

BIÊN BẢN

**Kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện và khảo sát sự hài lòng
người bệnh, nhân viên y tế năm 2022**

I. Thời gian: Hồi 7h00 ngày 06 tháng 6 năm 2023

II. Địa điểm: Trung tâm Y tế huyện Đà Bắc

III. Thành phần:

3.1. Đoàn kiểm tra:

- * **Trưởng đoàn:** Bà Hoàng Thị Thủy - Phó Giám đốc Sở Y tế
- * **Phó trưởng đoàn:** Bà Lê Thị Thanh Hòa - TP Nghiệp vụ Y.
- * **Thư ký:** Bà Đinh Thị Huyền Ngọc - Chuyên viên Phòng Nghiệp vụ Y.
- * **Các thành viên**
 - Ông Quách Ninh Bách - Thanh tra Sở Y tế.
 - Ông Vũ Duy Hiếu - Chuyên viên Phòng TC-HC.
 - Bà Nguyễn Thị Tuyết - Chuyên viên phòng TC - HC.
 - Bà Bùi Thị Duyên - Phó trưởng Phòng Nghiệp vụ Dược.
 - Bà Trịnh Huyền Trang - Chuyên viên phòng KH - TC.
 - Ông Vũ Quốc Hải - Chuyên viên phòng Nghiệp vụ Y.
 - Bà Bùi Thị Sứ - Chuyên viên phòng Nghiệp vụ Y.
 - Bà Cao Thị Phụng - PTP QLCL Bệnh viện đa khoa tỉnh.
 - Bà Nguyễn Thị Thuý - PTP Điều dưỡng Bệnh viện đa khoa tỉnh
 - Ông Trần Trọng Phương - CB khoa Dược Bệnh viện đa khoa tỉnh
 - Bà Quách Thị Trang - ĐDT Khoa KSNK Bệnh viện đa khoa tỉnh
 - Bà Đinh Thị Hải Yến - PTK CSSKSS TTKSBT tỉnh
 - Ông Trần Phúc Quỳnh - PTK PCB truyền nhiễm TTKSBT tỉnh
 - Ông Lê Hồng Bình - PTK Xét nghiệm - CDHA TTKSBT tỉnh
 - Bà Nguyễn Thị Thủy - CB khoa TTGDSK TTKSBT tỉnh

3.2. Đơn vị được kiểm tra:

- Ông Trần Hồng Quân - Giám đốc TTYT huyện Đà Bắc
- Bà Phạm Thị Tuyết - PGĐ TTYT huyện Đà Bắc

- Ông Nguyễn Phúc Thắng - TP KHNH và ĐD TTYT huyện Đà Bắc
- Ông Hà Văn Chàng - TP Tổ chức hành chính và Tài chính kế toán
- Lãnh đạo các khoa, phòng của Trung tâm.

IV. Kết quả kiểm tra:

4.1. Kết quả kiểm tra, đánh giá theo Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 của Bộ Y tế.

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm Đoàn kiểm tra chấm
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 20 điểm - Nhập thiếu: 5 điểm - Không nhập: 0 điểm	20 điểm	20 điểm
2	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	-Kết quả đánh giá nhân với 30	150 điểm	98,7 điểm
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	- Tỷ lệ % hài lòng NB nội trú quy ra theo thang điểm 10 (ví dụ 80% thì được 8 điểm) - Tỷ lệ % hài lòng NB ngoại trú quy ra thang điểm 10 - Tỷ lệ % hài lòng NVYT quy ra thang điểm 10 <i>Trong trường hợp bệnh viện chỉ tập trung khảo sát hài lòng nhân viên y tế: tỷ lệ hài lòng theo thang điểm 10 nhân với 3</i>	10 điểm 10 điểm 10 điểm	điểm điểm điểm
4	Kiểm tra công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19	- Có rà soát đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến ít nhất 6 lần trong năm - Kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn (bản 2.0 thí điểm), tỷ lệ % quy ra thang điểm 10 và làm tròn điểm.	10điểm 10điểm	8.4 điểm 9.4 điểm

- Phòng Nghiệp vụ Dược: 6.5 điểm
- Phòng Kế hoạch - Tài chính: 7,4 điểm
- Phòng Tổ chức - Hành chính: 6 điểm

Tổng: 34 điểm

Tổng kết quả: 73,44/100 điểm.

V. Nhận xét của Đoàn kiểm tra:

5.1. Theo Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 của Bộ Y tế.

5.1. 1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện:

- Đã nhập đầy thông tin trên phần mềm quản lý của Bộ Y tế.

5.1.2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện:

- Về công tác chuyên môn:

*** Ưu điểm:** Cơ bản đảm bảo các hoạt động chuyên môn cụ thể như: Triển khai các văn bản hướng dẫn của BHYT tới các khoa lâm sàng, danh mục bệnh thường gặp được phổ biến tới nhân viên y tế tại các khoa, có đầy đủ sổ ghi chép giao ban chuyên môn, hội chẩn thuốc, biên bản kiểm tra, giám sát các hoạt động chuyên môn tại khoa phòng. Danh mục kỹ thuật theo phân tuyến của đơn vị đạt trên 60%.

*** Tồn tại:**

- Việc giám sát tuân thủ hướng dẫn chẩn đoán, quy trình kỹ thuật cho đối tượng là bác sĩ còn ít; việc xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán, điều trị cần cập nhật thường xuyên và triển khai tới tất cả các khoa.

- Năm 2022, đơn vị chưa có rà soát và đề nghị phê duyệt danh mục kỹ thuật, cần có kế hoạch đề nghị phê duyệt bổ sung DMKT hàng năm.

- Về công tác nghiên cứu khoa học:

*** Ưu điểm:** Hàng tháng đơn vị tổ chức sinh hoạt khoa học theo chuyên đề, hàng năm đơn vị tích cực tham gia nghiên cứu khoa học cấp ngành, năm 2022 có 05 đề tài cấp ngành được công nhận.

*** Tồn tại:** Nội dung sinh hoạt khoa học định kỳ cần tập trung vào nội dung các hướng dẫn chẩn đoán mới, quy trình kỹ thuật mới do BHYT ban hành; khuyến khích cán bộ tích cực tham gia sáng kiến kinh nghiệm, cải tiến kỹ thuật tại đơn vị.

- Về công tác lưu trữ hồ sơ bệnh án: Hồ sơ bệnh án của bệnh nhân được lưu giữ ngăn nắp tại kho, lưu trữ trên phần mềm để tìm kiếm, tra cứu.

- Về công tác cải tiến chất lượng bệnh viện:

*** Ưu điểm:**

Đơn vị đã xây dựng bộ chỉ số bài bản theo Quyết định 7051/QĐ-BYT ngày 29/11/2016 của Bộ Y tế

*** Tồn tại:**

- Đơn vị chưa xây dựng Đề án cải tiến chất lượng riêng của từng Khoa, phòng. Chưa có nhân viên quản lý chất lượng chuyên trách. Trên trang thông tin điện tử cập nhật bổ sung danh mục giá theo Thông tư số 39/2018/TT-BYT của Bộ Y tế.

- Việc tra cứu văn bản chỉ đạo trên hệ thống văn bản còn khó khăn, các báo cáo phản hồi cần được lưu trữ.

- Về cơ sở hạ tầng, kế hoạch phát triển đơn vị:

*** Ưu điểm:** Đơn vị được đầu tư xây mới, sửa chữa cải tạo các khoa phòng về cơ bản đảm bảo nhu cầu KCB; người bệnh không có hiện tượng nằm ghép giường. Sức khỏe và đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm như: KSK hàng năm, đảm bảo chế độ nghỉ phép, nghỉ dưỡng, có sân chơi thể thao cho nhân viên. Đơn vị đã có bản kế hoạch phát triển bệnh viện giai đoạn đến 2025, công khai cho nhân viên y tế. Đã công khai bảng giá dịch vụ tại khu tiếp đón khoa khám bệnh và trên trang thông tin điện tử của đơn vị.

*** Tồn tại:** Tại khoa truyền nhiễm cơ sở hạ tầng đã xuống cấp, một số cửa có hiện tượng mối, mục; tường có chỗ còn bong tróc; còn hiện tượng bệnh nhân nam và nữ nằm chung phòng. Tại khoa xét nghiệm chỉ có 1 nhà vệ sinh dành cho cả nam và nữ, chưa có giá đựng ống bệnh phẩm trong nhà vệ sinh. Các khoa chưa có nhà vệ sinh dành riêng cho người khuyết tật hoặc các phương tiện hỗ trợ người khuyết tật; kế hoạch phát triển bệnh viện có một vài chỉ tiêu giải pháp đến thời điểm nay không còn phù hợp với thực tế của đơn vị.

- Về công tác kiểm soát nhiễm khuẩn: Bệnh viện đã kiện toàn Hội đồng và mạng lưới kiểm soát nhiễm khuẩn theo quy định. Bệnh viện đã ban hành các hướng dẫn về phòng ngừa chuẩn, có quy trình xử lý các trường hợp rủi ro phơi nhiễm với các bệnh nguy hiểm. Đã xây dựng kế hoạch chương trình rửa tay và tập huấn cho toàn thể nhân viên y tế của đơn vị, đã thực hiện giám sát nhiễm khuẩn bệnh viện tại khoa trọng điểm.

- Về công tác điều dưỡng:

*** Ưu điểm:** Đã xây dựng mô tả công việc cho các vị trí của điều dưỡng và xây dựng kế hoạch hoạt động công tác điều dưỡng; người bệnh được tư vấn giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh khi vào điều trị nội trú tại Bệnh viện và được hướng dẫn hỗ trợ tập phục hồi chức năng khi có nhu cầu.

*** Tồn tại:** Hệ thống nhân lực điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên còn thiếu nhiều, chưa đáp ứng được các hoạt động chuyên môn tại các khoa lâm sàng (do tách các khoa lâm sàng).

- Về Công tác dinh dưỡng tiết chế:

*** Ưu điểm:**

- Bệnh viện đã có căng tin. Người bệnh được phân loại và xác định nguy cơ dinh dưỡng khi vào nhập viện, được tư vấn và hướng dẫn chế độ ăn đầy đủ kịp thời, phù hợp với tình trạng bệnh.

- Tại thời điểm kiểm tra bệnh án đã được ghi đầy các chỉ số chiều cao cân nặng, chỉ số BMI.

***Tồn tại:**

- Bệnh viện chưa tổ chức cung cấp xuất ăn bệnh lý cho từng đối tượng người bệnh, khu vực chế biến thức ăn đảm bảo nguyên tắc 1 chiều; chưa có tủ riêng biệt để lưu mẫu thức ăn theo đúng quy định, việc lưu mẫu thức ăn chưa đúng quy định

- Chưa có góc truyền thông dinh dưỡng tại một số khoa lâm sàng

- Về công tác xét nghiệm:

*** Ưu điểm:** Đơn vị đã thực hiện hoạt động nội kiểm và ngoại kiểm.

*** Tồn tại:** Chưa thiết lập được hệ thống quản lý chất lượng xét nghiệm; chưa thực hiện hiệu chuẩn, hiệu chỉnh thiết bị xét nghiệm chưa thường xuyên, chưa ban hành kế hoạch lộ trình xây dựng phòng xét nghiệm đạt tiêu chí theo quy định tại Quyết định 2429/QĐ-BYT ngày 12/6/2017 của Bộ Y tế.

- Chưa đầy đủ nội dung về nhật ký máy tại khoa xét nghiệm

- Về hoạt động Công nghệ thông tin:

***Ưu điểm:** Đơn vị đã triển khai khám sức khỏe cấp giấy phép lái xe, giấy chứng sinh, giấy chứng tử trên môi trường trực tuyến; đơn vị đã thực hiện kê đơn thuốc điện tử.

***Tồn tại:** Tỷ lệ đơn thuốc điện tử chuyển đầy lên cổng đơn thuốc quốc gia còn thấp, đơn thuốc điện tử chưa được ký số.

- Về hoạt động CSSKSS, Nhi khoa:

***Ưu điểm:** Cơ sở vật chất, TTB, bố trí các phòng chức năng đáp ứng theo quy định của BHYT; nhân lực có BSCKI sản, có hộ sinh và điều dưỡng đáp ứng được hoạt động KCB của chuyên ngành sản; Khoa nhi đã có Bs chuyên khoa I Nhi.

***Tồn tại:** Chưa có đơn nguyên sơ sinh, chưa có Bs được đào tạo về cấp cứu sơ sinh.

- **Việc khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế:** Trong năm 2022 đơn đã xây dựng kế hoạch và báo cáo kết quả khảo sát.

5.1.3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế:

- Chỉ số hài lòng của người bệnh ngoại trú đạt 97,4%.
- Chỉ số hài lòng của người bệnh nội trú đạt 97,9%.
- Chỉ số hài lòng của nhân viên y tế đạt trên 98%.

5.1.4. Kiểm tra công tác an toàn phòng chống dịch COVID- 19:

Về cơ bản đảm bảo các tiêu chí phòng chống dịch COVID-19 trong bệnh viện. Đề nghị đơn vị bổ sung dung dịch sát khuẩn nhanh tại Khoa khám bệnh, cán bộ y tế thực hiện nghiêm túc việc đeo khẩu trang và nhắc nhở người bệnh cũng như người nhà bệnh nhân tuân thủ 2K trong bệnh viện, đặc biệt là đeo khẩu trang.

Đề nghị đơn vị thực hiện hoạt động báo cáo bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống COVID-19 đầy đủ (năm 2022 thực hiện 5 lần/6 lần, năm 2023 chưa thực hiện lần năm).

5.1.5. Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID- 19 và người bệnh khác:

Đơn vị đã có khoa Hồi sức cấp cứu, hồi sức tích cực; có 03 bác sĩ đã được tập huấn về hồi sức cấp cứu

5.1.6. Áp dụng công nghệ trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB:

Thực hiện nâng cấp hạ tầng CNTT phục vụ triển khai bệnh án điện tử.

5.1.7. Việc phản bồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước:

- Về cơ bản đơn vị có phản hồi kịp thời, tuy nhiên quá trình triển khai còn phát hiện một số văn bản còn chậm, do nguyên nhân khách quan.

5.2. Theo Quản lý, chức năng, nhiệm vụ của các Phòng thuộc Sở Y tế.

5.2.1. Phòng Nghiệp vụ Y:

*** Ưu điểm:**

- Đã xây dựng kế hoạch hướng dẫn thực hành KCB của đơn vị đầy đủ.
- Lưu trữ hồ sơ đăng ký thực hành, cấp giấy xác nhận thực hành, KCB đầy đủ.

- Lập hồ sơ cấp CCHN, GPHĐ khám chữa bệnh đầy đủ kịp thời.
- Thực hiện việc ĐKHN tương đối đầy đủ, kịp thời.

*** Tồn tại:**

- Bản nhận xét của người hướng dẫn thực hành chưa kịp thời.
- Chưa cập nhật đầy đủ ĐKHN trên hệ thống phần mềm BHYT.
- Chưa có kế hoạch đào tạo, cập nhật kiến thức y khoa liên tục.

5.2.2. Phòng Nghiệp vụ Dược:

***Ưu điểm:** Về cơ bản công tác dược tại đơn vị được thực hiện theo đúng quy định. Có xây dựng và thực hiện các quy trình chuyên môn, các quy trình thao tác chuẩn liên quan đến công tác dược; kiểm soát được số lượng thuốc thông qua phần mềm bệnh viện.

***Tồn tại:** Chưa đảm bảo cung ứng thuốc, vật tư tiêu hao liên tục, có tình trạng gián đoạn.

Cơ sở bán lẻ thuốc trong khuôn viên của đơn vị chưa được cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược và Giấy chứng nhận “Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc” (GPP)

5.2.3. Phòng Thanh tra:

- Đơn vị đã có Quyết định thành lập Ban thanh tra nhân dân, định kỳ ban thanh tra nhân dân kiểm tra giám sát theo quy định; Công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư tố cáo về cơ bản đúng quy định; không có đơn thư khiếu nại, tố cáo kéo dài; đơn vị đã xây dựng và báo cáo công tác phòng chống tham nhũng, báo cáo việc kê khai tài sản đúng theo quy định.

- Đơn vị cần hướng dẫn kê khai tài sản thu nhập cá nhân lần đầu đối với các trường hợp được bổ nhiệm lần đầu tiên.

Tồn tại: Đơn vị còn có đơn thư kéo dài chưa được giải quyết

5.2.4. Phòng Tổ chức - Hành chính:

*** Ưu điểm:** Đơn vị đã triển khai thực hiện công tác tổ chức hành chính đáp ứng yêu cầu theo quy định; có phân công cụ thể nhiệm vụ cho từng viên chức thực hiện nhiệm vụ.

*** Tồn tại:**

- Chưa đề xuất các giải pháp áp dụng các kết quả đánh giá về cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Có cán bộ là lãnh đạo bị kỷ luật ở mức cảnh cáo năm 2022.

5.2.5. Phòng Kế hoạch - Tài chính:

Đơn vị đã xây dựng kế hoạch hàng năm và giao chỉ tiêu cụ thể cho các khoa phòng. Quy chế chi tiêu nội bộ và báo cáo tài chính được công khai tại Hội nghị CBCNV. Tuy nhiên thu nhập tăng thêm cho cán bộ còn thấp.

VI. Kiến nghị:

- Cần bổ sung thêm bình cứu hoả tại hành lang các khoa phòng, phòng lưu trữ hồ sơ.

- Các biển cảnh báo cần bổ sung thêm các hình ảnh trực quan như biển cảnh báo trơn trượt cần có hình ảnh minh hoạ và kích thước biển đảm bảo to, rõ ràng.

- Hàng năm đơn vị tiếp tục rà soát và phê duyệt bổ sung danh mục kỹ thuật mới.

- Tăng cường công tác nghiên cứu khoa học, ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật trong công tác khám chữa bệnh, báo cáo kết quả ứng dụng hàng năm. Khuyến khích cán bộ cải tiến kỹ thuật nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại đơn vị.

- Đơn vị khẩn trương xây dựng và ban hành kế hoạch lộ trình xây dựng phòng xét nghiệm đạt tiêu chí theo quy định tại Quyết định 2429/QĐ-BYT ngày 12/6/2017 của Bộ Y tế Tăng cường triển khai kê đơn điện tử;

- Khẩn trương xây dựng kế hoạch phát triển bệnh viện giai đoạn đến 2025 và tầm nhìn đến 2030 trình lãnh đạo Sở phê duyệt.

- Khắc phục những tồn tại của đoàn kiểm tra đã nhận xét.

VII. Ý kiến của đơn vị được kiểm tra:

Đơn vị hoàn toàn nhất trí với các ý kiến nhận xét, đánh giá của đoàn kiểm tra.

Đà Bắc, ngày 06 tháng 6 năm 2023

ĐƠN VỊ ĐƯỢC KIỂM TRA



GIÁM ĐỐC
Trần Hồng Quân

ĐẠI DIỆN ĐOÀN KIỂM TRA



Nguyễn Thị Thuý