

Số 4/BC-TQLCL

Trà Vinh, ngày 22 tháng 6 năm 2020

**BÁO CÁO TÓM TẮT KẾT QUẢ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2020**

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;

Căn cứ vào kế hoạch 01/KH-TQLCL ngày 25 tháng 4 năm 2017 của tổ quản lý chất lượng Bệnh viện về việc xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2017;

Nay Tổ Quản lý chất lượng báo cáo tóm tắt kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2020 cụ thể như sau:

I. TÓM TẮT KẾT QUẢ

1. Phòng KHTH – CNTT

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 59 tiêu chí
- Điểm trung bình: 3.78 điểm *thấp hơn* so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 07 tiêu chí (A3.1; B1.1; B1.2; B1.3, B2.3; B4.1; D3.2)

- Xếp vị trí: 1

2. Phòng TC - HC

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 42 tiêu chí
- Điểm trung bình: 3.1 điểm *thấp hơn* so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 04 tiêu chí (B1.1, B2.2, C10.1, C10.2)

Mức 5: 01 tiêu chí (B4.3)

- Xếp vị trí: 14

3. Phòng Tài chính – Kế toán

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 39 tiêu chí
- Điểm trung bình: 3.41 điểm *thấp hơn* so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 02 tiêu chí (C10.1; C10.2)

Mức 5: 02 tiêu chí (A3.1; B4.4)

- Xếp vị trí: 11

4. Phòng điều dưỡng

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 47 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3,617 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 03 tiêu chí (A3.1; B2.3; C4.1)

- Xếp vị trí: 03

5. Khoa Nội Nhi

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 74 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3,743 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 0 tiêu chí

Mức 5: 02 tiêu chí (B3.2, B3.4;)

- Xếp vị trí: 05

6. Khoa HSTC – CĐ

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 74 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3.756 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 02 tiêu chí (B3.2, B3.4)

- Xếp vị trí: 02

7. Khoa Dinh Dưỡng

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 47 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3.404 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 01 tiêu chí (C4.1)

- Xếp vị trí: 10

8. Khoa KSNK

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 42 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3.357 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 00 tiêu chí

- Xếp vị trí: 12

9. Khoa Ngoại Nhi

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 74 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3,405 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 02 tiêu chí (C10.1; C10.2;)

Mức 5: 01 tiêu chí (C4.1;)

- Xếp vị trí: 09

10. Khoa Sản

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 76 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3.684 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 04 tiêu chí (B3.2; B3.4; C4.1; E1.2)

- Xếp vị trí: 04

11. Khoa NS – PK – HM

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 76 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3,618 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 02 tiêu chí (C4.1; E1.2)

- Xếp vị trí: 06

12. Khoa XN – CĐHA

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 54 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3,37 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 01 tiêu chí (B3.4)

Mức 5: 03 tiêu chí (B3.2; C4.1; C4.5;)

- Xếp vị trí: 13

13. Khoa Khám bệnh – Cấp cứu

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 77 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3,584 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 04 tiêu chí (B3.2; B3.4; C4.1; E1.2)

- Xếp vị trí: 08

14. Khoa PT – GMHS

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 66 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3,045 điểm **thấp hơn** so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 6 tiêu chí (B3.4; C10.1; C10.2; D1.2; D3.2; D3.3)

Mức 5: 01 tiêu chí (C4.1)

- Xếp vị trí: 15

15. Khoa Dược – VTYT

- Tổng số tiêu chí được kiểm tra: 51 tiêu chí

- Điểm trung bình: 3.529 điểm *thấp hơn* so với điểm trung bình của bệnh viện

- Trong đó: Mức 1: 00 tiêu chí

Mức 5: 02 tiêu chí (B3.2; C4.1)

- Xếp vị trí: 07

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

Bệnh viện đã thực hiện khá tốt các mặt công tác:

A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh:

- Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể;

- 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.

A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh:

- Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt.

A3. Môi trường chăm sóc người bệnh

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

A4. Quyền và lợi ích người bệnh

- Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị;

- Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời;

Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp.

B2. Chất lượng nguồn nhân lực

- Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp;

- Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức;

- Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực.

B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc

- Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế;

- Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế;

- Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn.

B4. Lãnh đạo bệnh viện

- Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận;

C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ

- Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy.

C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn

- Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định.

- Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định.

C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh

- Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện.

C7. Dinh dưỡng tiết chế

- Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế;

- Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện.

C9. Quản lý, cung ứng sử dụng thuốc

- Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng.

C10. Nghiên cứu khoa học

- Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện.

D. Hoạt động cải tiến chất lượng

- Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện;

- Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục;

- Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện.

E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa

- Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em.

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

Bệnh viện thực hiện chưa tốt các mặt công tác:

- Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy: nhân viên được tái tập huấn PCCC còn hạn chế;

- Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh: tỉ lệ hộ sinh có trình độ cử nhân trở lên chiếm dưới 50%;

- Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa: tỉ lệ điều dưỡng có trình độ cử nhân trở lên chiếm dưới 50%.

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

1. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú:

a. Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú: 98,5%

+ Nguyên nhân

- Qua kết quả khảo sát cho thấy người bệnh chưa hài lòng về thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám không cao 4,2 điểm;

- Tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám bệnh qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (Website) thuận tiện điểm trung bình là 3 điểm.

b. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú đạt 96,9%

+ Nguyên nhân

- Điểm trung bình mục C6 (Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh) không cao chỉ đạt 3 điểm;

- Điểm trung bình của mục D2 (Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực) chưa cao chỉ đạt 4,5 điểm.

c. Nguyên nhân người bệnh hài lòng thấp

- Do bệnh viện đang triển khai thực hiện phần mềm mới VNPT HIS nên có những lúc không truy cập được do phần mềm nâng cấp.

- Trong 6 tháng đầu năm 2020 số người bệnh đến khám và điều trị nội trú tại bệnh viện thấp hơn 6 tháng đầu năm 2019 do dịch bệnh COVID-19.

- Hệ thống tra cứu thông tin BHYT có nhiều lúc bị gián đoạn.

- Bệnh viện chưa trang bị đủ hệ thống nước nóng lạnh cho đầy đủ các khoa phòng.

d. Hướng khắc phục

- Bệnh viện đã tăng số bàn khám từ 1 phòng khám lên 3 phòng;

- Bệnh viện đang trình đề án khám chữa bệnh theo yêu cầu lên các cấp thẩm quyền chờ phê duyệt;

- Bệnh viện đang trang bị một số máy nước nóng lạnh cho các khoa phòng;
- Bệnh viện đã tập huấn về kỹ năng giao tiếp cho toàn thể cán bộ y tế và đã tổ chức thi kỹ năng giao tiếp.

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

Kết quả đánh giá bình quân chung qua 05 mục khảo sát, mức hài lòng và rất hài lòng chiếm 85.78% (tăng mức độ hài lòng 1.82%); tỷ lệ sẽ gắn bó làm việc lâu dài tại Bệnh viện chiếm 87.8%; tỷ lệ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện chiếm 86.6%.

* Những vấn đề chưa hài lòng:

- Thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc....;
- Môi trường làm việc;
- Bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc;
- Thái độ của người bệnh và người nhà NB trong quá trình điều trị;
- Mức lương/Thưởng/phụ cấp chưa xứng đáng so với năng lực và cống hiến;
- Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng;
- Khối lượng công việc;
- Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.

Qua kết quả trên, Bệnh viện cần tiếp tục duy trì, phát huy những kết quả đạt được, phấn đấu cải thiện môi trường làm việc ngày càng tốt hơn trong 6 tháng cuối năm 2020:

- Tiếp tục đẩy mạnh việc cải thiện đời sống vật chất, tinh thần cho viên chức trong toàn Bệnh viện.
- Đẩy mạnh việc thực hiện quy chế dân chủ để lắng nghe ý kiến của viên chức.
- Quan tâm tìm hiểu đời sống, tâm tư, nguyện vọng của viên chức để kịp thời hỗ trợ, động viên vật chất, tinh thần để nhân viên an tâm công tác.
- Tạo điều kiện cho nhân viên y tế học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp và ứng xử phù hợp với mỗi người bệnh.
- Đề nghị cấp trên cải thiện chế độ tiền lương, đảm bảo cuộc sống cho CBVC để họ an tâm công tác, gắn bó lâu dài với nghề nghiệp.
- Cải thiện môi trường làm việc an toàn cho nhân viên an tâm công tác.

- Tiếp tục tổ chức lấy ý kiến viên chức hàng năm để kịp thời chấn chỉnh, rút kinh nghiệm trong công tác lãnh đạo, thực hiện nhiệm vụ chuyên môn nhằm nâng cao chất lượng môi trường làm việc trong Bệnh viện.

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

(Dựa trên phân tích thực trạng chất lượng bệnh viện và đánh giá các tiêu chí)

Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết ngay trong thời gian tới:

Bệnh viện phân công các khoa/phòng xây dựng kế hoạch, bố trí nhân lực và các điều kiện để thực hiện các tiêu chí cần củng cố và phấn đấu theo tiến độ và giải pháp đã nêu ở phần trên đồng thời cần ưu tiên giải quyết ngay trong thời gian tới:

- Tăng cường thực hiện quy trình kỹ thuật chuyên môn theo danh mục và phân tuyến;

- Tăng cường đào tạo, nâng cao trình độ cử nhân, đại học cho Điều dưỡng, nữ hộ sinh và quản lý cho điều dưỡng trưởng;

- Củng cố, khắc phục các vấn đề NVYT và người bệnh chưa hài lòng và người bệnh chưa hài lòng.

- Củng cố và tái tập huấn phòng cháy chữa cháy cho toàn thể viên chức bệnh viện

- Tăng cường công nghệ thông tin trong các hoạt động bệnh viện

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

Giải pháp thực hiện từ nay đến cuối năm 2020:

Các khoa/phòng xây dựng kế hoạch, bố trí nhân lực và các điều kiện để thực hiện các tiêu chí cần củng cố và phấn đấu theo tiến độ và giải pháp đã nêu ở phần trên đồng thời cần ưu tiên giải quyết ngay trong thời gian tới:

- Phấn đấu tăng ít nhất 17 tiêu mục theo 83 tiêu chí của Bộ tiêu chí (QĐ 6858/QĐ-BYT kèm theo) đến cuối năm đạt điểm trung bình chung các tiêu chí trên 3.83. Củng cố các tiêu mục chưa hoàn thiện theo các nhóm tiêu chí được phân công.

- Tăng cường các dịch vụ hiện có, liên hệ đôn đốc để sớm hoàn thiện các đề án dịch vụ.

- Điều dưỡng trưởng kiểm tra hàng tuần nâng chất lượng kiểm tra;

- Lãnh đạo khoa, phòng tăng cường vai trò trách nhiệm, nhắc nhở, giám sát hoạt động toàn diện về giao tiếp ứng xử, chấn chỉnh công tác điều trị, chữ viết

khó đọc, thực hiện đúng quy định, quy trình, phác đồ bệnh viện đã ban hành; tiết kiệm điện nước, văn phòng phẩm;

- Các khoa phòng khẩn trương hoàn thiện báo cáo kết quả các chỉ số đo lường chất lượng, đề án cải tiến chất lượng và phân công viên chức theo dõi, báo cáo theo quy định;

- Đăng ký diễn tập, tái tập huấn phòng cháy, chữa cháy cho nhân viên;

- củng cố, khắc phục các vấn đề NVYT và người bệnh chưa hài lòng.

- Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn, đăng ký khám chữa bệnh qua website, theo hệ thống nhận diện chống nhầm lẫn, theo dõi sức khỏe điện tử, lưu trữ và triển khai văn bản, báo cáo sự cố, ...

- Tăng cường triển khai thực hiện các kỹ thuật theo phân tuyến ngoài các kỹ thuật được chuyển giao theo Đề án Bệnh viện vệ tinh

- Tăng cường gửi đào tạo, nâng cao trình độ đại học và chứng chỉ quản lý chăm sóc theo chương trình của Bộ Y tế cho điều dưỡng trưởng và điều dưỡng các khoa phòng trong bệnh viện.

- Tăng cường đào tạo, nâng cao trình độ cử nhân, đại học cho Điều dưỡng, nữ hộ sinh và quản lý cho điều dưỡng trưởng.

VII. KẾT LUẬN, CAM KẾT CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Qua kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2020 theo Bộ tiêu chí, Bệnh viện Sản-Nhi có nhiều tiêu chí và nhiều tiểu mục cần phải củng cố và triển khai thực hiện để cải tiến chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế.

Ban Giám đốc Bệnh viện Sản - Nhi cam kết sẽ quyết tâm thực hiện tốt các giải pháp, lộ trình và nội dung cải tiến chất lượng bệnh viện nhằm cung ứng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cao nhất có thể cho người bệnh, người dân và nhân viên y tế./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Phòng KHTH;
- Lưu VT.

TỔ QLCL

Thạch Chí Công

GIÁM ĐỐC



Lê Minh Dũng