

Đà Nẵng, ngày tháng 7 năm 2017

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
BỆNH VIỆN 6 tháng đầu năm 2017**

PHẦN A. BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CHUNG

I. TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 79/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 95,2%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 299
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: **3.78**

II. ĐOÀN KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN:

1. ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM:

Công tác cải tiến nâng cao chất lượng của Bệnh viện được lãnh đạo Bệnh viện, lãnh đạo các khoa, phòng, trung tâm quan tâm, bên cạnh các công việc cần rà soát, chấn chỉnh để nâng cao chất lượng còn rất nhiều các hoạt động được tăng cường triển khai nhằm nâng cao chất lượng điều trị, chăm sóc và các hoạt động hướng đến sự hài lòng của người bệnh, cụ thể các hoạt động chính là:

Bổ sung ghế ngồi chờ cho khoa Khám bệnh. Triển khai lắp mới 3 màn hình ti vi khá lớn đưa nhiều nội dung: hoạt động của Bệnh viện, thông tin y học, giáo dục sức khỏe,... để phục bệnh nhân tại khu ngồi chờ khám bệnh, ngồi chờ nhận thuốc, khu bệnh nhân lưu trú cấp cứu.

Triển khai và vận động triển khai thực hiện vệ sinh môi trường, tạo không gian xanh, sạch đẹp, các khoa phòng ngăn nắp hơn;

Triển khai khu điều trị xạ trị bằng máy gia tốc tuyến tính điều trị cho bệnh nhân điều trị tại Trung tâm Ung bướu.

Tổ chức các buổi tập huấn, hội thảo, trao đổi kinh nghiệm chăm sóc và điều trị theo từng lĩnh vực chuyên môn sâu cùng các chuyên gia trong và ngoài nước, với các tổ chức Myo Clinic, Nhật Bản trong các lĩnh vực can thiệp tim mạch, hồi sức cấp cứu (pp 17), nội soi tiêu hóa, cập nhật chẩn đoán và điều trị COPD, thực hành máy thở xâm nhập và không xâm nhập,....

Đặc biệt nhiều khoa đã triển khai và thực hiện thành công 18 kỹ thuật mới cả lĩnh vực lâm sàng và cận lâm sàng; tần suất triển khai các kỹ thuật thường xuyên khi có người bệnh, đó là các kỹ thuật: kỹ thuật xạ trị, ERCP, kỹ thuật tập gia tăng sức bền và tối ưu hóa chức năng đi cho người bệnh tổn thương thần kinh trung ương bằng máy; siêu âm Doppler xuyên sọ; xét nghiệm PCR, xét nghiệm procalcitonin,...

Tổ chức tập huấn được 1 lớp nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức tại bệnh viện cho nhân viên y tế.

Tổ chức tập huấn về thông tin thuốc tại buổi giao ban BV

Tổ chức hướng dẫn phương pháp nghiên cứu khoa học cho nhân viên y tế.

Mời chuyên gia tập huấn công tác kiểm soát nhiễm khuẩn, “xanh-sạch-đẹp”, phòng cháy chữa cháy cho toàn bộ cán bộ viên chức của bệnh viện

Có diễn tập phòng cháy chữa cháy trên quy mô toàn bệnh viện. Nhân viên sử dụng được các phương tiện chữa cháy sẵn có và biết được phương án sơ tán thoát nạn, cứu người.

Đã xây dựng và phát hành bản thông tin thuốc, lưu hành nội bộ trong bệnh viện hàng tháng 1 bản, bắt đầu từ tháng 5/2017.

Tổ chức thành công Hội nghị khoa học điều dưỡng lần thứ 4.

Triển khai hướng dẫn thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng theo tiêu chí, xây dựng đề án cải tiến chất lượng, kết quả 100% các khoa, phòng, trung tâm đều có đề án cải tiến chất lượng.

Tiêu chí mức 5 tăng lên so với năm 2016 là 5 tiêu chí, cụ thể:

– Chất liệu của quần áo người bệnh thoáng mát, thấm mồ hôi, chống nhăn (đối với các quần áo được thay mới từ 2017 trở đi - Tiêu chí A2.3. Mức 4 lên mức 5)

– Cập nhật, bổ sung, cải tiến bản kế hoạch phát triển nhân lực y tế hàng năm dựa trên kết quả đánh giá việc thực hiện kế hoạch phát triển nhân lực y tế (Tiêu chí B1.1 mức 4 lên mức 5).

– Trong 6 tháng đầu năm 2017: Khảo sát sự hài lòng người bệnh đạt kết quả tốt về thái độ ứng xử, giao tiếp, y đức của nhân viên y tế. Không có đơn thư khiếu nại, tố cáo về thái độ ứng xử, giao tiếp, y đức. BV có khoa Nội TM được các phương tiện truyền thông đăng tải ca ngợi, biểu dương (Tiêu chí B2.2 mức 4 lên mức 5).

– Có các viên chức trong diện quy hoạch có trình độ quản lý, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu vị trí quản lý và có thể thay thế lãnh đạo, quản lý đương nhiệm ngay lập tức khi cần thiết hoặc trong tình huống khẩn cấp. Vị trí giám đốc được phát triển từ nguồn nhân lực của bệnh viện, trong diện quy hoạch của bệnh viện (Tiêu chí B4.4 mức 4 lên mức 5).

- Đảm bảo cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng tiết chế (Tiêu chí 7.2 mức 4 lên mức 5).

Một số các hoạt động khác được triển khai:

- Chiều cao của lan can đầu hồi Trung tâm Ung bướu, ngoại Tổng hợp không đủ tiêu chuẩn an toàn theo quy định đã được khắc phục;

- Các thùng rác lớn trong khuôn viên của BV bị hỏng được thay thế thùng mới có đầy đủ nắp đậy,...

2. ĐÁNH GIÁ VỀ TỒN TẠI CHUNG:

2.1. Các nội dung chưa hoàn thành ảnh hưởng đến mức tiêu chí cần đạt trong năm của Bệnh viện, cần ưu tiên triển khai ngay:

Các tiêu chí sẽ chỉ đạt ở mức 1, mức 2 (nếu không được hoàn thành các nội dung): cụ thể có 13 tiêu chí, trong đó 5 tiêu chí mức 1: B3.2; C9.2; C9.4; D2.1; D2.5; mức 2: có 8 tiêu chí B3.4; C2.1; C5.5; C6.1; C6.3; C7.3; C9.3; D2.3.

Các khoa, phòng có nhiều nội dung chính (chưa được triển khai thực hiện hoặc đã đang được triển khai thực hiện nhưng chưa đạt yêu cầu) tồn tại cần giải quyết ngay, cụ thể: HCQT, Dược, KHTH, CNTT, các khoa LS có GB,... *(đính kèm chi tiết nội dung các tiêu chí tồn tại có thể ảnh hưởng đến kết quả cải tiến chất lượng của BV).*

2.2. Các tiêu chí đang được thực hiện sẽ đạt vào cuối năm:

Đề tài nghiên cứu được nghiệm thu và có kế hoạch áp dụng vào thực tiễn

Các tiêu chí liên quan đến nội dung báo cáo, đánh giá triển khai theo lộ trình.

2.3. Các vấn đề tồn tại khác:

Ngoài các vấn đề tồn tại theo tiêu chí, đoàn kiểm tra kiểm tra kho vật tư tiêu hao và hành lang của 1 số khoa, phòng có nhiều đồ hỏng được lưu trữ gây bụi bẩn, ẩm mốc, cụ thể đồ hỏng: bàn, ghế, tủ, máy tính, giấy tờ tài liệu của các khoa đã quá cũ chưa được các bộ phận chức năng liên quan tiến hành cho các khoa hủy.

Vấn đề tồn tại trong quản lý vật tư tiêu hao tại các khoa, phòng, trung tâm đính kèm (được báo cáo riêng).

PHẦN B. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT VÀ CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

1. Đề xuất của đoàn kiểm tra về các vấn đề ưu tiên cần cải tiến:

Đề nghị các khoa, phòng cần triển khai rà soát thực hiện ngay các tiêu chí đang tồn tại trong khả năng để đạt kết quả tối đa các mức tiêu chí theo kế hoạch đề ra đầu năm. Đặc biệt các khoa, phòng có các nội dung các tiêu chí tồn tại có thể ảnh hưởng đến kết quả cải tiến chất lượng của BV

Thanh lý đồ hỏng cho các khoa: Bàn, ghế, tủ, máy vi tính hỏng,... để thực hiện 5S tất cả các khoa, phòng, trung tâm (dưới sự điều phối, hỗ trợ của tổ cộng tác viên thuộc phòng QLCL)

Trang bị hộp có nắp đậy để xét nghiệm cho các khoa lâm sàng có GB

Xem xét trang bị nhiệt độ, nhiệt ẩm kế cho các khoa còn thiếu để theo dõi tại phòng có tủ thuốc, hóa chất (Hầu hết các khoa có tủ thuốc, tủ lạnh để bảo quản thuốc. Tuy nhiên, chỉ một số khoa có điều hòa nhiệt độ (17/29), phần lớn các khoa chưa trang bị nhiệt kế, ẩm kế (13/29) để theo dõi việc bảo quản thuốc).