

BÁO CÁO

Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 3 tháng đầu năm 2019

Từ 25/3/2019 đến ngày 29/3/2019, Bệnh viện Quận 11 đã tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng nội bộ theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0. Hội đồng thông báo kết quả tự đánh giá chất lượng 3 tháng đầu năm 2019 như sau:

I. Kết quả tự đánh giá chất lượng bệnh viện

1. Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá:	83/83 Tiêu chí
2. Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí:	100%
3. Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng:	269 điểm
4. Điểm trung bình chung của các tiêu chí:	3.22 điểm

Kết quả chung chia theo mức:	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
5. Số lượng tiêu chí đạt:	4	17	25	29	8	83
6. Tỷ lệ các mức đạt được (%):	4.82%	20.48%	30.12%	34.94%	9.64%	

I. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

- Bệnh viện thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng theo hướng dẫn. Trưởng đoàn kiểm tra, hướng dẫn nội dung và hình thức tự kiểm tra.

- Bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá theo 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện.

II. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

Phần A. Hướng đến người bệnh:

- Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể; Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh; Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời; Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán ... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên;

- Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên;

- Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường; Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện; Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt; bảo đảm an toàn người bệnh và an ninh, trật tự tốt;

- Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp.

Phần B. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện:

- Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp; Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức;
- Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế; Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện; Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế; Nhân viên bệnh viện đoàn kết, toàn tâm toàn ý xây dựng bệnh viện;
- Triển khai văn bản của các cấp quản lý;
- Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận.

Phần C. Hoạt động chuyên môn:

- Hoạt động chuyên môn được đầu tư và quan tâm với sự phát triển nhiều kỹ thuật mới, kỹ thuật cao chuyên sâu, đáp ứng được nhu cầu của người dân thành phố và tỉnh lân cận;
- Hoạt báo động đỏ và phản ứng nhanh đã triển khai giúp cứu sống người bệnh qua cơn nguy kịch.
- Hoạt động khu khám bệnh đạt chất lượng nhằm đáp ứng nhu cầu cần thiết của người dân đến khám chữa bệnh nâng cao chất lượng, tăng sự hài lòng khách hàng.

Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng:

- Tổ chức triển khai đánh giá chất lượng bệnh viện mỗi 3 tháng/lần, mời đoàn đánh giá chất lượng bên ngoài (Tổ chức chứng nhận QNS) thường quy đánh giá chất lượng mỗi năm 1 lần;
- Tất cả các khoa phòng đều có đề án cải tiến chất lượng mang lại hiệu quả thiết thực;
- Bệnh viện đã xây dựng và triển khai bộ chỉ số chất lượng;
- Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện, xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện được triển khai khắp các khoa phòng.

Phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa:

- Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh;
- Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

III. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

Phần A. Hướng đến người bệnh:

- Chưa báo cáo thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh thường xuyên phàn nàn, thắc mắc; tần số các khoa, phòng và nhân viên y tế có nhiều người bệnh phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi để có giải pháp xử lý và xác định vấn đề ưu tiên cải tiến.

Phần B. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện:

- Chưa tổ chức các hội thi tay nghề giỏi cho ít nhất hai chức danh trở lên: bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên, dược sỹ, quản lý...

Phần C. Hoạt động chuyên môn:

- Chưa tổ chức diễn tập cho đội an ninh phản ứng nhanh trong năm;

- Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học: chưa có tập huấn cho bác sỹ, điều dưỡng về mã hóa bệnh tật theo ICD 10, cách ghi mã bệnh chính và bệnh kèm theo;

- Chưa tổ chức đào tạo các kiến thức kiểm soát nhiễm khuẩn cơ bản và chuyên sâu cho tối thiểu 30% mạng lưới viên kiểm soát nhiễm khuẩn.

Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng:

- Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện: các khoa, phòng chưa lưu đúng và đầy đủ kế hoạch cải tiến chất lượng của khoa, phòng.

Phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa:

- Chưa có tỷ lệ hộ sinh có trình độ cử nhân trở lên chiếm ít nhất 30% tổng số hộ sinh của khoa sản;

- Điều dưỡng khoa Nhi chưa được tập huấn 100% đơn nguyên sơ sinh.

IV. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

• Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết trong 6 tháng tới:

Phần A. Hướng đến người bệnh:

- Phòng Kế hoạch tổng hợp xây dựng được danh mục các bệnh thường gặp.
- Phòng Công tác xã hội báo cáo thống kê, phân tích các vấn đề người bệnh thường xuyên phàn nàn, thắc mắc; tần số các khoa, phòng và nhân viên y tế có nhiều người bệnh phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi để có giải pháp xử lý và xác định vấn đề ưu tiên cải tiến.

Phần B. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện:

- Tổ chức các hội thi tay nghề giỏi cho ít nhất hai chức danh trở lên: bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên, dược sỹ, quản lý..., chưa tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức tại bệnh viện cho nhân viên y tế;

Phần C. Hoạt động chuyên môn:

- Tổ chức diễn tập cho đội an ninh phản ứng nhanh trong năm;
- Lập kế hoạch, và tổ chức tập huấn cho bác sỹ và điều dưỡng về mã hóa bệnh tật theo ICD 10, cách ghi mã bệnh chính và bệnh kèm theo;
- Tổ chức đào tạo các kiến thức kiểm soát nhiễm khuẩn cơ bản và chuyên sâu cho tối thiểu 30% mạng lưới viên kiểm soát nhiễm khuẩn;

Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng:

- Các khoa, phòng lưu đúng và đầy đủ kế hoạch cải tiến chất lượng của khoa, phòng.

Phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa:

- Cử điều dưỡng đi tập huấn đơn nguyên sơ sinh;
- 100% điều dưỡng được đi học sơ bộ nhi trực cấp cứu Nhi.

V. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN

1. Phát triển, củng cố và đào tạo nguồn nhân lực;
2. Phát triển khoa học, công nghệ, kỹ thuật chuyên môn;
3. Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh;
4. Cải cách thủ tục hành chính.

VI. KẾT LUẬN

- Kết quả kiểm tra trên đảm bảo khách quan, trung thực theo hướng dẫn của Cục khám chữa bệnh Bộ y tế.
- Các vấn đề ưu tiên về cải tiến chất lượng sẽ tiến hành đúng lộ trình và thời gian.

Nơi nhận:

Ban Giám đốc;
Các khoa phòng;
Lưu: VT, (04b).

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



CHỦ TỊCH
GIAM ĐỐC
BS. Phạm Quốc Dũng