

Số: /BC-TTYT

Huyện Dương Minh Châu, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

Báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021

Căn cứ Kế hoạch số 1450/KH-SYT ngày 30 tháng 3 năm 2022 của Sở Y tế về Kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021.

Trung tâm Y tế huyện Dương Minh châu báo cáo kết quả thực hiện với nội dung sau:

Trung tâm Y tế huyện Dương Minh Châu thực hiện chức năng cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật về y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh, phục hồi chức năng và các dịch vụ y tế khác theo quy định của pháp luật.

I. Thông tin số liệu hoạt động (đã nhập trên phần mềm Bảng kiểm tra bệnh viện)

1. Hoạt động chuyên môn năm 2021 (kèm theo báo cáo)
2. Hoạt động tài chính (kèm theo báo cáo)
3. Số liệu nhân sự tổng hợp (kèm theo báo cáo)
4. Cơ cấu tổ chức bệnh viện (kèm theo báo cáo)
5. Phạm vi hoạt động chuyên môn (kèm theo danh mục kỹ thuật)
6. Danh mục dịch vụ kỹ thuật kèm theo giá dịch vụ (kèm bảng giá dịch vụ)
7. Danh mục kiểm kê trang thiết bị (kèm danh mục kiểm kê trang thiết bị)
8. Danh sách người hành nghề, đăng ký hành nghề, thôi hành nghề (kèm danh sách)
9. Danh sách dược trong bệnh viện (kèm danh sách thuốc)
10. Số liệu báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10.

II. Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021

1. Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện như sau:

Nội dung	Năm		Ghi chú
	2020	2021	
Tổng số tiêu chí	83	83	
Số tiêu chí áp dụng tại bệnh viện	82	82	
Tỷ lệ đạt %	99%	99%	
Tổng số điểm chung cho các tiêu chí áp dụng	245	250	
Điểm trung bình	2.98	3.03	
Mức 1	2	1	
Mức 2	22	19	
Mức 3	37	40	
Mức 4	17	19	
Mức 5	4	3	

2. Số điểm áp dụng từng tiêu chí chi tiết

Nội dung tiêu chí	Số tiêu chí quy định	Số tiêu chí áp dụng	Điểm TB	Ghi chú
Phần A. Hướng đến người bệnh	19	18	3.72	
Phần B. Phát triển nguồn nhân lực	14	14	3.29	
Phần C. Hoạt động chuyên môn	35	35	2.86	
Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện	11	11	2.45	
Phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa	4	4	2.50	

III. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế

1. Tổng số phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú năm 2021: 217 phiếu

Mục	Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ%
A	Khả năng tiếp cận	4.31	86.2
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.34	86.8
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.2	84
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.4	88
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.26	85.2
G	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	95.27	95.27
Điểm hài lòng TB chung		4.29	

2. Tổng số phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú năm 2021: 155 phiếu

Mục	Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ %
A	Khả năng tiếp cận	4.16	83.2
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.26	85.2
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.28	85.6
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.3	86
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.13	82.6
G	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	97.6	97.6
Điểm hài lòng TB chung		4.24	

3. Tổng hợp khảo sát hài lòng người bệnh do đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện tự kiểm tra năm 2021.

Mục	Nội dung	Nội trú		Ngoại trú	
		Điểm TB	Tỷ lệ %	Điểm TB	Tỷ lệ %
A	Khả năng tiếp cận	4.31	96.2	4.16	83.2
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.34	86.8	4.26	85.2
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.2	84	4.28	85.6
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.4	88	4.3	86
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.26	85.2	4.13	82.6
G	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	95.27	95.27	97.6	97.6
Điểm hài lòng TB chung		4.29		4.24	

4. Tổng hợp khảo sát nhân viên do đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện tự kiểm tra năm 2021: 60 phiếu

Mục	Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ %
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc	3.8	76
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	3.93	78.6
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3.74	74.8
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	3.81	76.2
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện	3.78	75.6
G	Anh/Chị có ý kiến hoặc đề xuất nào khác với Bộ Y tế và lãnh đạo bệnh viện?	Không	

Nhận xét về Khảo sát sự hài lòng của người bệnh:

- Tinh thần và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên được đánh giá tốt.
- Kết quả khảo sát sự hài lòng chung của người bệnh khi đến khám và điều trị tại bệnh viện đạt tỷ lệ rất hài lòng cao.
- Tuy nhiên còn một vài thông tin chưa hài lòng cao về phần cơ sở vật chất do cơ sở đang xuống cấp chờ xây dựng mới, không có căn tin phục vụ.

IV. Công tác an toàn phòng chống COVID-19 và các bệnh viêm đường hô hấp cấp

- Gồm có 8 chương, tổng số điểm tối đa 150 điểm. Trong đó có 2 tiêu chí không áp dụng (Nhà ăn, căn tin; quầy bán hàng). Qua khảo sát Trung tâm Y tế đã đạt 108 điểm, đạt tỷ lệ 76,05% và xếp loại bệnh viện an toàn.

V. Công tác thu dung, điều trị COVID-19 và sự sẵn sàng tham gia cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19

- Trung tâm Y tế có báo cáo sơ bộ triển khai Đề án 3616/QĐ-BYT

IV. Tổng hợp kết quả chung

1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện: **20 điểm**
2. Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện: $3.03 \times 20 = 60.6$ điểm
3. Khảo sát tỷ lệ hài lòng người bệnh và nhân viên y tế:
 - * Khảo sát hài lòng nội trú: **9.5 điểm**
 - * Khảo sát hài lòng ngoại trú: **9.7 điểm**
 - * Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: **7.5 điểm**
4. Công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19: **17.6 điểm**
5. Công tác thu dung, điều trị COVID-19 và sự sẵn sàng tham gia cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19: **10 điểm**
6. Điểm thưởng:
 - Cử nhân viên y tế vào làm việc tại các trung tâm hồi sức tích cực COVID-19: **0 điểm**
 - Về HSTC:
 - + Số lượng cử trên 10 bác sỹ hoặc trên 30 điều dưỡng vào làm việc tại các trung tâm hồi sức tích cực COVID-19: **0 điểm**
 - + Có trung tâm hồi sức tích cực quốc gia hoặc được giao vận hành trung tâm hồi sức tích cực của thành phố hoặc vùng: **0 điểm**
 - Về áp dụng CNTT trong CCHC: **0 điểm**
- * **Kết quả điểm chung:** $20 + 60.6 + 9.5 + 9.7 + 7.5 + 17.6 + 10 = 134.9$ điểm

V. Nhận xét, đánh giá

1. Ưu điểm

- Người bệnh được cung cấp thông tin và giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, được giải thích về thuốc điều trị, được thông báo công khai số lượng thuốc và vật tư y tế tiêu hao hàng ngày.
- Khuôn viên bệnh viện sạch sẽ có cây xanh và thảm cỏ đầy đủ, được cắt tỉa gọn gàng.
- Thực hiện tốt việc công bố giá viện phí và các dịch vụ tại các khu vực khám, điều trị và nơi thu viện phí.
- Người bệnh không phải nộp bất kỳ khoản viện phí nào trực tiếp tại các khoa/phòng ngoài các địa điểm thu nộp viện phí theo quy định của bệnh viện.
- Thực hiện tốt quy trình xử lý các trường hợp rủi ro, phơi nhiễm các bệnh nguy hiểm hoặc có nguy cơ nhiễm khuẩn cao; tiến hành theo dõi, giám sát việc thực hiện các quy trình và hướng dẫn phòng ngừa nhiễm khuẩn.
- Xây dựng các công cụ, bảng kiểm đánh giá việc tuân thủ vệ sinh tay của nhân viên y tế; xây dựng chương trình rửa tay và tập huấn vệ sinh tay cho nhân viên y tế.
- Xây dựng và tiến hành giám sát đánh giá việc tuân thủ của NVYT về vệ sinh tay.
- Thực hiện tốt công tác thu gom, phân loại và vận chuyển, quản lý chất thải rắn y tế; có nhà lưu trữ chất thải rắn theo đúng quy định.
- Có phòng điều dưỡng, có xây dựng kế hoạch hoạt động hàng năm, xây dựng bảng mô tả công việc cụ thể cho từng vị trí.

- Khoa dược: Thực hiện đúng quy chế chuyên môn về cung ứng thuốc và vật tư tiêu hao. Hướng dẫn sử dụng thuốc an toàn hợp lý cho cán bộ y tế. Thông tin thuốc theo dõi báo cáo ADR kịp thời; Thực hiện đấu thầu cung ứng thuốc- vật tư y tế tiêu hao tại bệnh viện.

- Có đủ buồng vệ sinh, đủ nước sạch tại các khoa lâm sàng. Có đủ đồ dùng cho bệnh nhân.

- Hệ thống chất thải lỏng, rắn đạt tiêu chuẩn quy định.

- Có phân tích sự cố y khoa theo định kỳ ít nhất 1 lần trong 6 tháng và phản hồi cho cá nhân và tập thể liên quan; tổng hợp, phân tích gửi số liệu báo cáo về trên.

- Có xây dựng bảng kiểm đánh giá việc tuân thủ quy trình kỹ thuật, kiểm tra đối chiếu người bệnh và dịch vụ kỹ thuật.

- Có kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện và kiểm tra tiến độ thực hiện.

- Định kỳ có tổ chức lấy ý kiến, khảo sát sự hài lòng người bệnh, công bố kết quả, giới thiệu trong các buổi giao ban, hội nghị. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đạt tỷ lệ cao.

- Bệnh viện có tổ chức đường dây nóng, giải quyết kịp thời những thắc mắc người bệnh, các khoa phòng có hòm thư góp ý, có sổ góp ý định kỳ.

- Bệnh án lưu trữ cẩn thận, có giá rõ ràng, ghi chép đầy đủ, không tẩy xóa.

- Hồ sơ bệnh án được chẩn đoán theo bảng phân loại thống kê quốc tế về bệnh tật và các vấn đề sức khỏe có liên quan ICD-10

- Thực hiện tốt việc tư vấn chế độ ăn cho bệnh nhân, tuyên truyền chế độ dinh dưỡng phù hợp.

- Có đầy đủ thiết bị để thực hiện nghiên cứu khoa học, tổ chức sinh hoạt định kỳ.

- Có đầy đủ thiết bị để thực hiện nghiên cứu khoa học, tổ chức sinh hoạt định kỳ.

- Có xây dựng bản kiểm giám sát công tác chăm sóc người bệnh. Trang thiết bị đầy đủ dung dịch rửa tay nhanh tại các khoa phòng. Xây dựng bản kiểm đánh giá về tuân thủ rửa tay của nhân viên y tế.

- Năm 2021 Trung tâm Y tế Dương Minh Châu đã có những đóng góp tích cực trong công tác phòng chống dịch COVID-19: truy vết dịch, lấy mẫu chuyển đổi công năng sang điều trị COVID-19, cử cán bộ tham gia các bệnh viện dã chiến, cử cán bộ tham gia khóa tập huấn ICU của bệnh viện tỉnh....

2. Nhược điểm, tồn tại

- Đội ngũ cán bộ y tế còn thiếu như : chuyên khoa sản, Nhi, răng hàm mặt, tâm thần...

- Chưa trang bị được giường bệnh có thiết kế bảo đảm an toàn, tiện lợi cho người bệnh: có đầy đủ các tính năng tiện lợi phục vụ người bệnh như có tư thế nằm đầu cao, có bánh xe di chuyển, có bàn ăn, có tính nâng điều khiển nâng lên, hạ xuống.

- Phòng tắm cho người bệnh chưa trang bị được máy nước nóng và lạnh.

- Chưa áp dụng trả lương thí điểm theo vị trí việc làm.

- Chưa đo được môi trường lao động.

- Bảo vệ chưa đào tạo chuyên nghiệp hoặc tập huấn nghiệp vụ bảo vệ.

- Chưa có thư viện lưu trữ các sách/ tạp chí y học..

- Chưa có tiến hành khảo sát, đánh giá (nghiên cứu) việc sử dụng thuốc an toàn, hợp lý.

- Thông tin quản lý chất lượng còn hạn chế, cải tiến chất lượng còn chậm.

- Thiếu nhân lực quản lý chất lượng, kiểm soát nhiễm khuẩn và hoạt động thống kê, phân tích.

- Năm 2021 dịch COVID-19 diễn ra trên địa bàn huyện Dương Minh Châu ảnh hưởng không nhỏ đến công tác hoạt động chuyên môn, cải tiến chất lượng bệnh viện...

Trên đây là báo cáo tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021 của Trung tâm Y tế huyện Dương Minh Châu./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (Phòng NV);
- BGD TTYT;
- Các khoa, phòng;
- Lưu:NV.

GIÁM ĐỐC



Huỳnh Ngọc Bảnh