

Số: 228 /BC-TTYT

Xuyên Mộc, ngày 11 tháng 12 năm 2018

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2018

Thực hiện kế hoạch số 146/KH-SYT ngày 22/10/2018 của Sở Y tế về việc kiểm tra các cơ sở y tế tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu năm 2018;

Thực hiện kế hoạch số 517/KH-TTYT ngày 05/11/2018 của Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc về việc tiếp đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018,

Trung tâm Y tế huyện Xuyên Mộc báo cáo kết quả kiểm tra năm 2018 như sau:

I. TÓM TẮT KẾT QUẢ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện:

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 83/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 100 %
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 265(có hệ số: 285).
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.17
- Tỷ lệ các tiêu chí đạt mức 3 trở lên: 86,75%.
- Không có tiêu chí ở mức 1.

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

Kết quả chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
Số lượng tiêu chí đạt:	0	11	46	25	1	83
Tỷ lệ % tiêu chí đạt:	0.00	13.25	55.42	30.12	1.20	100

Xếp loại: Đạt mức chất lượng Khá.

2. Kết quả khảo sát sự hài lòng:

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú: 89 %
- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú: 81 %
- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế: 81 %

3. Kết quả chi tiết đối với từng tiêu chí:

Mã số	Chỉ tiêu	BV tự ĐG	Sở Y tế ĐG
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH			
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	4	4
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4	4
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3	3
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	2	3

A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	4	4
A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	3	3
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh			
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	4
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	4
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3	3
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	3
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	3	3
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	4
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh			
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	4
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	4
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	4	4
A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	4	4
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4	4
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN			
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện			
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	3	3
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2	2
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4	4
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	5
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	3

B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc			
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3	3
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	4	4
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3	3
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện			
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3	3
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	3
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	3
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN			
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	3	3
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	3
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	2
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	4
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (điểm x2)			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3	3
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	3
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3	3
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	4
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	3	4
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	3
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	4
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	4
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (điểm x2)			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	2	2

C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	2	3
C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	3	3
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	3
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	3
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh			
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	2	2
C6.2	Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị	4	4
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	3	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế			
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3	3
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3	3
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3	3
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	3	3
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	3	3
C8. Chất lượng xét nghiệm			
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	3	3
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	3
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	3	3
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	3	3
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3	4
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	3
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	3	3
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	3
C10. Nghiên cứu khoa học			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	2
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong hoạt động bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh	3	3

PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG			
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng			
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	3	3
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	4
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục			
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	3	3
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo , phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	2	2
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	2	2
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	2	3
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2	2
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng			
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	3
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3	3
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	2	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA			
E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi)			
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	2	2
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	2	3
E1.3	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	2	2
E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi)			
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2	2

II. ĐÁNH GIÁ CỦA ĐOÀN KIỂM TRA VỀ ƯU ĐIỂM CỦA BỆNH VIỆN :

- Công tác quản lý chất lượng: triển khai hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng, có các cải tiến chất lượng tích cực.
- Công tác quản lý HSBA: thực hiện quản lý, lưu trữ HSBA đúng theo quy định. Có tiến hành đánh giá tình trạng dinh dưỡng của người bệnh trước khi nhập viện.
- Công tác phát triển chuyên môn: Tỷ lệ thực hiện các kỹ thuật theo phân tuyến đạt 50% kỹ thuật ngang tuyến. Đã triển khai được 4 kỹ thuật mới trong năm.
- Công tác quản lý dược: Hội đồng thuốc và điều trị có xây dựng danh mục thuốc của bệnh viện và phác đồ điều trị. Quản lý kho và cấp phát thuốc đúng quy định.

- Công tác sản - nhi: thực hiện tốt công tác truyền thông, giáo dục sức khỏe sinh sản, thực hiện 100 % EENC (Quy trình chăm sóc thiết yếu cho bà mẹ và trẻ sơ sinh sớm) tại phòng sanh.

- Công tác xét nghiệm: có 02 máy huyết học và 02 máy sinh hóa để thay thế khi hư hỏng, có thực hiện nội kiểm, ngoại kiểm một phần, thực hiện hiệu chuẩn thiết bị.

- Công tác NCKH: đơn vị có 8 đề tài NCKH được nghiệm thu trong năm.

- Triển khai 5S tốt và duy trì có hiệu quả tại một số vị trí và các khoa phòng. Có triển khai và thực hiện tốt các nội quy, quy định tuân thủ chặt chẽ.

- Công tác quản lý công nghệ thông tin: có phân công nhân viên phụ trách quản lý thông tin bệnh viện và nhân viên chuyên trách CNTT, có báo cáo đầy đủ các hoạt động cơ bản của đơn vị cho cơ quan cấp trên. Đơn vị có hệ thống kết nối mạng nội bộ và mạng internet, có triển khai sử dụng phần mềm VNPT-HIS để quản lý hoạt động khám chữa bệnh.

- Công tác quản lý và phát triển nguồn nhân lực: có các kế hoạch, quy định, quy trình, quy chế theo các đề mục quy định và có triển khai thực hiện.

- Công tác an ninh trật tự, an toàn cháy nổ: có đầy đủ văn bản phối hợp với cơ quan công an địa phương, lực lượng bảo vệ được tập huấn nghiệp vụ bảo vệ. Có các phương án phòng chống cháy nổ, sơ tán thoát nạn.

- Có gương sáng về y đức được ca ngợi trên báo chí, cần được nhân rộng và phổ biến đến toàn thể nhân viên.

III. ĐÁNH GIÁ CỦA ĐOÀN KIỂM TRA VỀ NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI :

- Chưa tổ chức sinh hoạt khoa học 1 lần/tháng.

- Công tác công nghệ thông tin: phần mềm quản lý chưa triển khai đầy đủ các module quản lý nhân sự, quản lý trang thiết bị.

- Công tác sản -nhi: chưa triển khai được EENC tại phòng mổ.

- Công tác an ninh trật tự, PCCC: chưa tổ chức diễn tập phương án chữa cháy cơ sở.

IV. ĐOÀN KIỂM TRA ĐỀ XUẤT CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN CẢI TIẾN :

- Cần mời chuyên gia để tập huấn về ICD-10. Cần tăng cường giám sát việc thực hiện quy trình kỹ thuật và phác đồ điều trị.

- Nên lồng ghép hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện vào công tác NCKH để có hiệu quả tốt hơn.

- Hội đồng thuốc cần tiến hành phân tích đánh giá sử dụng thuốc theo ABC/VEN, từ đó xây dựng danh mục thuốc cho đơn vị.

- Bổ sung, hoàn thiện các quy trình về quản lý nhân lực bệnh viện, tiến hành đánh giá triển khai các văn bản đầy đủ.

- Cập nhật bảng giá danh mục kỹ thuật trên website của đơn vị (thông tin cụ thể và rõ ràng hơn).

- Cần đấu lại hệ thống điện tại nhà máy giặt để đảm bảo an toàn điện và phòng chống cháy nổ.

V. KẾT LUẬN CỦA TRƯỞNG ĐOÀN KIỂM TRA :

- Đơn vị đã có các cố gắng cải tiến chất lượng có hiệu quả tốt, tăng mức điểm so với năm 2017. Tuy nhiên mức chất lượng còn chưa cao. Do đó đơn vị cần cố gắng, phát huy các cải tiến đã đạt được và cải tiến liên tục để nâng cao chất lượng, đạt mục tiêu tiến dần đến mức 4.

- Mức chất lượng có ảnh hưởng đến mức thu viện phí của các đơn vị và các hoạt động tài chính khác. Do đó đơn vị cần phải có sự quan tâm và đầu tư đúng mức cho công tác quản lý chất lượng để đạt được các mục tiêu đã xây dựng.

- Cần chú trọng, quan tâm về nguồn nhân lực của đơn vị, đảm bảo đầy đủ về số lượng và chất lượng làm việc, đặc biệt cần có đội ngũ nhân sự thay thế cho các cán bộ nghỉ hưu, chuyển công tác để đảm bảo hoạt động của đơn vị.

- Cần công khai các kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng đến tất cả các khoa phòng và bệnh nhân, thân nhân.

Trên đây là báo cáo kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2018, đề nghị các trưởng khoa, phòng, tổ thông báo đến toàn thể nhân viên để biết.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (b/c);
- GD, các PGĐ (đ/b);
- Các khoa, phòng, tổ (đ/b);
- Lưu: VT, KHNV.

GIÁM ĐỐC