

**TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG
TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN ĐẮK GLONG 06 THÁNG ĐẦU NĂM 2023**

I. KẾT QUẢ CHUNG:

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 83/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 100%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 245 (Có hệ số: 260)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 2.89

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

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:	2	22	37	22	0	83
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	2.41	26.51	44.58	26.51	0.00	83
Mã số	Chỉ tiêu		Bệnh viện tự đánh giá 6 THÁNG NĂM 2023		Chi tiết	
A	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)					

A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)		
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	4	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4	
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	4	
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	
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)		
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	2	
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)		
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)		
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	3	
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	4	

A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4	
B	PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)		
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)		
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	2	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	3	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)		
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3	
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	4	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	3	
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	
C	PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)		
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)		
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	3	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		

C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3	
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)		
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)		
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	3	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	2	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)		
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	1	
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	2	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	1	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	2	
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3	
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	3	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	2	

C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)		
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	2	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	3	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)		
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	2	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	2	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)		
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	3	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	3	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	2	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	2	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	2	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	2	
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	2	
D	PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)		
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)		
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	2	

D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	2	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3	
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)		
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	3	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2	
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3	
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	
E	PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA		
E1	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)		
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	2	
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	3	
E1.3	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	4	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2	

1. Ưu điểm và nhược điểm:

Ưu điểm:

- Được sự quan tâm và ủng hộ của Lãnh đạo Trung tâm nên việc thực hiện các cải tiến chất lượng không vướng nhiều khó khăn.

- Trung tâm đẩy mạnh hoạt động công nghệ thông tin, sử dụng phần mềm quản lý bệnh viện mới, cải tiến một số quy trình giúp giảm thời gian chờ cho khách hàng.
- Trung tâm đã và đang xây dựng mở rộng, nâng cấp cơ sở vật chất khu vực điều trị nội trú, Trung tâm trở nên khang trang, môi trường thông thoáng, đồng thời có trồng nhiều cây xanh giúp môi trường toàn Trung tâm xanh, sạch, đẹp và thân thiện hơn.
- Lãnh đạo luôn quan tâm đến đời sống vật chất và tinh thần của nhân viên đồng thời đẩy mạnh công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn/tập huấn tay nghề/cập nhật kiến thức mới cho nhân viên và đẩy mạnh công tác tuyển dụng nhân sự đáp ứng nhu cầu của Trung tâm, phù hợp với đề án vị trí việc làm.
- Trung tâm đã hoàn thiện hệ thống QLCL Bệnh viện bao gồm: Hội đồng QLCL, tổ QLCL và mạng lưới QLCL.
- Có kế hoạch cụ thể, phù hợp của Lãnh đạo Trung tâm trong việc triển khai các hoạt động nhằm tăng cường chất lượng khám chữa bệnh đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh.
- CBVC Trung tâm đăng kí thực hiện tốt Quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách phục vụ. Chú trọng khảo sát hài lòng người bệnh, nghiên cứu giảm thời gian chờ khám của người bệnh áp dụng tại Trung tâm. Quy trình kỹ thuật chuyên môn, hướng dẫn điều trị được cập nhật và bổ sung thường xuyên.
- Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc được giải quyết kịp thời.
- Đã xây dựng và giám sát bảng kiểm quy trình kỹ thuật
- Đã tổ chức được Hội thi tay nghề với nội dung phong phú thu hút sự quan tâm của cán bộ viên chức.

Nhược điểm:

- Nhân sự tổ QLCL còn kiêm nhiệm nhiều công việc;
- Thành viên tổ QLCL chưa thường xuyên được tham gia tham quan, học hỏi, hội thảo tập huấn nâng cao về quản lý chất lượng.
- Khu vực điều trị nội trú hiện đang được nâng cấp sửa chữa vì vậy hiện nay tỷ lệ điều trị nội trú thấp cũng như cơ sở vật chất chưa đảm bảo bảo sự hài lòng cho người bệnh.
- Chưa thật sự sát sao trong việc kiểm soát hồ sơ bệnh án, đánh giá việc áp dụng phác đồ điều trị trong đơn vị.

2. Khó khăn:

- Mô hình bệnh tật, số lượng bệnh nhân tăng trong khi biên chế, vị trí việc làm giảm, rất khó khăn cho thực hiện cải tiến chất lượng khi một cán bộ phải làm được nhiều việc và kiêm nhiệm những công việc khác. Chế độ nghỉ dưỡng, nghỉ bù sau trực chưa được đảm bảo.
- Hiện nay đối với hệ thống y tế tuyến huyện hầu như Cải tiến chất lượng được giao chủ yếu về phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ như một nhiệm vụ lồng ghép, chưa có cán bộ chuyên trách 100% thời gian làm công tác cải tiến mà chủ yếu là kiêm nhiệm vì vậy sự tập trung cho công tác cải tiến không thể đảm bảo.

- Cải tiến chất lượng hiện nay vẫn chưa thật sự ăn sâu vào từng cán bộ y tế để trở thành một công việc thường quy, thường xuyên gắn liền với từng hoạt động của mỗi NVYT đây cũng là một trong những thách thức của đơn vị.

- Về cơ sở vật chất, do sự hạn chế của nguồn kinh phí đầu tư xây dựng cơ bản nên nhiều phòng làm việc và khu điều trị bị xuống cấp, hỏng, mốc thời gian chờ kinh phí sửa chữa lâu.

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

- Đẩy mạnh hoạt động của mạng lưới QLCL, hoạt động sửa chữa khu điều trị nội trú;
- Hoàn thiện, chỉnh sửa phần mềm KCB phù hợp hơn nữa đáp ứng yêu cầu.
- Áp dụng triệt để mô hình 5S trong toàn Trung tâm và TYT các xã.
- Tăng cường chăm sóc khách hàng, thay đổi giao tiếp ứng xử, lấy người bệnh làm trung tâm.
- Tăng cường giám sát quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị, hồ sơ bệnh án chú trọng phát triển các dịch vụ mới, kỹ thuật mới.

4. Giải pháp, lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng

- Trong năm 2023, Trung tâm tiếp tục triển khai thực hiện các đề án cải tiến chất lượng chưa hoàn thành trong năm 2022 đồng thời đẩy mạnh hơn nữa các hoạt động trong công tác QLCL.
- Xây dựng các bước đầu tiên cho việc sử dụng bệnh án điện tử trong giai đoạn 5 năm tiếp theo.
- Tích cực giám sát quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị, hồ sơ bệnh án thông qua các cuộc họp giao ban, kiểm tra HSBA tại phòng KHNH, bộ phận viện phí, bình bệnh án.

5. Cam kết, quyết tâm của bệnh viện cải tiến chất lượng

Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong cam kết thực hiện tốt theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện do Bộ Y tế ban hành cũng như việc nâng cao chất lượng trong khám chữa bệnh, thái độ chăm sóc/phục vụ, đảm bảo an toàn và ngày càng đáp ứng cao hơn sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là Bảng tóm tắt kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng 06 tháng đầu năm 2023 của Trung tâm Y tế huyện Đắk Glong, Các khoa, phòng tiếp tục triển khai các hoạt động đã đề ra nhằm mang lại hiệu quả thiết thực trong việc cải tiến chất lượng của đơn vị trong năm 2023.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (B/c);
- HDQLCL (T/d);
- Ban Giám đốc (C/đ);
- Các khoa, phòng, TYT xã;
- Đăng Website;
- Lưu VT, TQLCL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Đức Quý

