

Số: 749/BC-TTYT

Ninh Phước, ngày 23 tháng 7 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 6 tháng đầu 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;

Thực hiện Công văn số 3031/SYT-KHNV ngày 03 tháng 7 năm 2020 của Sở Y tế Ninh Thuận về việc tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2020.

Bệnh viện 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 6 tháng đầu 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 : 143. Trong đó:

- Bác sĩ : 27 (Bs CKII: 02; Bs CKI: 07; Bs: 18)
- Y sĩ : 27
- Điều dưỡng : 47 (ĐH: 21; CĐ: 03; TC: 22; SC: 01)
- Nữ hộ sinh : 09 (TC: 08; SC: 01)
- Dược sĩ : 09 (ĐH: 03; CĐ: 03, TC: 03)
- KTV : 07 (CĐ: 01; TC: 05; SC: 01)
- Cán bộ khác : 17 (ĐH: 09, TC: 04, SC: 04)

##### 3. Công tác khám chữa bệnh 6 tháng đầu năm 2020

- Tổng số lần khám bệnh: 108.954 lượt.
- + Bệnh viện: 57.735 lượt giảm 7% so với 6 tháng đầu năm 2019
- + TYT: 51.219 lượt giảm 20% so với 6 tháng đầu năm 2019
- Tổng số lượt bệnh điều trị nội trú (BV): 2.105 lượt giảm 34% với 6 tháng đầu năm 2019 (3.197 lượt).

- Công suất sử dụng giường bệnh đạt 47% (6 tháng đầu năm 2019: 70,2%)
- Trong 6 tháng đầu năm 2020 đã triển khai thêm 03 kỹ thuật cận lâm sàng mới:
  - + Xét nghiệm Enterovirus 71 trong bệnh tay chân miệng;
  - + Xét nghiệm Myoglobin trong chẩn đoán Nhồi máu cơ tim;
  - + Xét nghiệm Procalcitonin trong chẩn đoán nhiễm khuẩn
- Đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở đã được Sở Y tế phê duyệt đề cương: 07 đề tài

## II. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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 : 269 Điểm (có hệ số: 288)
- Điểm Trung bình chung của các Tiêu chí : 3,20 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 |
| Số lượng tiêu chí      | 01    | 00   | 14    | 12    | 45    | 41    | 22    | 28    | 01    | 02   |
| Tỷ lệ các tiêu chí (%) | 1,20  | 0.00 | 16,87 | 14,46 | 54,22 | 49,40 | 26,51 | 33,73 | 1,20  | 2,41 |

\* Số tiêu chí được nâng mức so với năm 2019: 10 tiêu chí

- Từ mức 1 lên mức 2: 01 Tiêu chí (TC: C5.1)
- Từ mức 2 lên mức 3: 02 Tiêu chí (TC: D2.4; D2.5)
- Từ mức 2 lên mức 4: 01 Tiêu chí (TC: D3.1)
- Từ mức 3 lên mức 4: 05 Tiêu chí (TC: A1.6; A2.3; A4.3; C2.1; C9.5)
- Từ mức 3 lên mức 5: 01 Tiêu chí (TC: D1.1)

### 2. Chi tiết kiểm tra, đánh giá

*(Đính kèm kết quả tự kiểm, đánh giá chất lượng 6 tháng năm 2020)*

## III. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM, NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

### 1. Ưu điểm

- Trong 6 tháng năm 2020 BV Ninh Phước đã nâng mức được 10 tiêu chí (tăng 12 điểm so năm 2019), trong đó nâng từ mức 1 lên mức 2: 01 TC, mức 2 lên 3: 02 TC, mức 2 lên mức 4: 01 TC, mức 3 lên 4: 05 TC, mức 3 lên 5: 01 TC. Cụ thể như sau:

- 6 tháng 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.

- Có phần mềm máy tính tự động chọn trình tự các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo phương án tối ưu, khoa học nhất cho người bệnh, giảm thời gian chờ đợi, tránh quá tải cục bộ tại các phòng cận lâm sàng.

- 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)

- Có tiến hành khảo sát, đánh giá về tình hình thực hiện thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc tại bệnh viện, trong đó có chỉ ra những nhược điểm, hạn chế cần khắc phục và đề xuất các khuyến cáo, giải pháp cải tiến chất lượng

- 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.

## 2. Khuyết điểm, vấn đề tồn tại

- Công suất sử dụng giường bệnh 6 tháng năm 2020: 47,7% (6 tháng đầu năm 2019: 75,6%);

- Trong năm đơn vị chưa tuyển dụng được bác sĩ mới.

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

- 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.

## IV. 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

#### a. 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 | 6 tháng đầu Năm 2020 |
|-----|---------------------------------------|----------|----------------------|
| 1   | Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E | 4,18     | 4,22                 |
| 2   | Tỉ lệ hài lòng chung                  | 87,01%   | 89,64%               |
| 3   | Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi        | 89,43%   | 90,18%               |
| 4   | Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại      | 100%     | 100%                 |

Ý kiến khác: Đề nghị bệnh viện có quy định ưu tiên cho người lớn tuổi; cho bệnh nhân già yếu được ủy quyền cho người thân nhận thuốc thay.

b. Sự hài lòng người bệnh nội trú:

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

- Số lượng khảo sát: 14 người.

- Kết quả khảo sát:

| Stt | Loại thống kê                         | Năm 2019 | 6 tháng đầu Năm 2020 |
|-----|---------------------------------------|----------|----------------------|
| 1   | Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E | 4,19     | 4,21                 |
| 2   | Tỉ lệ hài lòng chung                  | 84,95%   | 89,98%               |
| 3   | Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi        | 91,32%   | 90,88%               |
| 4   | Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại      | 97%      | 99,29%               |

c. 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 | 6 tháng đầu 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 đang công tác tại các khoa, phòng.

- Số lượng khảo sát: 84 người.

- Kết quả khảo sát:

| Stt | Loại thống kê   | Năm 2019 | 6 tháng đầu Năm 2020 |
|-----|---|----------|----------------------|
| 1   | Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E                 | 3,97     | 3,94                 |
| 2   | Tỉ lệ hài lòng chung                                  | 73%      | 73,4%                |
| 3   | Tỉ lệ sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài        | 81%      | 82,14%               |
| 4   | Tỉ lệ mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện | 79%      | 80,95%               |

#### V. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG 6 THÁNG CUỐI NĂM 2020

- Tiếp tục cải tiến chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0
  - 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%.
- Trên đây là kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2020./.

Nơi nhận:

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



BS CKII. Quảng Đại Hương

