

Số: 819 /QĐ-BVNTW

Hà Nội, ngày 21 tháng 3 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành danh mục bộ chỉ số đo lường chất lượng Bệnh viện  
và hướng dẫn xây dựng, triển khai thực hiện đo lường  
các chỉ số chất lượng Bệnh viện**

### GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG

Căn cứ Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/07/1997 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 7051/QĐ-BYT ngày 29/01/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn xây dựng thí điểm một số chỉ số cơ bản đo lường chất lượng Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 2398/QĐ-BYT ngày 13/08/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động đối với Bệnh viện Nhi Trung ương;

Căn cứ Thông tư 35/2024/TT-BYT ban hành ngày 15/11/2024 quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với Bệnh viện;

Căn cứ kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Danh mục bộ chỉ số đo lường chất lượng cấp Bệnh viện và Hướng dẫn xây dựng, triển khai thực hiện đo lường các chỉ số chất lượng Bệnh viện.

**Điều 2.** Các đơn vị được giao phụ trách chỉ số chất lượng cấp Bệnh viện căn cứ “Danh mục Bộ chỉ số đo lường chất lượng cấp Bệnh viện” ban hành kèm theo Quyết định này tiến hành theo dõi, đo lường các chỉ số chất lượng và lập



St

báo cáo định kỳ gửi phòng Quản lý chất lượng để tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc Bệnh viện.

**Điều 3.** Giao phòng Quản lý chất lượng làm đầu mối hướng dẫn các khoa, phòng, viện, trung tâm (đơn vị) triển khai thực hiện đo lường các chỉ số chất lượng cấp Bệnh viện, tổng hợp kết quả đo lường chỉ số chất lượng và báo cáo Ban Giám đốc Bệnh viện định kỳ 03 tháng/lần.

**Điều 4.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các ông/bà Trưởng đơn vị chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- Ban Giám đốc (để b/c);
- Lưu: VT, QLCL.

**GIÁM ĐỐC**   
  
  
**Trần Minh Điền**



## DANH MỤC

### Bộ chỉ số đo lường chất lượng cấp Bệnh viện

(Ban hành kèm theo Quyết định số 819 /QĐ-BVNTW

ngày 21 tháng 3 năm 2025 của Giám đốc Bệnh viện Nhi Trung ương)

| STT                        | Chỉ số                                                                      | Mục tiêu                         | Tần suất báo cáo     | Đơn vị phụ trách                                                        |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Năng lực chuyên môn</b> |                                                                             |                                  |                      |                                                                         |
| 1                          | Tỷ lệ phẫu thuật loại II trở lên                                            | 80%                              | 6 tháng,<br>12 tháng | Phòng Kế hoạch tổng hợp làm đầu mối. Các khoa thuộc khối ngoại phối hợp |
| 2                          | Số đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bệnh viện có tính ứng dụng được thực hiện | 5                                | 6 tháng,<br>12 tháng | Viện Đào tạo & Nghiên cứu sức khỏe Trẻ em                               |
| 3                          | Số sáng kiến trong lĩnh vực cận lâm sàng có tính ứng dụng                   | 4                                | 6 tháng,<br>12 tháng | Viện Đào tạo & Nghiên cứu sức khỏe Trẻ em                               |
| 4                          | Số lượng học viên đào tạo liên tục                                          | Tăng 1% so với cùng kỳ năm trước | 6 tháng,<br>12 tháng | Viện Đào tạo & Nghiên cứu sức khỏe Trẻ em                               |
| 5                          | Số lượng lớp Đào tạo chuyển giao kỹ thuật tại Bệnh viện Nhi Trung ương      | 8                                | 6 tháng,<br>12 tháng | Phòng Chi đạo tuyển                                                     |
| 6                          | Số lượng lớp hướng dẫn đào tạo tại tuyển                                    | 20                               | 6 tháng,<br>12 tháng | Phòng Chi đạo tuyển                                                     |
| 7                          | Số lượng phiên/buổi giảng/ chuyên đề trực tuyến tổ chức                     | 30                               | 6 tháng,<br>12 tháng | Phòng Chi đạo tuyển                                                     |
| 8                          | Số đợt khảo sát/giám sát/hỗ trợ chuyên môn tại chỗ                          | 8 đợt                            | 6 tháng,<br>12 tháng | Phòng Chi đạo tuyển                                                     |

SK

| STT            | Chỉ số                                                                                                                   | Mục tiêu                        | Tần suất báo cáo                             | Đơn vị phụ trách                          |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>An toàn</b> |                                                                                                                          |                                 |                                              |                                           |
| 9              | Sự cố y khoa nghiêm trọng                                                                                                | 0                               | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Quản lý chất lượng                  |
| 10             | Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay thường quy theo thời điểm của nhân viên y tế                                                  | $\geq 95\%$                     | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Khoa Dự phòng và Kiểm soát nhiễm khuẩn    |
| 11             | Tỷ lệ học viên học kiểm soát nhiễm khuẩn                                                                                 | 100%                            | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Viện Đào tạo & Nghiên cứu sức khỏe Trẻ em |
| 12             | Tỷ suất mắc mới nhiễm khuẩn huyết liên quan đến đường truyền trung tâm (CLABSI) tại các đơn vị điều trị tích cực/hồi sức | $\leq 3$ ca/1.000 ngày đặt ĐTTT | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Khoa Dự phòng và Kiểm soát nhiễm khuẩn    |
| 13             | Tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ 5 đúng trong thực hiện y lệnh thuốc                                                            | $\geq 95\%$                     | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Điều dưỡng                          |
| 14             | Tỷ lệ tuân thủ việc chuẩn bị người bệnh trước phẫu thuật có kế hoạch theo quy định                                       | $\geq 80\%$                     | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Điều dưỡng                          |
| 15             | Tỷ lệ hệ thống kỹ thuật thông dụng được bảo dưỡng, bảo trì, duy tu an toàn, đầy đủ đúng kế hoạch.                        | $> 90\%$                        | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Kỹ thuật thông dụng                 |

SK



| STT              | Chỉ số                                                                                   | Mục tiêu                                                                                                                                                                                                                                   | Tần suất báo cáo                             | Đơn vị phụ trách             |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------|
| <b>Hiệu suất</b> |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |                              |
| 16               | Thời gian nằm viện trung bình trong tất cả các bệnh                                      | $\leq 6,7$ ngày                                                                                                                                                                                                                            | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Phòng Kế hoạch tổng hợp      |
| 17               | Công suất sử dụng giường bệnh thực tế                                                    | $\geq 86\%$                                                                                                                                                                                                                                | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Kế hoạch tổng hợp      |
| 18               | Tỷ lệ vật tư y tế tiêu hao thông thường lưu tại khoa lâm sàng đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng | $\geq 80\%$                                                                                                                                                                                                                                | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Phòng Điều dưỡng             |
| 19               | Thời gian trung bình tổ chức lựa chọn nhà thầu                                           | $\leq 60$ ngày                                                                                                                                                                                                                             | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Vật tư - Thiết bị Y tế |
| 20               | Tỷ lệ hoàn thành các gói thầu trong năm theo kế hoạch                                    | $\geq 90\%$                                                                                                                                                                                                                                | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Hành chính quản trị    |
| 21               | Thời gian khám bệnh trung bình của người bệnh                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian chờ khám, khám và kê đơn không có XN &lt;60 phút</li> <li>- Thời gian chờ khám và XN huyết học &lt;90 phút</li> <li>- Thời gian chờ khám và XN sinh hóa thông thường &lt;120</li> </ul> | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Khoa Khám bệnh Chuyên khoa   |

| STT             | Chỉ số                                                                                                   | Mục tiêu                                                       | Tần suất báo cáo                             | Đơn vị phụ trách          |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|
|                 |                                                                                                          | phút<br>- Thời gian chờ khám và chụp XQ thông thường < 90 phút |                                              |                           |
| <b>Hiệu quả</b> |                                                                                                          |                                                                |                                              |                           |
| 22              | Tỷ lệ tử vong và nặng xin về (tất cả các bệnh)                                                           | $\leq 0.52\%$                                                  | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Phòng Kế hoạch tổng hợp   |
| 23              | Tỷ lệ khoa lâm sàng thực hiện tư vấn - giáo dục sức khỏe cho NB/NNNB và lượng giá hiệu quả đúng quy định | $\geq 80\%$                                                    | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Phòng Điều dưỡng          |
| 24              | Tỷ lệ thanh toán viện phí không dùng tiền mặt                                                            | $> 70\%$                                                       | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Tài chính kế toán   |
| 25              | Tỷ lệ lỗi và sự cố trên phần mềm phát sinh tại các khoa/ phòng trong toàn viện được ghi nhận kịp thời    | 100%                                                           | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Công nghệ thông tin |
| 26              | Thời gian trung bình xử lý hồ sơ Đoàn vào                                                                | $\leq 5$ ngày                                                  | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Hợp tác quốc tế     |
| 27              | Thời gian trung bình xử lý hồ sơ Đoàn ra                                                                 | $\leq 15$ ngày                                                 | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Hợp tác quốc tế     |

| STT                             | Chỉ số                                                                                                                    | Mục tiêu    | Tần suất báo cáo                             | Đơn vị phụ trách          |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Hướng đến nhân viên y tế</b> |                                                                                                                           |             |                                              |                           |
| 28                              | Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế                                                                                         | $> 90\%$    | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Phòng Tổ chức cán bộ      |
| 29                              | Tỷ lệ nhân viên y tế được đào tạo hướng dẫn sử dụng các phần mềm quản lý Bệnh viện                                        | $\geq 95\%$ | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Công nghệ thông tin |
| <b>Hướng đến người bệnh</b>     |                                                                                                                           |             |                                              |                           |
| 30                              | Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh                                                          | $\geq 95\%$ | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Phòng Quản lý chất lượng  |
| 31                              | Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh                                                        | $\geq 90\%$ | 3 tháng,<br>6 tháng,<br>9 tháng,<br>12 tháng | Phòng Quản lý chất lượng  |
| 32                              | Tỷ lệ người bệnh khó khăn được hỗ trợ                                                                                     | $\geq 90\%$ | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Công tác xã hội     |
| 33                              | Đảm bảo duy trì Bệnh viện "Sạch" theo bộ tiêu chí "Cơ sở Y tế Xanh – Sạch – Đẹp" ban hành kèm theo quyết định 5959/QĐ-BYT | $> 14$ điểm | 6 tháng,<br>12 tháng                         | Phòng Kỹ thuật thông dụng |

GIÁM ĐỐC





# HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN ĐO LƯỜNG CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BVNTW  
ngày tháng năm 2025 của Giám đốc Bệnh viện)

## I. QUY ĐỊNH CHUNG

### 1. Khái niệm

Chỉ số đo lường chất lượng Bệnh viện là một công cụ để đo lường các khía cạnh chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thể hiện bằng con số, tỷ lệ, tỷ số, tỷ suất... làm cơ sở để thực hiện cải tiến chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và so sánh chất lượng dịch vụ giữa các Bệnh viện.

### 2. Nguyên tắc xây dựng chỉ số chất lượng Bệnh viện

- Xây dựng chỉ số chất lượng Bệnh viện nhằm đo lường được các khía cạnh chất lượng quan trọng của Bệnh viện.
- Chỉ số chất lượng Bệnh viện đo lường các thành tố: cấu trúc (đầu vào), quá trình, kết quả đầu ra của dịch vụ khám chữa bệnh.
- Chỉ số được tính toán thông qua việc thu thập, phân tích số liệu.
- Chỉ số chất lượng Bệnh viện được lựa chọn phải có tính liên quan chặt chẽ tới chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, tính khả thi, tính giá trị và hướng tới khả năng cải tiến chất lượng dịch vụ.

### 3. Các khía cạnh đo lường chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh

**Năng lực chuyên môn:** Đánh giá sự hợp lý trong cung cấp các dịch vụ y tế theo khuyến cáo y khoa và quy định phân tuyến kỹ thuật.

**An toàn:** Phản ánh nguy cơ đối với sức khỏe của người bệnh, nhân viên y tế và cộng đồng khi cung cấp dịch vụ y tế.

**Hiệu suất:** Giúp đánh giá việc sử dụng tối ưu các nguồn lực hiện có để cung cấp dịch vụ y tế có chi phí - hiệu quả tốt nhất.

**Hiệu quả:** Giúp đánh giá những can thiệp y tế có đem lại kết quả mong muốn.

**Hướng đến nhân viên:** Sự hài lòng của Bệnh viện với nhân viên y tế.

**Hướng đến người bệnh:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh liên quan nhiều đến các khía cạnh ngoài y tế, bao gồm: tiện nghi sinh hoạt và vệ sinh trong buồng bệnh, cách ứng xử và giao tiếp, ...

SK



## II. HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN ĐO LƯỜNG CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

| Chỉ số 1             | Tỷ lệ phẫu thuật loại II trở lên                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lĩnh vực áp dụng     | Khối ngoại                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Khía cạnh chất lượng | Năng lực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Thành tố chất lượng  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Lý do lựa chọn       | Phẫu thuật loại II trở lên nên được thực hiện ở Bệnh viện huyện. Tuy nhiên, có những Bệnh viện huyện không thực hiện được hoặc thực hiện rất ít phẫu thuật loại II, trong khi đó, các Bệnh viện tuyến trung ương và tuyến tỉnh vẫn thực hiện loại phẫu thuật này. Tỷ lệ phẫu thuật loại II cho phép đánh giá sự phù hợp chuyên môn và phân tuyến kỹ thuật, từ đó, có những biện pháp điều chỉnh để tăng cường năng lực tuyến dưới và giảm tải cho tuyến trên. |
| Phương pháp tính     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Từ số                | Số lượng phẫu thuật loại II trở lên được thực hiện trong kỳ báo cáo *100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Mẫu số               | Tổng số phẫu thuật đã thực hiện trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nguồn số liệu        | - Báo cáo thống kê Bệnh viện<br>- Bảng kiểm kiểm tra Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Đơn vị phụ trách     | <b>Phòng Kế hoạch tổng hợp</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Giá trị của số liệu  | Độ chính xác và độ tin cậy cao vì:<br>- Bộ Y tế ban hành danh mục phân loại phẫu thuật rõ ràng<br>- Các khoa thu thập thông tin cẩn thận<br>- Bệnh viện và cơ quan bảo hiểm xác thực để trả phụ cấp                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tần suất báo cáo     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 2</b>             | <b>Số đề tài nghiên cứu khoa học cấp bệnh viện có tính ứng dụng được thực hiện</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Năng lực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Nghiên cứu khoa học kỹ thuật là một trong những hoạt động rất quan trọng của Bệnh viện. Các đề tài nghiên cứu khoa học của Bệnh viện đều được thực hiện dựa trên thực tế hoạt động chuyên môn của Bệnh viện ở nhiều lĩnh vực khác nhau, qua đó đã mang lại hiệu quả cao trong công tác khám, chữa bệnh cho người bệnh trong nước và cả người bệnh quốc tế. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Số lượng đề tài nghiên cứu khoa học được phê duyệt có ứng dụng để cập nhật hoặc xây dựng quy trình khám/chữa bệnh hoặc chăm sóc người bệnh. Quy trình được thông qua bởi hội đồng khoa học Bệnh viện                                                                                                                                                       |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Viện Đào tạo &amp; Nghiên cứu sức khỏe Trẻ em</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| <b>Chỉ số 3</b>             | <b>Số sáng kiến trong lĩnh vực cận lâm sàng có tính ứng dụng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Năng lực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Áp dụng các sáng kiến trong lĩnh vực cận lâm sàng có tính ứng dụng nhằm cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe và tăng cường hiệu quả điều trị cho người bệnh đồng thời giảm được các chi phí dịch vụ y tế cho người bệnh. Bệnh viện áp dụng càng nhiều sáng kiến có tính ứng dụng sẽ đảm bảo được tính cạnh tranh cao trong thời kì công nghệ số và đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người bệnh/người nhà. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Số sáng kiến lĩnh vực cận lâm sàng cấp Bệnh viện được ứng dụng nâng cao chất lượng và giảm chi phí xét nghiệm. Sáng kiến được hội đồng sáng kiến phê duyệt.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Viện Đào tạo &amp; Nghiên cứu sức khỏe Trẻ em</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Chỉ số 4</b>             | <b>Số lượng học viên đào tạo liên tục</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Năng lực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Việc đo lường số lượng học viên được đào tạo liên tục hằng năm giúp đánh giá hiệu quả công tác đào tạo, phát hiện xu hướng tăng/giảm và kịp thời điều chỉnh mô hình đào tạo. Đây là chỉ số quan trọng giúp cho việc xây dựng kế hoạch đào tạo. Ngoài ra, chỉ số này còn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, thu hút nhân lực và khẳng định vị thế của Bệnh viện Nhi Trung ương. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Tổng số lượt học viên, nhân viên y tế thuộc các Bệnh viện, cơ sở y tế công lập, tư nhân và đối tượng tự do đến thực hành tại Bệnh viện theo hình thức đào tạo liên tục                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Viện Đào tạo &amp; Nghiên cứu sức khỏe Trẻ em</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 5</b>             | <b>Số lượng lớp Đào tạo Chuyển giao kỹ thuật tại Bệnh viện Nhi Trung ương</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn bộ Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Năng lực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Đào tạo và chuyển giao kỹ thuật tại Bệnh viện Nhi Trung ương nhằm nâng cao chất lượng điều trị nhi khoa trên toàn quốc. Hoạt động này giúp tăng năng lực chuyên môn cho tuyến dưới, giảm tải cho Bệnh viện trung ương. Đồng thời, hỗ trợ xây dựng mạng lưới chuyên môn vững mạnh và triển khai hiệu quả mô hình Bệnh viện vệ tinh. Góp phần rút ngắn khoảng cách y tế giữa các vùng miền. Tăng cường hợp tác chuyên môn và phát triển toàn diện hệ thống y tế nhi. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Tổng số các lớp học thuộc các đề án, dự án do Bộ Y tế phê duyệt theo kế hoạch hàng năm và thỏa mãn tiêu chuẩn theo Thông tư 32/TT-BYT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Chỉ đạo tuyến</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Chỉ số 6</b>             | <b>Số lượng lớp hướng dẫn đào tạo tại tuyến</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn bộ Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Năng lực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Hướng dẫn đào tạo tại tuyến giúp nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ y tế địa phương, đặc biệt tại các vùng sâu, vùng xa, giảm tình trạng chuyển tuyến không cần thiết và tạo điều kiện cho người dân được tiếp cận dịch vụ y tế ngay tại địa phương. Đồng thời thể hiện được năng lực chuyên môn của Bệnh viện đầu ngành. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Tổng số lớp (lượt) hướng dẫn đào tạo thuộc các đề án, dự án theo kế hoạch hàng năm do Bộ Y tế phê duyệt hoặc nhiệm vụ đột xuất do nhu cầu tuyến dưới được Giám đốc Bệnh viện Nhi Trung ương phê duyệt, phòng Chỉ đạo tuyến thực thi.                                                                                            |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Chỉ đạo tuyến</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



| <b>Chỉ số 7</b>             | <b>Số lượng phiên/buổi giảng/ chuyên đề trực tuyến tổ chức</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn bộ Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Năng lực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Tổ chức các phiên/buổi giảng/chuyên đề trực tuyến nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại và cho phép học viên tham gia linh hoạt. Bài giảng có thể được lưu trữ để xem lại, thuận tiện cho việc học tập liên tục. Đây là giải pháp phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong y tế đồng thời, hỗ trợ bác sĩ và điều dưỡng hoàn thành yêu cầu CME, duy trì chứng chỉ hành nghề. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Tổng số lượng phiên/buổi giảng/ chuyên đề trực tuyến tổ chức theo kế hoạch phê duyệt của Bộ Y tế hoặc nhiệm vụ đột xuất căn cứ nhu cầu tuyển dưới, truyền thông giáo dục cộng đồng...được quy theo số tín chỉ - tiết học ( theo quy định thông tư 32/TT-BYT, 1 tín chỉ = 1 tiết học; theo thông tư 26/TT-BYT 1 tiết học = 50 phút; 1 buổi/phiên = 4 tiết học).                 |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Chỉ đạo tuyển</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 8</b>             | <b>Số đợt khảo sát/giám sát/hỗ trợ chuyên môn tại chỗ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn bộ Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Năng lực chuyên môn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Khảo sát, giám sát và hỗ trợ chuyên môn giúp đảm bảo chất lượng triển khai các đề án, dự án do Bộ Y tế phê duyệt và đáp ứng kịp thời nhu cầu hỗ trợ từ tuyến dưới. Đây cũng là cơ sở đánh giá thực trạng, hiệu quả chuyển giao kỹ thuật và điều chỉnh kế hoạch đào tạo phù hợp. Hoạt động này cũng giúp phát hiện sớm khó khăn, hỗ trợ chuyên môn đúng lúc và đúng nhu cầu. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Tổng số lượt khảo sát/giám sát/hỗ trợ chuyên môn tại chỗ thuộc các đề án, dự án theo kế hoạch hàng năm do Bộ Y tế phê duyệt hoặc nhiệm vụ đột xuất do nhu cầu tuyến dưới được Giám đốc Bệnh viện Nhi Trung ương phê duyệt.                                                                                                                                                  |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Chỉ đạo tuyến</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Chỉ số 9</b>             | <b>Số sự cố y khoa nghiêm trọng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | An toàn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Sự cố y khoa nghiêm trọng là những sự cố do sai sót chuyên môn hoặc tác dụng phụ của thuốc gây ra hậu quả nghiêm trọng tới sức khỏe và tính mạng của người bệnh (để lại di chứng suốt đời hoặc tử vong). Mặc dù số lượng sự cố nghiêm trọng không nhiều nhưng nó đòi hỏi phải có biện pháp xử lý và dự phòng ngay lập tức. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Số lượng sự cố y khoa nghiêm trọng<br>= Sự cố y khoa nghiêm trọng do sử dụng thuốc<br>+ Sự cố y khoa nghiêm trọng do tác dụng phụ của thuốc<br>+ Sự cố y khoa nghiêm trọng do phẫu thuật<br>+ Sự cố y khoa nghiêm trọng do thủ thuật<br>+ Sự cố y khoa nghiêm trọng do truyền máu<br>+ Sự cố y khoa nghiêm trọng khác      |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Bệnh án, sổ ghi sai sót chuyên môn, hệ thống báo cáo sự cố y khoa, sổ biên bản kiểm điểm tử vong, sổ theo dõi kỷ luật.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Quản lý chất lượng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác thấp vì nhân viên y tế và Bệnh viện ít ghi chép và báo cáo sai sót y khoa. Tuy nhiên, khi sai sót y khoa nghiêm trọng được báo cáo thì số liệu có độ tin cậy cao.                                                                                                                                             |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 10</b>            | <b>Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay thường quy theo thời điểm của nhân viên y tế</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | An toàn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Vệ sinh bàn tay của nhân viên y tế là một trong những giải pháp hàng đầu được Tổ chức Y tế Thế giới khuyến cáo nhằm tăng cường kiểm soát nhiễm khuẩn Bệnh viện và phòng ngừa các bệnh lây truyền cho người bệnh và nhân viên y tế trong quá trình cung cấp dịch vụ y tế, nhằm kiểm soát nhiễm khuẩn, giảm tỷ lệ tử vong, giảm ngày điều trị trung bình và chi phí khám chữa bệnh của người bệnh. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Từ số</b>                | Tổng số cơ hội có vệ sinh tay thường quy theo thời điểm*100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số cơ hội giám sát vệ sinh tay thường quy theo thời điểm của nhân viên y tế trong toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Giám sát, đánh giá của bác sĩ, nhân viên mạng lưới kiểm soát nhiễm khuẩn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Khoa Dự phòng và Kiểm soát Nhiễm khuẩn</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Chỉ số 11</b>            | <b>Tỷ lệ học viên học kiểm soát nhiễm khuẩn</b>                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn bộ Bệnh viện                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | An toàn                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Học viên cần học kiểm soát nhiễm khuẩn để đảm bảo an toàn cho người bệnh và nhân viên y tế, phòng tránh lây nhiễm chéo trong Bệnh viện. Kiểm soát nhiễm khuẩn tốt góp phần phòng ngừa dịch bệnh và bảo vệ sức khỏe cộng đồng. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Từ số</b>                | Tổng số học viên, sinh viên được đào tạo về kiểm soát nhiễm khuẩn tại Bệnh viện *100%                                                                                                                                         |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số học viên, sinh viên học thực hành tại Bệnh viện                                                                                                                                                                       |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Viện Đào tạo &amp; Nghiên cứu sức khỏe Trẻ em</b>                                                                                                                                                                          |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                             |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 12</b>            | <b>Tỷ suất mắc mới nhiễm khuẩn huyết liên quan đến đường truyền trung tâm (CLABSI) tại các đơn vị điều trị tích cực/hồi sức</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | An toàn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | <p>Bệnh viện Nhi Trung ương là Bệnh viện chuyên khoa đầu ngành về Nhi khoa, là tuyến cuối tiếp nhận các người bệnh nặng và các chuyên khoa sâu. Người bệnh nặng điều trị tại Bệnh viện phải chịu tác động các can thiệp trong đó có đặt đường truyền trung tâm. Nhiễm khuẩn huyết liên quan đến đường truyền trung tâm ảnh hưởng rất lớn đến quá trình điều trị như thời gian điều trị kéo dài, tăng chi phí điều trị, tăng tỷ lệ tử vong...</p> <p>Xác định được chỉ số nhiễm khuẩn huyết liên quan đến đường truyền trung tâm theo chuẩn quốc tế giúp cho Ban Giám đốc Bệnh viện đưa ra các giải pháp ứng phó phù hợp tăng hiệu quả điều trị cho người bệnh.</p> |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Từ số</b>                | Số người bệnh nhiễm khuẩn huyết liên quan đến đường truyền trung tâm trong kỳ báo cáo * 1000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số ngày người bệnh đặt đường truyền trung tâm trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Bệnh án, ghi chép sổ sách hàng ngày, điều tra, đánh giá của bác sĩ, nhân viên mạng lưới kiểm soát nhiễm khuẩn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Khoa Dự phòng và Kiểm soát nhiễm khuẩn</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



|                             |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 13</b>            | <b>Tỷ lệ điều dưỡng tuân thủ 5 đúng trong thực hiện y lệnh thuốc</b>                                                                                                       |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                             |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | An toàn                                                                                                                                                                    |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                     |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Tuân thủ 5 đúng trong thực hiện y lệnh thuốc là để đảm bảo an toàn cho người bệnh, nâng cao hiệu quả chăm sóc, hạn chế tối đa những sự cố xảy ra trong quá trình điều trị. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                            |
| <b>Từ số</b>                | Số cơ hội tuân thủ 5 đúng trong thực hiện y lệnh thuốc trong kỳ báo cáo * 100%                                                                                             |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số cơ hội quan sát thực hiện y lệnh thuốc trong kỳ báo cáo                                                                                                            |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Quan sát, thu thập từ phần mềm Kobotoolbox                                                                                                                                 |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Điều dưỡng</b>                                                                                                                                                    |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy trung bình                                                                                                                                         |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                          |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 14</b>            | <b>Tỷ lệ tuân thủ việc chuẩn bị NB trước phẫu thuật có kế hoạch theo quy định</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | An toàn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Tuân thủ việc chuẩn bị NB trước phẫu thuật có kế hoạch theo quy định giúp giảm các nguy cơ biến chứng trong quá trình phẫu thuật, đảm bảo an toàn người bệnh, tăng hiệu quả phẫu thuật đồng thời giảm thời gian nằm viện của người bệnh. Việc tuân thủ này giúp nâng cao chất lượng của dịch vụ y tế, tạo được niềm tin với người bệnh và gia đình, giúp gia đình người bệnh phối hợp tốt hơn với nhân viên y tế. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Từ số</b>                | Số người bệnh tuân thủ chuẩn bị trước phẫu thuật, thủ thuật có kế hoạch theo quy định trong kỳ báo cáo *100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số người bệnh phẫu thuật, thủ thuật có kế hoạch trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Khảo sát, phát vấn người nhà người bệnh                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Điều dưỡng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy trung bình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 15</b>            | <b>Tỷ lệ hệ thống kỹ thuật thông dụng được bảo dưỡng, bảo trì, duy tu an toàn, đầy đủ đúng kế hoạch.</b>                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | An toàn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Hệ thống kỹ thuật thông dụng phải thường xuyên hoạt động một cách hiệu quả và an toàn trong suốt thời gian sử dụng, đáp ứng nhu cầu sử dụng của nhân viên y tế và người bệnh/người nhà đồng thời việc bảo dưỡng, bảo trì giúp giảm thiểu sự cố, hỏng hóc, nguy cơ tai nạn hoặc sự cố liên quan đến việc sử dụng các tài sản trong Bệnh viện. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Từ số</b>                | Tổng số hệ thống kỹ thuật được bảo trì, bảo dưỡng đúng kế hoạch*100%                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số hệ thống kỹ thuật trong Bệnh viện, bao gồm:<br>+ Hệ thống điện;<br>+ Hệ thống thang máy;<br>+ Hệ thống điều hòa, thông gió<br>+ Hệ thống khí y tế trung tâm;<br>+ Hệ thống cấp thoát nước và đường ống dẫn;<br>+ Trạm khai thác nước sinh hoạt và hệ thống nước RO;<br>+ Trạm xử lý nước thải, trạm bơm nước mưa.                    |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ quản lý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Kỹ thuật thông dụng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|                             |                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 16</b>            | <b>Thời gian nằm viện trung bình trong tất cả các bệnh</b>                                                                                                                                                            |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu suất                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Thời gian nằm viện kéo dài làm trầm trọng thêm tình trạng quá tải và tăng chi phí điều trị cho người bệnh. Thời gian nằm viện trung bình đo lường hiệu suất và sự phù hợp trong chăm sóc, điều trị tại các Bệnh viện. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Từ số</b>                | Tổng số ngày điều trị nội trú trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                        |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số người bệnh điều trị nội trú trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                  |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Tất cả người bệnh có hồ sơ bệnh án điều trị nội trú                                                                                                                                                                   |
| <b>Tiêu chuẩn loại trừ</b>  | Người bệnh được từ Bệnh viện khác chuyển đến mà tại đó người bệnh đã được điều trị nội trú; người bệnh được chuyển đến Bệnh viện khác mà tại đó người bệnh tiếp tục điều trị nội trú.                                 |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phần mềm Ehospital</li> <li>- Bệnh án</li> <li>- Báo cáo thống kê Bệnh viện</li> </ul>                                                                                       |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Kế hoạch tổng hợp</b>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                   |

| <b>Chỉ số 17</b>            | <b>Công suất sử dụng giường bệnh thực tế</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu suất                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Quá tải Bệnh viện, đặc biệt là ở Bệnh viện tuyến trung ương, là vấn đề bức xúc trong xã hội. Dù số giường thực tế thường lớn hơn số giường kế hoạch nhưng các Bệnh viện thường hay sử dụng số giường bệnh kế hoạch để tính toán công suất sử dụng giường bệnh. Công suất sử dụng giường bệnh theo số giường thực tế đo lường chính xác hơn mức độ quá tải Bệnh viện, đồng thời, giúp theo dõi những thay đổi trong hoạt động của Bệnh viện. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tử số</b>                | Tổng số ngày điều trị nội trú trong kỳ báo cáo *100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số giường bệnh thực tế * Số ngày trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | - Phần mềm Ehospital<br>- Bệnh án                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Kế hoạch tổng hợp</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 18</b>            | <b>Tỷ lệ vật tư y tế tiêu hao thông thường lưu tại khoa lâm sàng đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu suất                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Xác định tỷ lệ vật tư y tế tiêu hao thông thường tại khoa giúp đảm bảo luôn đủ vật tư phục vụ kịp thời cho hoạt động khám chữa bệnh, tránh gián đoạn chăm sóc người bệnh. Việc này cũng giúp tiết kiệm chi phí bằng cách hạn chế tồn kho quá nhiều và giảm lãng phí do vật tư tiêu hao hết hạn. Việc xác định được tỷ lệ vật tư y tế tiêu hao thông thường lưu khoa cũng đánh giá được hiệu quả trong công tác quản lý tại khoa, giúp khoa tuân thủ các quy định quản lý vật tư y tế và phòng ngừa rủi ro thiếu vật tư trong các tình huống khẩn cấp. |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Số khoa lâm sàng có định mức vật tư y tế tiêu hao thông thường lưu khoa đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng*100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Từ số</b>                | Tổng số giường bệnh thực tế * Số ngày trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số người bệnh đến khám trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Thống kê số lượng sử dụng thực tế của các khoa và số lượng xuất kho trên phần mềm Ehospital                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Điều dưỡng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| <b>Chỉ số 19</b>            | <b>Thời gian trung bình tổ chức lựa chọn nhà thầu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu suất                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Thời gian trung bình tổ chức lựa chọn nhà thầu là một trong các chỉ số quan trọng nhằm thể hiện năng lực chuyên môn và hiệu quả công việc của bên mời thầu hoặc chủ đầu tư trong lĩnh vực đấu thầu, phản ánh khả năng lập kế hoạch, phối hợp các bước và xử lý thủ tục nhanh chóng của đơn vị đồng thời đánh giá được sự tuân thủ quy định hoặc khuyến nghị trong các văn bản hướng dẫn của cơ quan nhà nước. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Từ số</b>                | Tổng thời gian từ ngày phê duyệt kết quả lựa chọn nhà thầu trừ đi ngày đăng tải Hồ sơ mời thầu của tất cả các gói thầu                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số gói thầu đã thực hiện trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Thống kê số liệu bằng phần mềm Excel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Vật tư - Thiết bị Y tế</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Chỉ số 20</b>            | <b>Tỷ lệ hoàn thành các gói thầu trong năm theo kế hoạch</b>                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu suất                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Thực hiện đúng tiến độ các gói thầu thể hiện hiệu quả thực hiện kế hoạch đầu tư, mua sắm và sử dụng ngân sách đúng. Việc theo dõi chỉ số này hỗ trợ kiểm soát quy trình tổ chức đấu thầu, phân bổ nguồn lực hợp lý và đảm bảo phục vụ hoạt động chuyên môn trong Bệnh viện không bị gián đoạn. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số gói thầu được hoàn thành trong kỳ báo cáo*100%                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tử số</b>                | Tổng số gói thầu theo kế hoạch năm                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Thống kê số liệu bằng phần mềm Excel                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Hành chính quản trị</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                              |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 21</b>            | <b>Thời gian khám bệnh trung bình của người bệnh</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Các khoa Khám bệnh                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu suất                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Người bệnh thường phàn nàn về thời gian khám bệnh quá dài, đặc biệt ở Bệnh viện tuyến tỉnh và tuyến Trung ương. Thời gian khám bệnh thể hiện mức độ quá tải cũng như trình độ tổ chức khám bệnh. Đo lường thời gian khám bệnh giúp cải thiện sự hài lòng của người bệnh và hiệu suất hoạt động của phòng khám.                                                                                                                                          |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Thời gian khám bệnh là thời gian để người bệnh hoàn tất quy trình khám bệnh kể từ khi đăng ký khám cho tới khi nhận được chẩn đoán, đơn thuốc hoặc chỉ định của bác sĩ ở phòng khám                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Từ số</b>                | Tổng thời gian khám bệnh của tất cả người bệnh trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số người bệnh đến khám trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Tất cả người bệnh có đăng ký khám                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Tiêu chuẩn loại trừ</b>  | Những người bệnh không tuân thủ quy trình khám bệnh, người bệnh thực hiện các xét nghiệm đặc biệt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Đo lường chỉ số này đòi hỏi các Bệnh viện phải thu thập và tổng hợp thêm số liệu về thời gian khám bệnh. Với các Bệnh viện có áp dụng công nghệ thông tin để quản lý người bệnh ngoại trú, thời gian đăng ký và thời gian kết thúc có sẵn trên phần mềm máy tính. Với các Bệnh viện không ghi chép thời gian đăng ký và kết thúc khám bệnh, cần bổ sung thêm mục thời gian đăng ký và thời gian kết thúc khám vào sổ đăng ký khám hoặc vào sổ khám bệnh |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Khoa Khám bệnh Chuyên khoa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| <b>Chỉ số 22</b>            | <b>Tỷ lệ tử vong và nặng xin về (tất cả các bệnh)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu quả                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Tỷ lệ tử vong là chỉ số chất lượng điều trị được sử dụng rộng rãi. Ở Việt Nam phần lớn các ca nặng có tiên lượng tử vong được gia đình xin về để chết tại nhà. So sánh hiệu quả và an toàn điều trị thông qua tỷ lệ tử vong trong Bệnh viện hiện nay không loại trừ được yếu tố nhiễu do điều trị nội trú từ tuyến trước. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tử số</b>                | Số lượng người bệnh bị tử vong trong Bệnh viện và tiên lượng tử vong gia đình xin về trong kỳ báo cáo *100%                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Mẫu số</b>               | Tất cả người bệnh nội trú trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Tất cả người bệnh nội trú                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Tiêu chuẩn loại trừ</b>  | Người bệnh được chuyển đến từ Bệnh viện khác mà tại đó người bệnh đã được điều trị nội trú                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bệnh án</li> <li>- Phần mềm theo dõi vào viện – ra viện – chuyển viện.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Kế hoạch tổng hợp</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 23</b>            | <b>Tỷ lệ khoa lâm sàng thực hiện tư vấn - giáo dục sức khỏe cho NB/NNNB và lượng giá hiệu quả đúng quy định</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu quả                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Thực hiện tư vấn giáo dục sức khỏe cho NB/GĐNB và lượng giá hiệu quả đúng quy định giúp đảm bảo hoạt động tư vấn được triển khai đầy đủ, nâng cao nhận thức và hành vi chăm sóc sức khỏe của người bệnh, tăng cường sự phối hợp của người nhà và nhân viên y tế trong quá trình chăm sóc người bệnh. Việc lượng giá hiệu quả cũng giúp các đơn vị nắm bắt thực trạng, điều chỉnh phương pháp kịp thời để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc, giảm thời gian nằm viện và chi phí điều trị. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Từ số</b>                | Số khoa lâm sàng thực hiện tư vấn - giáo dục sức khỏe cho người bệnh/người nhà người bệnh và lượng giá hiệu quả đúng quy định *100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số khoa lâm sàng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Phần mềm thu thập số liệu Kobotoolbox                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Điều dưỡng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 24</b>            | <b>Tỷ lệ thanh toán viện phí không dùng tiền mặt</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu quả                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Thanh toán chi phí dịch vụ y tế không dùng tiền mặt là biện pháp giúp giảm thời gian chờ đợi, hạn chế tối đa rủi ro phát sinh cho người nhà và người bệnh đồng thời giúp Bệnh viện thuận lợi hơn trong việc quản lý thông tin người bệnh và nguồn thu viện phí, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh/người nhà. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Từ số</b>                | Số thu viện phí qua tài khoản ngân hàng (thẻ, QR code...)<br>*100%                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số thu viện phí trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Toàn bộ viện phí trong Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Trích xuất từ phần mềm thanh toán viện phí                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Tài chính Kế toán</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                             |                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 25</b>            | <b>Tỷ lệ lỗi và sự cố trên phần mềm phát sinh tại các khoa/phòng trong toàn viện được ghi nhận kịp thời</b>                                                                                                             |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu quả                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Theo dõi và ghi nhận các vấn đề kỹ thuật có thể xác định được mức độ ổn định của phần mềm, đánh giá khả năng hoạt động và đáp ứng nhu cầu của các khoa/phòng, góp phần phục vụ công tác khám chữa bệnh trong Bệnh viện. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Từ số</b>                | Số lỗi và sự cố trên phần mềm từ phản hồi của khoa/phòng được ghi nhận thời gian tiếp nhận, thời gian hoàn thành xử lý lỗi và tóm tắt cách thức xử lý lỗi * 100%                                                        |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số lỗi và sự cố trên phần mềm do khoa/phòng phản hồi                                                                                                                                                               |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Toàn bộ sự cố liên quan đến phần mềm công nghệ thông tin trong Bệnh viện                                                                                                                                                |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Hồ sơ, sổ ghi nhận                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Công nghệ thông tin</b>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Chỉ số 26</b>            | <b>Thời gian trung bình xử lý hồ sơ Đoàn vào</b>                                                                                                                                           |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                             |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu quả                                                                                                                                                                                   |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                  |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Để nâng cao năng lực xử lý hồ sơ, nhằm hỗ trợ hiệu quả cho công tác hợp tác quốc tế                                                                                                        |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                            |
| <b>Từ số</b>                | Tổng số ngày xử lý hồ sơ đoàn vào trong kỳ báo cáo (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ của khoa/phòng/viện/trung tâm đến ngày phòng Hợp tác quốc tế gửi công văn xin phép đoàn vào lên Bộ Y tế). |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số hồ sơ Đoàn vào được phòng tiếp nhận và xử lý.                                                                                                                                      |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Toàn bộ hồ sơ đoàn vào của Bệnh viện phải xin phép Bộ Y tế                                                                                                                                 |
| <b>Tiêu chuẩn loại trừ</b>  | Hồ sơ đoàn vào của Bệnh viện không phải xin phép Bộ Y tế                                                                                                                                   |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Thống kê theo sổ bàn giao văn bản đi, đến<br>Quản lý dữ liệu trên ứng dụng tin học văn phòng                                                                                               |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Hợp tác quốc tế</b>                                                                                                                                                               |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                          |

| <b>Chỉ số 27</b>            | <b>Thời gian trung bình xử lý hồ sơ Đoàn ra</b>                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hiệu quả                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Để nâng cao năng lực xử lý hồ sơ, nhằm hỗ trợ hiệu quả cho công tác hợp tác quốc tế cũng như đáp ứng nhu cầu đi nước ngoài của viên chức, người lao động của Bệnh viện                                         |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Từ số</b>                | Tổng số ngày xử lý hồ sơ đoàn ra trong kỳ báo cáo (tính từ ngày tiếp nhận hồ sơ của viên chức/người lao động có nguyện vọng đi nước ngoài đến ngày gửi Quyết định/Thông báo của Ban Giám đốc đến các cá nhân). |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số hồ sơ Đoàn ra được phòng tiếp nhận và xử lý.                                                                                                                                                           |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Toàn bộ hồ sơ đoàn ra của viên chức, người lao động trong thẩm quyền xử lý của Bệnh viện theo quy định                                                                                                         |
| <b>Tiêu chuẩn loại trừ</b>  | Hồ sơ đoàn ra của viên chức không thuộc thẩm quyền xử lý của Bệnh viện theo quy định                                                                                                                           |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Thống kê theo sổ bản giao văn bản đi, đến<br>Quản lý dữ liệu trên ứng dụng tin học văn phòng                                                                                                                   |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Hợp tác quốc tế</b>                                                                                                                                                                                   |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                              |



| <b>Chỉ số 28</b>            | <b>Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hướng đến nhân viên                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Hài lòng nhân viên y tế là đầu ra quan trọng của Bệnh viện, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện. Theo quy định của Bộ Y tế, các Bệnh viện phải thường xuyên đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế.                                              |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Từ số</b>                | Số nhân viên y tế hài lòng với công việc trong Bệnh viện * 100 %                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số nhân viên y tế Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Toàn bộ nhân viên y tế Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Tổ chức cán bộ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy mức rất thay đổi tùy thuộc cách đặt câu hỏi và phương pháp xử lý số liệu.<br>Để hạn chế sai số, Bộ Y tế thống nhất một bộ câu hỏi khảo sát hài lòng có thể sử dụng chung cho các Bệnh viện hoặc Bệnh viện sử dụng những công cụ đánh giá sự hài lòng đã được chuẩn hóa |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 29</b>            | <b>Tỷ lệ nhân viên y tế được đào tạo hướng dẫn sử dụng các phần mềm quản lý Bệnh viện</b>                                                                                                                                                 |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hướng đến nhân viên                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Nhân viên y tế được đào tạo sử dụng các tính năng và chức năng của phần mềm để tăng cường hiệu suất làm việc, truy cập và thực hiện các thao tác nhanh chóng, chính xác, đáp ứng yêu cầu công việc, nâng cao hiệu quả phục vụ người bệnh. |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Từ số</b>                | Số nhân viên y tế (bao gồm nhân viên mới và các nhân viên được phân công tại các đơn vị) được đào tạo, hướng dẫn sử dụng thành thạo các phần mềm Bệnh viện * 100%                                                                         |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số nhân viên y tế mới và các nhân viên được phân công tại các đơn vị trong kỳ báo cáo                                                                                                                                                |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Toàn bộ nhân viên y tế Bệnh viện                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Báo cáo hoạt động<br>Sổ ghi chép                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Công nghệ thông tin</b>                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy mức trung bình                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Chỉ số 30</b>            | <b>Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh</b>                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hướng đến người bệnh                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Hài lòng người bệnh là đầu ra quan trọng của Bệnh viện. Mức độ hài lòng của người bệnh còn liên quan đến số lượng người bệnh đến khám và công suất sử dụng giường bệnh trong tương lai. Theo quy định của Bộ Y tế, các Bệnh viện phải thường xuyên đánh giá sự hài lòng của người bệnh |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Từ số</b>                | Số người bệnh điều trị nội trú hài lòng với các dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện * 100 %                                                                                                                                                                                           |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số người bệnh nội trú được hỏi                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Người bệnh đang chuẩn bị ra viện hoặc đã ra viện                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Tiêu chuẩn loại trừ</b>  | Người bệnh đang được điều trị nội trú                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Khảo sát sự hài lòng của người bệnh                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Quản lý chất lượng</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy rất thay đổi tùy thuộc vào cỡ mẫu, chọn mẫu, cách đặt câu hỏi và phương pháp xử lý số liệu.<br>Để hạn chế sai số, khảo sát theo mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú do Bộ Y tế ban hành và hướng dẫn                                                |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 31</b>            | <b>Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh</b>                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hướng đến người bệnh                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Đầu ra                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Hài lòng người bệnh là đầu ra quan trọng của Bệnh viện. Mức độ hài lòng của người bệnh còn liên quan đến số lượng người bệnh đến khám và công suất sử dụng giường bệnh trong tương lai. Theo quy định của Bộ Y tế, các Bệnh viện phải thường xuyên đánh giá sự hài lòng của người bệnh |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Từ số</b>                | Số người bệnh ngoại trú hài lòng với các dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện * 100 %                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số người bệnh ngoại trú được hỏi                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Người bệnh đã hoàn thành thủ tục khám và đã được kê đơn thuốc                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Tiêu chuẩn loại trừ</b>  | Người bệnh đang trong quá trình khám, thực hiện các chỉ định cận lâm sàng hoặc đang chờ kết quả                                                                                                                                                                                        |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Khảo sát sự hài lòng của người bệnh                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Quản lý chất lượng</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy rất thay đổi tùy thuộc vào cỡ mẫu, chọn mẫu, cách đặt câu hỏi và phương pháp xử lý số liệu.<br>Đề hạn chế sai số, khảo sát theo mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú do Bộ Y tế ban hành và hướng dẫn                                              |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 32</b>            | <b>Tỷ lệ người bệnh khó khăn được hỗ trợ</b>                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hướng đến người bệnh                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Đánh giá mức độ đáp ứng của dịch vụ Công tác xã hội đối với nhu cầu được hỗ trợ của người bệnh khó khăn hoặc người bệnh có nhu cầu hỗ trợ tại Bệnh viện nhằm mục tiêu nâng cao sự hài lòng và đảm bảo quyền lợi của người bệnh đồng thời thực hiện các nhiệm vụ xã hội của Bệnh viện.     |
| <b>Phương pháp tính</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Từ số</b>                | Tổng số người bệnh khó khăn được hỗ trợ thông qua Bệnh viện * 100%                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Mẫu số</b>               | Tổng số người bệnh khó khăn hoặc số người bệnh có nhu cầu được hỗ trợ qua phòng Công tác xã hội                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tiêu chuẩn lựa chọn</b>  | Người bệnh khó khăn có đơn đề nghị hỗ trợ, xác nhận của lãnh đạo đơn vị điều trị gửi đến phòng Công tác xã hội                                                                                                                                                                            |
| <b>Tiêu chuẩn loại trừ</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người bệnh có nhu cầu hỗ trợ nhưng thông qua đánh giá nhu cầu không phù hợp hoàn cảnh thực tế của người bệnh</li> <li>- Nhu cầu hỗ trợ của người bệnh vượt quá khả năng đáp ứng/ phạm vi hỗ trợ của dịch vụ Công tác xã hội Bệnh viện</li> </ul> |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Sổ ghi chép<br>Báo cáo hoạt động                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Công tác xã hội</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chỉ số 33</b>            | <b>Đảm bảo duy trì Bệnh viện “Sạch” theo bộ tiêu chí “Cơ sở Y tế Xanh – Sạch – Đẹp”</b>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Lĩnh vực áp dụng</b>     | Toàn Bệnh viện                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Khía cạnh chất lượng</b> | Hướng đến người bệnh                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Thành tố chất lượng</b>  | Quá trình                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Lý do lựa chọn</b>       | Đảm bảo môi trường cơ sở y tế “Sạch” góp phần duy trì Bệnh viện xanh – sạch – đẹp, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, cải thiện chất lượng Bệnh viện đáp ứng nhu cầu của người bệnh và tăng sự hài lòng của người bệnh/người nhà với dịch vụ khám, chữa bệnh của Bệnh viện.                                                   |
| <b>Phương pháp tính</b>     | Tổng số điểm đạt được của các tiêu chí do phòng Kỹ thuật thông dụng phụ trách trong bộ tiêu chí “Cơ sở Y tế Xanh – Sạch – Đẹp” ban hành kèm theo quyết định 5959/QĐ-BYT:<br>+ Nước sạch<br>+ Tường, trần nhà vệ sinh<br>+ Thiết bị vệ sinh: chậu rửa, xí tiêu, vòi nước<br>+ Cơ sở y tế quản lý nước thải y tế đúng quy định |
| <b>Nguồn số liệu</b>        | Sổ ghi chép<br>Báo cáo hoạt động                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Đơn vị phụ trách</b>     | <b>Phòng Kỹ thuật thông dụng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Giá trị của số liệu</b>  | Độ chính xác và tin cậy cao                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tần suất báo cáo</b>     | 6 tháng, 12 tháng                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

GIÁM ĐỐC

