|  |  |
| --- | --- |
| SỞ Y TẾ HẢI PHÒNG  **BỆNH VIỆN KIẾN AN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Hải Phòng, ngày 04 tháng 01 năm 2023* |

**BÁO CÁO TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2022**

**I. THÔNG TIN CHUNG VỀ BỆNH VIỆN**

**1. Đặc điểm tình hình**

Bệnh viện Kiến An là bệnh viện đa khoa hạng I tuyến Thành phố, biên chế 550 giường bệnh kế hoạch, thực kê 738 giường, được tổ chức thành 39 khoa phòng, trong đó có 10 phòng chức năng, 22 khoa lâm sàng và 07 khoa cận lâm sàng.

Tổng số nhân lực: 626 cán bộ viên chức, trong đó 350 biên chế, 276 hợp đồng.

- Bác sĩ: có 135 người, bao gồm 01 tiến sĩ, 14 bác sĩ chuyên khoa cấp II, 46 bác sĩ chuyên khoa cấp I, 18 thạc sỹ y khoa, 56 bác sĩ.

- Dược sĩ: Có 26 người, 01 dược sĩ chuyên khoa cấp I, 02 thạc sỹ dược đại học, 04 dược sĩ đại học, 17 dược sĩ cao đẳng và 02 dược sĩ trung học.

- Điều dưỡng - Nữ hộ sinh - Kỹ thuật viên: Điều dưỡng có 413 người trong đó có 02 thạc sĩ điều dưỡng, 393 người có trình độ đại học, cao đẳng.

- Tỷ lệ Bác sĩ/ĐD+NHS+KTV:1/2,91; tỷ lệ Dược sĩ ĐH/Dược sĩ CĐ, TH: ½,71; tỷ lệ Dược sĩ ĐH/BS: 1/19,3

- Tỷ lệ cơ cấu lâm sàng 439 (70,1%); cận lâm sàng 95 (15,2%); hành chính 92 (14,7%)

**-** Tỷ lệ nhân lực được giao/giường bệnh kế hoạch: 1.14

**2. Thuận lợi**

Bệnh viện luôn nhận được sự quan tâm của Thành uỷ, Uỷ ban nhân dân thành phố và Sở Y tế Hải Phòng, sự giúp đỡ của các ban ngành Thành phố, sự phối kết hợp của các đơn vị bạn, đặc biệt là các bệnh viện, trung tâm y tế các quận, huyện phía Tây - Nam Thành phố.

Bệnh viện đã đầu tư mua sắm trang thiết bị bằng nguồn vốn vay ngân hàng để phát triển kỹ thuật mới, các kỹ thuật chuyên sâu.

Bệnh viện đã chủ động tìm các đối tác để đầu tư liên doanh liên kết các trang thiết bị hiện đại phục vụ công tác khám, chữa bệnh như máy chụp cắt lớp vi tính, máy lọc máu liên tục, máy thở, máy cộng hưởng từ,...

Cán bộ, viên chức Bệnh viện đoàn kết, chủ động, sáng tạo, quyết tâm thực hiện tốt các chỉ tiêu kế hoạch, hoàn thành xuất sắc mọi nhiệm vụ được giao.

Công tác cải tiến chất lượng luôn được lãnh đạo Bệnh viện quan tâm, chỉ đạo.

**3. Khó khăn**

Cơ chế chính sách còn nhiều bất cập trong triển khai thực hiện, nhất là các thủ tục liên quan đến đầu tư cơ sở hạ tầng, mua sắm trang thiết bị.

Giá dịch vụ vẫn chưa được tính đúng, tính đủ các thành phần xây dựng cơ cấu giá như chi phí khấu hao tài sản, trang thiết bị; chi phí quản lý; chi phí đào tạo - nghiên cứu khoa học; chi phí ứng dụng công nghệ thông tin.

Cơ chế thu hút đầu tư bằng các nguồn ngoài ngân sách nhà nước gặp nhiều khó khăn, các thủ tục nhiều chưa phù hợp với thực tiễn.

Về đấu thầu mua sắm vật tư hóa chất, tiêu hao, hóa chất, sinh phẩm còn gặp nhiều khó khăn trong công tác thẩm định giá, thẩm định dự toán và thẩm định kết quả lựa chọn nhà thầu, mất nhiều thời gian do phải chờ đợi các ban, ngành phối hợp nghiên cứu.

Cơ sở hạ tầng còn chật hẹp, một số khu điều trị đã xuống cấp.

Đời sống cán bộ viên chức còn nhiều khó khăn, nguồn thu nhập tăng thêm chưa ổn định.

Cán bộ chuyên trách quản lý chất lượng còn thiếu và chưa được đào tạo chuyên sâu. Chưa triển khai được nhiều đề án cải tiến chất lượng bệnh viện.

**II. KẾT QUẢ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2022**

**1. Đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2022**

Theo kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2022, Bệnh viện đạt tổng điểm là 332 điểm, tăng 02 điểm so với năm 2021; điểm trung bình chung các tiêu chí là 3,99 điểm. Cụ thể:

Cụ thể:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MỨC** | **MỨC 1** | **MỨC 2** | **MỨC 3** | **MỨC 4** | **MỨC 5** | **TỔNG SỐ TIÊU CHÍ** |
| **SỐ LƯỢNG** | **0** | **0** | **15** | **53** | **15** | **83** |
| **%** | 0 | 0 | 18.07 | 63.86 | 18.07 | 100 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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)** | **0** | **0** | **5** | **8** | **6** | **4.05** | **19** |
| A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6) | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 3.83 | 6 |
| A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5) | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3.80 | 5 |
| A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2) | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4.50 | 2 |
| A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6) | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4.33 | 6 |
| **PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)** | **0** | **0** | **2** | **7** | **5** | **4.21** | **14** |
| B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3) | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3.67 | 3 |
| B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5.00 | 3 |
| B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4) | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4.00 | 4 |
| B4. Lãnh đạo bệnh viện (4) | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4.25 | 4 |
| **PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)** | **0** | **0** | **6** | **26** | **3** | **3.91** | **35** |
| C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3.50 | 2 |
| C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2) | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4.00 | 2 |
| C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3.50 | 2 |
| C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6) | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 3.83 | 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 | 0 | 2 | 1 | 4.33 | 3 |
| C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5) | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 4.20 | 5 |
| C8. Chất lượng xét nghiệm (2) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3.50 | 2 |
| C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6) | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 4.00 | 6 |
| C10. Nghiên cứu khoa học (2) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3.50 | 2 |
| **PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)** | **0** | **0** | **1** | **9** | **1** | **4.00** | **11** |
| D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3) | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4.00 | 3 |
| D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5) | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4.20 | 5 |
| D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3) | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3.67 | 3 |
| **PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA** | **0** | **0** | **1** | **3** | **0** | **3.75** | **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 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4.00 | 3 |

**1.1. Hướng đến người bệnh**

Bệnh viện có sơ đồ cụ thể, hệ thống bảng, biển chỉ dẫn dễ thấy, dễ hiểu, có đội ngũ nhân viên y tế hướng dẫn người bệnh chu đáo. Bệnh viện đã cải tiến quy trình khám bệnh, cải cách các thủ tục hành chính, giúp người bệnh dễ dàng tiếp cận với các dịch vụ y tế, đảm bảo tính công bằng, minh bạch, tiện lợi và mức ưu tiên cho người bệnh.

Khu chờ khám bệnh có mái che, đủ ghế chờ, có điều hòa nhiệt độ, máy lấy số khám bệnh tự động, máy quét thẻ bảo hiểm y tế. Khoa Khám bệnh tổ chức phân luồng, khám người bệnh truyền nhiễm ngay tại phòng khám cách ly.

Người bệnh được trông xe miễn phí khi đến khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

Người bệnh được cung cấp nước uống và các vật dụng cá nhân cần thiết, chất lượng, được tư vấn về dinh dưỡng, chăm sóc và điều trị.

Triển khai thực hiện 5S tại các khoa tạo môi trường sạch sẽ, gọn gàng. Bệnh viện đã đầu tư thêm nhiều giường bệnh đa năng, giường bệnh có thanh chắn đảm bảo an toàn và không để người bệnh phải nằm cáng, nằm ghép.

Triển khai đặt lịch khám chữa bệnh Online, giúp người bệnh tiết kiệm tối đa thời gian chờ đợi, tư vấn chi tiết các dịch vụ khám, chữa bệnh.

Nhiều nhà vệ sinh được cải tạo, bổ sung trang thiết bị cần thiết, cung cấp đủ nước sạch, giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay. Nhà vệ sinh không mùi hôi, không có côn trùng, nước đọng.

**1.2. Phát triển nguồn nhân lực Bệnh viện**

Nhân viên y tế được đào tạo phát triển kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp ứng xử, thay đổi phong cách thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh qua các buổi tập huấn tại bệnh viện và các khóa tập huấn, đào tạo tại các trường Đại học Y - Dược.

Bệnh viện đảm bảo đầy đủ chế độ lương, phụ cấp, trực, phẫu thuật, thủ thuật theo đúng các quy định của Nhà nước. Đời sống vật chất, tinh thần của nhân viên được quan tâm, cải thiện.

Về quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ, thực hiện khen thưởng đúng quy trình, công bằng, minh bạch.

Bệnh viện chú trọng bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực, tạo môi trường thuận lợi, khích lệ nhân viên học tập và làm việc.

**1.3. Hoạt động chuyên môn**

Bệnh viện trang bị đủ các phương tiện phục vụ an ninh trật tự, an toàn cháy nổ như hệ thống bình cứu hỏa, họng nước cứu hỏa, hệ thống camera an ninh toàn bệnh viện.

Bệnh viện đã áp dụng phần mềm quản lý bệnh viện, kê đơn điện tử cho người bệnh điều trị nội, ngoại trú. Tiến tới triển khai bệnh án điện tử.

Bệnh viện tiến hành các nghiên cứu về nhiễm khuẩn bệnh viện như viêm phổi bệnh viện, vệ sinh tay, theo dõi tình hình vi khuẩn kháng thuốc và báo cáo theo quy định, từ đó đưa ra các khuyến cáo nhằm phòng chống nhiễm khuẩn bệnh viện.

Bệnh viện đã xây dựng và điều trị theo đúng phác đồ điều trị, quy trình chuyên môn kỹ thuật. Xây dựng hệ thống báo cáo sự cố y khoa.

Có hệ thống oxy trung tâm, khí nén trung tâm.

Triển khai “Báo động đỏ nội viện” trong cấp cứu người bệnh. Triển khai các biện pháp an toàn phẫu thuật như: đeo vòng nhận dạng người bệnh phẫu thuật, thủ thuật, thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật, thủ thuật, thực hiện đúng các quy định khoa Phẫu thuật gây mê,… đảm bảo cung cấp cho người bệnh dịch vụ y tế chính xác, an toàn và chất lượng.

Điều dưỡng được đào tạo theo chuyên ngành, điều dưỡng trưởng đều có trình độ Đại học, Cao đẳng. Người bệnh vào viện được đánh giá tình trạng dinh dưỡng, được hướng dẫn chế độ ăn bệnh lý và được tư vấn giáo dục sức khỏe. Người bệnh chăm sóc toàn diện, cấp I, cấp II được điều dưỡng lập kế hoạch chăm sóc và chăm sóc toàn diện. Hướng dẫn người bệnh phương tiện để phòng chống loét do tỳ đè. Có dịch vụ hỗ trợ chăm sóc thể chất và vệ sinh cá nhân cho người bệnh (tắm, gội đầu, vệ sinh răng miệng, xoay trở, vỗ rung).

Công tác Dược: Hoạt động dược lâm sàng hiệu quả hơn, phát hành bản thông tin thuốc lưu hành nội bộ, hội chẩn, tư vấn sử dụng thuốc, xây dựng cảnh báo dược.

Công tác nghiên cứu khoa học và ứng dụng kỹ thuật mới: Trong năm 2022 Bệnh viện thực hiện 19 đề tài khoa học cấp cơ sở, 03 cấp ngành, 01 hợp tác quốc tế, 03 sáng kiến cải tiến, triển khai 05 kỹ thuật mới trong khám chữa bệnh.

**1.4. Hoạt động cải tiến chất lượng**

Bệnh viện đã thành lập Hội đồng quản lý chất lượng, mạng lưới quản lý chất lượng hoạt động hiệu quả. Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện đã tham mưu cho Giám đốc bệnh viện xây dựng đề án cải tiến chất lượng bệnh viện với các mục tiêu cụ thể đánh giá đo lường được, có nêu các vấn đề ưu tiên và các biện pháp giải quyết vấn đề ưu tiên đó và đưa ra được dự toán kinh phí.

Hội đồng quản lý chất lượng tiến hành đánh giá chất lượng Bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng Bộ Y tế ban hành 01 quý/lần, tổ chức sơ kết 6 tháng, tổng kết năm và đưa ra nhiệm vụ cụ thể và các biện pháp cải tiến chất lượng trong thời gian kế tiếp.

Các khoa, phòng đã xây dựng đề án cải tiến chất lượng.

Bệnh viện có logo, khẩu hiệu mang ý nghĩa và đặc trưng.

Bệnh viện xây dựng, hướng dẫn, duy trì hệ thống báo cáo sự cố y khoa, trong năm không xảy ra sự cố y khoa nghiêm trọng, không có tình trạng nhầm lẫn người bệnh khi cung cấp các dịch vụ y tế.

Định kỳ 6 tháng đánh giá dựa trên bảng kiểm việc thực hiện phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến xấu xảy ra với người bệnh, trong đó phát hiện những nhược điểm cần khắc phục, phân tích các sự cố y khoa đã xảy ra.

Bệnh viện đã xây dựng và công bố Bộ nhận dạng thương hiệu, các khoa phòng xây dựng slogan chứa đựng thông điệp đặc trưng.

**1.5. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa**

Bệnh viện có bác sĩ chuyên khoa sản cấp II, có đơn nguyên sơ sinh, thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ, cắt rốn chậm, da kề da và có thống kê theo dõi hàng tháng. Triển khai tốt dịch vụ trọn gói trong thai sản (đẻ trọn gói, đẻ không đau, giảm đau sau phẫu thuật…) Người bệnh được tham gia các buổi hội thảo tiền sản, tư vấn sức khoẻ sinh sản, chăm sóc trước sinh, sau sinh.

Bệnh viện có bác sĩ chuyên khoa nhi cấp I.

**2. Đánh giá thực hiện an toàn phẫu thuật**: theo Quyết định số 7482/QĐ-BYT ngày 18/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật đạt 96 điểm, đạt mức 5, đảm bảo an toàn phẫu thuật cao.

**3. Đánh giá thực hiện chất lượng phòng xét nghiệm:** theo Quyết định số 2429/QĐ-BYT ngày 12/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học:

Khoa Hoá Sinh: 223/268 điểm đạt 82%. Chất lượng đạt mức 2.

Khoa Vi sinh: 226,5/268 điểm đạt 84%. Chất lượng đạt mức 2.

Khoa Huyết học-TM: 227,5/268 điểm đạt 84%. Chất lượng đạt mức 2.

**4. Đánh giá thực hiện an toàn phòng chống dịch:** theo Quyết định số 3088/QĐ-BYT Ban hành Bộ Tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp; Quyết định số 4999/QĐ-BYT Ban hành Bộ Tiêu chí Phòng khám an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.

Đánh giá Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp: đạt: 89,33 %; đạt Bệnh viện an toàn.

Đánh giá Phòng khám an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp: đạt: 90%; đạt Phòng khám an toàn.

**5. Tồn tại, hạn chế**

Chưa có đề tài khoa học cấp Bộ, cấp Thành phố.

Công tác kiểm tra, giám sát thực hiện quy trình chuyên môn, quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn chưa thường xuyên.

Nhiều khoa chưa thực hiện tốt 5S, phòng bệnh chưa gọn gàng, sạch sẽ, vật dụng sắp xếp chưa khoa học, quản lý trang thiết bị chưa tốt.

Chưa có hệ thống khử khuẩn/tiệt khuẩn tập trung.

Chưa có đủ mái che mưa, nắng giữa các khối nhà.

Phần mềm quản lý bệnh viện chưa hoàn thiện, chưa có phân hệ quản lý nhân sự, đào tạo, chỉ đạo tuyến, nghiên cứu khoa học nên chưa đáp ứng được yêu cầu.

Một số khu nhà điều trị, khu vệ sinh xuống cấp, chậm được cải tạo.

Một số trang thiết bị còn thiếu: máy chụp CT scanner 64 - 128 dãy, máy chụp cộng hưởng từ, kính hiển vi phẫu thuật vi phẫu, phẫu thuật laser, …

**III. GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG**

+ Duy trì và thực hiện tốt các tiêu chí đã đạt được trong năm 2022.

+ Các chỉ tiêu chuyên môn đạt > 100% kế hoạch.

+ Các tổ kiểm tra tăng cường kiểm tra, giám sát các khoa việc thực hiện quy chế chuyên môn, phác đồ điều trị, quy trình chuyên môn kỹ thuật, giám sát thực hiện kiểm soát nhiễm khuẩn.

+ Tăng cường kiểm tra, giám sát việc sử dụng thuốc an toàn, hiệu quả, tránh lạm dụng thuốc, đặc biệt lạm dụng kháng sinh.

+ Theo dõi tình hình vi khuẩn kháng thuốc, đánh giá tình trạng nhiễm khuẩn bệnh viện như viêm phổi bệnh viện, nhiễm khuẩn vết mổ,...

+ Triển khai hiệu quả “Báo động đỏ nội viện”, “Báo động đỏ liên viện”, báo cáo sự cố y khoa.

+ Triển khai nghiên cứu đề tài khoa học cấp ngành, cấp thành phố, đẩy mạnh phát triển kỹ thuật mới.

+ Thực hành tốt 5S.

+ Xây dựng các gói dịch vụ, nâng cao chất lượng chăm sóc, điều trị.

+ Triển khai hiệu quả đăng ký khám bệnh Online để giảm thời gian chờ khám.

+ Triển khai cung cấp suất ăn bệnh lý và suất ăn bình thường cho người bệnh đảm bảo chất lượng, tăng số lượng.

+ Tiếp tục cử các kíp bác sĩ, điều dưỡng đi học các kỹ thuật chuyên sâu.

+ Duy trì tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn kỹ năng giao tiếp, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ người bệnh.

+ Định kỳ hàng tháng khảo sát vấn đề NB chưa hài lòng, đề ra giải pháp cải tiến chất lượng từ kết quả khảo sát.

+ Nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, bổ sung các phân hệ: Quản lý chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng; quản lý nhân sự; quản lý cơ sở hạ tầng trang thiết bị, quản lý nghiên cứu khoa học. Tăng cường triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh tiến tới triển khai bệnh án điện tử.

+ Đẩy mạnh xã hội hóa y tế trong đầu tư trang thiết bị, cơ sở hạ tầng.

+ Nâng cấp cơ sở hạ tầng, đặc biệt phòng bệnh, nhà vệ sinh từ nguồn vốn vay và quỹ phát triển sự nghiệp của bệnh viện.

+ Mua sắm bổ sung trang thiết bị hiện đại phục vụ công tác khám, chữa bệnh.

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**