SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI

Số: 82/BC-BVN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thái Bình, ngày 27 tháng 7 năm 2018

BÁO CÁO
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2018

Căn cứ kết quả tự kiểm tra, đánh giá của các khoa, phòng bệnh viện và kết quả phúc tra của đoàn đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2018.

Căn cứ Bộ tiêu chí chất lượng Việt Nam, phiên bản 2.0, được Bộ Y tế ban hành tại quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016. Bệnh viện Nhi Thái Bình đánh giá 79/83 tiêu chí và đạt được kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2018 như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ ĐIỂM CHẤT LƯỢNG

1. Kết quả đánh giá điểm chất lượng các khoa, phòng

STT	Khoa/phòng	Số tiêu chí đánh giá (*)	Số điểm đạt (**)	Tỷ lệ % đạt yêu cầu BV	Số tiêu chí dưới mức	Số tiêu chí tăng mức
Khối Phòng						
1	Phòng CĐT	15	46	93,3	1	1
2	Phòng TCKT	18	55	88,9	3	0
3	Phòng CTXH	15	47	78,6	3	2
4	Phòng KHTH	30	96	75,9	7	3
5	Phòng CNTT	17	57	75,0	4	2
6	Phòng TCHC	26	88	73,1	7	0
7	Phòng Điều dưỡng	28	88	71,4	8	1
8	Phòng QLCL	27	86	68	8	3
9	Phòng QT-TTB	24	66	58,3	10	2
Khoa Cận lâm sàng						
10	Khoa Xét nghiệm	29	108	96,3	1	4
11	Khoa KSNK	25	81	91,7	2	0
12	Khoa CĐHA	30	104	89,3	3	5
13	Khoa Khám bệnh	39	130	86,5	5	4
14	Khoa Dược	29	89	64,3	10	1
Khoa Lâm sàng						

STT	Khoa/phòng	Số tiêu chí đánh giá (*)	Số điểm đạt (**)	Tỷ lệ % đạt yêu cầu BV	Số tiêu chí dưới mức	Số tiêu chí tăng mức
15	Khoa HSTC	45	149	95,5	2	1
16	Khoa Sơ sinh	45	149	93,2	3	1
17	Khoa ĐTTN	45	156	90,9	4	6
18	Khoa PHCN	44	142	88,6	5	0
19	Khoa T.Nhiễm	45	145	86,4	6	0
20	Khoa Tiêu hóa	46	149	84,4	7	2
21	Khoa Cấp cứu	44	136	77,3	10	2
22	Khoa Máu thận	45	139	75,0	11	0
23	Khoa Ngoại	45	138	75,0	11	0
24	Khoa Hô hấp	45	139	72,7	12	0
25	Khoa 3 CK	44	133	72,7	12	0

(*) Số tiêu chí đã bao gồm tiêu chí điểm thưởng

(**) Số điểm đạt đã bao gồm điểm thưởng.

Nhận xét: Từ kết quả bảng trên thấy không có khoa, phòng nào đạt tất cả các tiêu chí bệnh viện yêu cầu của Bệnh viện: Đạt trên 95% có 02 đơn vị gồm Khoa Xét nghiệm và Khoa HSTCCĐ; Đạt từ 90% đến 95% có 04 đơn vị gồm Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn, khoa Sơ sinh; Phòng Chỉ đạo tuyến; Khoa Điều trị tự nguyện; Đạt từ 80% đến dưới 90% có 05 đơn vị gồm khoa CĐHA; khoa PHCN, khoa Khám bệnh, khoa Truyền nhiễm, khoa tiêu hóa; Đạt từ 70% đến dưới 80% có 10 đơn vị gồm: Phòng Công tác xã hội, Khoa Cấp cứu, Phòng KHTH; Phòng CNTT, Khoa Máu thận, khoa Ngoại, Phòng TCHC, Khoa Hô hấp, khoa 3CK, Phòng Điều dưỡng; Dưới 70% có 03 đơn vị gồm Khoa Dược, Phòng QLCL, phòng QT-TTB.

2. Kết quả đánh giá chất lượng của bệnh viện

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		BV 2017	6 Th đầu 2018	Hệ số	Tổng điểm
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			268	254	86	276
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			**3.41**	**3.209**		
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	4	4	1	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	4	1	4
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	5	5	1	5
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	3	1	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	3	1	3
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	3	1	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	3	3	1	3
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	3	2	1	2
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	2	1	1	1
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3	3	1	3
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	4	1	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	5	1	5
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	3	1	3
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	3	1	3
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	4	3	1	3
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	4	1	4
17	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	3	1	3

18	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	3	3	1	3
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)						
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)						
19	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	3	3	1	3
20	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	2	1	2
21	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	2	2	1	2
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)						
22	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	3	2	1	2
23	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	3	1	3
24	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	3	1	3
CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)						
25	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	4	3	1	3
26	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	4	4	1	4
27	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3	4	1	4
28	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	4	4	1	4
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)						
29	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	4	4	1	4
30	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4	4	1	4
31	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4	4	1	4
32	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	4	1	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)						
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)						
33	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	3	3	1	3

34	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	4	4	1	4
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)						
35	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	2	1	2
36	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3	3	1	3
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)						
37	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	5	3	2	6
38	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4	4	2	8
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)						
39	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4	4	1	4
40	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	5	5	1	5
41	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	5	4	1	4
42	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	4	1	4
43	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	4	1	4
44	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	2	1	1	1
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)						
45	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	3	2	6
46	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	3	2	6
47	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	3	2	6
48	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	3	2	6
49	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	3	2	6
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)						

50	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	4	3	1	3
51	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4	3	1	3
52	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	3	3	1	3
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)						
53	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	2	3	1	3
54	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	3	3	1	3
55	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	2	3	1	3
56	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	3	4	1	4
57	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	2	1	2
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)						
58	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	3	3	1	3
59	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3	3	1	3
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)						
60	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	4	1	4
61	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	4	4	1	4
62	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	3	1	3
63	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	3	1	3
64	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	3	4	1	4
65	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	4	1	4
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)						0
66	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	4	4	1	4
67	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	2	1	2

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

3. Tồn tại, hạn chế

3.1. Hướng đến người bệnh

Các hệ thống bảng biển chưa đồng bộ trên toàn bệnh viện; Hệ thống văn bản về quy định, hướng dẫn của bệnh viên chưa đầy đủ, chưa cập nhật và đồng bộ tới các khoa phòng; Cơ sở vật chất phục vụ, điều kiện chăm sóc người người bệnh còn hạn chế (chưa cung cấp quần áo bệnh nhân, đồ dùng cá nhân, tủ giữ đồ, tủ đầu giường, hỗ trợ người tàn tật, nhà vệ sinh); Liên quan đến quyền và lợi ích của

người bệnh còn thiếu bảng hướng dẫn về cung cấp thông tin và việc thực hiện cung cấp thông tin cho người bệnh về bệnh tật còn hạn chế.

3.2. Nguồn nhân lực

Chưa tổ chức kiểm tra/đánh giá tay nghề của một số chức danh tại bệnh viện; Chưa áp dụng hình thức trả lương dựa trên kết quả công việc; Đánh giá về tác phong thái độ của nhân viên, các ý kiến của người bệnh thắc mắc, phàn nàn qua hệ thống đường dây nóng, hòm thư góp ý, còn sơ sài..

3.3. Chuyên môn

Quy chế hồ sơ bệnh án: Việc ghi chép hồ sơ bệnh án sơ sài, không kịp thời, không logic giữa bệnh cảnh lâm sàng với chỉ định cận lâm sàng và thuốc, chữ viết xấu, dán các phiếu trong bệnh án không theo thứ tự quy định, Cập nhật các quy định, phác đồ điều trị, hướng dẫn của Bộ Y tế; bảng kiểm và tổ chức giám sát việc tuân thủ của cán bộ y tế với quy trình kỹ thuật và phác đồ điều trị đã xây dựng còn hạn chế; Phối hợp giữa bác sỹ, điều dưỡng trong phân cấp chăm sóc người bệnh là chưa đồng bộ; báo cáo đánh giá hoạt động tư vấn, giáo dục sức khỏe của nhân viên y tế đối với người nhà người bệnh trong quá trình nằm viện còn hạn chế.

3.4. Công tác dinh dưỡng tiết chế

Cập nhật mẫu phiếu đánh giá, sàng lọc tình trạng dinh dưỡng người bệnh < 36 h nhập viện; Tư vấn và chỉ định chế độ ăn bệnh lý cho người bệnh theo mã của BYT còn hạn chế đặc biệt chế độ dinh dưỡng cho bệnh nhân ICU; Tờ rơi được in và phát tư vấn về dinh dưỡng cho người bệnh (người nhà) còn hạn chế; "phiếu tóm tắt thông tin điều trị" trong đó có nội dung tư vấn về dinh dưỡng;

3.5. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc

Chưa bảo đảm cung ứng thuốc và vật tư một cách liên tục, chưa có phần mềm lưu trữ thông tin thuốc tại bệnh viện (mức 5), thiếu một số trang thiết bị phục vụ việc theo dõi, bảo quản thuốc (tủ lạnh, máy hút ẩm).

3.6. Hoạt động cải tiến chất lượng

Chất lượng các đề án cải tiến chất lượng chưa tốt; Hoạt động 5S tại bệnh viện chưa đi vào nề nếp; Giấy chứng nhận bộ nhận diện thương hiệu Bệnh viện Nhi Thái Bình còn thiếu; hệ thống chuông báo, đèn đầu giường chưa hoạt động, .

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG THỜI GIAN TỚI

- Khắc phục tồn tại hạn chế đã chỉ ra sau đánh giá chất lượng 6 tháng đầu năm của đoàn đánh giá, triển khai các cải tiến nhằm đạt mục tiêu điểm chất lượng trong bộ tiêu chí là không có mức 1; còn 03 mức 2 và 08 mức 5;

- Tăng cường sự phối hợp, chỉ đạo của các Hội đồng: *QLCL; ĐD; Thuốc& điều trị, Khoa học&kỹ thuật bệnh viện*; nghiêm túc thực hiện của các cá nhân, khoa, phòng trong bệnh viện để hoàn thành nội dung, mục tiêu kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2018 của bệnh viện;

- Thực hiện, đánh giá mục tiêu trong đề án cải tiến cấp khoa, cấp bệnh viện;

- Hoàn thiện các quy trình, hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, quy trình chăm sóc điều dưỡng, quy trình quản lý hệ thống theo tiêu chuẩn iso 9001-2015 đối với khối phòng và một số khoa, hoàn thành quy trình quản lý chất lượng xét nghiệm theo tiêu chí quản lý chất lượng xét nghiệm của Bộ Y tế, ...

- Xây dựng bảng kiểm đánh giá sự tuân thủ của nhân viên y tế về thực hiện theo quy trình, hướng dẫn; Các phòng chức năng tổ chức giám sát, báo cáo đánh giá, phân tích sự tuân thủ quy trình, hướng dẫn của nhân viên y tế;

- Đánh giá chất lượng bệnh viện cuối năm "theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện" vào tuần thứ nhất của tháng 10 năm 2018.

Trên đây báo cáo kết quả đánh giá chất lượng 6 tháng đầu năm và một số nhiệm vụ trọng tâm thực hiện hoạt động cải tiến chất lượng, hướng đến sự an toàn người bệnh của bệnh viện Nhi Thái Bình./.

Nơi nhận:
- Sở Y tế (Báo cáo);
- LĐBV;
- Các khoa, phòng bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC

BỆNH VIỆN NHI THÁI BÌNH

Nguyễn Thị Minh Chính