

Số: /BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO
Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng
Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa Quý I năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 398/KH-YTNH ngày 01/4/2024 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 2024.

Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Quý I năm 2024 như sau:

I. KẾT QUẢ TỰ CHẤM ĐIỂM

Đính kèm bảng chấm điểm bộ tiêu chí Quý 1 năm 2024.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

- Tổng điểm là 286, trung bình điểm là 3.47 (có 01 tiêu chí không áp dụng A4.4). Chưa đạt mục tiêu là 3.67.
- Có 01 tiêu chí vượt điểm mục tiêu là: C3.2.
- Có 12 tiêu chí chưa đạt điểm mục tiêu cụ thể:

Mã tiêu chí	Nội dung tiêu chí	Các nội dung chưa đạt
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	Tiêu mục 14: Có báo cáo thống kê, phân tích các vấn đề NB thường xuyên phàn nàn, thắc mắc; tần số các khoa, phòng và NVYT có nhiều NB phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi, để có giải pháp xử lý và xác định vấn đề ưu tiên cải tiến.
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	- Tiêu mục 8: Có ít nhất 50% chỉ số đạt theo KH - Các tiêu mục mức 4
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	Tiêu mục 7: Có tổ chức kiểm tra tay nghề, chuyên môn cho NVYT, đặc biệt là BS, YS, ĐD, HS, KTV, DS dưới 5 năm công tác bằng các hình thức.
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	Tiêu mục 5: Trong năm đã tổ chức được ít nhất hai lớp tập huấn nâng cao kỹ năng ứng xử

		giao tiếp, y đức tại BV cho NVYT.
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	Tiêu mục 11: Trong năm có tuyển dụng mới BS được đào tạo chính quy vào làm việc.
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	Tiêu mục 13: Có KSHL NVYT.
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	Tiêu mục 14: Có tiến hành KSHL NVYT.
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	Các tiêu mục ở mức 4.
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	Tiêu mục 9: Có văn bản phối hợp (hoặc ký biên bản cam kết) với cơ quan an ninh địa phương về việc hỗ trợ, bảo đảm giữ gìn ANTT tại BV và khu vực quanh BV.
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	Tiêu mục 17: Có mời cơ quan CA, chuyên gia hướng dẫn, tư vấn, kiểm tra, diễn tập... về công tác PC cháy nổ ít nhất 1 lần trong năm và có biên bản kiểm tra.
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	Tiêu mục 7: Đã triển khai thử nghiệm từ 03 kỹ thuật tuyển trên trở lên.
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	Tiêu mục 14: Toàn bộ nhân viên khoa được bảo đảm đào tạo liên tục đầy đủ.
C9.2	Bảo đảm CSVC khoa Dược	Chưa xây dựng được đề án Nhà thuốc BV

III. GIẢI PHÁP

Các khoa, phòng tiếp tục rà soát, triển khai đầy đủ các nội dung trong Bộ tiêu chí phân đầu đạt mục tiêu trung bình điểm 3.67 theo như kế hoạch từ đầu năm. Các đơn vị có tiêu chí tăng mức chất lượng cần lưu ý các nội dung chưa đạt để có biện pháp khắc phục, cụ thể:

1. Phòng Tổ chức- Hành chính

- Tham mưu hình thức tuyển dụng BS mới.
- Tổ chức lớp tập huấn giao tiếp ứng xử cho NVYT.
- Thực hiện KSHL NVYT theo đúng quy định.
- Mời cơ quan CA về hướng dẫn, tập huấn PCCC cho NVYT

2. Phòng Kế hoạch- Nghiệp vụ

- Chỉ đạo Tổ Quản lý chất lượng khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú; ngoại trú theo kế hoạch, phát hiện những tồn tại để tham mưu giải pháp thực hiện cải tiến chất lượng.

- Tham mưu cụ thể các hình thức khuyến khích hoạt động cải tiến chất lượng nói chung và báo cáo sự cố y khoa nói riêng.

- Tham mưu các khoa lâm sàng xây dựng và triển khai các kỹ thuật chuyên môn mới, phù hợp với phân tuyến bệnh viện.

- Theo dõi đánh giá kết quả nghiên cứu khoa học đưa vào áp dụng thực tế.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tuân thủ phác đồ điều trị; Quy trình kỹ thuật tại các khoa.

- Báo cáo và phân tích sự cố y khoa đúng thời gian quy định.

3. Phòng Điều dưỡng

Tổ chức thi tay nghề cho NVYT theo đúng tiến độ.

4. Khoa Dược - TTB -VTYT

- Tham mưu xây dựng Đề án Nhà thuốc bệnh viện.

- Tạo điều kiện cho NVYT được đào tạo liên tục để cập nhật kiến thức.

5. Các khoa, phòng

Khuyến khích NVYT tự nguyện báo cáo sự cố y khoa.

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 2024./.

Nơi nhận:

- 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
KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM BỘ TIÊU CHÍ QUÝ 1 THÁNG ĐẦU NĂM 2024

Tiêu chí	Nội dung tiêu chí	Đơn vị chủ trì	Người thực hiện	Điểm Đoàn chấm năm 2023	Điểm phần đầu năm 2024	Điểm tự chấm quý 1 năm 2024	Kết quả		Lý do chưa đạt	Giải pháp
							Đạt	Không đạt		
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	Phòng TCHC	BS Thái	4	4	4	X			
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	Khoa Khám bệnh	BS Thường	4	4	4	X			
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	Khoa Khám bệnh	BS Thường	4	4	4	X			
A1.4	Bệnh viện đảm bảo điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	Khoa CC-HSTC-CD	BS Hồng	3	3	3	X			
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	Khoa Khám bệnh	BS Thường	4	4	4	X			

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	Khoa XN-CDHA	CN Thảo	3	3	3	X			
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	Phòng ĐD	ĐD Diễm	4	4	4	X			
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	Phòng ĐD	ĐD Diễm	4	4	4	X			
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	Phòng TCHC	KT Cường	4	4	4	X			
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	Phòng TCHC	KT Cường	3	3	3	X			
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	Phòng TCHC	BS Thái	4	4	4	X			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	Phòng TCHC	KT Cường	5	5	5	X			
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	Phòng ĐD	ĐD Diễm	5	5	5	X			
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và quá trình điều trị	Phòng ĐD	ĐD Diễm	4	4	4	X			

A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	Phòng ĐD	ĐD Diễm	3	3	3	X			
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch chính xác	Phòng TCKT	CN Nga	4	4	4	X			
A4.4	NB được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	Phòng TCKT	CN Nga	Không áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng				
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	Phòng TCHC	ĐD Nga	4	4	3		X	Tiểu mục 14: Có báo cáo thống kê, phân tích các vấn đề NB thường xuyên phàn nàn, thắc mắc; tần số các khoa, phòng và NVYT có nhiều NB phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi, để có giải pháp xử lý và xác định vấn đề ưu tiên cải tiến.	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	Phòng KHNV	CN Li	5	5	5	X			
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	Phòng TCHC	ĐD Nga	4	4	2		X	Tiểu mục 8: Có ít nhất 50% chỉ số đạt theo KH Các tiểu mục mức 4	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	Phòng TCHC	ĐD Nga	3	3	3	X			

B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực BV	Phòng TCHC	ĐD Nga	3	3	3	X			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	Phòng TCHC	ĐD Nga	4	4	2		X	Tiêu mục 7: Có tổ chức kiểm tra tay nghề, chuyên môn cho NVYT, đặc biệt là BS, YS, ĐD, HS, KTV, DS dưới 5 năm công tác bằng các hình thức.	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	Phòng TCHC	ĐD Nga	4	4	1		X	Tiêu mục 5: Trong năm đã tổ chức được ít nhất hai lớp tập huấn nâng cao kỹ năng ứng xử giao tiếp, y đức tại BV cho NVYT.	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	Phòng TCHC	ĐD Nga	4	4	3		X	Tiêu mục 11: Trong năm có tuyển dụng mới BS được đào tạo chính quy vào làm việc.	
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	Phòng TCKT	CN Nga	3	3	3	X			
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	Phòng TCHC	ĐD Nga	5	5	3		X	Tiêu mục 13: Có KSHL NVYT.	

B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	Phòng TCHC	ĐD Nga	4	4	4	X			
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	Phòng TCHC	ĐD Nga	5	5	3		X	Tiêu mục 14: Có tiến hành KSHL NVYT.	
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	Phòng KHNV	Ths Tâm	4	4	3		X	Các tiêu mục ở mức 4.	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	Phòng TCHC	CN Mai	4	4	4	X			
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	Phòng TCHC	ĐD Nga	3	3	3	X			
B4.4	Bồi dưỡng phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	Phòng TCHC	ĐD Nga	5	5	5	X			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	Phòng TCHC	CN Tuấn	4	4	2		X	Tiêu mục 9: Có văn bản phối hợp (hoặc ký biên bản cam kết) với cơ quan an ninh địa phương về việc hỗ trợ, bảo đảm giữ gìn ANTT tại BV và khu vực quanh BV.	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	Phòng TCHC	CN Tuấn	4	4	2		X	Tiêu mục 17: Có mời cơ quan CA, chuyên gia hướng dẫn, tư vấn, kiểm tra, diễn tập...về công tác PC cháy nổ ít nhất 1 lần	

									trong năm và có biên bản kiểm tra.	
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	Phòng KHN	ĐD Chức	4	4	4	X			
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	Phòng KHN	ĐD Chức	4	4	4	X			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	Phòng KHN	CN Vinh	3	3	3	X			
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	Phòng KHN	CN Vinh	3	3	4	X			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống KSNK	Khoa KSNK	CN Hiền	4	4	4	X			
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình KSNK trong bệnh viện	Khoa KSNK	CN Hiền	5	5	5	X			
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	Khoa KSNK	CN Hiền	4	4	4	X			
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai KSNK trong bệnh viện	Khoa KSNK	CN Hiền	3	3	3	X			
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	Khoa KSNK	CN Hiền	4	4	4	X			
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý	Khoa KSNK	CN Hiền	4	4	4	X			

	an toàn và tuân thủ theo đúng quy định									
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	Phòng KHN	BS My	3	3	3	X			
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	Phòng KHN	BS My	4	4	3		X	Tiểu mục 7: Đã triển khai thử nghiệm từ 03 kỹ thuật tuyến trên trở lên.	
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	Phòng KHN	BS My	3	3	3	X			
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	Phòng KHN	BS My	3	3	3	X			
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	Phòng KHN	BS My	3	3	3	X			
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động cụ thể	Phòng ĐD	ĐD Diễm	3	3	3	X			
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	Phòng ĐD	ĐD Diễm	4	4	4	X			

C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị	Phòng ĐD	ĐD Diễm	3	3	3	X			
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế bệnh viện	Khoa ATTP	ĐD Thoa	2	2	2	X			
C7.2	Bệnh viện đảm bảo cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế bệnh viện	Khoa ATTP	ĐD Thoa	2	2	2	X			
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	Khoa ATTP	ĐD Thoa	4	4	4	X			
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	Khoa ATTP	ĐD Thoa	4	4	4	X			
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp bệnh lý trong thời gian nằm viện	Khoa ATTP	ĐD Thoa	2	2	2	X			
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa Sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	Khoa XN-CDHA	CN Thảo	3	3	3	X			
C8.2	Bảo đảm chất lượng xét nghiệm	Khoa XN-CDHA	CN Thảo	3	3	3	X			

C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	Khoa Dược-VTYT-TTB	DS Thành	4	4	3		X	Tiểu mục 14: Toàn bộ nhân viên khoa dược bảo đảm đào tạo liên tục đầy đủ.	
C9.2	Bảo đảm CSVC khoa Dược	Khoa Dược-VTYT-TTB	DS Thành	3	4	3		X	Chưa xây dựng được đề án Nhà thuốc BV	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ kịp thời bảo đảm chất lượng	Khoa Dược-VTYT-TTB	DS Thành	4	4	4	X			
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	Khoa Dược-VTYT-TTB	DS Thành	4	4	4	X			
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo ADR kịp thời đầy đủ và có chất lượng	Khoa Dược-VTYT-TTB	DS Thành	4	5	5	X			
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả ³	Khoa Dược-VTYT-TTB	DS Thành	4	4	4	X			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	Phòng KHNV	Ths Tâm	3	3	3	X			
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	Phòng KHNV	Ths Tâm	3	3	3	X			

D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	Phòng KHN	CN Li	4	4	4	X			
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	Phòng KHN	CN Li	3	3	3	X			
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	Phòng KHN	CN Li	4	4	4	X			
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	Phòng KHN	CN Li	4	4	4	X			
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các biện pháp khắc phục	Phòng KHN	CN Li	4	4	4	X			
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	Phòng KHN	CN Li	4	4	4	X			
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	Phòng KHN	CN Li	3	3	3	X			
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	Phòng KHN	CN Li	4	4	4	X			
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng BV	Phòng KHN	CN Li	4	4	4	X			
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng BV	Phòng KHN	CN Li	4	4	4	X			
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công	Phòng KHN	CN Li	3	4	4	X			

	cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện									
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	Khoa CSSKSS	BS Phong	3	3	3	x			
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong sinh và sau sinh	Khoa CSSKSS	BS Phong	4	4	4	X			
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	Khoa CSSKSS	BS Phong	4	4	4	X			
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	Khoa NNN	BS Cơ	3	3	3	X			
Tổng điểm:				302	305	285				
Trung bình điểm:				3.64	3.67	3.44				