

Thực hiện Quyết định số 6328/Q-BYT ngày 18/10/2018 của Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2018, Công văn số 1315/KCB-QLCL&CT ngày 24/10/2018 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2018; Sở Y tế thành phố Hà Nội xây dựng Kế hoạch và tổ chức kiểm tra, đánh giá chất lượng; khảo sát hài lòng người bệnh tại các Bệnh viện trực thuộc và Bệnh viện tư nhân trên địa bàn theo đúng các hướng dẫn của Bộ Y tế.

1. Về công tác tổ chức, triển khai thực hiện

- Sở Y tế ban hành Kế hoạch số 2914/KH-SYT ngày 15/11/2018 về kiểm tra, đánh giá CLBV năm 2018. Thời gian kiểm tra: từ ngày 29/11/2018 đến ngày 20/12/2018. Tổng số Bệnh viện được kiểm tra là 22 (địa điểm BV Y học Công nghệ và Bệnh viện C BV Y học Công nghệ - PHCN tỉnh Cà Mau kiểm tra chéo theo chuyên ngành YHCT). Nội dung khảo sát hài lòng người bệnh: Sơ chế thành lập các Tổ khảo sát, tiến hành khảo sát trực tiếp nhằm kiểm tra tại các Bệnh viện.

- Tổ chức toàn kiểm tra: Sở Y tế tổ chức 03 đoàn kiểm tra (01 đoàn kiểm tra, đánh giá chung địa điểm 03 Bệnh viện Hạng 1 và 02 đoàn kiểm tra, đánh giá địa điểm các Bệnh viện Hạng 2 trở xuống). Thành phần và số lượng các thành viên đoàn kiểm tra theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế. Các thành viên: Sở trưởng và người đứng đầu 25 cán bộ là Trưởng, Phó Trưởng, Chuyên viên các phòng chuyên môn thực S, 18 cán bộ là Trưởng, Phó trưởng các khoa, phòng tại các Bệnh viện trực thuộc S. Tổng cộng 43 cán bộ tham gia thành viên đoàn ủy thác Sở Y tế ký Mã đánh giá viên. Địa điểm ký oàn: bố trí là cán bộ phòng Nghiệp vụ Y, Sở Y tế (có kinh nghiệm và công tác trong công tác tổ chức các đoàn kiểm tra), người trưởng phòng Bệnh viện 01 thành viên thực phòng/quản lý chất lượng phi hợp với cán bộ phòng Nghiệp vụ Y.

2. Về kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

a) Bảng tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018

(Xếp theo thứ tự trung bình chung các tiêu chí từ cao đến thấp)

| TT | Bệnh viện | Điểm TB chung các tiêu chí | Kết quả chung chia theo Mục | | | | |
|----|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | | | Mục 1 | Mục 2 | Mục 3 | Mục 4 | Mục 5 |
| 1 | Bệnh viện Phấn - Nhi | 4.25 | 0 | 1.22 | 7.32 | 53.66 | 37.80 |
| 2 | Bệnh viện Hà Nội | 4.16 | 0 | 1.27 | 11.39 | 54.43 | 32.91 |
| 3 | Bệnh viện Khoa Quốc tế Vinmec Hà Nội | 4.16 | 0 | 3.66 | 13.41 | 40.24 | 42.68 |
| 4 | Bệnh viện Khoa Hoàn Kiếm Hà Nội | 4.07 | 0 | 0 | 10.98 | 68.29 | 20.73 |
| 5 | Bệnh viện Ung bướu | 4.02 | 0 | 0 | 17.95 | 58.97 | 23.08 |
| 6 | Trung tâm Y tế quận Hai Châu | 3.81 | 0 | 3.61 | 21.69 | 61.45 | 13.25 |
| 7 | Bệnh viện Y học Công nghệ | 3.67 | 0 | 0 | 33.33 | 66.67 | 0 |
| 8 | Trung tâm Y tế quận Cẩm Lệ | 3.61 | 0 | 4.82 | 36.14 | 49.4 | 9.64 |
| 9 | Trung tâm Y tế huyện Hòa Vang | 3.58 | 0 | 6.10 | 31.71 | 56.10 | 6.10 |

| | | | | | | | |
|----|------------------------------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 10 | Bnh vin a khoa Gia ình | 3.55 | 3.66 | 9.76 | 29.27 | 40.24 | 17.07 |
| 11 | Trung tâm Y t qun Sn Trà | 3.41 | 0 | 4.82 | 53.01 | 37.35 | 4.82 |
| 12 | Trung tâm Y t qun Thanh Khê | 3.40 | 2.44 | 10.98 | 34.15 | 47.56 | 4.88 |
| 13 | Trung tâm Y t qun Liên Chiu | 3.34 | 1.20 | 7.23 | 45.78 | 44.58 | 1.20 |
| 14 | Bnh vin a khoa Tâm Trí | 3.28 | 6.1 | 8.54 | 41.46 | 40.24 | 3.66 |
| 15 | Bnh vin Da liu | 3.27 | 0 | 7.59 | 55.7 | 36.71 | 0 |
| 16 | Bnh vin Ph n | 3.24 | 0 | 17.07 | 45.12 | 34.15 | 3.66 |
| 17 | Bnh vin Tâm thn | 3.21 | 1.28 | 15.38 | 46.15 | 33.33 | 3.85 |
| 18 | Bnh vin Phc hi chc nng | 3.21 | 1.28 | 12.82 | 51.28 | 33.33 | 1.28 |
| 19 | Bnh vin Mt | 3.18 | 0 | 8.97 | 64.1 | 25.64 | 1.28 |
| 20 | Trung tâm Y t qun Ng Hành Sn | 3.17 | 0 | 13.41 | 54.88 | 30.49 | 1.22 |
| 21 | Bnh vin a khoa Bình Dân | 3.06 | 3.66 | 18.29 | 46.34 | 31.71 | 0 |
| 22 | Bnh vin Phi | 2.98 | 1.28 | 21.79 | 52.56 | 23.08 | 1.28 |
| 23 | Bnh vin Vnh Toàn | 2.87 | 3.85 | 21.79 | 57.69 | 16.67 | 0 |

Nhn xét:

- Tính theo im trung bình các tiêu chí: Có 05/23 Bnh vin t Mc im trên 4.0 (chim t l 21,7%); 15/22 Bnh vin (chim t l 69,6%) t Mc im t 3.0 n di 4.0; 02/23 Bnh vin (chim t l 8,7%) t Mc im t 2.8 n di 3.0.

- Tính theo t l phn trm s tiêu chí Mc 1 và 2: Có 14/23 Bnh vin (chim t l 60,9%) t không còn tiêu chí Mc 1; Có 03/23 Bnh vin (chim t l 13%) t không còn tiêu chí Mc 1 và Mc 2.

b) Mt s u im, tn ti

u im:

Tính toán da trên mc im trung bình ca 23 Bnh vin cho thy tt c các Phn u t trên 3.0 im. Trong ó:

- Phn có mc im ni tri nht trong toàn ngành là Phn A. Hng n ngi bnh (t 3.8 im);
- Tip n là Phn B. Phát trin ngun nhân lc Bnh vin (t 3.5 im);
- Các Phn C. Hot ng chuyên môn và Phn D. Hot ng ci tin cht lng u t 3.4 im;
- Cui cùng là Phn E. Tiêu chí c thù chuyên khoa t 3.3 im.
- Mt s tiêu chí ni tri nht c th tng Phn nh sau:

| Mã s | Ch tiêu | Mc im |
|-----------------------------|--|-------|
| Phn A. Hng n ngi bnh | | |
| A1.1 | Ngì bnh c ch dn rõ ràng, ón tip và hng dn c th | 4.0 |
| A2.3 | Ngì bnh c cung cp vt dng cá nhân y , sch s, cht lng tt | 4.4 |

| | | |
|--|--|-----|
| A3.1 | Ngị bnh c iu tr trong mỗi trng, cnh quan xanh, sch, p | 4.1 |
| A3.2 | Ngị bnh c khám và iu tr trong khoa/phòng gn gàng, ngn np | 4.0 |
| A4.1 | Ngị bnh c cung cp thông tin và tham gia vào quá trình iu tr | 4.1 |
| A4.6 | Bnh vin thc hin kho sát, ánh giá s hải lòng ngị bnh và tin hành các bin pháp can thip | 4.0 |
| Phn B. Cht lng ngun nhân lc | | |
| B2.2 | Nhân viên y t c nâng cao k nng ng x, giao tip, y c | 4.0 |
| B3.2 | Bơ m iu kin làm vic, v sinh lao ng và nâng cao trình chuyên môn cho nhân viên y t | 3.8 |
| B3.3 | Sc khe, i sng tinh thn ca nhân viên y t c quan tâm và ci thìn | 3.7 |
| B3.4 | To dng môi trng làm vic tích cc cho nhân viên y t | 4.0 |
| B4.4 | Bì dng, phát trin i ng lãnh o và qun lý k cn | 3.8 |
| Phn C. Hot ng chuyên môn | | |
| C2.2 | H s bnh án c qun lý cht ch, y , khoa hc | 3.8 |
| C4.2 | Xây dng và hng dn nhân viên y t thc hin các quy trình kim soát nhim khun trong bnh vin | 3.7 |
| C4.3 | Trin khai chng trình và giám sát tuân th ra tay | 3.9 |
| C4.5 | Cht thi rn bnh vin c qun lý cht ch, x lý an toàn và tuân th theo úng quy nh | 3.9 |
| C5.4 | Xây dng các hng dn chn oán và iu tr | 3.8 |
| C6.2 | Ngị bnh c iu dng hng dn, t vn iu tr và chm sóc, giáo dc sc khe phù hp vi bnh ang c iu tr | 4.0 |
| C7.4 | Ngị bnh c hng dn, t vn ch n phù hp vi bnh lý | 3.9 |
| C9.3 | Cung ng thuc và vt t y t tiêu hao y , kp thi, bo m cht lng | 3.9 |
| Phn D. Hot ng ci tin cht lng | | |
| D1.1 | Thit lp h thng qun lý cht lng bnh vin | 3.6 |
| D1.3 | Xây dng vn hóa cht lng | 3.7 |
| D2.2 | Xây dng h thng báo cáo, phân tích s cô y khoa và tiên hanh cac giai phap khc phc | 3.6 |
| D2.4 | Bơ m xác nh chính xác ngị bnh khi cung cp dch v | 3.5 |
| Phn E. Tiêu chí c thù chuyên khoa | | |
| E1.2 | Bnh vin thc hin tt hot ng truyen thông sc khe sinh sn trc sinh, trong khi sinh và sau sinh | 3.9 |
| E1.3 | Bnh vin tuyen truyen, tp hun và thc hanh tt nuoi con bng sa m theo hng dn ca B Y t và UNICEF | 3.8 |

Tn ti:

- Các Chng có hu ht các Tiêu chí t mc im còn hn ch ch yu thuc v phn C. Hot ng chuyên môn:

+ C3. ng dng công ngh thông tin (3.1 im).

+ C7. Nng lc thc hin chm sóc dinh dng và tit ch (3.1 im).

+ C8. Cht lng xét nghiệm (3.1 im).

+ C10. Nghiên cu khoa hc (2.9 im).

- Các tiêu chí có mc im hn ch nht trong Phn bao gm:

| Mã s | Ch tiêu | Mc im |
|--|--|-------|
| Phn A. Hng n ngi bnh | | |
| A1.6 | Ng bnh c hng dn và b trí làm xét nghiệm, chn oán hình nh, thm dò chc nng theo trình t thun tin | 3.0 |
| Phn B. Cht lng ngun nhân lc | | |
| B1.2 | Bo m và duy trì n nh s lng nhân lc bnh vin | 2.6 |
| B4.3 | Bo m cht lng ngun nhân lc qun lý bnh vin | 2.7 |
| Phn C. Hot ng chuyên môn | | |
| C5.1 | Thc hin danh mc k thut theo phân tuyn k thut | 3.0 |
| C5.5 | Áp dng các hng dn chn oán và iu tr ã ban hành và giám sát vic thc hin | 3.0 |
| C7.1 | Bnh vin thit lp h thng t chc thc hin công tác dinh dng và tit ch trong bnh vin | 2.5 |
| C7.5 | Ng bnh c cung cp ch dinh dng phù hp vi bnh lý trong thi gian nm vin | 2.5 |
| C8.2 | Bo m cht lng các xét nghiệm | 3.0 |
| C10.1 | Tích cc trin khai hot ng nghiên cu khoa hc | 2.7 |
| C10.2 | Áp dng kt qu nghiên cu khoa hc trong hot ng bnh vin và các gii pháp nâng cao cht lng khám, cha bnh | 3.0 |
| Phn D. Hot ng ci tin cht lng | | |
| D3.1 | ánh giá chính xác thc trng và công b công khai cht lng bnh vin | 2.5 |
| Phn E. Tiêu chí c thù chuyên khoa | | |
| E1.1 | Bnh vin thit lp h thng t chc chm sóc sn khoa và s sinh | 2.9 |
| E2.1 | Bnh vin thit lp h thng t chc chm sóc nhi khoa | 2.5 |

3. Mt s ni dung nh hng u tiên ci tin cht lng trong thi gian ti

- Phn Hng n ngi bnh: tip tc có nhng ci tin trong hng dn và b trí làm xét nghiệm, chn oán hình nh, thm dò chc nng theo trình t thun tin.

- Các ni dung Phát trin ngun nhân lc bnh vin: u tiên vic bo m và duy trì n nh s lng nhân lc bnh vin; bo m cht lng ngun nhân lc qun lý bnh vin.

- Các ni dung Hot ng chuyên môn:

+ i vi công tác Chm sóc dinh dng và tit ch: u tiên thit lp h thng t chc thc hin công tác dinh dng và tit ch trong bnh vin; cung cp ch dinh dng phù hp vi bnh lý cho ngi bnh trong thi gian nm vin.

+ Tip tc quan tâm ci tin ng u các ni dung v công tác xét nghiệm; công tác nghiên cu khoa hc trong toàn ngành. y mn h hn na vic ng dng công ngh thông tin trong qun lý và hot ng chuyên môn.

+ V nng lc thc hin k thut chuyên môn: tng cng thc hin danh mc k thut theo phân tuyn k thut và áp dng các hng dn chn oán và iu tr ã ban hành và giám sát vic thc hin.

- Các ni dung hot ng ci tin cht lng: Lu ý n vic ánh giá chính xác thc trng và công b công khai cht lng bnh vin.

- Ni dung tiêu chí c thù chuyên khoa: u tiên trong thit lp h thng t chc chm sóc sn khoa và s sinh ti các bnh vin; thit lp h thng t chc chm sóc nhi khoa.

Qua t kim tra, ánh giá cht lng bnh vin nm 2018, S Y t à Nng cng ã có mt s góp ý, kin ngh n B Y t nhm góp phn nâng cao hiu qu công tác kim tra, ánh giá cht lng bnh vin:

- Kin ngh B Y t phát hành rng rãi S tay hng dn vic ánh giá c th các Tiêu chí cht lng Bnh vin; to iu kin các Bnh vin, các S Y t d dàng tip cn, có th ng ký mua S tay nghiên cu, trin khai thc hin mt cách thng nht, ng b.

- Nhu cu ào to, tp hun v qun lý cht lng t các cá nhân, n v c ghi nhn là rt ln. Các Bnh vin và S Y t mong mun B Y t tng cng nhiu lp ào to v cht lng bnh vin (các lp c bn n chuyên sâu, nâng cao) và thông tin n các Bnh vin, S Y t bit, ng ký tham gia (k c nhng lp có phí ào to).

- Mt s ý kin ghi nhn còn vng mc trong quá trình ánh giá các tiêu chí:

+ i vi các Bnh vin t nhân: kin ngh xem xét li mt s ni dung khi ánh giá v chng phát trin ngun nhân lc. C th: do c thù nên các Bnh vin t nhân trong nhiu tình hung không ch ng c trong vic quy hoch v trí lãnh o và qun lý; vic c cán b tham gia ào to, tp hun cng hn ch và gp khó khn nên khó t c các ch tiêu v ào to.

+ i vi thông tin c iu chnh ánh giá i vi Tiu mc s 19 và 22 ca Tiêu chí C8.2. Thc hin qun lý cht lng các xét nghim: "t t mc 4 tr lên theo Quy t nh s 2429/Q-BYT ngày 12/6/2017 ban hành Tiêu chí ánh giá mc cht lng phòng xét nghim y hc": Cn hng dn rõ hn vic s dng kt qu ánh giá (mc cht lng phòng xét nghim theo Quy t nh s 2429/Q-BYT) t c quan, t chc nào thì c chp nhn (n v t ánh giá hay phi do c quan nhà nc có thm quyn ánh giá). Vic ánh giá Tiu mc này ph thuc vào vic trin khai Quy t nh s 2429/Q-BYT.

Tin: Xuân Trng