

Số: 1530/BC-TTYT

Ninh Phước, ngày 31 tháng 12 năm 2020

## BÁO CÁO

### **Kết quả tự kiểm tra, đánh giá Chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp năm 2020**

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện”;

Căn cứ Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc Ban hành các nội dung kiểm tra đánh bệnh viện năm 2016;

Căn cứ Quyết định số 3088/QĐ-BYT ngày 16/7/2020 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ Tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp;

Thực hiện Công văn số 6057/SYT-KHNVTC ngày 26 tháng 12 năm 2020 của Sở Y tế Ninh Thuận về việc triển khai Quyết định số 5338/QĐ-BYT của Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020.

Trung tâm Y tế Ninh Phước báo cáo tóm tắt kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp năm 2020 như sau:

## **I. TỔNG QUAN**

### **1. Bộ máy tổ chức**

- Bệnh viện xếp Hạng III với tổng số giường theo kế hoạch là 110 giường; Ban Lãnh đạo bệnh viện gồm Giám đốc và 02 Phó Giám đốc; Bệnh viện gồm 04 phòng chức năng, 12 khoa trực thuộc.

### **2. Nhân lực**

Tổng số cán bộ viên chức: **141**. Trong đó:

- Bác sĩ	: 25 (Bs CKII: 02; Bs CKI: 07; Bs: 16)
- Y sĩ	: 25
- Điều dưỡng	: 49 (ĐH: 22; CD: 03; TC: 23; SC: 01)
- Nữ hộ sinh	: 09 (TC: 08; SC: 01)
- Dược sĩ	: 08 (ĐH: 05; CD: 03, TC: 0)
- KTV	: 08 (ĐH: 05; CD: 01; TC: 01; SC: 01)

- Cán bộ khác : 17 (ĐH: 09, TC: 04, SC: 04)

### 3. Công tác khám chữa bệnh năm 2020

- Tổng số lần khám bệnh: 240.625 lượt.
- + Tuyển huyện: 135.799 lượt tăng 2% so với năm 2019
- + Trạm Y tế : 104.826 lượt giảm 20,4% so với năm 2019
- Tổng số lượt bệnh điều trị nội trú: 5.146 lượt giảm 20% so với năm 2019
- Công suất sử dụng giường bệnh đạt 64% (năm 2019: 77%)
- Trong năm 2020 đã triển khai thêm 05 kỹ thuật cận lâm sàng mới:
  - + Xét nghiệm Enterovirus 71 trong bệnh tay chân miệng;
  - + Xét nghiệm Myoglobulin trong chẩn đoán Nhồi máu cơ tim;
  - + Xét nghiệm Procalcitonin trong chẩn đoán nhiễm khuẩn
  - + RF trong Viêm khớp dạng thấp;
  - + Test nhanh Rickettsia;
- Đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở đã được Sở Y tế công nhận: 06 đề tài

## II. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA

### ❖ NỘI DUNG 1: KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

#### 1. Kết quả chung

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 83/83 Tiêu chí
- Tỷ lệ Tiêu chí áp dụng so với 83 Tiêu chí : 100%
- Tổng số điểm của các Tiêu chí áp dụng : 274 Điểm (có hệ số: 294)
- Điểm Trung bình chung của các Tiêu chí : 3,27 Điểm

*Kết quả chung chia theo mức, So sánh với năm 2019*

Kết quả	Mức 1		Mức 2		Mức 3		Mức 4		Mức 5	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Năm	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Số lượng tiêu chí	01	00	14	13	45	35	22	32	01	03
Tỷ lệ các tiêu chí (%)	1,20	0,00	16,87	15,66	54,22	42,17	26,51	38,55	1,20	3,61

\* Số tiêu chí được nâng mức so với năm 2019: 16 tiêu chí

- Từ mức 1 lên mức 2: 01 Tiêu chí (TC: C5.1)
- Từ mức 2 lên mức 3: 03 Tiêu chí (TC: C8.2; D2.4; D2.5)
- Từ mức 2 lên mức 5: 01 Tiêu chí (TC: D3.1)

- Từ mức 3 lên mức 4: 10 Tiêu chí (TC: A2.3; A4.3; B1.3; B2.3; C2.1; C4.5; C5.2; C9.3; C9.5; D3.2)

- Từ mức 3 lên mức 5: 01 Tiêu chí (TC: D1.1)

\* Số tiêu chí hạ mức so với năm 2019: 02 tiêu chí

- Từ mức 3 hạ mức 2: 02 Tiêu chí (TC: C4.6; C9.6)

## **2. Chi tiết kiểm tra, đánh giá**

*(Phụ lục 1: Bảng điểm tự kiểm, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2020)*

### **3. Tự đánh giá về các ưu điểm, nhược điểm và các vấn đề tồn tại**

#### **3.1. Ưu điểm**

- Trong năm 2020 BV Ninh Phước đã nâng mức được 16 tiêu chí (tăng 10 điểm so năm 2019), trong đó nâng từ mức 1 lên mức 2: 01 TC, mức 2 lên 3: 03 TC, mức 2 lên mức 5: 01 TC, mức 3 lên 4: 10 TC, mức 3 lên 5: 01 TC. Cụ thể như sau:

- Năm 2020 Bệnh viện đã đầu tư bổ sung thêm nhiều trang thiết bị, tài sản như tủ đầu giường, đệm giường (> 90%) nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khám chữa bệnh cho bệnh nhân.

- Trong năm bệnh viện đã tuyển dụng đầy đủ số điều dưỡng, bác sĩ theo đúng đề án vị trí việc làm đã xây dựng.

- Chất lượng hồ sơ bệnh án được đánh giá cao từ hình thức đến nội dung (đã bổ sung đầy đủ bảng kiểm đánh giá chất lượng hồ sơ bệnh án)

- Đã có nhà lưu trữ chất thải rắn đạt chuẩn quy định: phòng lưu trữ chất thải lây nhiễm và chất thải nguy hại riêng.

- Trong năm 2020 đã triển khai thêm 05 kỹ thuật cận lâm sàng mới.

- Tham gia ngoại kiểm cho các loại xét nghiệm theo định kỳ, đầy đủ.

- Bảo đảm cung cấp đầu đủ thuốc, vật tư y tế tiêu hao trong và ngoài danh mục cho người bệnh nội trú.

- Nhân viên của tổ quản lý chất lượng tham gia các lớp đào tạo về quản lý chất lượng và có chứng chỉ đạt trên 80%.

- Có tiến hành rà soát tổng thể ít nhất 1 lần trong 1 năm và lập danh sách các vị trí có nguy cơ trượt ngã do thiết kế, do cơ sở hạ tầng không đồng bộ hoặc xuống cấp dẫn tới nguy cơ trượt ngã.

- Hoàn thành 60% các chỉ số chất lượng đã nêu trong bản kế hoạch cải tiến chất lượng chung của toàn bệnh viện.

#### **3.2. Khuyết điểm, vấn đề tồn tại**

- Công suất sử dụng giường bệnh năm 2020: 64% (năm 2019: 77%);

- Hệ thống xử lý chất thải lỏng chưa có kinh phí sửa chữa; hệ thống máy lọc nước rửa tay thực hiện các thủ thuật trang bị chưa đầy đủ tại các khoa thực hiện thủ thuật;

- Chưa có báo cáo phân tích “nguyên nhân gốc rễ” các vấn đề người bệnh thường phàn nàn, thắc mắc xảy ra do lỗi của cá nhân (bác sỹ, điều dưỡng...) hoặc do lỗi chung của toàn bệnh viện, lỗi chung của ngành.

- Chưa thực hiện phòng ngừa chủ động cho nhân viên y tế (như tiêm phòng cho nhân viên có nguy cơ cao, phòng chống một số bệnh dịch theo mùa hoặc theo mô hình bệnh tật của bệnh viện...).

- Lãnh đạo khoa Dược chưa có trình độ sau đại học chuyên ngành dược.

- Hội đồng thuốc chưa tập huấn, đào tạo sử dụng thuốc cho nhân viên ít nhất 2 lần/năm.

- Khoa Dược chưa có cán bộ chuyên trách làm công tác dược lâm sàng và thông tin thuốc.

- Các khoa tự nguyện báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn còn hạn chế.

- Chưa áp dụng mã hóa “Bảng phân loại quốc tế phẫu thuật, thủ thuật” ICD9-CM.

## ❖ NỘI DUNG 2: KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ

### 1. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú, nội trú

#### 1.1. Sự hài lòng người bệnh ngoại trú

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh và thân nhân người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh.

- Số người bệnh khảo sát: 180 người bệnh

- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2019	Năm 2020
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	4,18	4,04
2	Tỉ lệ hài lòng chung	87,01%	85,88%
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	89,43%	86,71%
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	99,15%

#### 1.2. Sự hài lòng người bệnh nội trú

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh tại các khoa nội trú.

- Số lượng khảo sát: 141 người.

- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2019	Năm 2020
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	4,19	4,12
2	Tỉ lệ hài lòng chung	84,95%	81,18%
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	91,32%	91,38%
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	97%	98,89%

### 1.3. Sự hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện

- Đối tượng khảo sát: Người mẹ sinh con
- Số lượng khảo sát: 21 người.
- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2019	Năm 2020
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	4,08	3,8
2	Tỉ lệ hài lòng chung	95,65%	75,98%
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi		93,38
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%

### 2. Kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế

- Đối tượng khảo sát: Viên chức, người lao động công tác tại các khoa, phòng.
- Số lượng khảo sát: 166 người.
- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2019	Năm 2020
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	3,97	3,86
2	Tỉ lệ hài lòng chung	73%	70,70%
3	Tỉ lệ sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	81%	80,72%
4	Tỉ lệ mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	79%	77,71%

## ❖ NỘI DUNG 3: KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ BỆNH VIỆN AN TOÀN PHÒNG CHỐNG DỊCH COVID-19 VÀ CÁC DỊCH BỆNH VIÊM ĐƯỜNG HÔ HẤP CẤP

### 1. Kết quả chung:

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 35/37 Tiêu chí
- Tỷ lệ Tiêu chí áp dụng so với 37 Tiêu chí : 94,6%
- Tổng số điểm không áp dụng cho BV : 06 điểm (TC 5.7 và TC 7.3)
- Tổng số điểm đạt của các Tiêu chí áp dụng : 124 điểm
- Tỷ lệ đạt : 86,1 %
- Phân loại : Bệnh viện an toàn

(Phụ lục II: Bảng điểm tự kiểm tra đánh giá Bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp năm 2020)

## 2. Tự đánh giá về các ưu điểm, nhược điểm và các vấn đề tồn tại

### 2.1. Ưu điểm

- Đã thành lập Ban chỉ đạo phòng, chống dịch và các tổ công tác của bệnh viện.
- Xây dựng kế hoạch ứng phó khi dịch bệnh xảy ra trong bệnh viện.
- Chuẩn bị đầy đủ các phương án ứng phó với tình huống dịch bệnh khi công bố dịch.
- Bố trí sẵn sàng các khu vực cách ly cho nhân viên y tế.
- Tập huấn cho toàn bộ nhân viên về các quy trình phòng, chống dịch bệnh phù hợp với vị trí làm việc.
- Thực hiện tốt các biện pháp phòng ngừa chung như: Đeo khẩu trang, vệ sinh tay trong bệnh viện...
- Chuẩn bị các cơ sở vật chất phục vụ việc sàng lọc và phân luồng bệnh nhân như: Hệ thống biển báo sàng lọc, phân luồng, kiểm tra thân nhiệt, bàn tiếp nhận và phân loại người bệnh, bố trí buồng khám sàng lọc, buồng cách ly cho ca bệnh nghi ngờ...
- Phòng ngừa lây nhiễm một số khu vực tập trung đông người như: Khu vực chờ, xếp hàng khám bệnh, lấy mẫu xét nghiệm, CDHA, quầy thu viện phí...
- Quản lý an toàn người bệnh và người nhà người bệnh: Hạn chế người nhà người bệnh, vận chuyển người bệnh trong bệnh viện...
- Quản lý, theo dõi sức khỏe nhân viên y tế bằng công nghệ thông tin.
- Vệ sinh các bề mặt thường xuyên tiếp xúc trong bệnh viện.
- Khu vực, vị trí có nhiều người qua lại như cổng, tiền sảnh đã có lắp đặt bình chứa dung dịch nước sát khuẩn tay nhanh loại cảm ứng tự động.

### 2.2. Vấn đề tồn tại

- Phương án, kịch bản ổ dịch trong bệnh viện có cách ly nhiều đơn nguyên và cách ly toàn bộ bệnh viện chưa đầy đủ, chi tiết.
- Chưa có kế hoạch hậu cần duy trì trong khu vực cách ly cho nhân viên y tế.
- Chưa có máy quét đo thân nhiệt (máy quét thường hoặc máy quét ghi hình).
- Kế hoạch đặt lịch hẹn khám qua mạng mới triển khai chưa hiệu quả.
- Các khoa lâm sàng bố trí sẵn sàng ít nhất một buồng cách ly tạm thời theo quy định chưa đầy đủ.
- Chưa cung cấp suất ăn, nước uống đầy đủ cho người bệnh tại các khoa trong quá trình nằm viện.
- Nhà thuốc chưa trang bị tủ cực tím khử khuẩn tiền mặt hoặc triển khai hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.
- Chưa triển khai chăm sóc toàn diện cho toàn bộ người bệnh chăm sóc cấp I tại toàn bộ các khoa.

### III. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG NĂM 2021

- Tiếp tục cải tiến chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0 và Bộ tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp.

- Cải tiến khắc phục những tồn tại nêu trên.
- Nỗ lực duy trì các mức mà các tiêu chí đã đạt được, không để xuống mức.
- Phân đầu giảm các tiêu chí mức 2, đồng thời nâng các tiêu chí lên mức 4 và mức 5.
- Nâng cao chất lượng lâm sàng, phát triển các kỹ thuật theo đúng phân tuyến kỹ thuật; triển khai thực hiện các kỹ thuật mới; thường xuyên sinh hoạt khoa học, bình bệnh án, bình đơn thuốc, phiếu chăm sóc định kỳ hàng tháng.
- Quan tâm nhiều hơn về kiểm soát chống nhiễm khuẩn, xử lý chất thải.
- Khuyến khích viên chức tự nguyện báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn, ngăn ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh.
- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát kỹ năng giao tiếp của nhân viên, nâng cao năng lực thực hiện chuyên môn, hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Nâng cao công suất sử dụng giường bệnh đạt trên 85%.
- Xây dựng Phương án, kịch bản ổ dịch trong bệnh viện chi tiết, đầy đủ các tình huống cách ly nhiều đơn nguyên và cách ly toàn bộ bệnh viện.
- Tổ chức diễn tập những kịch bản tình huống ứng phó dịch bệnh và tiến hành rút kinh nghiệm, điều chỉnh kịch bản sau diễn tập.

Trên đây là kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và Bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp năm 2020 năm./.

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế;
- Đoàn Kiểm tra;
- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHNV-TC.



**BS CKII. Quảng Đại Hương**