

S : 1357 /BC - NDG

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 23 tháng 11 năm 2017

BÁO CÁO ÁNH GIÁ CH T L NG B NH VI N N M 2017
(B n công b thông tin i n t)

- B nh vi n ã tri n khai B Tiêu chí ch t l ng b nh vi n Vi t Nam (phiên b n 2.0) và mang l i nh ng hi u qu nh sau:

I. K t qu ánh giá ch t l ng b nh vi n:

Tri n khai tiêu chí ch t l ng b nh vi n góp ph n nâng cao ch t l ng i u tr , ch m sóc và ph c v ng i b nh. K t qu t ki m tra, ánh giá t ch t l ng t t v i t l các m c tiêu chí nh sau:

- M c 1: 0%
- M c 2: 1.20%
- M c 3: 10.84%
- M c 4: 38.55%
- M c 5: 49.40%

*T ng s i m c a các tiêu chí áp d ng: 362

* i m trung bình chung c a các tiêu chí: 4.31

II. i m m nh:

Thành l p 6 Ban tr c thu c h i ng qu n lý ch t l ng b nh vi n, t ng b c c i ti n ch t l ng b nh vi n.

1. Ban An toàn ng i b nh

- T ng c ng công tác m b o an toàn ph u thu t, ch m sóc b nh nhân, qu n lý s d ng thu c, an toàn trang thi t b , an toàn truy n máu, tiêm an toàn, d c lâm sàng, an toàn s n khoa, nâng cao ch t l ng xét nghi m
- Tuân th quy ch h s b nh án, quy ch h i ch n, quy ch kê n
- Th c hi n hi u qu quy trình code blue, báo ng n i vi n – liên vi n

- Tổ chức lập hàng đội triển khai hoạt động an toàn ngành bệnh viện chuyên An toàn phụ thu t cho hơn 100 học viên từ các bệnh viện theo chương trình của Sở Y tế TPHCM
- Ủy ban hoạt động đặc lâm sàng, đặc biệt tiếp tham gia từ v n s đ ng thu c h p lý cho bác sĩ khoa nguy c cao nh H i s c tích c c ch ng c, khoa Ngo i. Là 1 trong 3 bệnh viện từ TPHCM c H i D c h c l a ch n tham gia xây đ ng s tay h ng đ n ho t ng D c lâm sàng, ban hành ph bi n cho các bệnh viện thành ph
- Kiểm tra toàn hoạt động báo cáo s c , khuyến khích nhân viên ch ng báo cáo s c t nguy n, phân tích nguyên nhân g c, xu t gi i pháp kh c ph c, ph n h i cho cá nhân, n v liên quan, ánh giá k t qu . Số l ng báo cáo t ng 1.37 l n so v i n m 2016, t ng b c xây đ ng v n hóa an toàn t i b nh vi n. Bệnh viện triển khai đ ng công ngh thông tin trong h th ng qu n lý s c , c i cách th t c hành chính trong công tác báo cáo. Ph n m m có th trích xu t s li u báo cáo s c .
- Tham gia góp ý, tham m u cho Sở Y tế TPHCM xây đ ng khuyến cáo t ng c ng triển khai hoạt đ ng qu n lý s đ ng kháng sinh h p lý t i b nh vi n; khuyến cáo nâng cao ch t l ng ho t ng dinh đ ng t i t ch ; khuyến cáo triển khai hoạt đ ng đặc lâm sàng
- Triển khai kế ho ch th c hi n 21 b khuyến cáo của Sở y tế TPHCM

2. Ban hành hàng đội ưu tiên hoạt động tích c c

- Xây đ ng và ban hành hơn 400 hàng đội ưu tiên ưu trí, 200 hàng đội ưu tiên ưu trí, làm c s pháp lý trong hoạt đ ng khám ch a b nh, c s khoa h c xây đ ng danh m c thu c. Bệnh viện c p nh t, b sung m i 41 phác i u tr N i, Ngo i, S n, Chuyên khoa, c p nh t m i b tài li u h ng đ n s đ ng kháng sinh n m phiên b n 2-2016 v i h n 10 phác kháng sinh i u tr và kháng sinh đ phòng
- Giám sát tuân th phác i u tr , quy trình k thu t, báo cáo nh k
- Ch n ch nh công tác kê n ngo i trú, th c hi n nghi m quy ch kê n, giám sát báo cáo hoạt đ ng kê n đ nh k

- Rà soát hệ thống nhân sự, quy mô nhân sự hiện quy hoạch nhân số - làm hệ thống nhân sự - ưu tiên theo hướng dẫn ưu tiên
- Tổ chức giám sát công tác kế hoạch ngoại trú, toa thu cũ, ngành CNTT trong công tác giám sát, hệ thống nhân sự khác ưu tiên tại các khoa
- Triển khai thí nghiệm hệ thống nhân sự ngoại trú nội trú
- Xây dựng và hoàn thành kế hoạch ngành công nghệ thông tin trong việc thực hiện quy trình chuyên môn nội trú. Áp dụng thí nghiệm 6 quy trình tại 6 khoa.
- Xây dựng phi vụ tóm tắt thông tin ưu tiên cho ít nhất 1 bệnh viện công lập tại địa phương
- Tổ chức huấn luyện nhân sự ưu tiên, hội thi tay nghề cho bác sĩ trẻ dưới 5 năm
- Nghiên cứu đánh giá hiệu quả chương trình quản lý kháng sinh (AMS), các S Y tế hiện là mô hình quản lý sử dụng kháng sinh, triển khai nhân rộng cho các bệnh viện trong khuôn khổ kế hoạch quản lý sử dụng kháng sinh của Ủy ban Nhân dân TPHCM. Chương trình quản lý sử dụng kháng sinh của bệnh viện của S Y tế TPHCM trao giải thưởng Giải thưởng chất lượng khám chữa bệnh của ngành y tế thành phố Hồ Chí Minh

3. Ban khảo sát hài lòng người bệnh

- Tổ chức, hướng dẫn khảo sát hài lòng bệnh nhân nhân viên hàng tháng tại các khoa, phòng. Cập nhật quy định thực hiện hoạt động làm giảm thiểu phiền nhiễu
- Thành lập phòng công tác xã hội - chăm sóc khách hàng
- Xây dựng kế hoạch hệ thống nhân viên tiếp nhận, tiếp nhận hệ thống nhân viên toàn bệnh viện, tăng cường sự hài lòng người bệnh
- Xây dựng mô hình Khoa Khám bệnh thông minh, tổ chức giải thưởng Giải thưởng chất lượng khám chữa bệnh ngành y tế thành phố Hồ Chí Minh
- Cam kết cải tiến phong cách, thái độ phục vụ, hệ thống sự hài lòng người bệnh. trong năm bệnh viện của S y tế là chất lượng báo cáo cải tiến công tác này cho các sở ban ngành, có đánh giá cao.

4. Ban Công nghệ thông tin:

- Quản lý tất cả số liệu và thông tin y tế, triển khai các giải pháp ứng dụng CNTT trong quản lý và hoạt động chuyên môn, tiếp tục hoàn thiện theo khuyến cáo của Ban CNTT Sở Y tế, tham gia án lưu trữ và truy cập hình ảnh y khoa (PACS) của Sở Y tế
- Xây dựng và triển khai án thí điểm bệnh án điện tử
- Lập kế hoạch triển khai khuyến cáo ý kiến ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý bệnh viện, hướng dẫn xây dựng bệnh viện thông minh

5. Ban an toàn môi trường – an ninh trật tự :

- Chỉ đạo công nhân quan, môi trường, xử lý chất thải, công tác kiểm soát nhiễm khuẩn, vệ sinh tay, tăng cường các biện pháp phòng tránh té ngã toàn bệnh viện
- Triển khai 5S toàn bệnh viện
- Triển khai án chỉ đạo công nhân vệ sinh toàn bệnh viện, làm mìn sinh học, khu khám, khu nội trú, chỉ đạo lối đi
- Xây dựng bệnh viện xanh-sạch- đẹp
- Triển khai các giải pháp tăng cường an ninh trật tự bệnh viện như lắp đặt hệ thống camera an ninh tăng cường theo dõi toàn bệnh viện, lắp đặt hệ thống phòng cháy chữa cháy nhanh...

III. Hạn chế, khó khăn:

- Công nhân vệ sinh chưa đạt tiêu chuẩn, thiếuumontbng nghiêm túc chấp hành bệnh nhân
- Vấn đề ghép
- Trang thiết bị chưa hiện đại, chưa nâng cấp
- Đào tạo liên tục, tiếp thu và vận dụng toàn bộ kiến thức, kiểm soát nhiễm khuẩn cho tất cả nhân viên bệnh viện
- Thiếu hụt nhân lực toàn diện phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên

- C i t o, nâng c p ph n m m qu n lý t ng th b nh vi n áp ng nhu c u hi n i hóa công tác khám, ch a b nh, m b o an toàn ng i b nh, l y ng i b nh làm trung tâm

IV. Bi n pháp kh c ph c:

1. An toàn ng i b nh
2. C i t o c s v t ch t, trang thi t b
3. Phát tri n ngu n nhân l c
4. Nâng cao ch t l ng d ch v khám ch a b nh, trung tâm y t chuyên sâu cho các nhóm b nh a ch n th ng, t qu , nh i máu c tim, ch n th ng s não... theo s phân công c a S Y t
5. Th c hi n hoàn ch nh b tiêu chí ch t l ng b nh vi n, ch t l ng r t t t, duy trì lâu dài
6. Phát tri n trung tâm ào t o
7. Th c hi n hoàn ch nh 21 b khuy n cáo c a S y t
8. i m i phong cách, thái ph c v , h ng t i s hài lòng ng i b nh

V. K t lu n, cam k t c a b nh vi n c i ti n ch t l ng.

1. T m nhìn

- Là b nh vi n a khoa h ng c bi t, gi v trí s l trong các d ch v ch m sóc s c kh e và ào t o y khoa.

2. S m nh

- Mang l i các d ch v ch m sóc s c kh e và ào t o ch t l ng cao h ng t i s hài lòng c a ng i b nh và nhân viên y t .

3. Giá tr c t lõi

“An toàn – hi u qu – trách nhi m” (Safety – Efficiency – Responsibility)

- “An toàn”: m b o an toàn cho ng i b nh, l y ng i b nh làm trung tâm là v n ưu tiên hàng u và là n n t ng c a ch t l ng trong ch m sóc s c kh e.
- “Hi u qu ”: em l i hi u qu t i u cho ng i b nh khi tham gia m i ho t ng khám, ch a b nh t i b nh vi n.

- “Trách nhiệm”: nhân viên bình vị n phải là những con người có tinh thần trách nhiệm cao và vị n phải không chỉ trong chuyên môn mà còn trong giao tiếp hàng ngày. Bình vị n quy tắc tâm: “Thiêm i phong cách, thái độ phục vụ nhân viên hàng ngày hài lòng của người bình”.

4. Chính sách chi tiêu

Lưu ý người bình làm trung tâm, đáp ứng sự mong đợi của người bình bằng cách đảm bảo hóa dịch vụ tốt nhất cho chi tiêu, an toàn người bình và giá cả hợp lý, tôn trọng ý kiến và tuân thủ pháp luật.

Nhiệm vụ:

- Ban Giám đốc
- Các khoa/phòng
- Công nghệ thông tin
- Lưu: VT, H, QLCL, QLCL

GIÁM ĐỐC

ã ký

TS.BS. Nguyễn Anh Dũng