

Tân Uyên, ngày 10 tháng 12 năm 2025

V/v áp dụng tiêu chí chất lượng áp dụng
cho Trạm cấp cứu vệ tinh 115
(phiên bản 2.0)

Kính gửi:

- Các khoa/phòng trực thuộc TTYT;
- Tổ cấp cứu ngoại viện.

Thực hiện Công văn số 661/SYT-NVY ngày 20/01/2025 của Sở Y tế TP. Hồ Chí Minh về việc cập nhật “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho Trạm vệ tinh cấp cứu 115” (phiên bản 2.0).

Nhằm đảm bảo hoạt động của Trạm cấp cứu vệ tinh 115, tuân thủ quy định pháp luật đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ cấp cứu ngoại viện, Trung tâm Y tế khu vực Tân Uyên triển khai đến các khoa/phòng trực thuộc, tổ cấp cứu ngoại viện các nội dung sau:

1. Triển khai, phổ biến Bộ tiêu chí chất lượng áp dụng cho Trạm vệ tinh cấp cứu 115

- Trung tâm y tế triển khai thực hiện 10 tiêu chí chất lượng theo hướng dẫn của Sở Y tế, cụ thể:

1. Hướng dẫn người dân và cung cấp thông tin đầy đủ;
2. Tuân thủ quy trình cấp cứu ngoại viện;
3. Đảm bảo điều kiện cấp cứu ngoại viện;
4. Công khai phí cấp cứu;
5. Xây dựng và giám sát quy trình kỹ thuật;
6. Thực hiện hướng dẫn chẩn đoán, điều trị;
7. Hồ sơ bệnh án đầy đủ, chính xác;
8. Ứng dụng hệ thống tiếp nhận – điều phối cấp cứu;
9. Bảo đảm chất lượng, an toàn xe cứu thương;
10. Tuân thủ kiểm soát nhiễm khuẩn và quản lý chất thải.

(Đính kèm Bộ tiêu chí – phiên bản 2.0)

2. Tổ chức thực hiện

2.1. Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ

- Chủ trì triển khai văn bản, hướng dẫn các khoa/phòng liên quan triển khai thực hiện và tự đánh giá theo bộ tiêu chí phiên bản 2.0.



- Cập nhật quy trình tiếp nhận – điều phối cấp cứu ngoại viện kết nối hệ thống 115 Thành phố.

- Hướng dẫn các khoa phòng rà soát, cập nhật quy trình kỹ thuật liên quan cấp cứu ngoại viện.

- Xây dựng kế hoạch đánh giá định kỳ (6 tháng/lần.)

- Tổng hợp, hoàn thiện báo cáo gửi Sở Y tế đúng thời hạn.

- Cập nhật, công bố công khai phí cấp cứu ngoại viện theo quy định; kiểm tra tính minh bạch trong niêm yết và thu phí.

- Theo dõi việc ứng dụng hệ thống tiếp nhận – điều phối cấp cứu ngoại viện tại trạm; báo cáo khó khăn, vướng mắc để Trung tâm Y tế xem xét giải quyết.

- Đảm bảo lưu trữ, báo cáo số liệu theo quy định.

2.2. Khoa Cấp cứu – HSTC & CD

- Tổ chức rà soát toàn bộ quy trình, điều kiện, nhân lực và hồ sơ theo 10 tiêu chí.

- Cập nhật, bổ sung quy trình kỹ thuật, bảng kiểm, hướng dẫn chuyên môn.

- Giám sát sử dụng thuốc, vật tư, trang thiết bị trên xe cấp cứu; đảm bảo sẵn sàng ở mọi thời điểm.

- Phối hợp kiểm tra định kỳ an toàn thiết bị cấp cứu, bình oxy, máy sốc, monitor...

- Đảm bảo hồ sơ bệnh án ngoại viện lập đầy đủ, chính xác, cập nhật.

- Báo cáo đánh giá ban đầu gửi về phòng Kế hoạch Nghiệp vụ trước ngày 15/12/2025.

- Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, minh chứng phục vụ đánh giá của Sở Y tế.

- Phối hợp với phòng Kế hoạch Nghiệp vụ trong đánh giá định kỳ 6 tháng/lần.

2.3. Phòng Tổ chức Hành chính

- Tham mưu nhân sự, đảm bảo bố trí nhân sự phù hợp theo yêu cầu nhiệm vụ, hồ sơ nhân sự đầy đủ theo quy định phục vụ hoạt động của Trạm vệ tinh cấp cứu 115

- Phối hợp tổ chức đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng năng lực cho nhân viên tham gia cấp cứu ngoại viện.

- Phối hợp các bộ phận trong việc chuẩn bị điều kiện về cơ sở vật chất, hậu cần phục vụ hoạt động trạm cấp cứu.

2.4. Khoa Dược – TTB – VTYT

- Đảm bảo cơ sở thuốc cấp cứu theo quy định của Bộ Y tế và yêu cầu hoạt động ngoại viện.

- Phối hợp kiểm tra định kỳ, bảo dưỡng an toàn thiết bị y tế trên xe cứu thương.

- Lập hồ sơ kiểm tra, bảo trì định kỳ.

2.5. Phòng Tài chính kế toán

- Niêm yết, công khai phí cấp cứu ngoại viện theo quy định của Sở Y tế.

- Bảo đảm tính minh bạch, đúng quy định trong thu – chi liên quan dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

- Hướng dẫn thanh quyết toán các chi phí (nếu có) theo quy định.

- Phối hợp phòng Kế hoạch Nghiệp vụ cập nhật dữ liệu chi phí để phục vụ báo cáo và đánh giá tiêu chí 4.

2.6. Các khoa/phòng có liên quan

- Phối hợp hỗ trợ Khoa Cấp cứu – HSTC & CD và phòng Kế hoạch Nghiệp vụ trong việc bổ sung hồ sơ, triển khai quy trình, đào tạo và cải tiến chất lượng.

- Bố trí nhân sự tham gia cấp cứu ngoại viện khi được điều động.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được phân công để đảm bảo đáp ứng đầy đủ bộ tiêu chí.

3. Thời gian thực hiện

- Triển khai ngay sau khi nhận được công văn.

- Khoa Cấp cứu – HSTC & CD báo cáo tự đánh giá lần 1 gửi về Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ trước ngày 15/12/2025.

Trong quá trình thực hiện nếu có gì vướng mắc, khó khăn các khoa, phòng, phản ánh bằng văn bản về phòng Kế hoạch Nghiệp vụ (CN Nguyễn – SĐT: 0906576600) của TTYT để xem xét, giải quyết hoặc có hướng đề xuất với cấp trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT; KH.



Phạm Thị Ngọc Vân



**TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI
TRẠM CẤP CỨU VỆ TINH 115**
(Phiên bản 2.0)
*(Kèm theo Công văn số 661 /SYT-NVY
ngày 20 tháng 01 năm 2025 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh)*

Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2025

TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI TRẠM CẤP CỨU VỆ TINH 115

Tiêu chí	Nội dung
Tiêu chí 1	Người dân được hướng dẫn cụ thể và cung cấp thông tin rõ ràng về các dịch vụ do đơn vị cung cấp
Tiêu chí 2	Đảm bảo thực hiện quy trình cấp cứu ngoại viện
Tiêu chí 3	Bảo đảm các điều kiện cấp cứu ngoại viện
Tiêu chí 4	Công khai, minh bạch phí cấp cứu ngoại viện
Tiêu chí 5	Xây dựng quy trình kỹ thuật và triển khai các biện pháp giám sát quy trình kỹ thuật
Tiêu chí 6	Xây dựng, triển khai, giám sát thực hiện hướng dẫn chẩn đoán và điều trị
Tiêu chí 7	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học, lưu trữ hợp lý
Tiêu chí 8	Ứng dụng Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu ngoại viện
Tiêu chí 9	Bảo đảm chất lượng, an toàn trên xe cứu thương
Tiêu chí 10	Tuân thủ quy định về kiểm soát nhiễm khuẩn và quản lý chất thải y tế

Tiêu chí 1	Người dân được hướng dẫn cụ thể và cung cấp thông tin rõ ràng về các dịch vụ do đơn vị cung cấp
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09 tháng 01 năm 2023; - Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030; - Quyết định số 01/2008/QĐ-BYT ngày 21 tháng 01 năm 2008 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế cấp cứu, hồi sức tích cực và chống độc.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	1. Chưa có hình thức cung cấp những thông tin cơ bản gồm số điện thoại, địa điểm trụ sở, dịch vụ cấp cứu ngoại viện của đơn vị.
Mức 2	<p>2. Biển hiệu về hoạt động cấp cứu ngoại viện tại cổng chính rõ ràng, không bị mất chữ hoặc mất nét, méo, xệ.</p> <p>3. Có hình thức truyền thông cho người dân gọi Tổng đài 115 khi có nhu cầu cấp cứu ngoại viện.</p> <p>4. Công khai các thông tin cơ bản của đơn vị trên trang thông tin điện tử của đơn vị, trên xe cứu thương gồm số điện thoại liên hệ, địa điểm trụ sở.</p>
Mức 3	<p>5. Cung cấp đầy đủ thông tin về các dịch vụ ngoại viện (cấp cứu ngoại viện, chuyên viện, vận chuyển người bệnh về nhà, phục vụ lễ hội sự kiện...) do đơn vị cung cấp.</p> <p>6. Có hình thức công khai danh sách các cơ sở trong mạng lưới cấp cứu ngoại viện bao gồm: Trung tâm Cấp cứu 115 và các Trạm vệ tinh...</p>
Mức 4	<p>7. Các thông tin về cấp cứu ngoại viện của đơn vị được tra cứu dễ dàng trên trang thông tin điện tử.</p> <p>8. Có tiến hành khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện.*</p>
Mức 5	<p>9. Phối hợp với Trung tâm cấp cứu 115 và các đơn vị trên địa bàn để truyền thông, phổ biến, cung cấp thông tin cho người dân về hệ thống cấp cứu ngoại viện với nhiều hình thức khác nhau theo định hướng của ngành Y tế.</p> <p>10. Áp dụng phân tích kết quả khảo sát hài lòng để xây dựng các giải pháp cải tiến chất lượng.</p>

**Hướng dẫn về số người được khảo sát hài lòng:*

- a. Nếu có dưới 30 lượt sử dụng dịch vụ/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn toàn bộ số lượt sử dụng dịch vụ cho đến đủ 10 người.
- b. Nếu có từ 30 đến dưới 60 lượt sử dụng dịch vụ/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 30 người.
- c. Nếu có từ 60 đến dưới 120 lượt sử dụng dịch vụ/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 40 người.
- d. Nếu lớn hơn 120 lượt sử dụng dịch vụ/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 50 người.

**Nội dung khảo sát bao gồm những khía cạnh liên quan như: điều phối viên, cấp cứu viên, quy trình, các phương tiện trang thiết bị cấp cứu và bảo mật thông tin của người bệnh.*

Tiêu chí 2	Đảm bảo thực hiện quy trình cấp cứu ngoại viện
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện; - Quyết định số 01/2008/QĐ-BYT ngày 21 tháng 01 năm 2008 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế cấp cứu, hồi sức tích cực và chống độc.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trong năm, có trường hợp người dân yêu cầu cấp cứu ngoại viện nhưng không được tiếp cận và cấp cứu kịp thời làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe của người bệnh (sau khi xác minh là đúng). 2. Trong năm, có sự cố cấp cứu gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe người bệnh do không thực hiện đúng quy trình cấp cứu.
Mức 2	<ol style="list-style-type: none"> 3. Có xây dựng quy trình cấp cứu ngoại viện và được lãnh đạo đơn vị ban hành (quy trình kích hoạt, tiếp cận người bệnh, bàn giao người bệnh đối với cấp cứu thông thường, người bệnh tử vong và cấp cứu hàng loạt do tai nạn, thảm họa, ngộ độc thực phẩm...). 4. Có quy định về phân loại và cấp cứu người bệnh theo mức độ ưu tiên trong trường hợp cấp cứu hàng loạt và được lãnh đạo đơn vị ban hành.
Mức 3	<ol style="list-style-type: none"> 5. Có triển khai, phổ biến cho nhân viên về các quy trình cấp cứu ngoại viện. 6. Định kỳ giao ban chuyên môn với Trung tâm cấp cứu 115 (ít nhất 01 lần mỗi quý).
Mức 4	<ol style="list-style-type: none"> 7. Có báo cáo đánh giá về thời gian đáp ứng* của đơn vị đối với các trường hợp cấp cứu, đặc biệt là các trường hợp nguy kịch. 8. Có quy định về việc phân hồi liên quan đến chuyên môn và quá trình tiếp nhận cấp cứu giữa đơn vị và cơ sở y tế tiếp nhận.
Mức 5	<ol style="list-style-type: none"> 9. Có sáng kiến cải tiến về quy trình cấp cứu ngoại viện nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cấp cứu người bệnh.
	<p><i>* Thời gian đáp ứng:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Thời gian từ lúc tiếp nhận trường hợp cấp cứu đến xuất xe. - Thời gian từ lúc xuất xe đến lúc tiếp cận hiện trường. - Thời gian xử trí cấp cứu tại hiện trường. - Thời gian từ lúc rời khỏi hiện trường đến bệnh viện. - Thời gian bàn giao bệnh tại bệnh viện.

Tiêu chí 3	Bảo đảm các điều kiện cấp cứu ngoại viện
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Luật trật tự, an toàn giao thông đường bộ số 36/2024/QH15 ngày 27 tháng 6 năm 2024; - Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09 tháng 01 năm 2023; - Thông tư số 31/2024/TT-BYT ngày 07 tháng 11 năm 2024 của Bộ Y tế quy định về xác định tiêu chuẩn, định mức sử dụng xe ô tô chuyên dùng thuộc lĩnh vực y tế; - Thông tư số 27/2017/TT-BYT ngày 28 tháng 6 năm 2017 của Bộ Y tế quy định tiêu chuẩn và sử dụng xe ô tô cứu thương; - Quyết định số 01/2008/QĐ-BYT ngày 21 tháng 01 năm 2008 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế cấp cứu, hồi sức tích cực và chống độc; - Quyết định số 3385/QĐ-BYT ngày 18 tháng 9 năm 2012 của Bộ Y tế ban hành danh mục vali thuốc cấp cứu, dụng cụ cấp cứu, thuốc thiết yếu và trang thiết bị thiết yếu trang bị cho một kíp cấp cứu ngoại viện trên xe ô tô cứu thương.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Xe cứu thương, trang thiết bị cấp cứu, ê kíp cấp cứu không sẵn sàng hoạt động khi có người bệnh yêu cầu cấp cứu ngoại viện. 2. Có tình trạng tài xế lái xe quá 10 giờ trong một ngày, quá 48 giờ trong một tuần hoặc lái xe liên tục quá 04 giờ.
Mức 2	<ol style="list-style-type: none"> 3. Đảm bảo 01 xe cứu thương sẵn sàng hoạt động cấp cứu ngoại viện. 4. Có đầy đủ danh mục thuốc cấp cứu, trang thiết bị, vật tư tiêu hao, phương tiện phòng hộ khi thực hiện cấp cứu ngoại viện.
Mức 3	<ol style="list-style-type: none"> 5. Có bác sĩ, y sĩ, điều dưỡng được phân công trực cấp cứu ngoại viện có tham gia chương trình đào tạo liên tục trong lĩnh vực hồi sức cấp cứu hoặc cấp cứu ngoại viện. 6. Có nhân viên lái xe cứu thương được huấn luyện về thực hành sơ cấp cứu định kỳ mỗi năm. 7. Có quy trình giám sát kiểm tra trang thiết bị vật tư, thuốc phục vụ cấp cứu ngoại viện.
Mức 4	<ol style="list-style-type: none"> 8. Có ít nhất 50% bác sĩ, y sĩ, điều dưỡng tham gia các chương trình đào tạo trong lĩnh vực hồi sức cấp cứu hoặc cấp cứu ngoại viện. 9. Có ít nhất 50% nhân viên lái xe cứu thương được huấn luyện về thực hành sơ cấp cứu định kỳ mỗi năm.

Mức 5	<p>10. Có 100% bác sĩ, y sĩ, điều dưỡng tham gia các chương trình đào tạo trong lĩnh vực hồi sức cấp cứu hoặc cấp cứu ngoại viện.</p> <p>11. Có ít nhất 80% nhân viên lái xe cứu thương được huấn luyện về thực hành sơ cấp cứu định kỳ mỗi năm.</p> <p>12. Có cấp cứu viên ngoại viện có trình độ cao đẳng trở lên.</p>
--------------	--

Tiêu chí 4	Công khai, minh bạch phí cấp cứu ngoại viện
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09 tháng 01 năm 2023; - Luật Giá số 16/2023/QH15 ngày 19 tháng 6 năm 2023; - Thông tư số 21/2024/TT-BYT ngày 17 tháng 10 năm 2024 của Bộ Y tế quy định phương pháp định giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	1. Trong năm, có phản ánh bức xúc của người dân liên quan đến giá thu bất hợp lý của đơn vị và cơ quan quản lý đã xác minh nội dung phản ánh là đúng.
Mức 2	2. Có công khai giá các dịch vụ do đơn vị cung cấp theo quy định. 3. Tất cả các trường hợp cấp cứu đều có hóa đơn hoặc phiếu thu, biên lai.
Mức 3	4. Biên lai thu phí được người bệnh/thân nhân kiểm tra, xác nhận toàn bộ nội dung; Người bệnh/thân nhân được giữ 01 bản và đơn vị lưu trữ 01 bản. 5. Có cung cấp bảng kê chi tiết giá tiền của từng loại dịch vụ kỹ thuật và khám bệnh, chữa bệnh, thuốc, vật tư tiêu hao người bệnh đã sử dụng.
Mức 4	6. Thực hiện hồ sơ kê khai giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh ngoại viện đầy đủ và báo cáo về Sở Y tế theo quy định. 7. Có đăng tải đầy đủ thông tin về giá tất cả các dịch vụ, giá thuốc, giá vật tư y tế... trên trang thông tin điện tử của đơn vị. 8. Có phục vụ thanh toán không tiền mặt bằng thẻ ngân hàng, thanh toán điện tử...
Mức 5	9. Có phương thức để người bệnh chủ động lấy được hóa đơn điện tử.

Tiêu chí 5	Xây dựng quy trình kỹ thuật và triển khai các biện pháp giám sát quy trình kỹ thuật
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện; - Quyết định số 1904/QĐ-BYT ngày 30 tháng 5 năm 2014 của Bộ Y tế về việc ban hành tài liệu Hướng dẫn quy trình kỹ thuật chuyên ngành hồi sức cấp cứu và chống độc; - Quyết định số 3023/QĐ-BYT ngày 28 tháng 7 năm 2023 về việc ban hành "Đề cương tài liệu chuyên môn hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh".
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chưa xây dựng quy trình kỹ thuật đối với các danh mục kỹ thuật cấp cứu ngoại viện đã được phê duyệt. 2. Phát hiện thấy có sai phạm trong việc áp dụng quy trình kỹ thuật, gây hậu quả người bệnh tử vong hoặc tổn thương không hồi phục nhưng không được báo cáo kịp thời.
Mức 2	<ol style="list-style-type: none"> 3. Có danh sách danh mục kỹ thuật thực hiện trong hoạt động cấp cứu ngoại viện dựa trên danh mục kỹ thuật của đơn vị đã được cơ quan quản lý phê duyệt. 4. Xây dựng và ban hành hướng dẫn quy trình kỹ thuật cho ít nhất 30% danh mục kỹ thuật cấp cứu ngoại viện. 5. Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn quy trình kỹ thuật cho các nhân viên có liên quan để thực hiện.
Mức 3	<ol style="list-style-type: none"> 6. Ít nhất 50% danh mục kỹ thuật cấp cứu ngoại viện có quy trình kỹ thuật. 7. Nhân viên hiểu và tuân thủ quy trình kỹ thuật cấp cứu ngoại viện. 8. Các quy trình kỹ thuật được đặt ở vị trí dễ thấy, dễ lấy, thuận tiện cho việc tra cứu thông tin. 9. Có triển khai hoạt động giám sát tuân thủ các quy trình kỹ thuật bằng bảng kiểm.
Mức 4	<ol style="list-style-type: none"> 10. Ít nhất 70% danh mục kỹ thuật cấp cứu ngoại viện có quy trình kỹ thuật. 11. Có phản hồi sau giám sát và có biện pháp xử lý phù hợp đối với nhân viên không tuân thủ các quy trình kỹ thuật.
Mức 5	<ol style="list-style-type: none"> 12. Ít nhất 90% danh mục kỹ thuật cấp cứu ngoại viện có quy trình kỹ thuật. 13. Triển khai các biện pháp cải tiến dựa trên kết quả giám sát.

Tiêu chí 6	Xây dựng, triển khai, giám sát thực hiện hướng dẫn chẩn đoán và điều trị
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện; - Thông tư số 21/2013/TT-BYT ngày 08 tháng 8 năm 2013 của Bộ Y tế quy định về tổ chức và hoạt động của hội đồng thuốc và điều trị; - Công văn số 3839/SYT-HĐQLCLKCB ngày 04 tháng 5 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh ban hành cập nhật khuyến cáo triển khai Hướng dẫn chẩn đoán, điều trị và tăng cường vai trò Hội đồng thuốc và điều trị tại các bệnh viện.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chưa xây dựng và ban hành hướng dẫn chẩn đoán và điều trị. 2. Không triển khai hoặc có sai phạm trong việc áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, gây hậu quả người bệnh tử vong hoặc tổn thương không hồi phục nhưng không được báo cáo kịp thời.
Mức 2	<ol style="list-style-type: none"> 3. Có thống kê danh sách các nguyên nhân cấp cứu ngoại viện đã thực hiện hàng năm. 4. Có xây dựng hướng dẫn chẩn đoán và điều trị theo danh sách các nguyên nhân cấp cứu ngoại viện.
Mức 3	<ol style="list-style-type: none"> 5. Có ít nhất 50% nguyên nhân cấp cứu ngoại viện được xây dựng hướng dẫn chẩn đoán và điều trị. 6. Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị được đặt ở vị trí dễ thấy, dễ lấy, thuận tiện cho việc tra cứu thông tin. 7. Phổ biến, hướng dẫn, tập huấn hướng dẫn chẩn đoán và điều trị cho các nhân viên có liên quan để thực hiện. 8. Tiến hành giám sát định kỳ việc tuân thủ các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị của đơn vị.
Mức 4	<ol style="list-style-type: none"> 9. Toàn bộ các nguyên nhân cấp cứu ngoại viện có hướng dẫn chẩn đoán và điều trị. 10. Có báo cáo giám sát việc tuân thủ các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị.
Mức 5	<ol style="list-style-type: none"> 11. Có biện pháp khắc phục, cải tiến việc tuân thủ các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị của nhân viên dựa trên báo cáo giám sát việc tuân thủ các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị. 12. Tiến hành đánh giá lại, cập nhật các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị định kỳ hoặc khi cần thiết.

Tiêu chí 7	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học, lưu trữ hợp lý
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09 tháng 01 năm 2023; - Thông tư số 32/2023/TT-BYT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ Y tế quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh; - Thông tư số 53/2017/TT-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Bộ Y tế về quy định về thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu chuyên môn nghiệp vụ ngành y tế.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Không lập hồ sơ bệnh án cho người bệnh theo quy định. 2. Bệnh án có thông tin mâu thuẫn, không hợp lý. 3. Bệnh án có nội dung không đọc được chữ viết, bị tẩy xóa. 4. Phát hiện dùng một chữ ký hoặc một tên thuốc trong hồ sơ bệnh án.
Mức 2	<ol style="list-style-type: none"> 5. Tất cả các trường hợp người bệnh cấp cứu được lập hồ sơ bệnh án trong vòng 24 giờ. 6. Bệnh án cấp cứu ngoại viện được lưu trữ đúng thời gian quy định.
Mức 3	<ol style="list-style-type: none"> 7. Hồ sơ bệnh án ghi chép đầy đủ diễn tiến của người bệnh, những can thiệp của ê-kíp cấp cứu trong quá trình cấp cứu và vận chuyển. 8. Toàn bộ các trường hợp cấp cứu ngoại viện tại đơn vị được lập bệnh án trên Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu.
Mức 4	<ol style="list-style-type: none"> 9. Phân công nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ bệnh án thường quy, đánh giá việc ghi chép, chất lượng thông tin trong hồ sơ bệnh án cấp cứu ngoại viện. 10. Định kỳ báo cáo về ghi chép hồ sơ bệnh án trong đó có báo cáo về những lỗi thường gặp và giải pháp khắc phục.
Mức 5	<ol style="list-style-type: none"> 11. Thực hiện cải tiến chất lượng thực trạng quản lý hồ sơ bệnh án cấp cứu ngoại viện của đơn vị.

Tiêu chí 8	Ứng dụng Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu ngoại viện
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định số 4888/QĐ-BYT ngày 18 tháng 10 năm 2019 của Bộ Y tế về phê duyệt Đề án ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin y tế thông minh giai đoạn 2019-2025; - Chỉ thị số 02/CT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2009 của Bộ Y tế về việc đẩy mạnh và phát triển công nghệ thông tin trong ngành Y tế; - Công văn số 102/CNTT-YTĐT ngày 12 tháng 3 năm 2018 của Cục Công nghệ Thông tin về tăng cường ứng dụng thông tin tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; - Quyết định số 4013/QĐ-UBND ngày 24 tháng 11 năm 2021 của Ủy Ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống tổng đài khẩn cấp liên thông 113-114-115 và phòng chống thiên tai phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ tại Thành phố Hồ Chí Minh.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	1. Không ứng dụng Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu tại đơn vị.
Mức 2	2. Có nhân viên (khoa cấp cứu, nhân viên phụ trách cấp cứu ngoại viện) tham gia tập huấn về sử dụng phần mềm Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu. 3. Có thiết lập đầu số liên lạc với Tổng đài 115 và hoạt động 24/7.
Mức 3	4. Có quy định về việc sử dụng phần mềm Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu. 5. Hoàn thành đầy đủ việc nhập thông tin số liệu hoạt động cấp cứu ngoại viện trên phần mềm Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu.
Mức 4	6. Có giám sát, báo cáo việc áp dụng quy định về việc sử dụng phần mềm Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu. 7. Có thực hiện rà soát, phản hồi các sự cố liên quan trong quá trình sử dụng phần mềm Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu
Mức 5	8. Phối hợp với Trung tâm Cấp cứu 115 nâng cấp và cập nhật phần mềm Hệ thống tiếp nhận và điều phối cấp cứu.

Tiêu chí 9	Bảo đảm chất lượng, an toàn trên xe cứu thương
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Phòng cháy và Chữa cháy số 27/2001/QH10 ngày 20 tháng 6 năm 2001; - Luật số 40/2013/QH13 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật phòng cháy và chữa cháy ngày 22 tháng 11 năm 2013; - Nghị định số 136/2020/NĐ-CP ngày 24 tháng 11 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng cháy và chữa cháy và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật phòng cháy và chữa cháy; - Thông tư số 41/2013/TT-BLĐTBXH ngày 30 tháng 12 năm 2013 của Bộ Lao động - Thương binh và xã hội ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về an toàn lao động đối với công việc hàn hơi; - Thông tư số 27/2017/TT-BYT ngày 28 tháng 6 năm 2017 của Bộ Y tế quy định tiêu chuẩn và sử dụng xe ô tô cứu thương; - Thông tư số 148/2020/TT-BCA ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Bộ Công an sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 57/2015/TT-BCA ngày 26 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Công an hướng dẫn về trang bị phương tiện phòng cháy và chữa cháy đối với phương tiện giao thông cơ giới đường bộ.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Xe cứu thương phục vụ hoạt động cấp cứu ngoại viện không đáp ứng hoặc đáp ứng không đầy đủ theo quy định của Bộ Y tế. 2. Không bảo trì, bảo dưỡng, kiểm định xe ô tô cứu thương theo quy định.
Mức 2	<ol style="list-style-type: none"> 3. Các bình ô-xy trên xe cứu thương được đặt trên giá đỡ và có dây ràng. 4. Có bình chữa cháy trên xe cứu thương đúng quy định.
Mức 3	<ol style="list-style-type: none"> 5. Trong năm, có tổ chức huấn luyện phòng cháy, chữa cháy cho nhân viên hoặc mời chuyên gia phòng cháy chữa cháy huấn luyện, kiểm tra công tác phòng chống cháy nổ ít nhất 01 lần. 6. Có phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn, cứu người, cứu thiết bị y tế, tài sản và chống cháy lan khi xe cứu thương bị cháy. 7. Có kiểm tra, giám sát chất lượng, an toàn của xe cứu thương bằng bảng kiểm định kỳ theo quý.
Mức 4	<ol style="list-style-type: none"> 8. Có báo cáo định kỳ về giám sát chất lượng, an toàn của xe cứu thương. 9. Nhân viên trình bày được phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn cứu người, cứu trang thiết bị y tế, tài sản và chống cháy lan khi xe

	<p>cứu thương bị cháy.</p> <p>10. Có tổ chức diễn tập sơ tán thoát nạn, cứu người, cứu thiết bị y tế, tài sản và chống cháy lan khi xe cứu thương bị cháy.</p>
Mức 5	<p>11. Có cải tiến nâng cao chất lượng xe cứu thương, thiết bị vận chuyển, an toàn người bệnh.</p> <p>12. Có xe cứu thương kết cấu đặc biệt hoặc được trang bị các thiết bị hiện đại trong vận chuyển người bệnh (băng ca điện...).</p>

Tiêu chí 10	Tuân thủ quy định về kiểm soát nhiễm khuẩn và quản lý chất thải y tế
Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09 tháng 01 năm 2023; - Luật Bảo vệ môi trường số 72/2020/QH14 ngày 17 tháng 11 năm 2020; - Thông tư số 16/2018/TT-BYT ngày 20 tháng 7 năm 2018 của Bộ Y tế quy định về kiểm soát nhiễm khuẩn trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; - Thông tư số 20/2021/TT-BYT ngày 26 tháng 11 năm 2021 của Bộ Y tế quy định về quản lý chất thải y tế trong phạm vi khuôn viên cơ sở y tế; - Quyết định số 3671/QĐ-BYT ngày 27 tháng 9 năm 2012 của Bộ Y tế ban hành Hướng dẫn kiểm soát nhiễm khuẩn tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh; - Quyết định số 3916/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2017 của Bộ Y tế về việc phê duyệt các hướng dẫn kiểm soát nhiễm khuẩn trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.
	Các bậc thang chất lượng
Mức 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Không thu gom chất thải y tế trên xe cứu thương. 2. Phát hiện vi phạm về kiểm soát nhiễm khuẩn hoặc quy định quản lý chất thải y tế tại đơn vị.
Mức 2	<ol style="list-style-type: none"> 3. Trang bị túi, thùng để thu gom chất thải rắn y tế trên xe cứu thương. 4. Thực hiện phân loại chất thải rắn y tế tại nguồn. 5. Có quy trình và thực hành đúng về kiểm soát nhiễm khuẩn bề mặt của xe cứu thương. 6. Dụng cụ y tế tái sử dụng được xử lý đúng quy định, đảm bảo nguyên tắc kiểm soát nhiễm khuẩn.
Mức 3	<ol style="list-style-type: none"> 7. Quy định phân loại rác dán, treo ở vị trí dễ đọc và ngay tại nơi đặt túi/thùng rác trên xe cứu thương. 8. Có sẵn dung dịch vệ sinh tay chứa cồn trên xe cứu thương. 9. Toàn bộ nhân viên tham gia cấp cứu ngoại viện biết và tuân thủ quy trình phòng ngừa phơi nhiễm và xử lý trường hợp bị phơi nhiễm với nguồn bệnh nguy hiểm có nguy cơ nhiễm khuẩn cao.
Mức 4	<ol style="list-style-type: none"> 10. Có giám sát tuân thủ quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn. 11. Ít nhất 50% nhân viên thực hiện cấp cứu ngoại viện được tập huấn kiến thức cơ bản về kiểm soát nhiễm khuẩn.

Mức 5	12. 100% nhân viên thực hiện cấp cứu ngoại viện được tập huấn kiến thức cơ bản về kiểm soát nhiễm khuẩn. 13. Có báo cáo giám sát và đánh giá tuân thủ vệ sinh tay, tuân thủ quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn, quy trình kỹ thuật của nhân viên hiện trường.
--------------	---