

Số: 1092/BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày 08 tháng 11 năm 2019

BÁO CÁO
Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019

Thực hiện Kế hoạch số 996/KH-YTNH ngày 21/10/2019 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019; Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa báo cáo kết quả như sau:

I. KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ

1. Phần A: Hướng tới người bệnh (19 tiêu chí)

Mã tiêu chí	Nội dung tiêu chí	Điểm đoàn chấm 2018	Điểm tự chấm 2019	Tiêu mục chưa đạt
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5
A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	3	4	Tất cả tiêu mục mức 5
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	3	3	Tất cả tiêu mục mức 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	Tất cả tiêu mục mức 4
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	4	17. Giường bệnh được thiết kế bảo đảm an toàn, tiện lợi cho người bệnh...
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	3	4	Tất cả tiêu mục mức 5
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5

A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5	5	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	3	4	Tất cả tiêu mục mức 5
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	1	Không đánh giá	
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	17.Có sáng kiến xây dựng, áp dụng các hình thức khác để lấy ý kiến phản hồi người bệnh chủ động, phong phú và sát thực tế hơn.
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	Tất cả tiêu mục mức 5.
Tổng điểm phần A		65	67	

- Trong tổng số 19 tiêu, so với điểm Đoàn chấm năm 2018:

+ Có 01 tiêu chí không đánh giá (A4.4).

+ Có 15 tiêu chí duy trì mức điểm.

+ Có 03 tiêu chí tăng mức điểm. (A1.2; A2.2; A4.1)

Tổng điểm tăng 02 điểm so với điểm Đoàn chấm năm 2018.

- Một số nhắc nhở của Đoàn năm 2018 đến nay vẫn chưa cải tiến được như:

+ Các vạch màu chỉ dẫn đến các khoa cần ghi thêm tên khoa tại mỗi vạch.

2. Phần B: Phát triển nguồn nhân lực (14 tiêu chí)

Mã tiêu chí	Nội dung tiêu chí	Điểm đoàn chấm 2018	Điểm tự chấm 2019	Tiêu mục chưa đạt
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	3	3	12.Có ít nhất 75% chỉ số đạt được theo kế hoạch phát triển nhân lực y tế.
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	3	11.Đã tuyển dụng và duy trì đầy đủ số bác sỹ để đạt chỉ tiêu tỷ số bác sỹ/ giường bệnh
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	2	3	13.Đã tuyển dụng đầy đủ số bác sỹ theo đúng đề án vị trí việc làm đã xây dựng.

B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	4	17. Có cá nhân hoặc vụ việc tiêu biểu về y đức, giao tiếp, ứng xử, được các phương tiện truyền thông đăng tải ca ngợi, biểu dương.
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	5	5	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	5	5	
B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4	4	16. Áp dụng kết quả đánh giá để cải tiến chất lượng việc triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo hoặc đề xuất sửa đổi bất cập của văn bản với cơ quan quản lý.
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	3	12. Thí điểm hình thức thi tuyển (như trình bày kế hoạch phát triển) các vị trí lãnh đạo.
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	4	10. Các viên chức, nhân viên trong diện quy hoạch có trình độ quản lý, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu vị trí quản lý và có thể thay thế lãnh đạo, quản lý đương nhiệm ngay lập tức khi cần thiết hoặc trong tình huống khẩn cấp.
Tổng điểm phần B		50	52	

- Trong 14 tiêu chí, so với điểm Đoàn chấm năm 2018:

+ Có 12 tiêu chí duy trì mức điểm.

+ Có 02 tiêu chí tăng mức điểm (B1.3; B2.3).

Tổng điểm tăng 02 điểm so với điểm Đoàn chấm 2018.

- Một số nhắc nhở của Đoàn năm 2018 vẫn chưa cải tiến được như:

+ Cần xây dựng phần mềm quản lý và theo dõi đào tạo liên tục cho nhân viên y tế.

3. Phần C: Hoạt động chuyên môn (35 tiêu chí)

Mã tiêu chí	Nội dung tiêu chí	Điểm đoàn chấm 2018	Điểm tự chấm 2019	Tiêu mục chưa đạt
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	2	2	Đã mời CA tập huấn PCCC nhưng chưa có chứng nhận.
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3	3	Tất cả tiêu mục ở mức 4.
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	3	Tất cả tiêu mục ở mức 4.
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3	3	18.Trưởng khoa KSNK và ĐDT là nhân viên chuyên trách (làm 100% tại khoa).
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	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	3	3	Tiêu mục 13, 14.
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	3	Tất cả tiêu mục ở mức 4.
C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	1	2	Tất cả tiêu mục ở mức 3.
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
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	Tất cả tiêu mục ở mức 4.
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	3	Tất cả tiêu mục ở mức 4.

C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	3	Tất cả tiêu mục ở mức 4.
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	3	3	Các tiêu mục ở mức 4.
C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	3	3	20. Toàn bộ người bệnh cần chăm sóc cấp II được các NVYT theo dõi, chăm sóc toàn diện, bao gồm chăm sóc thể chất và vệ sinh cá nhân.
C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	2	3	14.Lãnh đạo khoa có trình độ sau đại học trở lên, có luận văn hoặc chủ trì đề tài nghiên cứu đã nghiệm thu về dinh dưỡng hoặc liên quan đến dinh dưỡng.
C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	2	2	8.Có căng tin phục vụ ăn uống cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên bệnh viện.
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3	3	Tất cả tiêu mục ở mức 4.
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	2	Tất cả tiêu mục ở mức 3.
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	3	2	15.Tổng thời gian của một loại kỹ thuật xét nghiệm bị tạm dừng do TTB không hoạt động được do hỏng hóc, sửa chữa không quá 7 ngày trong năm
C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	2	2	12.Có thực hiện hiệu chuẩn thiết bị XN theo định kỳ và đột xuất nếu có phát hiện sai lệch.

C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	3	3	15. Lãnh đạo khoa dược có trình độ sau đại học đúng chuyên ngành dược (hoặc là dược sỹ chính).
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	3	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	1	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	3	18. Tiến hành khảo sát, đánh giá (nghiên cứu) việc sử dụng thuốc an toàn, hợp lý. 19. Có báo cáo đánh giá việc sử dụng thuốc, trong đó có chỉ ra những nhược điểm, hạn chế cần khắc phục và đề xuất giải pháp CTCL.
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	2	2	Tất cả tiêu mục mức 3.
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
Tổng điểm phần C		100	108	

- Trong tổng số 35 tiêu chí, so với điểm Đoàn chấm năm 2018:

+ Có 27 tiêu chí duy trì mức điểm.

+ Có 07 tiêu chí tăng mức điểm. (C4.2; C4.6; C5.1; C7.1; C9.2; C9.3; C9.6)

+ Có 01 tiêu chí giảm mức điểm (C8.1).

Tổng điểm tăng 08 điểm so với điểm Đoàn chấm năm 2018.

- Một số nhắc nhở của Đoàn năm 2018 đến nay vẫn chưa cải tiến được:

+ Bố trí thêm vòi nước rửa tay đập chân tại các buồng thủ thuật.

+ Bố trí dung dịch sát khuẩn tay nhanh tại các vị trí có nhiều người tiếp xúc.

4. Phần D: Hoạt động cải tiến chất lượng (11 tiêu chí)

Mã tiêu chí	Nội dung tiêu chí	Điểm đoàn chấm 2018	Điểm tự chấm 2019	Tiêu mục chưa đạt
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	4	4	19. Có ít nhất 80% nhân viên của phòng/tổ QLCL tham gia các lớp đào tạo về QLCL và có chứng chỉ được chứng nhận.
D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	3	3	11. Tỷ lệ các khoa/phòng xây dựng đề án CTCL riêng của từng khoa/phòng chiếm từ 50% tổng số khoa/phòng trở lên.
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	2	3	10. Xây dựng bộ nhận diện thương hiệu và quy định sử dụng bộ nhận diện thương hiệu.
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	3	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	3	3	13. Có hình thức động viên, khuyến khích cho người tự giác, tự nguyện báo cáo SCYK.
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	2	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2	2	11. Giường bệnh cho người bệnh có nguy cơ trượt ngã cao (trẻ em, người cao tuổi, người bị tổn thương thần kinh) có thanh chắn phòng người bệnh trượt ngã.
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	2	3	Tất cả tiêu mục mức 4.
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	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
Tổng điểm phần D		31	36	

- Trong tổng số 11 tiêu chí, so với điểm Đoàn chấm năm 2018:
- + Có 06 tiêu chí duy trì mức điểm.
- + Có 05 tiêu chí tăng mức điểm (D1.3; D2.1; D2.3; D3.1; D3.2).

Tổng điểm tăng 05 điểm so với điểm Đoàn chấm 2018.

- Đã cải tiến được một số nhắc nhở của Đoàn năm 2018 như:
 - + Xây dựng Bảng chỉ số chất lượng riêng của từng khoa, phòng.
 - + Cập nhật thông tin thường xuyên lên website của trung tâm.
 - + Có quy định cụ thể nhiệm vụ và quyền hạn của Tổ QLCL.
- Tuy nhiên, vẫn còn một số tồn tại:
 - + Chưa xây dựng được Đề án cải tiến chất lượng riêng của từng khoa, phòng.
 - + Chưa xây dựng được Bộ nhận diện thương hiệu trung tâm.
 - + Chưa có giường bệnh cho người bệnh có nguy cơ trượt ngã cao (trẻ em, người cao tuổi, người bị tổn thương thần kinh) có thanh chắn phòng người bệnh trượt ngã.

5. Phần E: Tiêu chí đặc thù chuyên khoa (4 tiêu chí)

Mã tiêu chí	Nội dung tiêu chí	Điểm đoàn chấm 2018	Điểm tự chấm 2019	Tiểu mục chưa đạt
E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	2	2	7. Có bác sỹ chuyên khoa sản cấp I (hoặc thạc sỹ về chuyên khoa sản) trở lên.
E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	4	4	Tất cả tiểu mục ở mức 5.
E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	4	4	Chưa thành lập được ngân hàng sữa mẹ.
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	3	3	Tất cả tiểu mục mức 4.
Tổng điểm phần E		13	13	

- Các tiêu chí duy trì mức điểm so với điểm Đoàn chấm 2018.
- **Kết quả:**
- Tổng điểm tự chấm năm 2019 là 279 điểm (hệ số 297), trung bình là 3.34.
- Không còn tiêu chí ở mức 1.
- Còn 9 tiêu chí ở mức 2.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Trưởng các khoa/phòng, các thành viên đảm nhận các tiêu chí cần nắm rõ, bám sát nội dung của Bộ tiêu chí để chuẩn bị tiếp Đoàn kiểm tra SYT.

- Tổ QLCL có trách nhiệm tham mưu cho Ban Giám đốc cải tiến các vấn đề còn tồn tại để cải tiến kịp thời chuẩn bị kiểm tra.

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2019./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (VBĐT);
- Hội đồng QLCL (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC

Trịnh Tiến Khoa