

BÁO CÁO

CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN QUÝ I NĂM 2016

Nhằm tiến hành các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng 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. Hội đồng QLCL Bệnh viện Đa khoa Mỹ Phước Tây tiến hành kiểm tra theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện quý I năm 2016 của bệnh viện như sau:

I. Kết quả tự kiểm tra theo tiêu chí chất lượng bệnh viện

1.1 Kết quả chung:

Kết quả chung theo mức năm	Mức	Mức	Mức	Mức	Mức	Tổng số tiêu chí
	1	2	3	4	5	
Số lượng tiêu chí đạt 2015	0	21	27	29	5	82
Số lượng tiêu chí phấn đấu 2016	0	10	30	29	13	82
Kết quả đạt quý I năm 2016		10	30	29	13	82
Tỷ lệ %						

Tổng số điểm tự chấm: 259 như năm 2016

1.2. Kết quả từng tiêu chí:

STT	PHẦN, MỤC, MÃ, TÊN VÀ SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ	
	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	
	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể mức 4
2	A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật. mức 3;
3	A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh. mức 5
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời. mức 3 vì chưa có hệ thống oxy khí nén cho giường bệnh cấp cứu

STT	PHẦN, MỤC, MÃ, TÊN VÀ SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ	
5	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. đạt mức 4 phát số và giám sát việc phát số, ưu tiên
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. đạt mức 4 đánh giá thời gian trả kết quả đúng hẹn
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. mức 4
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện. đạt mức 4
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt. mức 5
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý. mức 3 vì chưa có khoa PHCN
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện. Đạt mức 3
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)		
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp mức 4
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp. đạt mức 4
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. mức 5
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân. mức 3
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác. Duy trì mức 4
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế Trừ chuẩn vì chưa có XHH
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 mức 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 đạt mức 4 có đánh giá sự hài lòng của người bệnh
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)		
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)		
20	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện đạt mức 2 vì chưa có chính sách nhằm thu hút nguồn nhân lực y tế
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện mức 3
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện TCCB xây dựng kế hoạch thực hiện cho mức 3 có mô tả công việc
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
23	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp Đạt mức 3 chưa kiểm tra tay nghề cho BS, ĐD HS dưới 5 năm KHTH

STT	PHẦN, MỤC, MÃ, TÊN VÀ SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ	
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức mức 4
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực mức 2 do chưa có hỗ trợ kinh phí cho nhân viên đi học
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 mức 3 vì thu nhập dưới 1 lần lương
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế. mức 3
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện. mức 4
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế. mức 4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai mức 4
31	B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý mức 4 vì chưa có phản hồi nội dung văn bản cấp trên
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện. mức 3 vì cán bộ lãnh đạo không thi tuyển
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận. mức 5
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (38)		
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)		
34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện. mức 4
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ mức 4
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học. mức 4 do không có bệnh án điện tử
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học. mức 3 do không có bệnh án điện tử
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2)		
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế. mức 3 do chưa áp dụng hệ thống mã hoá lâm sàng.
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn. mức 2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6) CN Kiệt thực hiện		
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn. mức 3 do chưa tuyển dụng đủ theo đề án vị trí việc làm.
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện. mức 4
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay. mức 5.
43	C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện. mức 3 vì chưa có nghiên cứu về nhiễm khuẩn bệnh viện

STT	PHẦN, MỤC, MÃ, TÊN VÀ SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ	
44	C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định. mức 4
45	C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định. mức 4
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (6)		
47	C5.2	Thực hiện quy trình kỹ thuật chuyên môn theo danh mục và phân tuyến. mức 3 KHTH chưa đối chiếu thực hiện được bao nhiêu
48	C5.3	Nghiên cứu và triển khai các kỹ thuật tuyến trên, kỹ thuật mới, hiện đại. Duy trì mức 4 .
49	C5.4	Xây dựng quy trình kỹ thuật và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng kỹ thuật mức 5 Công bố công khai việc thực hiện quy trình kỹ thuật ở từng khoa
50	C5.5	Xây dựng các hướng dẫn chuyên môn và phác đồ điều trị. mức 4 KHTH
51	C5.6	Áp dụng các phác đồ điều trị đã ban hành và giám sát việc tuân thủ của nhân viên y tế. mức 2
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (5)		
52	C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả. Duy trì Đạt mức 2 do ĐD trưởng có trình độ đại học không đạt
53	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. CNKiet thực hiện việc đánh giá tư vấn về điều trị chăm sóc kết hợp với BS Dung đề đạt. Duy trì mức 4
54	C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện. Duy trì Đạt mức 3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)		
57	C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện. mức 2
58	C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện. mức 2.
59	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện. mức 3
60	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý. mức 4
61	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện. mức 2.
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)		
62	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh. Đạt mức 3
63	C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm . Phấn đấu mức 3
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6) DS Tiếng		
64	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được. Duy trì mức 5
65	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược. Đạt mức 4.

STT	PHẦN, MỤC, MÃ, TÊN VÀ SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ	
66	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng. Đạt mức 5
67	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý. Đạt mức 4 .
68	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo ADR kịp thời, đầy đủ và có chất lượng. Đạt mức 4.
69	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả. mức 4
C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
70	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học. Đạt mức 3
71	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. mức 4
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (9)		
D1. Thiết lập hệ thống và xây dựng, triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng (3)		
72	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện. đạt mức 3. HDQLCL bệnh viện hoạt động lồng ghép
73	D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch chất lượng bệnh viện. mức 4
74	D1.3	Xây dựng uy tín và văn hóa chất lượng bệnh viện.. Đạt mức 3
D2. Phòng ngừa các sai sót, sự cố và cách khắc phục (2)		
75	D2.1	Xây dựng hệ thống báo cáo, tổng hợp, phân tích sai sót và khắc phục. mức 4
76	D2.2	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sai sót, sự cố mức 3
77	D2.3	Bảo đảm chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ mức 3
78	D2.4	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã. mức 3
79	D2.5	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến xấu xảy ra với người bệnh. mức 2
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (4)		
77	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện. đạt mức 3
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện. đạt mức 3
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. mức 3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA		
E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)		
80	E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh. mức 2
81	E1.2	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa. mức 3
82	E1.3	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh. mức 5
83	E1.4	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF. mức 4

II. Nhận xét đánh giá:

Nhìn chung các tiêu chí đang trong giai đoạn củng cố, xây dựng kế hoạch để tổ chức thực hiện, nên chưa thể chấm điểm mà phải chờ cuối năm. Các tiêu chí có đề ra tiêu chí phần đầu, hội đồng QLCL và tổ QLCL đều đang đi vào hoạt động theo đúng kế hoạch đề ra.

Tuy nhiên vẫn còn vài tồn tại như: một số tiêu chí chưa thực hiện ngay từ đầu năm như mời chuyên gia về báo cáo, các phần mềm quản lý bệnh viện, cơ sở vật chất như thang máy chưa được xây dựng.

III. Phương hướng tới:

Tiếp tục bám sát kế hoạch và tiêu chí chất lượng mà thực hiện, đồng thời chất lượng cao hơn vì mỗi năm TCCL đều có thay đổi và nâng lên./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Tổ QLCL;
- Các đoàn thể;
- Lưu VT.

**TM HỘI ĐỒNG QLCL
CHỦ TỊCH**

**NGUYỄN HIẾU NGHĨA
GIÁM ĐỐC BVĐK MỸ PHƯỚC TÂY**

