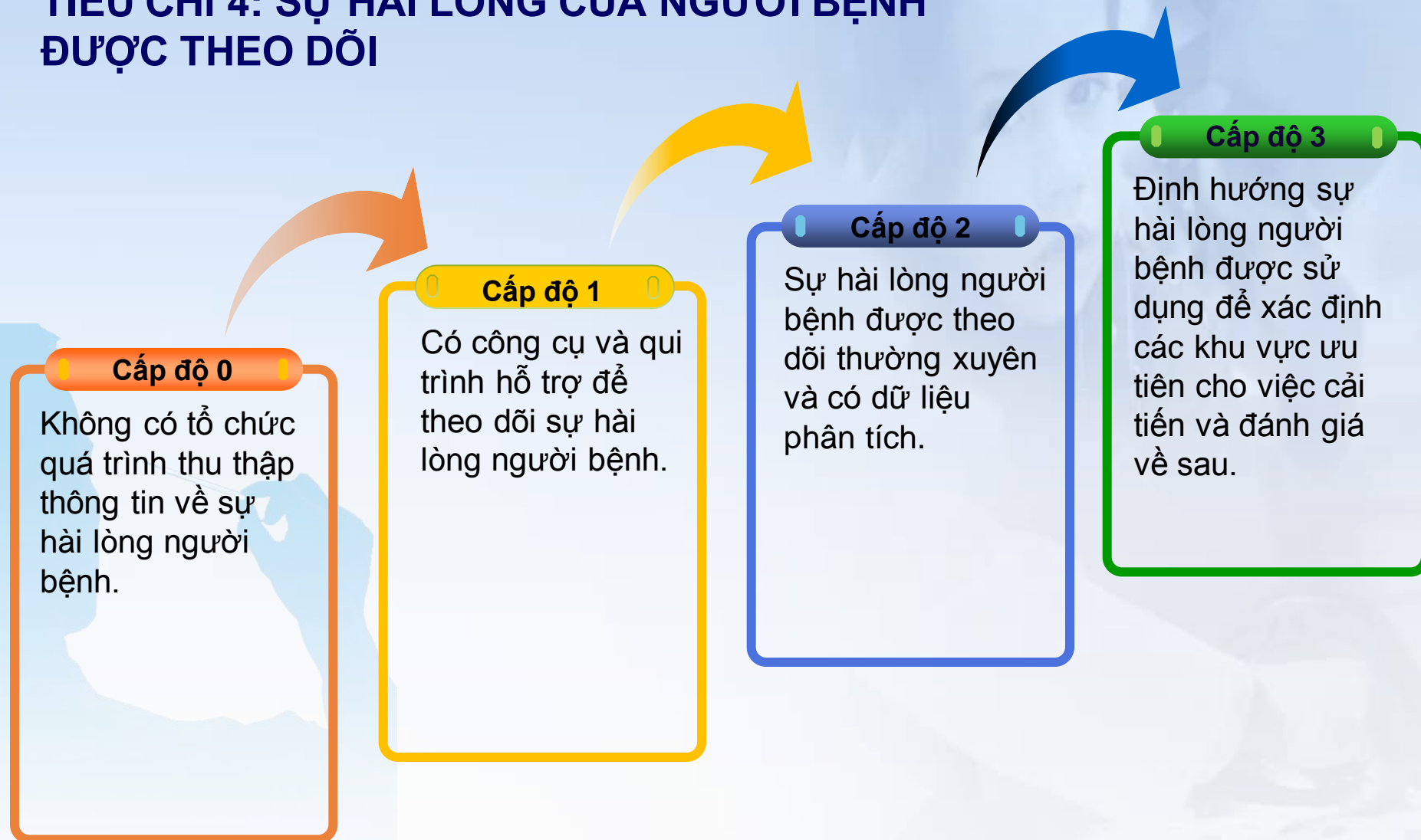
### Cấp độ 3

Những dữ liệu theo dõi giám sát sẽ tạo ra những thay đổi để giảm thiểu nguy cơ và rủi ro trong các quá trình điều trị cho những người bệnh được theo dõi đó.

# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



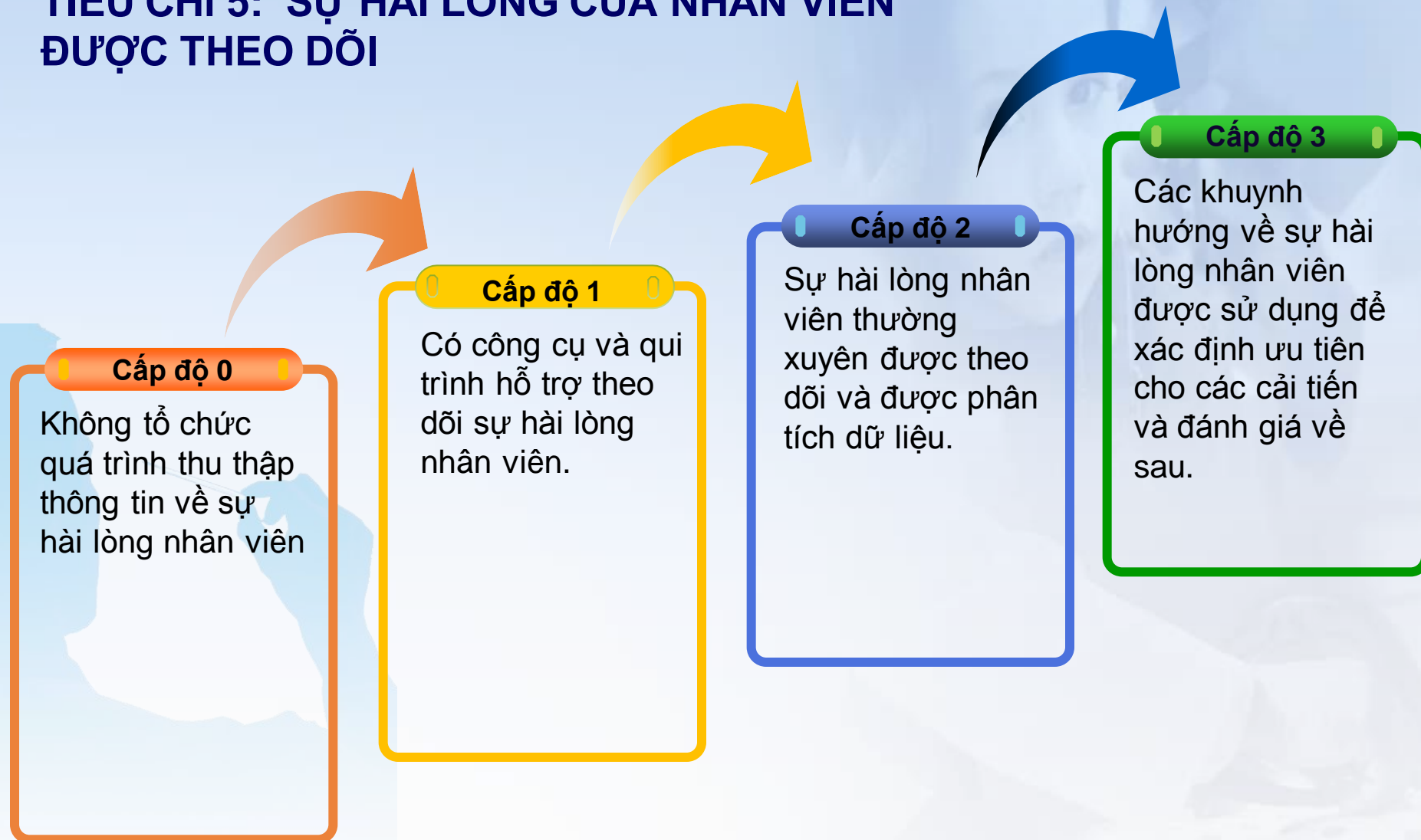
## TIÊU CHÍ 4: SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH ĐƯỢC THEO DÕI



# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 5: SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN ĐƯỢC THEO DÕI





# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 6: CÓ QUÁ TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THAN PHIỀN VÀ KHIẾU NẠI

### Cấp độ 0

Không có qui trình giải quyết than phiền và khiếu nại.

### Cấp độ 1

Có chính sách hay qui trình tiếp nhận than phiền, khiếu nại nhưng chỉ thỉnh thoảng mới được sử dụng. Quá trình tiếp nhận và giải quyết không được chuẩn hóa.

### Cấp độ 2

Có qui trình tiếp nhận và giải quyết than phiền, khiếu nại mà kết quả được theo dõi, xem xét, và giải quyết.

### Cấp độ 3

Dữ liệu than phiền, khiếu nại giúp xác định các vấn đề ưu tiên cho việc cải tiến.

# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 7: CÁC HƯỚNG DẪN LÂM SÀNG VÀ PHÁC ĐỒ ĐIỀU TRỊ CÓ SẴN VÀ ĐƯỢC SỬ DỤNG

### Cấp độ 0

Không có qui trình xác định những hướng dẫn lâm sàng và phác đồ điều trị liên quan.

### Cấp độ 1

Hướng dẫn lâm sàng và phác đồ điều trị được xác định chỉ cho một số loại người bệnh và dịch vụ điều trị.

### Cấp độ 2

Hướng dẫn lâm sàng và phác đồ điều trị được sử dụng cho một số loại người bệnh và dịch vụ điều trị.

### Cấp độ 3

Có những dữ liệu hữu ích trong quá trình sử dụng hướng dẫn lâm sàng và phác đồ điều trị để hiểu rõ và giảm đi những rào cản trong việc sử dụng nó theo thời gian.

# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 8: NHÂN VIÊN HIỂU CÁCH THỨC CẢI TIẾN CÁC QUÁ TRÌNH/QUI TRÌNH



# Chu trình cải tiến chất lượng



# Công cụ PDCA



Xác định vấn đề, phân tích, đề xuất giải pháp

Plan

Triển khai thử giải pháp đã đề xuất

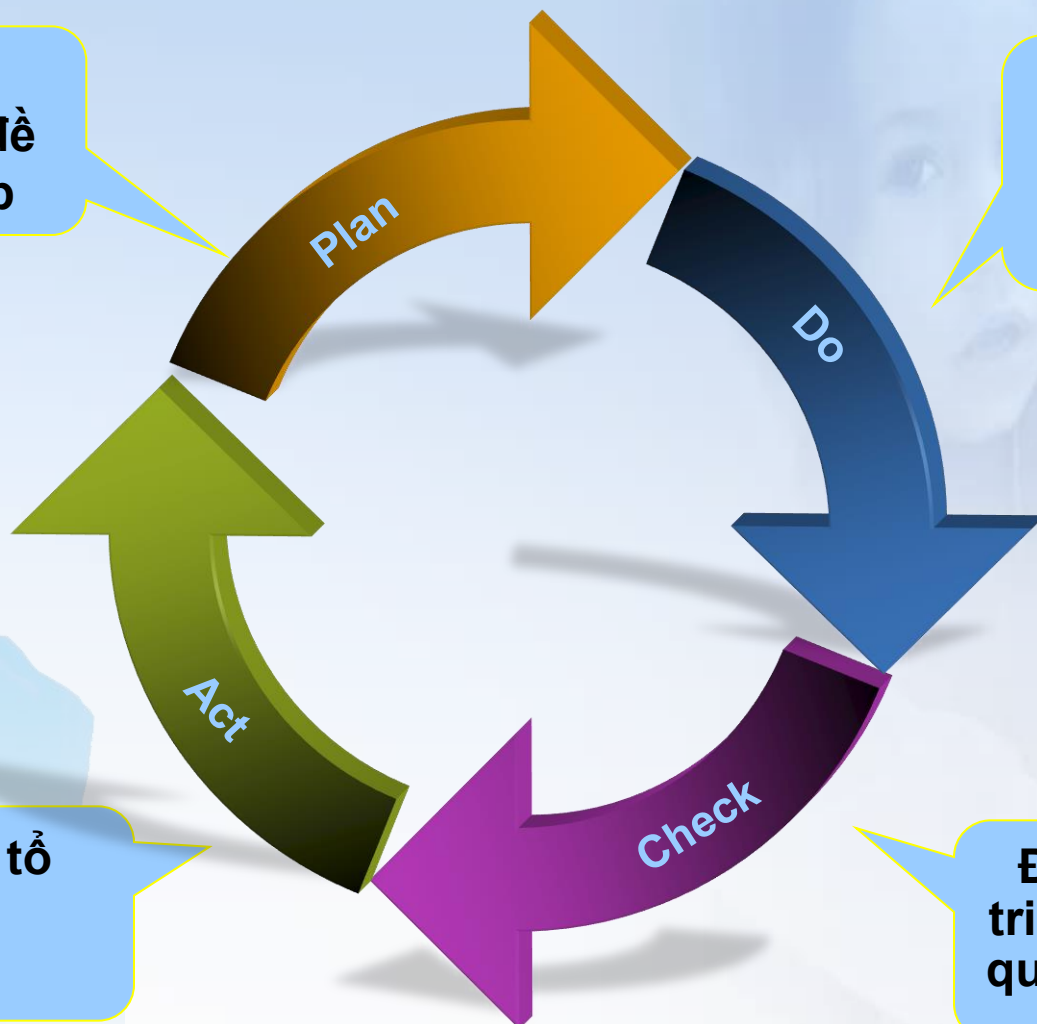
Do

Đánh giá kết quả triển khai thử và có quyết định phù hợp

Check

Áp dụng vào tổ chức

Act



# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 9: KẾT QUẢ LÂM SÀNG ĐƯỢC THEO DÕI

### Cấp độ 0

Không có hiểu biết về kết quả của những chăm sóc người bệnh thường gặp nhất được cung cấp tại bệnh viện.

### Cấp độ 1

Một vài kết quả chăm sóc được theo dõi trong kiểu xem xét đánh giá đồng nghiệp, nhưng kết quả không được truyền đạt.

### Cấp độ 2

Dữ liệu kết quả được so sánh so với các giai đoạn trước đây và công bố các tiêu chuẩn định mức nếu có; so sánh với các số liệu ở các tổ chức tương tự, nếu sẵn có.

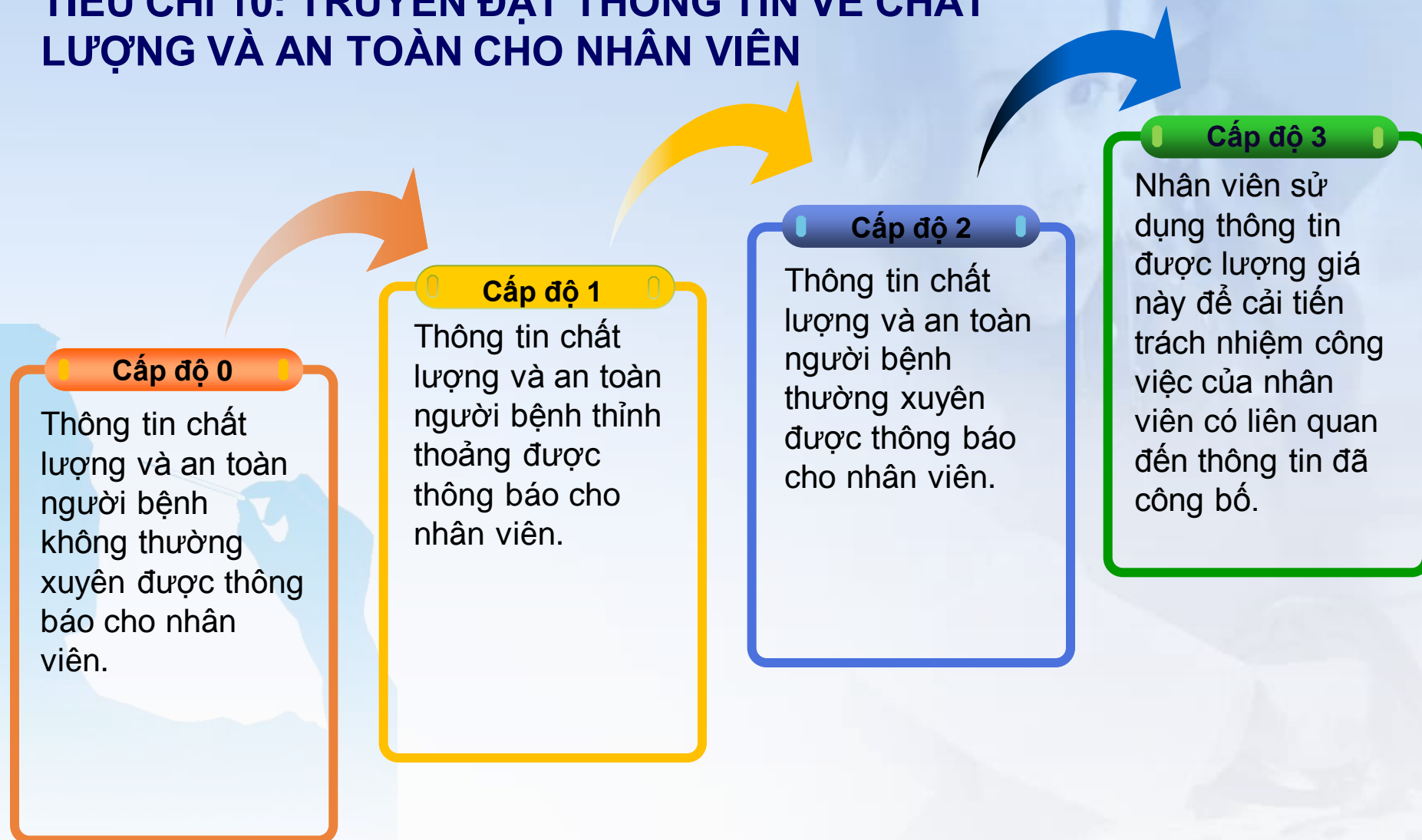
### Cấp độ 3

Bệnh viện có hệ thống và chủ động tìm kiếm các dữ liệu về kết quả điều trị từ các tổ chức tương tự và công bố định mức và so sánh với kết quả của mình.

# LĨNH VỰC 5: CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN



## TIÊU CHÍ 10: TRUYỀN ĐẠT THÔNG TIN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ AN TOÀN CHO NHÂN VIÊN





**Thank You!**

