

Quảng Ninh, ngày 20 tháng 11 năm 2017

BÁO CÁO
KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN
NĂM 2017

THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- a. Tên bệnh viện: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh
- b. Địa chỉ: Phố Tuệ Tĩnh, Phường Bạch Đằng, TP. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh
- c. Tuyến: Tỉnh
- d. Hạng: I
- e. Họ và tên Giám đốc bệnh viện: Trịnh Văn Mạnh
- f. Họ và tên thư ký Hội đồng kiểm tra: Nguyễn Thị Tuyết Mai
- g. Điện thoại liên hệ: 0912182551
- h. Địa chỉ Email: nguyentuyetmai1965@gmail.com

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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:	331 ĐIỂM
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:	3,98 ĐIỂM

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

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:	0	1	14	53	15	83
6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%):	0	1,20	16,87	63,86	18,07	100%

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN



Nguyễn Thị Tuyết Mai

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



Trịnh Văn Mạnh

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

1. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		ĐIỂM
	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)		
	CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)		
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	4
2	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	4
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3
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	4
6	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
	CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)		
7	A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4
	CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)		
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	4
	CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)		
14	A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		ĐIỂM
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	5
18	A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	4
19	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
20	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	4
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	4
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	4
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
23	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	5
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5
CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)			
26	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	5
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	4
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	5
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	5
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		ĐIỂM
	PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)		
	CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)		
34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	3
	CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)		
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4
	CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2) (điểm x2)		
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	4
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4
	CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)		
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	4
43	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4
44	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	5
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	5
	CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5) (điểm x2)		
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	4
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4
48	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	4
49	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4
50	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		ĐIỂM
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
51	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	4
52	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4
53	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	3
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)			
54	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	3
55	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	4
56	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4
57	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4
58	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	4
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)			
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	5
60	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
61	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	5
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	4
63	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4
64	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4
65	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	5
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	5
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
67	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	4
68	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	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		ĐIỂM
	PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)		
	CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)		
69	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5
70	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	4
71	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	3
	CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)		
72	D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4
73	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	3
74	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3
75	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4
76	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2
	CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)		
77	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4
79	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
	PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)		
	CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA		
80	E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	3
81	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	4
82	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	4
	CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA		
83	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	3

2. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

ST T	PHẦN, MỤC VÀ SỐ LƯỢNG CÁC TIÊU CHÍ	Số lượng tiêu chí đạt các mức					Điểm trung bình	Số TC áp dụng
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5		
A	HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	2	15	2	4.00	19
A1.	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn NB (6)	0	0	2	4	0	3.67	6
A2.	Điều kiện cơ sở vật chất (5)	0	0	0	4	1	4.20	5
A3.	Điều kiện chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
A4.	Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	5	1	4.17	6
B	NGUỒN NHÂN LỰC (14)	0	0	0	8	6	4.43	14
B1.	Số lượng và cơ cấu nhân lực (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
B2.	Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	1	2	4.67	3
B3.	Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4)	0	0	0	2	2	4.50	4
B4.	Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	0	2	2	4.50	4
C	HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	0	6	23	6	4.00	35
C1	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C2	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C3	Công nghệ thông tin y tế (2) (điểm x2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C4	Kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	0	4	2	4.33	6
C5	Chất lượng lâm sàng (5) (điểm x2)	0	0	1	4	0	3.80	5
C6	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
C7	Dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	0	1	4	0	3.80	5
C8	Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	0	1	4.00	2
C9	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	3	3	4.50	6
C10	Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
D	HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN (11)	0	1	4	5	1	3.55	11
D1	Thiết lập hệ thống và cải tiến (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
D2	Phòng ngừa sự cố và khắc phục (5)	0	1	2	2	0	3.20	5
D3	Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
E	TIÊU CHÍ CHUYÊN KHOA (4)	0	0	2	2	0	3.50	4
E1	Tiêu chí sản khoa (3)	0	0	1	2	0	3,67	3
E2	Tiêu chí nhi khoa (1)	0	0	1	0	0	3,00	1
SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT CÁC MỨC VÀ TỔNG SỐ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:		0	1	14	53	15	3,98	83
TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%) VÀ ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG		0,00	1,20	16,87	63,86	18,07		100%

3. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

1. Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian và khối lượng công việc đã thực hiện:

- Bệnh viện đã xây dựng Kế hoạch số 1605/KH-BVT ngày 10/11/2017 về việc Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm năm 2017 và thành lập Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm năm 2017 theo Quyết định số 1399/QĐ-BVT ngày 10/11/2017 của Giám đốc Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh;

- Đã tiến hành kiểm tra 02 ngày để đánh giá thực trạng hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện theo Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

2. Số lượng tiêu chí áp dụng: 83 tiêu chí (100%)

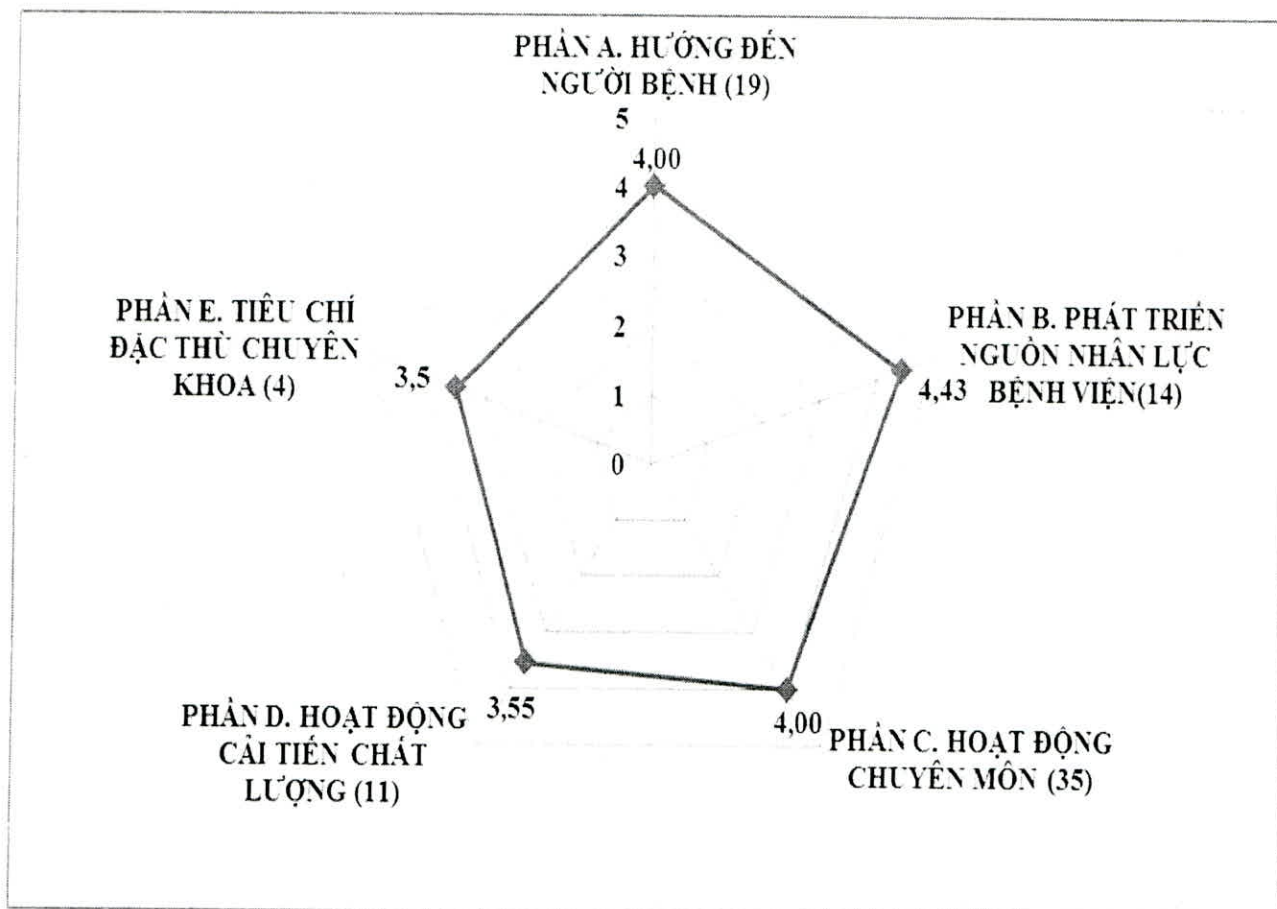
Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt 333 điểm; điểm trung bình của các tiêu chí đạt 4,00 điểm, tương ứng với chất lượng mức Khá, Tốt.

Không có tiêu chí đạt mức kém (mức 1); tiêu chí đạt mức trung bình (mức 2) là 01 tiêu chí, chiếm 1,20%; tiêu chí đạt mức khá (mức 3) là 14 tiêu chí, chiếm 16,87%; tiêu chí đạt mức tốt (mức 4) là 53 tiêu chí, chiếm 63,86% và tiêu chí đạt mức xuất sắc (mức 5) có 15 tiêu chí, chiếm 18,07%.

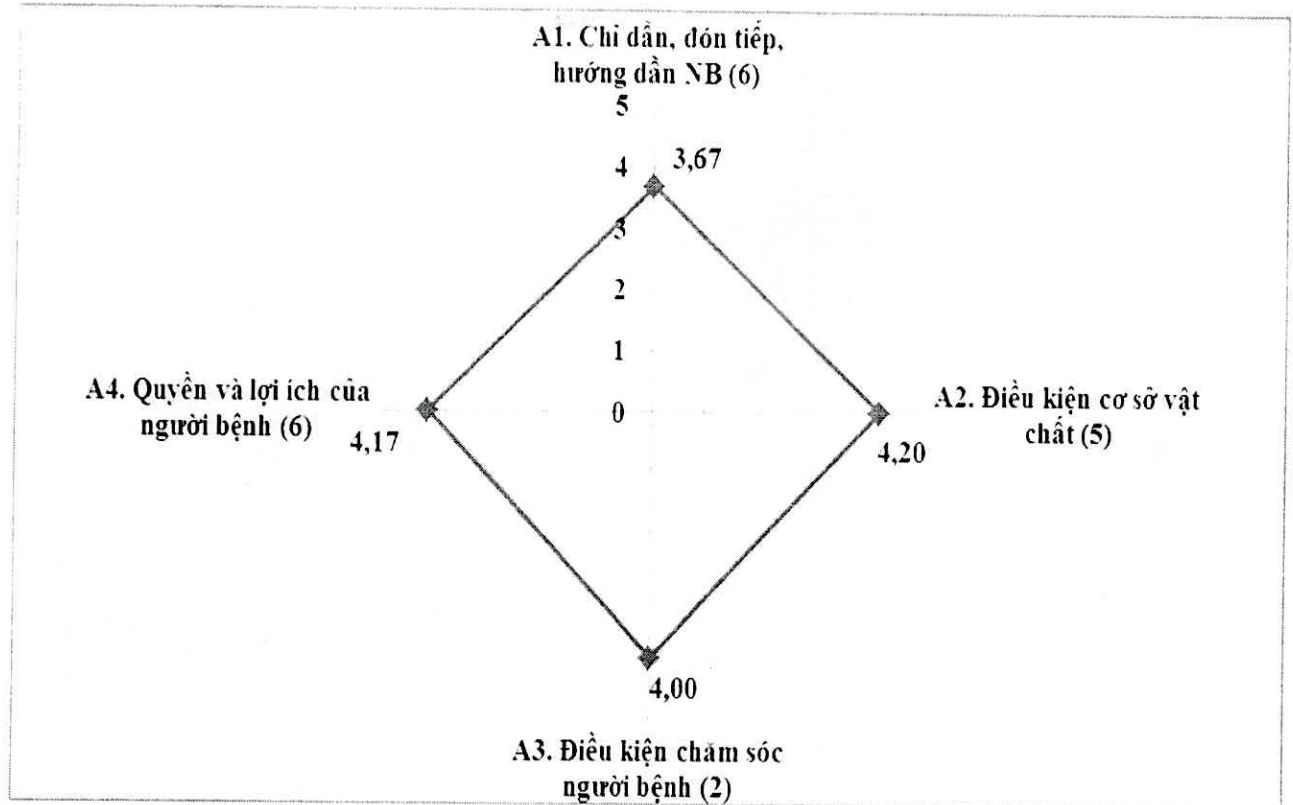
3. Số lượng tiêu chí không áp dụng: Không

4. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

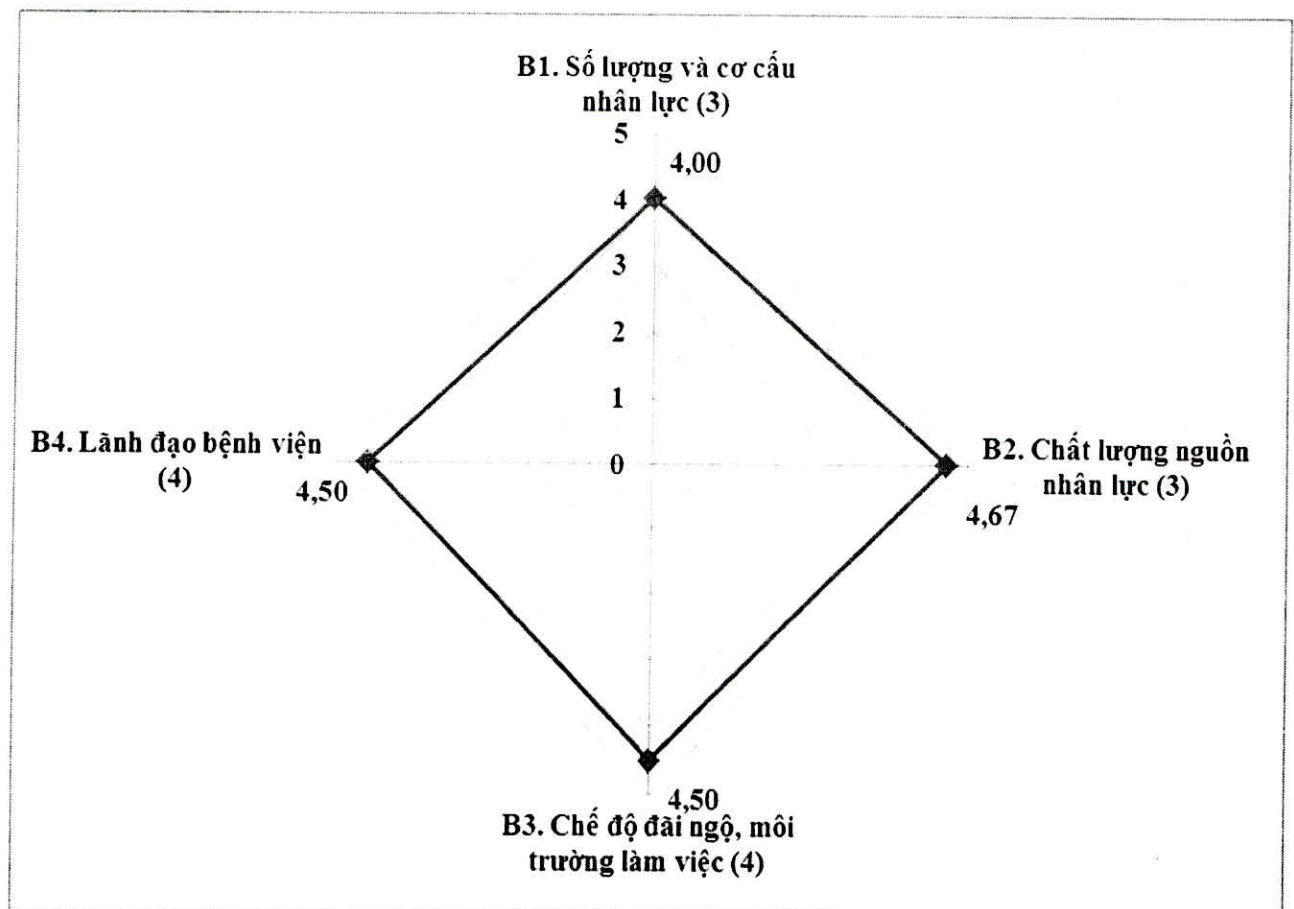
Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



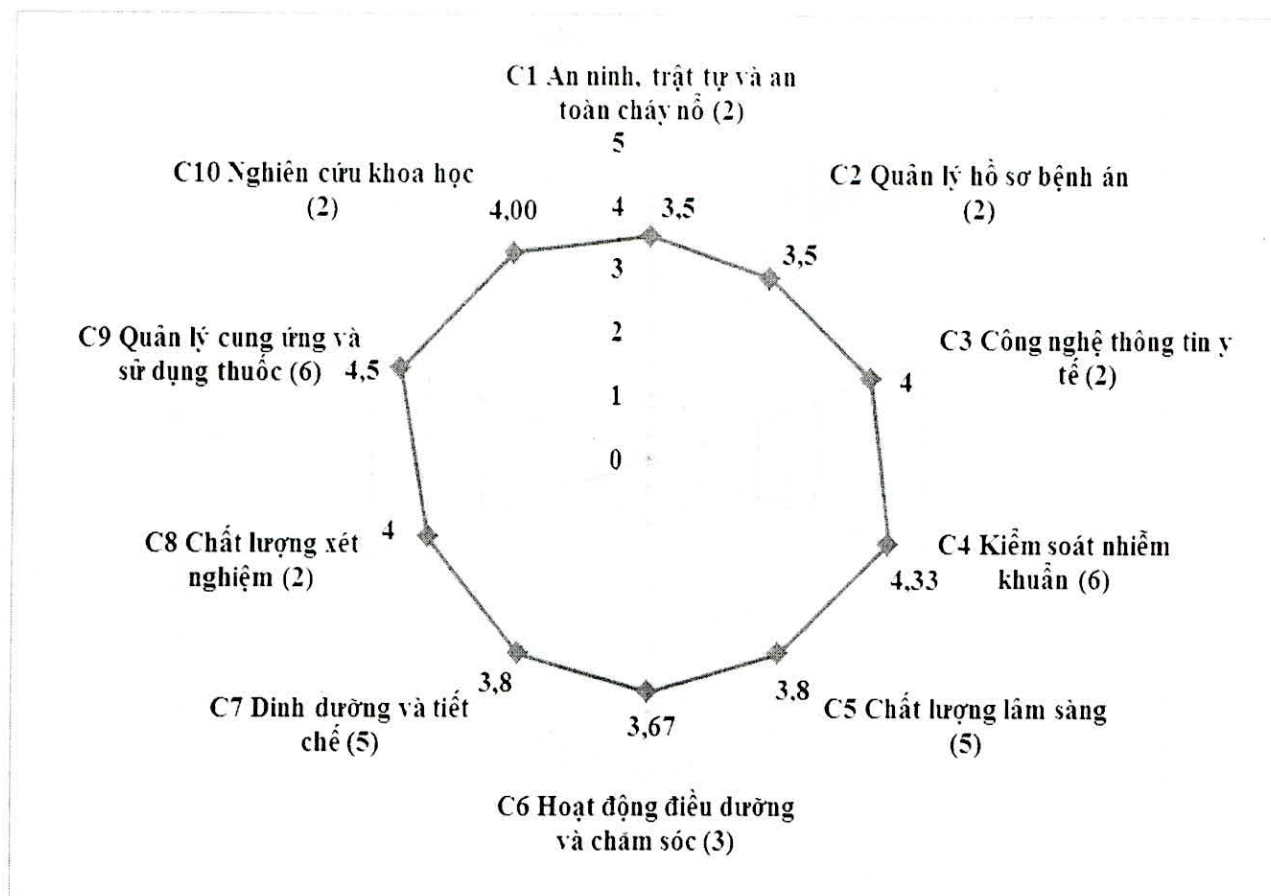
a. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



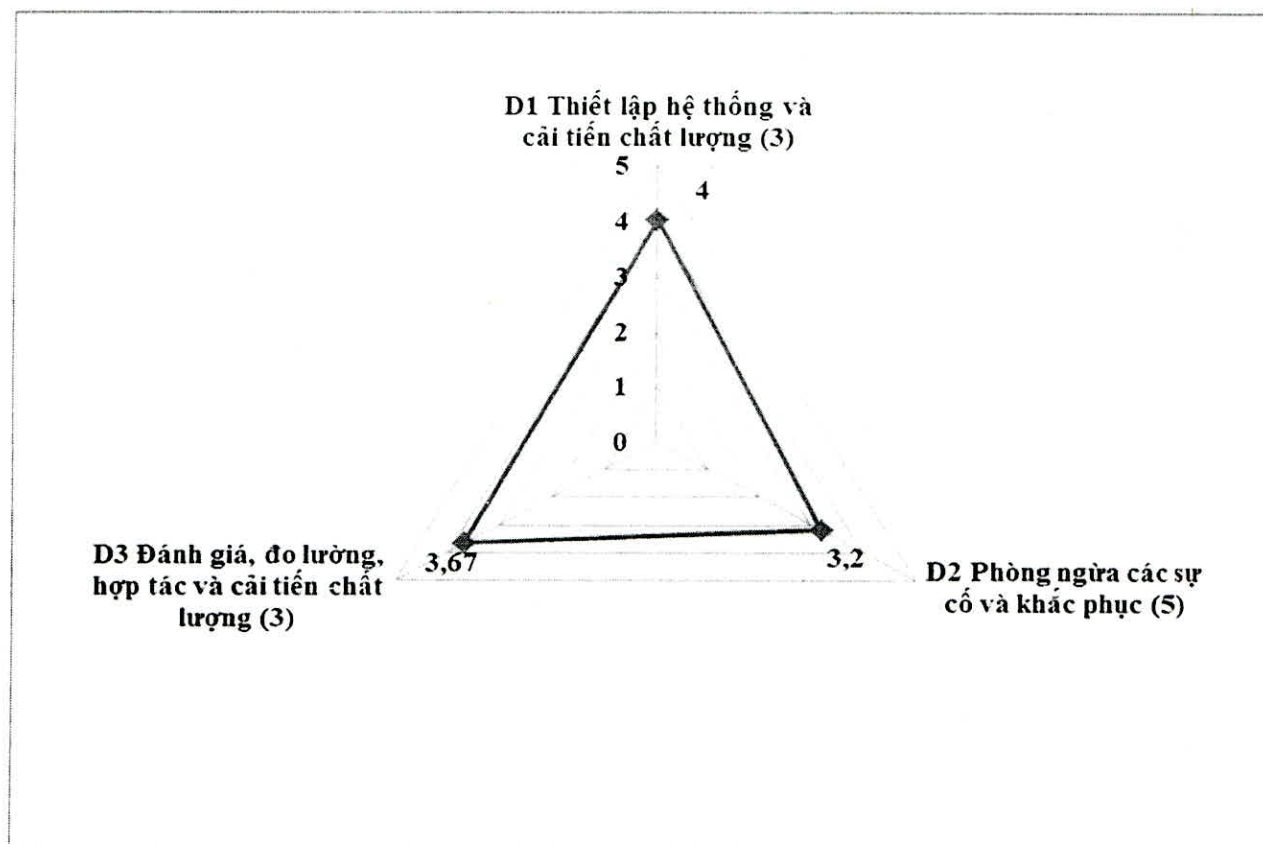
b. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



c. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



d. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)



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

Bệnh viện Đa khoa Quảng Ninh là bệnh viện đa khoa tuyến tỉnh hạng I. Trong thực hiện nhiệm vụ chức năng, Bệnh viện luôn chú trọng các nội dung về chất lượng bệnh viện:

- Tiếp tục cải cách quy trình thủ tục hành chính; cải tiến quy trình khám chữa bệnh; cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng phục vụ người bệnh. Trong năm 2017, cùng với nguồn kinh phí của Sở Y tế, Bệnh viện đầu tư sửa chữa, nâng cấp các khoa xét nghiệm thành Trung tâm xét nghiệm cùng với chủ trương xã hội hóa trang bị hệ thống thiết bị xét nghiệm hiện đại, tiên tiến.

- Trong năm 2017, công tác phát triển nguồn nhân lực của Bệnh viện được quan tâm nhằm đáp ứng đầy đủ các vị trí việc làm, đáp ứng quy hoạch phát triển của Bệnh viện. Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch tuyển dụng nhân lực, đặc biệt nguồn nhân lực chất lượng cao trình Sở Y tế chủ trương và sẽ triển khai thực hiện theo quy định; Triển khai nhiều giải pháp, xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ nhằm thu hút bác sĩ trẻ và khuyến khích các bác sĩ có năng lực đang công tác tại Bệnh viện.

- Quan tâm đầu tư, nâng cấp hệ thống hạ tầng và ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý bệnh viện: Bệnh viện thực hiện thuê phần mềm đáp ứng yêu cầu quản lý hoạt động tổng thể bệnh viện và chi phí khám chữa bệnh BHYT; Cập nhật thông tin trên website Bệnh viện: mô hình tổ chức, phác đồ điều trị, quy trình kỹ thuật, giao lưu trực tuyến về y học; Đồng thời tiếp tục khai thác hệ thống Telemedecin của Sở Y tế cho các đơn vị y tế trong tỉnh và hệ thống Telemedecin của BV Hữu nghị Việt Đức cho các bệnh viện vệ tinh.

- Nhân viên y tế, đặc biệt nguồn nhân lực mới được tham dự tập huấn về nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, đổi mới phong cách và thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh, khách hàng; kết quả này thể hiện rõ trong đánh giá khảo sát sự hài lòng của người bệnh đến khám, chữa bệnh tại Bệnh viện. Kết quả khảo sát đánh giá của nhân viên y tế về môi trường làm việc cho thấy có sự cải thiện tích cực, giúp cho nhân viên y tế yên tâm làm việc, góp phần nâng cao chất lượng chuyên môn.

- Tập trung phát triển kỹ thuật mũi nhọn, kỹ thuật chuyên sâu, triển khai thực hiện thường quy ở Bệnh viện (phẫu thuật và can thiệp tim mạch; phẫu thuật thần kinh; phẫu thuật chấn thương – chỉnh hình; kỹ thuật về hồi sức tích cực; các kỹ thuật can thiệp ít xâm lấn như nội soi tiêu hóa can thiệp, kỹ thuật nút mạch điều trị; các kỹ thuật xét nghiệm cao...); Tiếp tục triển khai các quy trình, thủ tục, đáp ứng các điều kiện để cấp chứng nhận khoa xét nghiệm đạt tiêu chuẩn ISO 15189 cho 03 khoa Huyết học – Truyền máu, Hóa sinh và Vi sinh.

- Là một trong những đơn vị đi đầu trong công tác đào tạo, chuyển giao kỹ thuật cho các tuyến trước trong tỉnh; trong hoạt động chỉ đạo tuyến và công tác khám chữa lưu động; trong hoạt động NCKH, ứng dụng thực tế có giá trị cao.

- Duy trì và đảm bảo các hoạt động về KSNK, dinh dưỡng theo quy định; tiếp tục cung ứng thuốc, hóa chất, VTYT cho hoạt động chuyên môn và các hoạt động dịch vụ ngoài chuyên môn đúng quy định.

- Về cải tiến chất lượng bệnh viện: Là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục nên Bệnh viện luôn chú trọng tăng cường xây dựng các: phương pháp đánh giá, chỉ số đo lường, bảng kiểm đánh giá hoạt động, mục tiêu ưu tiên trong hoạt động nâng cao chất lượng.

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

- Về chất lượng cơ sở hạ tầng: Những cơ sở hạ tầng đưa vào sử dụng >10 năm đã xuống cấp, nên Bệnh viện phải xây dựng kế hoạch và nguồn kinh phí để đầu tư sửa chữa, nâng cấp, đảm bảo điều kiện phục vụ người bệnh, đồng thời mua sắm các phương tiện nâng cao chất lượng phục vụ như: bình tắm nóng/lạnh, trang bị hệ thống vòi rửa tay tự động tại khu vực làm phẫu thuật, thủ thuật, nâng cấp khu vệ sinh cho người khuyết tật, phòng ngừa, hạn chế tối đa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã.

- Về chất lượng nguồn nhân lực mới tuyển dụng: Tăng cường đào tạo tại chỗ, đào tạo nâng cao, đảm bảo chất lượng chuyên môn cho nguồn nhân lực mới tuyển dụng, đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ theo vị trí việc làm, theo cơ cấu nhân lực và theo quy định về điều kiện cấp CCHN.

- Về quy trình chuyên môn, phác đồ điều trị: Tiếp tục cập nhật, bổ sung, cải tiến, hoàn thiện các phác đồ điều trị và quy trình kỹ thuật áp dụng trong Bệnh viện theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

- Về HSBA: Một số khoa chất lượng HSBA chưa đảm bảo, cần tăng cường kiểm tra, đánh giá, áp dụng bảng kiểm đánh giá HSBA rút kinh nghiệm, nhằm đảm bảo công tác cấp cứu, khám, chẩn đoán, kê đơn, theo dõi và chăm sóc người bệnh.

7. KẾT QUẢ TỰ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ

1. Kết quả tự khảo sát hài lòng người bệnh:

Bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú (NT) và ngoại trú (NgT) trong năm 2017 với tổng số phiếu khảo sát là 1600, trong đó: 800 phiếu nội trú, 800 phiếu ngoại trú theo mẫu phiếu khảo sát số 01 và số 02 (ban hành theo Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế và sửa đổi theo Công văn số 287/KCB-QLCL ngày 13/3/2017 của Cục Quản lý khám, chữa bệnh về việc thúc đẩy khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại Bệnh viện). Kết quả cụ thể như sau:

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh NT đối với bệnh viện là 95%; của người bệnh NgT đối với bệnh viện là 92%. Có thể thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đối với Bệnh viện đạt mức cao. Tuy nhiên tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh NgT còn thấp hơn so với người bệnh NT. Nguyên nhân là do người bệnh đến khám, chữa bệnh ngoại trú có thời gian tiếp xúc với các dịch vụ của Bệnh viện chưa nhiều. Sự đánh giá trên cũng là thông tin cho Bệnh viện cần nâng cao không ngừng về chất lượng dịch vụ y tế, chất lượng dịch vụ phục vụ, tăng cường công tác thông tin, hướng dẫn, tư vấn để người bệnh tiếp cận đầy đủ, cụ thể các dịch vụ y tế cũng như dịch vụ khác trong thực hiện nhiệm vụ khám, chữa bệnh của Bệnh viện.

Điểm trung bình mức độ hài lòng về 05 nhóm tiêu chí của người bệnh NT đạt 4.42; người bệnh NgT đạt 4.29, trong đó 05/05 nhóm tiêu chí đều đạt mức >4 (Tương đương với mức hài lòng, rất hài lòng). Kết quả đánh giá các tiêu chí của người bệnh nội trú và ngoại trú có sự tương đồng và phù hợp, cụ thể:

Tiêu chí về *Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* (NT: 4,54; NgT: 4,47) và *Kết quả cung cấp dịch vụ* (NT: 4,48; NgT: 4,40) đều được người bệnh và người nhà người bệnh đánh giá cao. Điều này chứng tỏ sự nỗ lực cải tiến, nâng cao về kỹ năng giao tiếp, đổi mới phong cách và thái độ phục vụ của Bệnh viện trong thời gian qua đã có những kết quả mang tới sự hài lòng cho người bệnh.

Tiêu chí về *Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh* của người bệnh nội trú có điểm trung bình thấp nhất (NT: 4,33). Tiêu chí *Khả năng tiếp cận* của người bệnh ngoại trú có điểm trung bình thấp nhất (NgT: 4,21). Đây cũng là các yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh trong việc sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện. Trên thực tế, Bệnh viện có các khu nhà điều trị hệ Nội (cũ), khu nhà điều trị hệ Ngoại, khu Khám bệnh được đưa vào sử dụng từ những năm 2000, 2003 đến nay; Bệnh viện đã nhiều lần tiến hành cải tạo, sửa chữa, nâng cấp tuy nhiên vẫn khó tránh khỏi tình trạng xuống cấp, không đồng bộ, buồng bệnh không thể mở rộng nên bệnh phòng còn chật hẹp, phương tiện chưa thể đầu tư cùng một thời điểm. Những vấn đề còn tồn tại này luôn được Bệnh viện quan tâm và đang được khắc phục để góp phần hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

2. Kết quả tự khảo sát hài lòng nhân viên y tế:

Trong năm 2017, Bệnh viện đã tiến hành 02 đợt khảo sát đối với nhân viên y tế (đợt 1: 720 NVYT; đợt 2: 691 NVYT), kết quả như sau: điểm trung bình về mức độ hài lòng của 05 nhóm tiêu chí: đợt 1: đạt 4,1 điểm, đợt 2: đạt 4,21 điểm; 05/05 nhóm tiêu chí đạt mức >4 (Tương đương với mức hài lòng, rất hài lòng). Trong đó, sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp (đợt 1: 4,31; đợt 2: 4,27) và sự hài lòng chung về bệnh viện (đợt 1: 4,32; đợt 2: 4,30) có điểm trung bình cao nhất; còn sự hài lòng về môi trường làm việc (đợt 1: 4,10; đợt 2: 4,11) và sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (đợt 1: 4,16; đợt 2: 4,14) có điểm trung bình thấp nhất. Sự đánh giá trên là thông tin cho Bệnh viện trong xây dựng thêm các giải pháp cải thiện, nâng cao môi trường làm việc, đặc biệt là chế độ tiền lương, thu nhập tăng thêm và các chế độ phúc lợi khác cho nhân viên y tế trong toàn viện.

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

1. Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết ngay trong năm 2018:

- Tiếp tục phát huy cải tiến các quy trình thủ tục hành chính và quy trình nghiệp vụ trong thực hiện chức năng, nhiệm vụ; Tuân thủ phác đồ điều trị và quy trình kỹ thuật đã ban hành trong Bệnh viện.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng lâm sàng và chất lượng cận lâm sàng; đảm bảo tiến độ xây dựng các phòng xét nghiệm bệnh viện đạt tiêu chuẩn ISO 15189.

- Tăng cường và khuyến khích hoạt động của hệ thống quản lý sự cố y khoa trong việc cung cấp các dịch vụ trong bệnh viện và đề xuất các biện pháp phòng ngừa.

- Thường xuyên chú trọng nâng cao kỹ năng ứng xử và y đức của nhân viên y tế; cùng với nâng cao chất lượng chuyên môn để xây dựng uy tín, thương hiệu của Bệnh viện.

- Sửa chữa, trang bị bổ sung, thay thế các trang thiết bị, dụng cụ y tế hỏng, thiếu ở một số khoa: Monitor, bơm tiêm điện, máy truyền dịch...

- Bổ sung một số nhu cầu thiết yếu về trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho người bệnh: Phương tiện chống nóng, chống rét; bình nước uống nóng, lạnh; quần áo, chăn, ga ...

2. Các vấn đề khác ưu tiên giải quyết trong 1 năm, 2 năm tới

- Quan tâm phát triển nguồn nhân lực một cách bền vững, có chất lượng, là yếu tố chính làm nên chất lượng của bệnh viện.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong tất cả lĩnh vực hoạt động của Bệnh viện theo chỉ đạo của Sở Y tế, Bộ Y tế.

- Hoàn thiện và đăng ký Bộ nhận dạng thương hiệu Bệnh viện, nhằm tăng cường hình ảnh của Bệnh viện với cộng đồng.

9. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Giải pháp:

- Đánh giá đúng thực trạng của hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện, tiếp tục lựa chọn những lĩnh vực ưu tiên, cấp bách để triển khai hoạt động cải tiến chất lượng có hiệu quả.

- Tổ chức khóa đào tạo cho cán bộ mạng lưới về quản lý chất lượng bệnh viện.

2. Thời gian thực hiện:

- Chia lộ trình hoạt động cải tiến theo từng giai đoạn để đạt hiệu quả cao nhất

- Chia thành 3 giai đoạn:

+ Giai đoạn đầu: Tiếp tục xác định những tiêu chí chưa đạt mức tốt; những tiêu chí ưu tiên, cấp bách và ít kinh phí để hoạt động cải tiến.

+ Giai đoạn tiếp theo: Hoạt động cải tiến theo chiều sâu, trọng tâm, chú trọng nhất nâng cao chuyên môn, kỹ thuật chuyên sâu.

+ Giai đoạn sau: Hoạt động cải tiến ở những lĩnh vực để tạo dựng sự lâu bền của chất lượng, tạo nên thương hiệu của Bệnh viện.

3. Tổ chức thực hiện:

- Kiện toàn Hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện từ cấp Bệnh viện đến cấp khoa, phòng, bộ phận.

- Xây dựng, bổ sung, báo cáo kết quả thực hiện Đề án cải tiến chất lượng, kế hoạch quản lý chất lượng từ cấp khoa/phòng và Bệnh viện

- Từng khoa, phòng xây dựng Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện với các chỉ số cụ thể theo chuyên khoa và có sự phê duyệt của lãnh đạo Bệnh viện; Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện có hình thức khuyến khích tập thể, cá nhân có giải pháp, hành động thực hiện cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Xây dựng bảng kiểm, quy trình, phiếu khảo sát, chỉ số đo lường nhằm kiểm tra, giám sát, đánh giá hiệu quả của hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện từ đó đề xuất những giải pháp cải tiến chất lượng.

- Định kỳ sơ kết, tổng kết hoạt động quản lý chất lượng; đề xuất khen thưởng cá nhân/tập thể có thành tích trong hoạt động cải tiến chất lượng, kỷ luật cá nhân/tập thể gây ảnh hưởng đến chất lượng bệnh viện.

10. CAM KẾT, QUYẾT TÂM CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Bệnh viện cam đoan những kết quả tự đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2017 là khách quan, trung thực, phản ánh đúng tình trạng thực tế về chất lượng bệnh viện.

- Bệnh viện cam kết duy trì và phát triển hoạt động quản lý, cải tiến chất lượng bệnh viện theo sự chỉ đạo của Sở Y tế và Bộ Y tế./.

Ngày 20 tháng 11 năm 2017

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN



Nguyễn Thị Tuyết Mai

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



Trịnh Văn Mạnh