

BÁO CÁO

Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2017
(Từ ngày 01/10/2016 đến ngày 30/9/2017)

A. THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- Tên bệnh viện : Bệnh viện đa khoa tỉnh Bình Định.
- Địa chỉ : 106 Nguyễn Huệ, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.
- Tuyến : Tỉnh.
- Hạng : I
- Họ và tên Giám đốc Bệnh viện: HỒ VIỆT MỸ
- Họ và tên thư ký Hội đồng kiểm tra: Huỳnh Văn Nghĩa.
- Điện thoại liên hệ: 056.3820898.
- Địa chỉ Email : p.quanlychatluong.bvbd@gmail.com

1. Thành phần Đoàn kiểm tra

- Ông Hồ Việt Mỹ, Giám đốc bệnh viện, Trưởng đoàn.
- Ông Nguyễn Đồng, Phó Giám đốc bệnh viện, Phó trưởng đoàn.
- Ông Nguyễn Hoàng Minh, Phó Giám đốc bệnh viện, Phó Trưởng đoàn.
- Ông Huỳnh Văn Nghĩa, Trưởng phòng Quản lý chất lượng, thư ký.
- Cùng các thành viên của Đoàn kiểm tra được thành lập theo Quyết định số 4460/QĐ-BV ngày 02/10/2017 của Giám đốc Bệnh viện về việc thành lập đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2017 (từ ngày 01/10/2016 đến ngày 30/9/2017).

2. Thời gian kiểm tra

Ngày 10 tháng 10 năm 2017.

3. Địa điểm kiểm tra

Tất cả các khoa, phòng trong toàn Bệnh viện.

4. Nội dung kiểm tra

Kiểm tra Bệnh viện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện đã được ban hành theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam.

B. 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:	278
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:	3,37

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:	5	9	26	38	5	83
6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%):	6,02	10,84	31,33	45,78	6,02	100

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**TS.BS Huỳnh Văn Nghĩa***Ngày 12 tháng 10 năm 2017***GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN****BSCKT Hồ Việt Mỹ**

**PHỤ LỤC,
KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ**

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

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)		
	CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)		
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	4
2	A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	5
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4
5	A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	4
6	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
	CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)		
7	A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	1
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	3
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	3
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4
	CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)		
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	3
	CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)		
14	A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	3
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
18	A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	4
19	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
20	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	3
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	3
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
23	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	3
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	1
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5
CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)			
26	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	4
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	1
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	3
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			
30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	3
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	3
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	1
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)			

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	2
43	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	2
44	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)			
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	4
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4
48	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	4
49	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4
50	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
51	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	3
52	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4
53	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	3
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)			
54	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	4
55	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	4
56	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4
57	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	5
58	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	4
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)			
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	4
60	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	2
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
61	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động được	3
63	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3
64	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3
65	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	3
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
67	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	4
68	C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện	4
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
69	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5
70	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	4
71	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	1
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
72	D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	2
73	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4
74	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3
75	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4
76	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
77	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	4
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	5
79	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
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)			
CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA			
80	E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	2
81	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	4
82	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	2
CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA			
83	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2

2. 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)	1	0	6	11	1	3.58	19
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	1	4	1	4.00	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	1	0	3	1	0	2.80	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	1	5	0	3.83	6
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	2	1	6	4	1	3.07	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	1	2	0	0	2.67	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	1	0	1	0	1	3.00	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	1	0	1	2	0	3.00	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	2	2	0	3.50	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	1	3	12	18	1	3.43	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	1	0	0	1	0	2.50	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	2	0	4	0	3.33	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	0	5	0	4.00	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	2	1	0	3.33	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	0	0	4	1	4.20	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	1	0	1	0	3.00	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	6	0	0	3.00	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	1	2	2	4	2	3.36	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	1	0	0	1	1	3.33	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	2	1	2	0	3.00	5

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	3	0	1	0	2.50	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	2	0	1	0	2.67	3
E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	0	1	0	0	0	2.00	1

3. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ:

TT	Loại thống kê	Nội trú	Ngoại trú	Nhân viên
1	Tổng điểm TB từ mục A đến mục E	4,33	3,93	3,43
2	Tỷ lệ hài lòng chung	91%	77%	45%
3	Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E	A: 4,30 B: 4,37 C: 4,21 D: 4,44 E: 4,38	A: 3,83 B: 3,88 C: 3,97 D: 4,02 E: 3,99	A: 3,28 B: 3,64 C: 3,29 D: 3,50 E: 3,55
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	92,20(19361/210)	85,60(17120/200)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại	100%(210/210)	96%(192/200)	
6	E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài			52%(179/345)
7	E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện			43% (150/345)

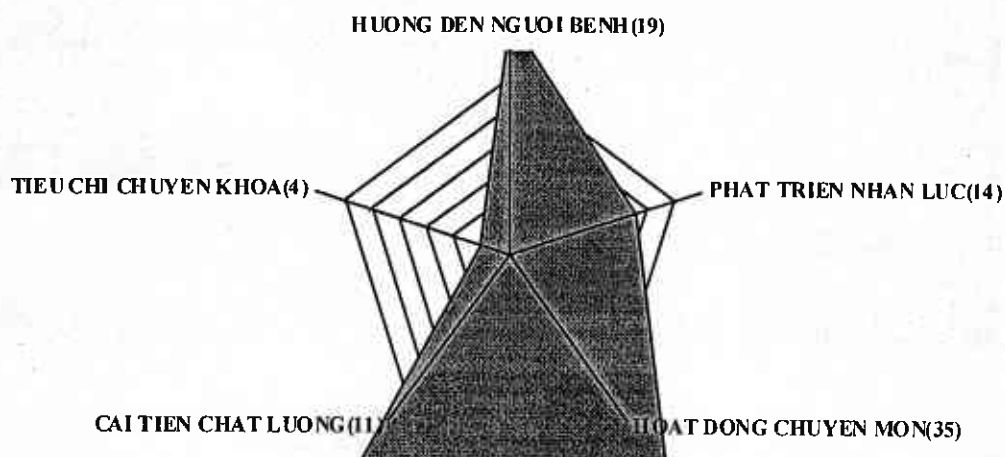
III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian và khối lượng công việc đã thực hiện:

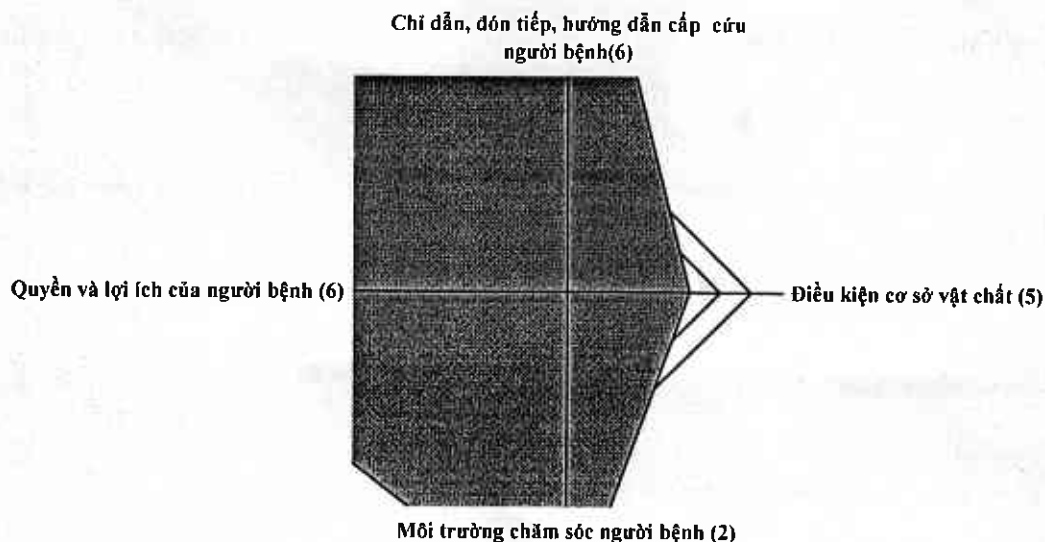
- Thành lập Đoàn kiểm tra và tổ chức kiểm tra vào ngày 10/10/2017.
- Đoàn kiểm tra tổ chức đánh giá chính xác thực tế đạt được tại Bệnh viện.

IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

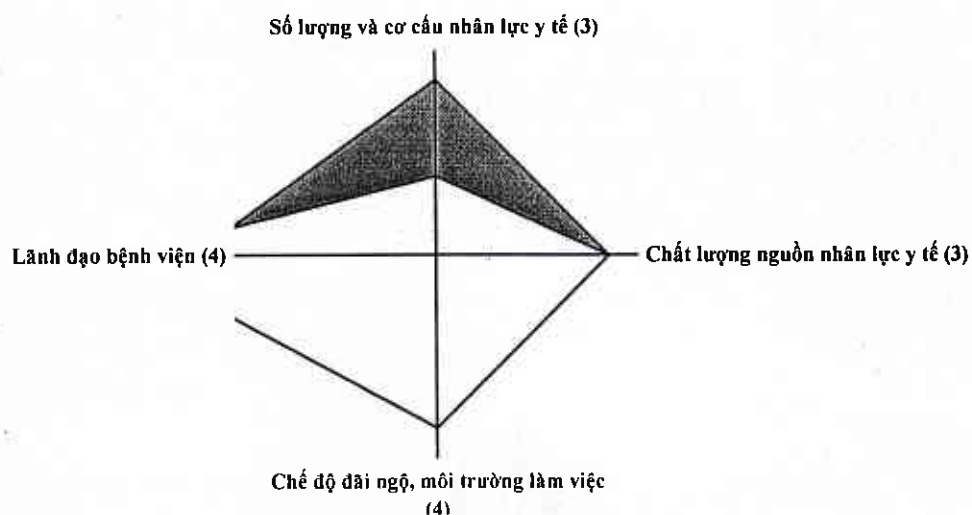
1. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



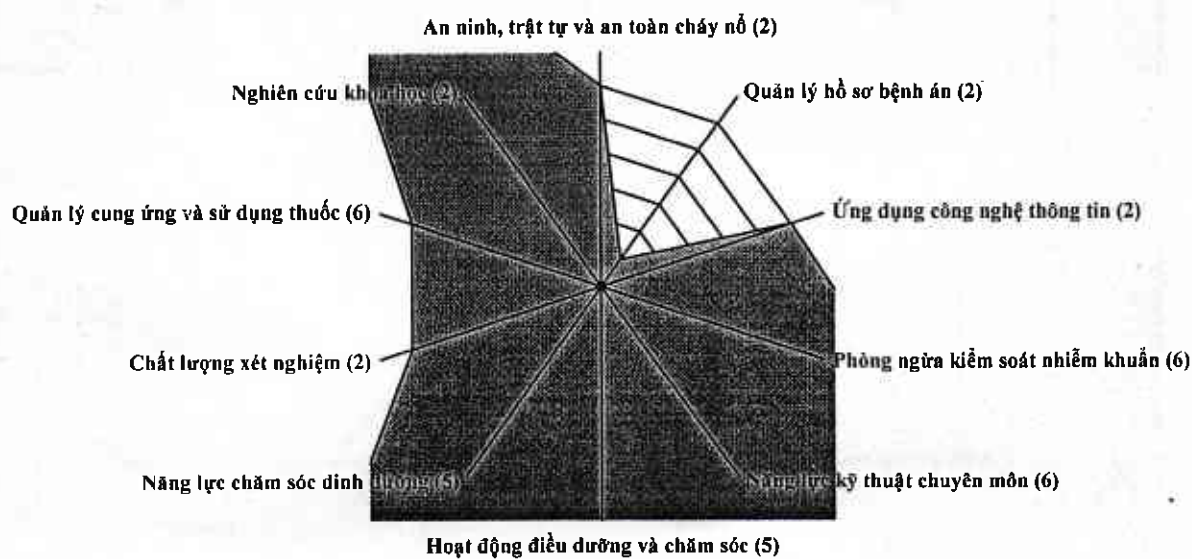
2. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



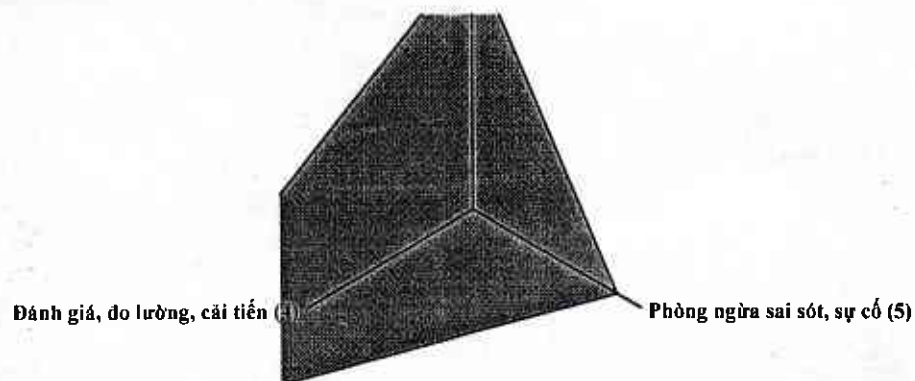
3. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



4. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



5. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)



V. TỰ ĐÁNH GIÁ CÁC ƯU ĐIỂM VÀ VẤN ĐỀ TỒN TẠI

1. Ưu điểm

Bệnh viện đạt mức khá ở một số tiêu chí chất lượng như:

- Có hệ thống chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn người bệnh đến khám bệnh và cấp cứu kịp thời với hệ thống bảng hiệu bệnh viện, bảng hiệu khoa, phòng; các tòa nhà, cầu thang,... được đánh chữ cái, số rõ ràng, dễ tìm thấy.

- Trang bị sơ đồ tổng thể bệnh viện, trang bị vạch màu hướng dẫn người bệnh đến các vị trí làm cận lâm sàng.

- Trang bị tủ giữ đồ cho bệnh nhân và người nhà tại khoa Khám bệnh giúp cho bệnh nhân và người nhà thuận tiện bảo quản đồ đạc trong quá trình đi khám bệnh tại bệnh viện.

- Bệnh viện có hệ thống lấy số tự động giúp người bệnh làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán, làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng,... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên.

- Bệnh viện đã niêm yết tại các điểm tiếp nhận bệnh nhân quy trình KCB (đối với người bệnh có và không có thẻ BHYT); công khai giá thuốc, giá dịch vụ y tế; các bảng hướng dẫn, quy định về quyền và trách nhiệm của nhân viên y tế, của người bệnh và thân nhân người bệnh, quyền lợi của người bệnh có thẻ BHYT.

- Bệnh viện có phương án phân công tăng cường nhân lực tại khoa Khám bệnh, bố trí sẵn 03 phòng khám tăng cường, sẵn sàng tăng cường nhân lực khi có bệnh nhân đến khám đông, giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.

- Ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin mới tại bệnh viện, đáp ứng tốt hơn nhu cầu khám chữa bệnh cho người bệnh. Ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin để quản lý hồ sơ sức khỏe của nhân viên.

- Khoa Dinh dưỡng hướng dẫn, hỗ trợ, kiểm tra, giám sát chế độ dinh dưỡng tại các khoa/phòng điều trị, có phòng tư vấn người bệnh riêng, trong đó có tư vấn cho người bệnh về dinh dưỡng và chế độ ăn bệnh lý trong tuần tại các khoa lâm sàng và hàng tuần tại cuộc họp Hội đồng người bệnh cấp bệnh viện.

- Duy trì khảo sát ý kiến của nhân viên y tế về môi trường làm việc, khảo sát ý kiến của người bệnh/thân nhân người bệnh điều trị ngoại trú và nội trú tại bệnh viện trong các đợt tự kiểm tra bệnh viện nhằm tiếp thu những ý kiến đóng góp, cải thiện hơn nữa chất lượng khám chữa bệnh cũng như môi trường làm việc tại bệnh viện.

- Thực hiện tốt chỉ số chất lượng tại các khoa, phòng trong bệnh viện.

- Duy trì và hoạt động có hiệu quả Thông tư 25/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế. Thực hiện mở hòm thư hàng tuần, tổng hợp và báo cáo Giám đốc để tuyên dương cá nhân và tập thể có nhiều thư khen và giải quyết kịp thời những ý kiến phản ánh của người bệnh/thân nhân người bệnh.

- Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng, cơ cấu chức danh nghề nghiệp nhân lực bệnh viện. Tạo môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế. Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận.

- Thực hiện nhiều đề tài nghiên cứu khoa học cấp bệnh viện, cấp ngành và cấp tỉnh. Các đề tài nghiên cứu này được đưa vào hoạt động chuyên môn tại bệnh viện. Tiếp nhận chuyển giao nhiều kỹ thuật mới, kỹ thuật hiện đại từ tuyến trên, ứng dụng vào hoạt động khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

- Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh trong thời gian điều trị và sau khi ra viện. Hướng dẫn bệnh nhân cách tập luyện, phục hồi chức năng để phòng các biến chứng,...

- Trong năm 2017, bệnh viện triển khai thực hiện 13 chỉ số chất lượng ở 33 khoa/phòng và đạt được các kết quả thiết thực làm cơ sở cho công tác cải tiến chất lượng tại các khoa, phòng.

- Môi trường, cảnh quan trong Bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

2. Một số vấn đề tồn tại

- Phòng làm việc và buồng bệnh tại một số khoa xuống cấp nhiều, tường bị ẩm mốc, thấm.

- Có cá nhân vi phạm y đức ảnh hưởng đến Bệnh viện và ngành Y tế.

- Không còn vị trí để bố trí kho hồ sơ trong khi kho hồ sơ cũ đã hết chỗ, không còn đủ diện tích để kê thêm kệ đựng hồ sơ.

3. Các giải pháp khắc phục

- Đề nghị cấp trên hỗ trợ kinh phí để sửa chữa, hoàn thiện cơ sở vật chất và trang thiết bị tại các khoa, phòng.

- Tăng cường công tác nâng cao y đức cho người cán bộ y tế và vận động mỗi người cán bộ y tế cần thực hiện việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh.

VI. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN

1.1. Phân đầu giảm các tiêu chí chất lượng còn ở mức 1, nâng dần các tiêu chí chất lượng lên mức 2, 3, 4, 5.

1.2. Căn cứ vào kết quả đạt được năm 2017, xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2018 và thực hiện theo kế hoạch đề ra.

1.3. Tăng cường vai trò chủ động của lãnh đạo các khoa, phòng trong hoạt động nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

1.4. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện các tiêu chí đã đề ra; điều chỉnh, bổ sung kịp thời các hoạt động để đạt được mục tiêu.

VII. KẾT LUẬN

Bệnh viện đã tiến hành kiểm tra theo đúng thực tế đạt được tại bệnh viện và cam kết tiến hành cải tiến chất lượng theo kế hoạch đã đề ra./.

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN



TS.BS Huỳnh Văn Nghĩa

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



BSCKII. Hồ Việt Mỹ