

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác Quản lý chất lượng 6 tháng đầu năm 2020 tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa

Kính gửi: Sở Y tế Khánh Hòa.

Thực hiện Kế hoạch số 178/KH-YTNH ngày 18/2/2020 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa về việc cải tiến chất lượng Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa năm 2020, trong 6 tháng đầu năm 2020 đơn vị đã triển khai thực hiện và đạt được những kết quả, cụ thể như sau:

1. Kết quả đạt được

- Lập danh sách và đăng ký cán bộ tham gia lớp đào tạo về quản lý chất lượng bệnh viện đảm bảo >80% nhân viên trong mạng lưới và >50% nhân viên trong tổ được đào tạo.

- Xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch tổ chức cuộc thi sáng tác Logo và Slogan cho trung tâm, cuộc thi đã nhận được 47 bài dự thi từ các đơn vị và cá nhân gửi về.

- Đã ban hành Danh sách các chỉ số đo lường chất lượng của toàn Trung tâm, định kỳ 6 tháng/lần đánh giá kết quả thực hiện các chỉ số.

- Thực hiện đánh giá sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế. Kết quả cho thấy người bệnh đến khám, điều trị hài lòng với phần lớn tiêu chí, ngoại trừ một số tiêu chí đơn vị vẫn chưa khắc phục được như: Xây dựng căng tin; cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh tại tất cả các khoa, phòng.

- Xây dựng kế hoạch tổ chức Hội thi viên chức Y tế giỏi, thanh lịch năm 2020 và dự kiến tổ chức vào tháng 8/2020.

- Rà soát xây dựng và ban hành lại Quy định quản lý sự cố y khoa tại Trung tâm. Định kỳ Tổ quản lý chất lượng (QLCL) giám sát phát hiện, ghi nhận các sự cố y khoa và luôn khuyến khích nhân viên y tế báo cáo tự nguyện khi xảy ra sự cố. Trong 6 tháng đầu năm, tổ QLCL ghi nhận được 13 sự cố y khoa.

- Ban hành các quy trình kỹ thuật thuộc lĩnh vực Xét nghiệm- CDHA.

- Tổ chức tự kiểm tra bệnh viện hàng quý nhằm phát hiện kịp thời những vấn đề còn tồn tại để có biện pháp khắc phục.

- Xây dựng kế hoạch sử dụng công cụ 5S để cải tiến, duy trì chất lượng và an toàn người bệnh. Hàng tuần, Tổ QLCL phối hợp với phòng Điều dưỡng và khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn giám sát việc duy trì 5S tại các khoa, phòng.

- Hàng tháng, duy trì kiểm tra đánh giá việc tuân thủ thực hiện các quy trình kỹ thuật tại các khoa lâm sàng theo bảng kiểm. (**Đính kèm phụ lục Bảng kiểm đánh giá việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng**)

2. Các vấn đề tồn tại

- Quy trình kỹ thuật chuyên môn chưa được xây dựng đầy đủ.
- Một số vấn đề tồn tại đã xác định qua các đợt khảo sát nhưng vẫn chưa được khắc phục, do đặc thù của đơn vị như: Vấn đề thực hiện căng tin trong bệnh viện.
- Công cụ 5S được duy trì tuy nhiên vẫn chưa có nhiều đột phá.
- Công tác báo cáo sự cố y khoa tự nguyện còn nhiều hạn chế và chưa đầy đủ, đa số các sự cố y khoa ghi nhận do đoàn giám sát phát hiện và nhắc nhở báo cáo tự nguyện.
- Mặc dù, đơn vị đã lập và đăng ký danh sách cán bộ tham gia lớp đào tạo về quản lý chất lượng bệnh viện từ đầu năm nhưng đến nay vẫn chưa mở lớp đào tạo.
- Ngay từ đầu năm, tổ QLCL đã có công văn hướng dẫn các khoa, phòng xây dựng đề án cấp khoa, phòng; nhưng đến nay chỉ mới xây dựng được 02/14 đề án.

3. Giải pháp

- Tiếp tục chỉ đạo các khoa xây dựng các quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị cho các bệnh thường gặp tại khoa.
- Cần tăng cường chủ động báo cáo sự cố y khoa.
- Tiếp tục thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện để nắm bắt kịp thời nhu cầu, nguyện vọng của người bệnh để có hướng giải quyết.
- Tiếp tục phát động phong trào duy trì 5S trong bệnh viện để nâng cao chất lượng dịch vụ hướng đến 100% khoa, phòng đạt chất lượng ở mức 5S.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện công tác quản lý chất lượng 6 tháng đầu năm 2020 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa./.

Nơi nhận:

- Phòng NVY-Sở Y tế; (VBĐT)
- Lãnh đạo TTYT (VBĐT);
- Hội đồng QLCL (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, QLCL.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Chí

Phụ lục
BẢNG KIỂM ĐÁNH GIÁ VIỆC THỰC HIỆN KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM Y TẾ
THỊ XÃ NINH HÒA NĂM 2020

STT	Nội dung thực hiện	Đơn vị thực hiện		Đạt				Không đạt	Lý do chưa đạt	Giải pháp
		Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Quý 1	Quý 2	Quý 3	Quý 4			
1	Phân công cán bộ tham gia các lớp đào tạo về quản lý chất lượng	Phòng TCHC	Thành viên mạng lưới QLCL, tổ QLCL					X	Chưa có lớp đào tạo	
2	Tổ chức cuộc thi sáng tác logo Trung tâm	Phòng KHNV	Phòng TCHC	X						
3	Xây dựng các đề án cấp khoa/phòng	Hội đồng QLCL	Các khoa/phòng					X	Chỉ mới xây dựng 02 đề án	Tiếp tục đôn đốc và hướng dẫn các khoa, phòng
4	Xây dựng bảng chỉ số chất lượng riêng của từng khoa/phòng.	Tổ QLCL	Các khoa/phòng	X					.	
5	Đánh giá sự hài lòng người bệnh đến khám tại bệnh viện	Tổ QLCL	Các khoa		X					
6	Đánh giá sự hài lòng người bệnh đến điều trị tại bệnh viện	Tổ QLCL	Các khoa	X	X					
7	Tổ chức cuộc thi tay nghề cho ĐD, NHS, KTV	Phòng ĐD	Phòng TCHC, phòng KHNV		X					

8	Xây dựng và ban hành các quy trình kỹ thuật chuyên môn, phác đồ điều trị mới, phù hợp với điều kiện của bệnh viện	Phòng KHNV	Các khoa					X		
9	Xây dựng và ban hành bảng kiểm cho tất cả các quy trình kỹ thuật đã xây dựng được	Phòng KHNV	Các khoa					X		
10	Kiểm tra đánh giá việc tuân thủ các quy trình kỹ thuật theo bảng kiểm	Phòng KHNV	Phòng ĐD	X	X					
11	100% các khoa/phòng đạt và duy trì chất lượng mức 5S.	Tổ QLCL Phòng ĐD	Các khoa/phòng					X	Chỉ mới đạt chất lượng mức 3S	
12	Thực hiện ghi nhận đầy đủ các sự cố sắp xảy ra và sự cố y khoa xảy ra trong năm.	Phòng KHNV	Các khoa/phòng	X	X					
13	Tổ chức tự kiểm tra bệnh viện định kỳ	Tổ QLCL		X	X					
14	Công bố kết quả sau mỗi đợt tự kiểm tra bệnh viện	Tổ QLCL	Tổ Quản trị mạng	X	X					
15	Cập nhật thông tin lên Website của bệnh viện	Ban giám đốc, Tổ Quản trị mạng	Các khoa, phòng	X	X					