

BÁO CÁO
Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng
Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa quý 1 năm 2020

Căn cứ Kế hoạch số 363/KH-YTNH ngày 25/3/2020 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa quý 1 năm 2020.

Căn cứ Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế.

Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng quý 1 năm 2020 như sau:

I. KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM BỘ TIÊU CHÍ

Theo phụ lục đính kèm

II. NHẬN XÉT

- Tổng điểm là 279, trung bình điểm là 3.36. (Giảm so với năm 2019 đoàn chấm 3.38)

- Có 06 tiêu chí tăng mức điểm so với năm 2019: C3.1; C7.3; C8.1; C8.2; C9.4; C9.5.

- Có 08 tiêu chí giảm mức điểm so với năm 2019: B1.1; B2.1; B2.2; B2.3; B3.3; C1.1; C1.2; C5.2.

1. Ưu điểm

- Môi trường cảnh quan xanh, sạch, đẹp, cơ sở vật chất tương đối.
- Trong quý 1, trung tâm đã thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú cho thấy trung bình đáp ứng được 95% sự hài lòng của người bệnh.
- Hàng tháng, duy trì giám sát việc tuân thủ thực hiện Quy trình kỹ thuật; Tiêm an toàn; Duy trì thực hiện 5S; Phân loại rác tại các khoa, phòng để nhắc nhở kịp thời khi có sai sót xảy ra.

2. Tồn tại

- Trung tâm chỉ mới triển khai thực hiện các kỹ thuật theo đúng phân tuyến đạt 51,6% theo phân tuyến của các Thông tư, văn bản do Bộ Y tế quy định.
- Chưa thực hiện kiểm tra, giám sát Phác đồ điều trị tại các khoa lâm sàng thường xuyên.
- Chưa xây dựng được căng tin trung tâm do đặc điểm địa lý trung tâm nằm trong khu dân cư, gần chợ nên triển khai hoạt động căng tin không có hiệu quả.

- Trong quý, hệ thống báo cáo sự cố y khoa chỉ mới ghi nhận 01 SCYK, công tác báo cáo SCYK tự nguyện vẫn còn hạn chế.

- Hệ thống Quản lý chất lượng vẫn chưa hoàn thiện vì vẫn chưa được đào tạo qua lớp Quản lý chất lượng bệnh viện.

- Trong quý, vẫn chưa tuyển dụng được Bác sỹ mới. NVYT vẫn chưa được đào tạo liên tục vì do tình hình dịch bệnh kéo dài, hạn chế tụ tập đông người.

III. GIẢI PHÁP, ĐỀ XUẤT

- Chú trọng thu hút bác sỹ, nhân viên y tế có chuyên môn tay nghề cao.

- Triển khai thực hiện các danh mục kỹ thuật theo phân tuyến mới phù hợp với điều kiện thực tế của trung tâm.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát Phác đồ điều trị tại các khoa lâm sàng hàng tuần.

- Giám sát, theo dõi, nhắc nhở các đơn vị ghi nhận, báo cáo các sự cố y khoa kịp thời để có hướng giải quyết.

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa quý 1 năm 2020./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo TTYT (VBĐT);
- Hội đồng QLCL (VBĐT);
- Các khoa/phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, KHNV.

GIÁM ĐỐC

Trịnh Tiến Khoa

Phụ lục
KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM BỘ TIÊU CHÍ

(Kèm theo Báo cáo số 486/BC-YTNH ngày 16 tháng 4 năm 2020 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa)

Mã tiêu chí	Nội dung tiêu chí	Điểm đoàn chấm 2019	Điểm tự chấm quý 1 năm 2020	Tiểu mục chưa đạt
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	4	4	Tất cả tiểu mục mức 5.
A1.2	Người bệnh và người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4	4	Tất cả tiểu mục mức 5.
A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3	3	Tất cả tiểu mục mức 4, 5.
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	3	Tất cả tiểu mục mức 4, 5.
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	6. Bệnh viện có máy lấy số khám tự động chia theo đối tượng (mức 4) 8. Có các ô làm thủ tục, bàn khám phân loại riêng cho từng đối tượng người bệnh (mức 4) Tất cả tiêu chí mức 5.
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	11. Phần mềm tự điều tiết và phân bổ số lượng người bệnh cho các phòng xét nghiệm, CĐHA, TDCN theo thuật toán hợp lý để giảm tối đa thời gian chờ (mức 4) Tất cả tiểu mục mức 5.

A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	4	21. Bồn rửa tay trong các nhà vệ sinh được trang bị vòi cảm ứng tự động mở nước, đóng nước, giảm nguy cơ nhiễm khuẩn. (mức 5)
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	4	Tiểu mục 15, 16, 17 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, 5.
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 chí 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 ở mức 5.
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	4	16. NVYT in, phát và tư vấn các “Phiếu tóm tắt thông tin điều trị” cho người bệnh theo dõi và cùng tham gia vào quá trình điều trị (mức 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, 5.
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	5	5	
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	Tiểu mục 14, 15 ở mức 4. Tất cả tiêu mục mức 5.
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	15. Tổ KSHL tiến hành họp nội bộ với những khoa LS có tỷ lệ hài lòng thấp nhất để bàn giải pháp CTCL.
B1.1	<i>Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện</i>	3	2	8. Có ít nhất 50% chỉ số đạt được theo KH.(mức 3) Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2	2	9. Không phát hiện thấy có NVYT phải trực 24/24 giờ tại khoa HSCC, PT gây mê hồi sức, HSCC, điều trị tích cực, sơ sinh.(mức 3) Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	3	3	13. Đã tuyển dụng đầy đủ số bác sỹ theo đúng đề án vị trí việc làm đã xây dựng.(mức 4) 14. Đã tuyển dụng đầy đủ số điều dưỡng theo đúng đề án vị trí việc làm đã xây

				dụng.(mức 5) 16. Đã tuyển dụng đầy đủ số lượng người làm việc và bảo đảm đầy đủ các cơ cấu chức danh nghề nghiệp theo vị trí việc làm.(mức 5)
B2.1	<i>Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp</i>	4	3	<i>Tất cả tiêu mục mức 4, 5.</i>
B2.2	<i>Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức</i>	4	3	12. Có thư cảm ơn/thư khen của người bệnh/người nhà người bệnh đánh giá cao về tinh thần trách nhiệm, thái độ ứng xử, giao tiếp, y đức của NVYT.(mức 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; là tấm gương sáng cho các cá nhân, bệnh viện khác học tập. (mức 5)
B2.3	<i>Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực</i>	4	3	13.Toàn bộ bác sỹ được tuyển dụng mới trong năm được đào tạo chính quy.(mức 4) <i>Tất cả tiêu mục ở mức 5.</i>
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, 5.
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	5	5	

B3.3	<i>Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện</i>	4	3	<p>10.Có các hình thức, phương tiện nâng cao sức khỏe thể chất và tinh thần cho NVYT như sân tập và dụng cụ thể thao hoặc khu thể thao.(mức 4)</p> <p>11.Xây dựng các hoạt động hoặc phong trào thể thao và văn hóa văn nghệ, giải trí, động viên, khích lệ tinh thần cho NVYT, hoạt động thường xuyên.(mức 4)</p> <p>Tất cả tiêu mục mức 5.</p>
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3	3	<p>Tiêu mục 10, 11, 13, 14 ở mức 4.</p> <p>Tất cả tiêu mục mức 5.</p>
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.(mức 5)
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	3	<p>12.Thí điểm hình thức thi tuyển (như trình bày kế hoạch phát triển) các vị trí lãnh đạo, quản lý của bệnh viện, có sự giám sát công khai của cơ quan quản lý, đại diện “người quản lý”, ban thanh tra nhân dân, đại diện nhân viên.(mức 4)</p> <p>Tất cả tiêu mục mức 5.</p>

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. (mức 5)
C1.1	<i>Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện</i>	4	3	16.Lực lượng bảo vệ được trang bị các phương tiện liên lạc nội bộ như máy bộ đàm (mức 4) 18.Các khoa, phòng, hành lang... được trang bị khóa từ (hoặc khóa số) luôn trong trạng thái đóng; chỉ được mở bằng thẻ từ hoặc mã số. (mức 5) 19.NVYT được trang bị thẻ từ để mở khóa các khoa, phòng, hành lang. thẻ có tên ảnh mã số NVYT hoặc bằng vân tay (mức 5)
C1.2	<i>Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy</i>	4	2	17.Có mời cơ quan công an, chuyên gia đến hướng dẫn, tư vấn, kiểm tra, diễn tập... về công tác phòng chống cháy nổ ít nhất 1 lần trong năm và có biên bản kiểm tra.(mức 3)
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	3	16.Có quy định và tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên chất lượng hồ sơ bệnh án và nhập mã ICD 10.(mức 4) 18.Có bản kết quả đánh giá, trong đó chỉ

				ra được những lỗi thường gặp của HSBA, tỷ lệ nhập sai mã ICD 10, nguyên nhân và giải pháp (mức 4) Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	2	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
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 mức 4, 5.
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.
C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
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	4	4	Tất cả tiêu mục ở mức 5.

C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	2	2	Tất cả tiêu mục mức 3, 4, 5.
C5.2	<i>Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới</i>	4	2	<i>Tất cả tiêu mục mức 3, 4, 5.</i>
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 mức 4, 5.
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
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 mức 4, 5.
C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
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 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 nhân viên y tế theo dõi, chăm sóc toàn diện, bao gồm chăm sóc thể chất và vệ sinh cá nhân.(mức 4) Tất cả tiêu mục mức 5.
C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	2	2	6. Có khoa/tổ dinh dưỡng- tiết chế theo quy định, bệnh viện từ hạng III trở lên đã thành lập khoa dinh dưỡng- tiết chế. (mức 3)

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.(mức 3)
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3	4	Tất cả tiêu chí mức 5.
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	4	Tất cả tiêu chí 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 chí mức 3, 4, 5.
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	2	3	Tất cả tiêu chí mức 4, 5.
C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	2	3	Tất cả tiêu chí mức 4, 5.
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	3	3	14.Toàn bộ nhân viên khoa dược bảo đảm được đào tạo liên tục (mức 4) 15. Lãnh đạo khoa dược có trình độ sau đại học chuyên ngành dược (hoặc dược sỹ chính) (mức 4) Tất cả tiêu chí mức 5.
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	3	3	25. Tiến hành đánh giá chất lượng nhà thuốc hoặc cơ sở bán lẻ thuốc trong khuôn viên bệnh viện hằng năm. (mức 4) Tất cả tiêu chí mức 5.

C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	4	Các tiêu mục ở mức 5.
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3	4	Các tiêu mục ở mức 5.
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	4	21.Tiến hành cải tiến chất lượng thông tin thuốc ADR dựa trên kết quả đánh giá.(mức 5) 22.Sử dụng thông tin về hiệu quả và độ an toàn của thuốc để khuyến cáo thay đổi, bổ sung danh mục thuốc dùng trong bệnh viện, chỉ định dùng thuốc của BS...
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	4	Các tiêu mục ở mức 5.
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	2	2	Tiêu mục 7, 10, 11 ở mức 3. Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
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	7.Có khảo sát, đánh giá hiệu quả việc áp dụng kết quả nghiên cứu vào thực tiễn, có so sánh trước sau khi áp dụng.(mức 4) Tất cả tiêu mục ở mức 5.
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	4	4	19.Có ít nhất 80% nhân viên của phòng/tổ, 50% nhân viên mạng lưới quản lý chất lượng tham gia các lớp đào tạo về quản lý chất lượng* và có chứng chỉ (hoặc chứng nhận). (mức 5)

D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	3	3	11. Tỷ lệ khoa/phòng xây dựng đề án CTCL riêng của từng khoa/phòng chiếm từ 50% tổng số khoa/phòng. (mức 4) Tất cả tiêu mục mức 5.
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4	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	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
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.

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.(mức 3) Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	4	4	Tất cả tiêu mục mức 5.
E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	4	4	28.Có ngân hàng sữa mẹ tại bệnh viện và có hình thức tư vấn, khuyến khích các bà mẹ chia sẻ sữa cho các cháu không hoặc chưa có sữa mẹ khi sinh tại bệnh viện.
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	3	3	Tất cả tiêu mục mức 4, 5.
Tổng điểm		283	279	