

Sở Y tế thành phố Đà Nẵng

BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2022

(ÁP DỤNG CHO CÁC BỆNH VIỆN TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ)

Bệnh viện: TRUNG TÂM Y TẾ QUẬN LIÊN CHIỀU

Địa chỉ chi tiết: 525 Tôn Đức Thắng, phường Hoà Khánh Nam, quận Liên Chiểu, Đà Nẵng

Số giấy phép hoạt động: 0514/SYT-GPHĐ Ngày cấp: 07/7/2014

Tuyến trực thuộc: 3.Quận/Huyện

Cơ quan chủ quản: SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Hạng bệnh viện: Hạng II

Loại bệnh viện: Đa khoa

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

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: 306 (Có hệ số: 328)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.64

(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:	0	2	26	51	4	83
---------------------------	---	---	----	----	---	----

6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	2.41	31.33	61.45	4.82	83
--------------------	------	------	-------	-------	------	----

Ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)

BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2022

I. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2022	Đoàn KT đánh giá NĂM 2022	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	0	
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	0	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	0	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	0	
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	0	
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	0	
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	0	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	0	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	0	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3	0	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	0	
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	0	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	0	
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)			

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2022	Đoàn KT đánh giá NĂM 2022	Chi tiết
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	0	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	0	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	0	
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	3	0	
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	0	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	0	
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	4	0	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3	0	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3	0	
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	0	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	0	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	3	0	
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	0	
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	0	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4	0	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2022	Đoàn KT đánh giá NĂM 2022	Chi tiết
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4	0	
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	4	0	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	0	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	0	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	0	
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	4	0	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	4	0	
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	0	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	0	
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	0	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	0	
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4	0	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	0	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	5	0	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3	0	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	0	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2022	Đoàn KT đánh giá NĂM 2022	Chi tiết
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	0	
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	0	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	0	
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	3	0	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	0	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	0	
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	4	0	
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	4	0	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	0	
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	4	0	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3	0	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3	0	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	0	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2	0	
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	4	0	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2022	Đoàn KT đánh giá NĂM 2022	Chi tiết
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	0	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	0	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	0	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	0	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	0	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	4	0	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	0	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	0	
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	3	0	
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	5	0	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	0	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3	0	
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	0	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	0	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3	0	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4	0	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	0	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2022	Đoàn KT đánh giá NĂM 2022	Chi tiết
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	0	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4	0	
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	0	
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	3	0	
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	4	0	
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	0	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2	0	

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	4	13	2	3.89	19
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	2	4	0	3.67	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	1	3	1	4.00	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	1	4	1	4.00	6
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	5	9	0	3.64	14

B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	2	1	0	3.33	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	1	3	0	3.75	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	1	3	0	3.75	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	1	12	21	1	3.63	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	1	4	1	4.00	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	4	1	0	3.20	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	1	2	2	0	3.20	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	6	0	4.00	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	4	6	1	3.73	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	2	3	0	3.60	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	1	1	2	0	3.25	4
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)	0	0	1	2	0	3.67	3

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

- Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện tại TTYT quận Liên Chiểu thành lập tại Quyết định số 702/QĐ-TTYT ngày 09/11/2022 - Đoàn kiểm tra phân thành 5 nhóm, Các nhóm tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo sự phân công của Trưởng đoàn. Sau khi kiểm tra gửi kết quả (điểm và nhận xét) về Tổ thư ký để tiến hành tổng hợp, hoàn chỉnh và nhập liệu

trên phần mềm của Bộ Y tế. - Tổ thư ký thông báo kết quả tự kiểm tra đánh giá, chất lượng bệnh viện đến các khoa/phòng trong toàn viện và đăng trên trang thông tin điện tử của bệnh viện. - Mức điểm kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2022 đạt 306 điểm tăng 1,3 phần trăm so với cùng kỳ năm 2021 (năm 2020 đạt 302 điểm).

IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- **a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)[No canvas support]**
- **b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)[No canvas support]**
- **c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)[No canvas support]**
- **d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)[No canvas support]**
- **e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)[No canvas support]**

V. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Hướng đến người bệnh

- BV đã thực hiện đầu tư, nâng cấp; tạo điều kiện cho người khuyết tật, đi xe lăn tiếp cận các dịch vụ KCB.
- Người bệnh được hướng dẫn rõ ràng, thuận lợi để đến đúng vị trí cần thiết; có cơ sở ổn định đáp ứng nhu cầu cho người bệnh ở các khu chờ khám.
- Đơn vị công khai giá dịch vụ y tế theo quy định. Có danh mục trang thiết bị đầu tư từ nguồn xã hội hóa và thu giá dịch vụ xã hội hóa theo giá bảo hiểm y tế; các đề án xã hội hóa đã được tổ chức công đoàn thông qua. Đơn vị in bảng kê viện phí đầy đủ, rõ ràng và có xác nhận của người bệnh/người nhà người bệnh khi thanh toán trước khi ra viện.
- Đã tiến hành họp nội bộ với những khoa/phòng có tỷ lệ hài lòng thấp và có giải pháp cải tiến chất lượng.
- Đã cải tạo môi trường, đảm bảo người bệnh được điều trị trong môi trường cảnh quan xanh, sạch, đẹp (Có vườn hoa, bãi cỏ, cây xanh, đài phun nước)
- Có xây dựng đề án cải tiến thời gian chờ căn cứ trên đề tài khảo sát thời gian chờ năm 2020.
- Đã tổ chức tốt khu vực khám sàng lọc, cách ly người bệnh truyền nhiễm trong dịch COVID-19 và đã triển khai khu vực khám sàng lọc, cách ly, phương án đối phó đối với dịch bệnh đậu mùa khỉ.

2. Phát triển nguồn nhân lực:

- Đơn vị đã xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực tổng thể giai đoạn 2021 - 2025 và các kế hoạch hằng năm.
- Định kỳ đánh giá kế hoạch và kết quả thực hiện các chỉ số nhân lực và đưa ra các giải pháp kịp thời kết quả đơn vị tuyển dụng và thu hút được nhiều bác sĩ và cử đi tham gia đào tạo, bồi dưỡng.
- Thực hiện chế độ chính sách cho viên chức lao động đúng quy định.

3. Hoạt động chuyên môn

- Chuyên môn khám bệnh, chữa bệnh:

- BV có kho hồ sơ lưu trữ đảm bảo. Các hồ sơ được mã hóa theo ICD 10 và có thể trích xuất dễ dàng.
- Năm 2022, Trung tâm Y tế quận Liên Chiểu đã áp dụng 8 kỹ thuật mới tại bệnh viện, trong đó có 6 kỹ thuật mới được triển khai trong năm, 2 kỹ thuật được triển khai cuối năm 2021.
- Hệ thống hoá danh mục phác đồ điều trị, đạt 100 phần trăm các khoa/phòng đã xây dựng và cập nhật phác đồ điều trị trong năm 2022.
- Đã và đang triển khai sử dụng hệ thống đơn thuốc điện tử theo Thông tư 27/2021/TT-BYT và Thông tư 04/2022/TT-BYT của Bộ Y tế, đạt bác sĩ đăng kí và có tài khoản kê đơn thuốc điện tử.
- Kiểm soát nhiễm khuẩn:
Xây dựng đầy đủ các quy định, quy trình hướng dẫn về công tác phòng ngừa kiểm soát nhiễm khuẩn.
Cập nhật kịp thời các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn đã ban hành.
Có ứng dụng đề tài vệ sinh tay vào thực tiễn.
Đã gửi mẫu nước tại một số vị trí trọng điểm như vòi nước ở buồng thực hiện phẫu thuật, thủ thuật, cận lâm sàng, vòi nước uống trực tiếp từ các máy lọc nước để tiến hành nuôi cấy vi khuẩn.
- Công tác điều dưỡng:
Ban hành đầy đủ các quy trình chăm sóc điều dưỡng.
Xây dựng đầy đủ các chỉ số chăm sóc và giáo dục sức khỏe.
- Công tác dinh dưỡng:
Có Tổ dinh dưỡng - Tiết chế có nhân viên chuyên trách dinh dưỡng lâm sàng.
Có đủ trang thiết bị dụng cụ phục vụ công tác dinh dưỡng - tiết chế.
Lãnh đạo có trình độ sau đại học, có chứng chỉ dinh dưỡng lâm sàng.
Khoa có xây dựng các thực đơn bệnh lý. Công tác tư vấn, truyền thông dinh dưỡng được thực hiện thường quy.
- Xét nghiệm: đảm bảo cơ sở vật chất và nhân lực để đạt mức 3.
- Công tác dược và nghiên cứu khoa học đảm bảo theo quy định.

4. Cải tiến chất lượng

- Đơn vị đã tuyển đủ số lượng nhân viên theo đề án Tổ QLCL. Tổ QLCL có nhân viên chuyên trách.
- 50 phần trăm khoa phòng xây dựng đề án cải tiến chất lượng BV.
- Trên 50 phần trăm khoa phòng xây dựng được ít nhất 1 chỉ số chất lượng cụ thể.
- Đạt 83,3 phần trăm mục tiêu các chỉ số chất lượng đặt ra đầu năm.

VI. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

1. Công tác hướng đến người bệnh:

- Mặc dù đã xây thêm 2 khu vực nhà để xe cho người bệnh nhưng diện tích nhà xe nhỏ, phải chia thành nhiều khu, chưa áp dụng thẻ điện từ và máy tính tiền thông giữ xe máy, ô tô.
- Chưa trang bị máy điều hòa cho khu khám bệnh.
- Bồn rửa tay trong các nhà vệ sinh chưa được trang bị vòi cảm ứng.
- Chưa có nhân viên phiên dịch cho người bệnh khiếm thính.

2. Công tác phát triển nguồn nhân lực

- Chưa có phần mềm cập nhật và theo dõi tình hình nhân viên tham gia đào tạo liên tục, đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn

- Chưa áp dụng hình thức " chi trả dựa trên kết quả công việc"
- Chưa có phần mềm quản lý hồ sơ sức khỏe của nhân viên có chiết xuất ra được các biểu đồ, diễn biến tình trạng sức khỏe, cơ cấu bệnh tật của nhân viên.

- Tỷ lệ chuyển việc >5 phần trăm

3. Công tác chuyên môn: có nhiều vấn đề tồn tại

- Danh mục kỹ thuật do Bộ Y tế ban hành tại Thông tư 43/2013/TT-BYT, Thông tư 21/2017/TT-BYT còn nhiều điểm vướng mắc (sai lỗi chính tả, không có mã tương đương,...) ảnh hưởng đến việc triển khai kỹ thuật mới và thanh quyết toán bảo hiểm y tế.
- Công tác khám chữa bệnh BHYT, thủ tục rườm rà làm tăng thời gian chờ đợi của người bệnh, dẫn đến người bệnh khiếu nại, gây gỗ, giảm sự hài lòng người bệnh.

4. Công tác cải tiến chất lượng

- Chưa xây dựng được bộ nhận diện thương hiệu và quy định bộ nhận diện thương hiệu.

5. Công tác đặc thù chuyên khoa

- Đơn nguyên sơ sinh chưa đạt theo Quyết định 1142/QĐ-BYT.

VII. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Tập trung cải tiến các tiêu chí có đủ khả năng, nguồn lực cải tiến trong năm 2020:

A2.5; hợp đồng người phiên dịch để phiên dịch cho người bệnh khiếm thính.

A3.1: Xem xét tăng diện tích công viên, bãi cỏ, vườn hoa, làm đài phun nước

B1.3: tiếp tục tuyển dụng thêm số bác sĩ theo đúng đề án vị trí việc làm

B3.1; Áp dụng thí điểm hình thức "chi trả dựa trên kết quả công việc"

B3.2; Tiến hành can thiệp cải thiện điều kiện việc, vệ sinh lao động cho nhân viên y tế dựa trên khảo sát

C2.1: Có quy định và tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên chất lượng hồ sơ bệnh án và nhập mã ICD 10.

C4.2: Triển khai đơn vị khử khuẩn và tiệt khuẩn tập trung tại khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn.

C5.1: Tăng cường triển khai thực hiện các kỹ thuật theo đúng phân tuyến

C5.2: tăng cường triển khai các kỹ thuật mới

C5.3: Hoàn thành bộ tài liệu hướng dẫn quy trình kỹ thuật, khám bệnh, chữa bệnh

C7.5: Xây dựng các khâu phần ăn bệnh lý khác nhau cho từng đối tượng người bệnh. Rà soát lại quy định triển khai về công tác dinh dưỡng đặc biệt công tác dinh dưỡng lâm sàng và dinh dưỡng bệnh lý để công tác dinh dưỡng tiết chế ngày càng hoàn thiện hơn.

C10; Tăng cường đẩy mạnh công tác nghiên cứu khoa học và áp dụng nghiên cứu khoa học vào thực tiễn tại bệnh viện

D1.2: khuyến khích sáng tạo trong xây dựng, triển khai thực hiện các đề án cải tiến chất lượng

E2.1: Củng cố đơn nguyên sơ sinh

- Cập nhật kịp thời các văn bản về chuyên môn, nghiệp vụ.

- Tăng cường triển khai các kỹ thuật mới và có kế hoạch triển khai các dịch vụ kỹ thuật theo đúng phân tuyến.

- Điều dưỡng tăng cường tuân thủ việc áp dụng biểu mẫu kế hoạch chăm sóc cho bệnh nhân do phòng Điều dưỡng triển khai.

VIII. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

01. Giải pháp:

- Củng cố và kiện toàn tổ chức bộ máy Quản lý chất lượng bệnh viện.

- Nâng cao năng lực hoạt động quản lý và cải tiến chất lượng bệnh viện thông qua đào tạo,

tập huấn.

- Áp dụng quy trình PDCA trong việc thực hiện các mục tiêu chất lượng:

Plan: lập kế hoạch chi tiết các hoạt động duy trì và cải tiến chất lượng trong đó có mục tiêu cụ thể và đo lường được, có tên kế hoạch, nội dung hoạt động, thời gian, địa điểm, người chịu trách nhiệm chính, kinh phí và các nguồn lực khác để thực hiện.

Do: thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng theo kế hoạch đã lập.

Check: Xây dựng và sử dụng bảng kiểm để giám sát và đo lường chặt chẽ việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng. Xác định sự không phù hợp, phân tích nguyên nhân gốc rễ nhằm mục đích cải tiến liên tục.

Action: Áp dụng các tiêu chuẩn, phương pháp mới đã cải tiến, chia sẻ, tập huấn cho mọi người cùng thực hiện.

2. Lộ trình:

* Giai đoạn năm 2023:

- Tập trung nâng mức các tiêu chí chất lượng đang ở mức 2 và 3, Đặt chỉ tiêu tăng điểm chất lượng ít nhất 5 phần trăm so với năm 2020.
- Hạn chế tình trạng nằm ghép của người bệnh.
- Bổ sung đủ nhân lực bác sĩ .
- Đầu tư thêm trang thiết bị cơ sở vật chất, triển khai thêm các kỹ thuật lâm sàng và cận lâm sàng mới
- Xây dựng kế hoạch tăng cường công tác đào tạo, để bổ sung một số vị trí, đồng thời nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ viên chức
- Phần đầu đạt điểm trung bình của các tiêu chí trong Bộ tiêu chí chất lượng là mức 3.7
- Tiếp tục xin đầu tư cơ sở hạ tầng của đơn vị giai đoạn III
- Xây dựng bộ nhận diện thương hiệu và quy định sử dụng bộ nhận diện thương hiệu

Giai đoạn năm 2024:

- Tiến hành triển khai việc đăng ký khám bệnh qua website hoặc điện thoại
- Tiếp tục bổ sung đủ nhân lực bác sĩ
- Tiếp tục xây dựng kế hoạch triển khai thêm các dịch vụ kỹ thuật
- Tiến hành giám sát, đánh giá việc thực hiện quy trình kỹ thuật bệnh viện và phác đồ điều trị
- Tăng cường hoạt động hoạt động của Tổ dinh dưỡng tiết chế trong việc xây dựng suất ăn bệnh lý.
- Tiếp tục tăng cường công tác đào tạo
- Triển khai đề án khám chữa bệnh từ xa.
- Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng với các chỉ số cụ thể được bổ sung theo từng năm, cố gắng phần đầu đạt điểm trung bình của các tiêu chí trong Bộ tiêu chí chất lượng là mức 3.75

IX. KẾT LUẬN, CAM KẾT CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Ban lãnh đạo và toàn thể nhân viên y tế Trung tâm y tế quận Liên Chiểu cam kết không ngừng nỗ lực phấn đấu, hoàn thiện và cải tiến nâng cao hệ thống chất lượng khám chữa bệnh.
- Nâng cao công tác hướng đến người bệnh; tăng cường cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu khám và điều trị của người bệnh; cải thiện môi trường làm việc cho nhân viên y tế; nâng cao hoạt động chuyên môn khám điều trị, chăm sóc điều dưỡng, dinh dưỡng; quản lý cung ứng và sử dụng thuốc; ứng dụng CNTT trong quản lý; triển khai công tác cải tiến chất lượng liên tục nhằm phòng ngừa nguy cơ sai sót, sự cố xảy ra.

- Nâng cấp đồng bộ tất cả các khoa/phòng của bệnh viện để người bệnh được khám và điều trị trong môi trường “Xanh – sạch – Đẹp”, đáp ứng nhu cầu của người bệnh trong điều kiện của Trung tâm.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để từng bước xây dựng bệnh viện thông minh.
- Nâng cao năng lực thực hiện chuyên môn để đáp ứng nhu cầu khám bệnh, điều trị tại bệnh viện, hạn chế chuyên tuyến..

Ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)