

Đak Đoa, ngày 25 tháng 01 năm 2023

BÁO CÁO
Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023

Thực hiện Quyết định số 4747/QĐ-SYT ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023; Công văn số 11/SYT-NVY ngày 03/01/2024 của Sở Y tế về việc triển khai thực hiện Quyết định số 4747/QĐ-SYT ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Bộ Y tế;

Trung tâm Y tế Đak Đoa ban hành Quyết định số: 28/QĐ-TTYT ngày 15/01/2024 về thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023 và Kế hoạch 27/KH-TTYT ngày 15/01/2024 về việc triển khai Kế hoạch tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2023.

Đoàn kiểm tra bệnh viện đã tổ chức tự kiểm tra, đánh giá vào ngày 25/01/2024. Qua công tác tự kiểm tra, đánh giá bệnh viện, kết quả đạt được như sau:

A. THÔNG TIN CHUNG

I. Tình hình nhân lực bệnh viện

Tổng số nhân lực bệnh viện: 93 người. Trong đó:

- Y, Bác sĩ: 22 (*Bác sĩ: CKI: 10; Bác sĩ đa khoa: 12*)
- Dược sĩ: 05 (*Dược sĩ đại học: 2, Trung học: 3*);
- Điều dưỡng: 31 (*Cử nhân điều dưỡng: 14; Cao đẳng điều dưỡng: 16; Điều dưỡng TH: 01*);
- Nữ hộ sinh: 8 (*Cử nhân NHS: 4; Cao đẳng NHS: 04*)
- Kỹ thuật viên Y: 7: (*Cử nhân KTV: 6; Cao đẳng KTV: 1*)
- Hộ Lý: 07
- Cán bộ khác: 13 (*Đại học 8, Trung học: 01; Sơ học: 04*)

II. Cơ cấu tổ chức, phân bố nhân sự bệnh viện:

- Ban giám đốc: 2
- Phòng KH- TC: 10
- Phòng TC-HC: 6
- Phòng điều dưỡng: 1
- Phòng dân số: 2
- Khoa Dược : 5
- Khoa khám bệnh: 9
- Khoa CSSKSS: 9
- Khoa Nội – Nhi – Nhiễm: 11
- Khoa Ngoại - LCK : 6
- Khoa Y HCT- PHCN: 7
- Khoa HSCC : 9
- Khoa xét nghiệm-CĐHA: 8
- Khoa dược: 7

III. Thông tin hoạt động chuyên môn bệnh viện:

1. Công tác khám chữa bệnh:

Thực hiện chỉ tiêu kế hoạch năm 2023 của Sở Y tế giao. Trung tâm Y tế Đak Đoa đã triển khai đạt được những kết quả, như sau:

- Tổng số giường bệnh kế hoạch: 105 giường.
- Giường bệnh thực kê: 140
- Công suất sử dụng giường bệnh kế hoạch: 72,3%
- Công suất sử dụng giường bệnh thực kê: 53,9%
- Tổng số lượt khám bệnh: 46.771 lượt
- Tổng số lượt khám bệnh BHYT chi trả: 44.480 lượt
- Bệnh nhân khám chuyên tuyến trên: 5.349
- Tổng số bệnh nhân điều trị ngoại trú: 885 lượt
- Tổng số bệnh nhân điều trị nội trú: 4.828 lượt
- Kết quả điều trị nội trú:
 - + Số lượt điều trị khỏi: 4.139 lượt
 - + Số lượt điều trị đỡ, giảm: 331 lượt
 - + Tổng số điều trị nội trú chuyển viện: 358 lượt
- Tổng số ngày điều trị nội trú: 27.519 ngày
- Bình quân ngày điều trị nội trú: 5,7 ngày

- Tổng số phẫu thuật tại bệnh viện: 136 ca. Trong đó: Loại 1: 10, loại 2: 43, loại 3: 83
- Tổng số thủ thuật thực hiện tại bệnh viện: 18.200 ca
- Tổng số ca đẻ tại bệnh viện: 417 ca
- Tổng số lượt xét nghiệm tại bệnh viện: 42.976 lượt. Trong đó XN huyết học: 10.410, XN sinh hóa: 29.833; XN vi sinh: 2.733)
- Tổng số chụp XQ: 11.541 ca
- Tổng số người Siêu âm: 10.466 lượt

2. Công tác nghiên cứu khoa học và sinh hoạt chuyên môn

- Số đề tài nghiên cứu khoa học được thực hiện và hội đồng khoa học bệnh viện nghiệm thu: 2 đề tài.
- Tổ chức sinh hoạt chuyên môn, báo cáo chuyên đề: 12 chuyên đề

IV. Thông tin hoạt động tài chính (đơn vị tính 1000 đồng)

- Tổng số các nguồn thu của đơn vị: 17.215.000
- Tổng số các khoản chi của đơn vị: 17.215.000

B. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

I. Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023

Trung tâm Y tế Đak Đoa tiến hành tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện vào ngày 25 tháng 01 năm 2024. Kết quả kiểm tra, đánh giá như sau:

1. Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng (chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc 12 tháng, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10)

- Các Nội dung 1 đã được cập nhật đầy đủ trên phần mềm Quản lý Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện [www.qlbv.vn/ktbv](http://www qlbv.vn/ktbv)

2. Nội dung 2: Đánh giá chất lượng

Áp dụng theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt nam ban hành theo quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế:

- Tổng số lượng tiêu chí áp dụng 82/83 tiêu chí.

- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99 %
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 249
- Điểm trung bình của các tiêu chí: 3,03
- Số lượng tiêu chí mức 1: 2 tiêu chí, tỷ lệ tiêu chí đạt: 2,44 %
- Số lượng tiêu chí đạt mức 2: 14 tiêu chí, tỷ lệ tiêu chí đạt: 17,07 %
- Số lượng tiêu chí đạt mức 3: 45 tiêu chí, tỷ lệ tiêu chí đạt 54,88%
- Số lượng tiêu chí đạt mức 4: 21 tiêu chí, tỷ lệ tiêu chí đạt 25,61 %
- Số lượng tiêu chí đạt mức 5: 0 tiêu chí, Tỷ lệ tiêu chí đạt 0 %
- Số tiêu chí không áp dụng là 1: Mã A4.4 Người bệnh hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế. Lý do, Trung tâm y tế Đak Đoa chưa có chủ trương trong công tác thực hiện xã hội hóa các trang thiết bị y tế.

- Tổng điểm đánh giá Bộ tiêu chí quy đổi: 121,2/200 điểm

3. Nội dung 3: Khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế

- Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú: Tỷ lệ hài lòng 90,7%, điểm: 9 điểm
- Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú: Tỷ lệ hài lòng 83,5%, điểm: 8,3 điểm
- Kết quả khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Tỷ lệ hài lòng 80,8%, điểm: 8 điểm.

-Tổng điểm Khảo sát: 26,3 /30 điểm

4. Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh

- Khoa Hồi sức cấp cứu Bệnh viện Đak Đoa được thành lập theo mô hình Trung tâm Y tế tuyến huyện tại Quyết định số 590/2018/QĐ-UBND ngày 18/12/2018 của UBND tỉnh Gia Lai; Khoa có 10 giường bệnh theo chỉ tiêu kế hoạch. Giường bệnh thực kê 15 giường.

- Nhân lực khoa Hồi sức cấp cứu 09 viên chức (03 bác sĩ; 06 điều dưỡng) Khoa có 02 bác sĩ được đào tạo về hồi sức tích cực 03 tháng.

- Khoa thực hiện tốt công tác thường trực cấp cứu và điều trị bệnh nhân tại khoa hồi sức cấp cứu. Tuân thủ theo Quy chế Cấp cứu, Hồi sức tích cực và Chống độc ban hành theo Quyết định 01/2008/QĐ-BYT ngày 21/01/2008 của Bộ Y tế.

- Tổng điểm đạt: 5/5 điểm

5. Nội dung 5: Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB

- Bệnh viện tham gia mạng lưới hội chẩn từ xa do bệnh TW Huế tổ chức từ năm 2019. Tham gia công tác Chỉ đạo tuyến do Bệnh viện Từ Dũ tổ chức trong năm 2023

- Thực hiện Kế đơn điện tử, liên thông đơn thuốc quốc gia trên hệ thống đơn thuốc Quốc gia. Điểm đạt 5/10

- Tổng điểm đạt: 10/35 điểm

6. Nội dung 6. Kiểm tra việc phản hồi các văn bản phục vụ quản lý

- Công văn số 488/KCB-QLCL&CĐT ngày 25/4/2023: Có triển khai thực hiện: 3/3 điểm.

- Công văn số 616/KCB-QLCL&CĐT ngày 21/5/2023: 0/3 điểm

- Công văn số 1808/KCB-QLCL&CĐT ngày 22/12/2023: 3/3 điểm

- Công văn số 1268/KCB-QLCL&CĐT ngày 22/09/2023: Có báo cáo: 3/3 điểm.

- Công văn số 1489/KCB-QLCL&CĐT ngày 01/11/2023: Có báo cáo: 5/5 điểm

- Công văn số 416/KCB-QLCL&CĐT ngày 12/04/2023: Có báo cáo: 0/3 điểm

- Gửi bài đến Ban tổ chức diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V: 0/3 điểm

- Gửi Poster dự thi tới Sở Y tế và Ban tổ chức diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V: 0/3 điểm

- Tổng điểm đạt: 14/20 điểm

*** Tổng số điểm tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện 6 nội dung:**

điểm đạt 184,1/ 300 điểm

III. Nhận xét những ưu điểm và vấn đề tồn tại

1. Ưu điểm

Với kết quả đạt được trong các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện từ các năm trước, năm 2023 Bệnh viện Đak Đoa tiếp tục củng cố duy trì và tiến hành các hoạt động cải tiến. Kết quả cải tiến đã thực hiện trong năm 2023 đạt được như sau:

*** Phần A. Hướng đến người bệnh**

- Bệnh viện có đầy đủ các bảng chỉ dẫn, rõ ràng, người bệnh được tiếp đón tận tình, hướng dẫn cụ thể.
- Trong năm bệnh viện xây dựng đề án giảm thời gian chờ đợi của người bệnh, triển khai các hoạt động nhằm giảm được thời gian chờ của người bệnh trong khám bệnh.
- Các thủ tục khám bệnh, thanh toán theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng trong khám, chữa bệnh. Tổ chức cấp cứu người bệnh kịp thời, nhanh chóng.
- Thiết lập các bảng thông tin, bảng công khai giá dịch vụ y tế tại các khoa bệnh viện.
- Có sơ đồ chỉ dẫn các quy trình khám chữa bệnh tại khoa khám. Có bảng phân công nhân sự cho từng phòng khám.
- Có quy định thứ tự ưu tiên đối với bệnh cấp cứu. Đảm bảo trực 24/24 giờ.
- Có hệ thống lấy số tự động, đảm bảo công bằng trật tự trong khám bệnh.
- Giường bệnh 100% có nệm, quần áo người bệnh được thay cách nhật, sạch sẽ. Ga nệm không hoen ố. Các khoa có tủ giữ đồ cho người bệnh và thân thân người bệnh.
- Công khai đầy đủ giá dịch vụ y tế tại các khoa.
- Bệnh viện thực hiện tốt việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.
- Bệnh viện xây dựng đề án và triển khai hoạt động 5S tại các khoa phòng bệnh viện.

- Người bệnh được cấp đầy đủ các vật dụng cá nhân cần thiết trong thời gian nằm viện.

- Người bệnh được công khai tiền viện phí và nộp phí thuận tiện.

*** Phần B. Phát triển nguồn nhân lực**

- Bệnh viện xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực giai đoạn 2020 – 2025 và kế hoạch phát triển nguồn nhân lực năm 2024.

- Thực hiện theo dõi các chỉ số liên quan đến nhân lực thống kê của năm trước và xây dựng nhu cầu bổ sung, tuyển dụng hàng năm.

- Bệnh viện ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong quản lý KCB, trong năm xây dựng “Đề án triển khai nâng cấp phần mềm trong quản lý khám chữa bệnh” đảm bảo trích xuất các biểu mẫu theo QĐ 130/QĐ-BYT.

- Bệnh viện xây dựng bảng mô tả công việc các chức danh, nghề nghiệp CBVC được Giám đốc phê duyệt.

- Đảm bảo cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định được vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện.

- Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp hằng năm cũng như được nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, y đức.

- Có kế hoạch đào tạo liên tục, cập nhật kiến thức năm 2023. Có danh sách theo dõi đào tạo, cập nhật kiến thức liên tục.

- Các chế độ chính sách CBVC được thực hiện đảm bảo. Trang phục y tế cho CBVC được may theo quy định trong năm.

- Trong năm đã tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho toàn bộ CBVC.

- Phối hợp với công đoàn tổ chức cho CBVC đi tham quan, nghỉ dưỡng.

*** Phần C. Hoạt động chuyên môn**

- Bệnh viện có sáng kiến ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý hồ sơ bệnh án. Lưu trữ HSBA ngăn nắp, gọn gàng, việc lưu trữ theo năm, chống mốc, mối theo quy định.

- Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, kịp thời. Kiểm tra HSBA theo bảng kiểm đột xuất và định kỳ.

- Xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện DMKT mới trong năm 2023.
- Bệnh viện cập nhật, áp dụng đầy đủ các Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, Quy trình trình của Bộ Y tế ban hành trong năm.
- Các khoa xây dựng Hướng dẫn chẩn đoán, điều trị và Quy trình kỹ thuật dựa trên Hướng dẫn, Quy trình của BHYT phù hợp với điều kiện năng lực chuyên môn của bệnh viện .
- Thực hiện, kiểm tra, giám sát việc tuân thủ hướng dẫn điều trị theo bảng kiểm bệnh viện xây dựng.
- Điều dưỡng trưởng thực hiện tốt công tác đi buồng.
- Triển khai tốt các hoạt động truyền thông, GDSK.
- Tổ trưởng tổ dinh dưỡng có chứng chỉ chuyên ngành về dinh dưỡng.
- Các khoa có đầy đủ tranh ảnh cho công tác truyền thông về dinh dưỡng.
- Khoa xét nghiệm thực hiện tốt công tác nội kiểm, ngoại kiểm.
- Góc truyền thông có đầy đủ các tranh ảnh về tư vấn truyền thông .
- Lãnh đạo khoa dược có trình độ đại học dược.
- Thực hiện việc giám sát phản ứng có hại của thuốc theo quy trình đã xây dựng.
- Có quy trình xử lý thuốc không đảm bảo chất lượng tại bệnh viện.
- Hội đồng thuốc và điều trị có tiến hành phân tích các vấn đề liên quan đến sử dụng thuốc tại các buổi bình bệnh án.

*** Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng**

- Trong năm Bệnh viện đã cập nhật bổ sung các thành viên hội đồng quản lý chất lượng, mạng lưới quản lý chất lượng và tổ quản lý CLBV.
- Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện 2023. Kế hoạch có xác định mục tiêu đầu ra cụ thể.
- Các khoa phòng bệnh viện đã xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng trong năm dựa trên kế hoạch tổng thể của bệnh viện.

- Bệnh viện đã thiết lập hệ thống sự cố y khoa. Xây dựng các quy định, quy trình quản lý sự cố. Trong năm bệnh viện không có xảy ra sự cố y khoa nghiêm trọng.
- Xây dựng bảng kiểm an toàn phẫu thuật, thủ thuật, triển khai đánh giá định kỳ và đột xuất tại các khoa lâm sàng.
- Các khoa phòng có các biển báo gọi nhân viên y tế. Giường bệnh khoa hồi sức cấp cứu có chuông và hướng dẫn gọi nhân viên y tế khẩn cấp.
- Bệnh viện xây dựng Slogan bệnh viện, trang Websites Bệnh viện, các khoa có treo bảng Slogan ...
- Tổ chức sinh hoạt khoa học định kỳ theo kế hoạch.
- Trong năm 2023 triển khai 2 đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở.

*** Phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa;**

- Trong năm bệnh viện đã triển khai tốt công tác truyền thông về sức khỏe sinh sản tại khoa ngoại sản.

2. Những mặt tồn tại, hạn chế

2.1. Về công tác cải tiến chất lượng bệnh viện

Bên cạnh những kết quả đạt được. Bệnh viện vẫn còn những tồn tại hạn chế như:

- Các buồng thủ thuật chưa có máy sưởi ấm (hoặc điều hòa).
- Bảo vệ chưa được đào tạo chuyên nghiệp.
- Không có CBVC có thành tích tốt để nâng lương trước thời hạn.
- Tỷ lệ người quản lý tham gia đào tạo quản lý bệnh viện dưới 60%
- Trong năm không có tổ chức thi kiểm tra tay nghề cho nhân viên mới.
- Bệnh viện chưa có Điều dưỡng được đào tạo có chứng chỉ về chăm sóc Nhi khoa.- Chưa có nhân viên chuyên trách KSNK.
- Các buồng thủ thuật, chưa có hệ thống nước vô khuẩn đầy đủ .
- Chưa xây dựng khẩu phần dinh dưỡng và chế độ ăn tiết chế, chưa thực hiện hội chẩn dinh dưỡng.

- Chưa có cơ sở bán lẻ thuốc trong khuôn viên bệnh viện.
- Tỷ lệ điều dưỡng Nhi chưa đạt 30%. (Mức 1)

2.2. Công tác cấp cứu, hồi sức

- Bệnh viện chưa có bác sĩ được đào tạo sau đại học về chuyên khoa hồi sức cấp cứu.

2.3. Công tác ứng dụng công nghệ thông tin

- Bệnh viện chưa triển khai đặt lịch hẹn khám bệnh.
- Bệnh viện chưa triển khai hội chẩn từ xa với tuyến trên.
- Chưa triển khai bệnh án điện tử.

Trên đây là kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023. Trung tâm Y tế Đak Đoa báo cáo Sở Y tế./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (b/c)
- HĐQLCLBV
- Lưu tổ CTCL,phòng KHTH

**TM.HỘI ĐỒNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG
CHỦ TỊCH**



BS. Vũ Chí Hùng