

Số: 156 /BC-BVN

Thái Bình, ngày 06 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO
TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN QUÝ III/2023

I. Tóm tắt hoạt động tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện quý III/2023

Hoạt động đánh giá chất lượng bệnh viện quý III/2023 được thực hiện theo kế hoạch số 158/KH-BVN ngày 08/9/2023 của Bệnh viện với hai giai đoạn:

+ Giai đoạn 1: Các khoa phòng tự đánh giá dựa trên bộ tiêu chí chất lượng của từng khoa, phòng từ ngày 9/9 đến ngày 15/9/2023

+ Giai đoạn 2: Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện thành lập 01 đoàn phúc tra tới các khoa phòng, thực hiện đánh giá từ ngày 18/9/2023 đến ngày 22/9/2023, rà soát các tiêu mục còn chưa đạt, hướng dẫn các đơn vị triển khai các hoạt động cải tiến để đạt được mục tiêu.

Bệnh viện thực hiện đánh giá chất lượng quý III/2023 theo 2 bộ tiêu chí:

+ Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0 (*phụ lục 01*)

+ Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật (*phụ lục 02*)

II. Tóm tắt kết quả tự đánh giá theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

1. Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá	80 /83 tiêu chí
2. Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí	96 %
3. Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng:	306 điểm (Có hệ số 337)
4. Điểm trung bình chung của các tiêu chí:	3.80 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:	0	0	20	54	6	80
6. Tỷ lệ mức đạt được:	0,0%	0,0%	25,0%	67,5%	7,5%	100%

III. Kết quả đánh giá chi tiết theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

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	5
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	5
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	5
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4
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	3
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	3
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	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
	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	5
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
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	3
18	A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	5
19	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5
	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	3
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	3
	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	3
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4
	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	4
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	3
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	4
	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	3
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	3
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	4
	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	4
	CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)		
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4
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)		
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	4
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)			
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3
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	3
50	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3
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	5
53	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	4
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	4
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	3
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)			
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	3
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	3
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	3
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	4
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			

67	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3
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	3
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	4
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	4
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	4
74	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4
75	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3
76	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4
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	4
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	
81	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	
82	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	
CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA			
83	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	4

IV. Tự đánh giá về các ưu điểm chất lượng bệnh viện

1. Hướng đến người bệnh

- Cơ bản đầy đủ trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn
- BV xanh - sạch - đẹp; khoa phòng duy trì 5S
- Khu vực nội trú: Sạch sẽ, trật tự nội vụ đảm bảo; đầy đủ phương tiện vật dụng cho người bệnh;
- Bệnh viện trang bị mới hệ thống nước uống nóng/lạnh để pha sữa cho bệnh nhi tại tất cả các khoa lâm sàng.

2. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện

- Bệnh viện đã thực hiện quy định, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức đúng quy định của pháp luật
- Đã xây dựng đề án vị trí việc làm, khung năng lực và trình cấp có thẩm quyền; Nhân lực đảm bảo triển khai các hoạt động bệnh viện.

3. Hoạt động chuyên môn

- Bệnh viện thường xuyên cập nhật các quy trình kỹ thuật chuyên môn, phác đồ điều trị; kiểm soát nhiễm khuẩn; các trình tự thủ tục về giao tiếp, thủ tục mua sắm, sửa chữa tài sản,...
- Định kỳ hàng tuần tổ chức các buổi hội nghị, hội thảo, sinh hoạt chuyên môn để nâng cao kỹ năng, tay nghề cho NVYT; Cử cán bộ đi học tại tuyến trung ương về phát triển các kỹ thuật mới.
- Ứng dụng CNTT: Triển khai bệnh án điện tử tại tất cả các khoa lâm sàng; Thường xuyên phối hợp với các bệnh viện tổ chức tư vấn khám, chữa bệnh từ xa (Telehealth).

4. Hoạt động cải tiến chất lượng & an toàn người bệnh

- An toàn người bệnh: Tổ chức giám sát thường xuyên các quy trình của điều dưỡng, kiểm soát nhiễm khuẩn, an toàn phẫu thuật, 5S,... Không có sự cố y khoa nghiêm trọng xảy ra từ đầu năm đến nay.
- Cải tiến chất lượng: Các khoa, phòng triển khai đề án cải tiến chất lượng theo kế hoạch.
- Hải lòng người bệnh: Thường xuyên khảo sát định kỳ ý kiến người bệnh nội-ngoại trú và triển khai các giải pháp khắc phục vấn đề tồn tại. Bệnh viện phát huy nhiều sáng kiến giúp cho môi trường bệnh viện xanh-sạch-đẹp, diệt côn trùng, chuột,..;

V. Tự đánh giá về các nhược điểm, vấn đề tồn tại

- Bệnh viện chưa hoàn thiện việc cập nhật bản mô tả công việc năm 2023.
- Cơ sở hạ tầng một số khu vực bị xuống cấp, thấm dột, bong tróc.

- Hoạt động triển khai bệnh án điện tử còn gặp một số vướng mắc.
- Việc triển khai bộ tiêu chí chất lượng còn tồn tại một số vấn đề sau đợt đánh giá chất lượng bệnh viện quý III/2023 (phụ lục 01).

VI. Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến chất lượng

1. Hướng đến người bệnh

- Khắc phục toàn bộ nhà vệ sinh công cộng kém thông khí, đọng nước, trần tường thấm dột, bong tróc.
- Lắp đặt đầy đủ hệ thống bảng biển chỉ dẫn, biển cảnh báo trơn trượt ngã, an toàn vệ sinh lao động.
- Quy hoạch tổng thể toàn bộ hệ thống bảng biển và hệ thống camera giám sát trong toàn viện.
- Duy trì tốt các hoạt động diệt chuột, côn trùng trong bệnh viện.

2. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện

- Xây dựng chiến lược phát triển bệnh viện đến năm 2030.
- Các khoa phòng cập nhật bản mô tả công việc năm 2023
- Tiếp tục tổ chức các lớp tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, y đức cho nhân viên y tế;

3. Hoạt động chuyên môn

- Rà soát, bổ sung, biên tập lại các quy trình, thủ tục trong khám chữa bệnh theo quyết định 3023/QĐ-BYT của Bộ Y tế.
- Hoàn thiện danh mục thủ tục giải quyết công việc các khoa, phòng.
- Tiếp tục triển khai các kỹ thuật mới, đặc biệt kỹ thuật phẫu thuật tim hở.

4. Hoạt động cải tiến chất lượng & an toàn người bệnh

- Triển khai các đề án cải tiến chất lượng theo lộ trình được phê duyệt.
- Duy trì việc giám sát chuyên đề an toàn người bệnh và đo lường, cải tiến các chỉ số liên quan đến an toàn người bệnh.

Trên đây là báo cáo về hoạt động tự kiểm tra, đánh giá chất lượng của Bệnh viện Nhi Thái Bình trong quý III năm 2023./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (đề b/c);
- Lãnh đạo Bệnh viện;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

