

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

6 THÁNG ĐẦU NĂM 2024

THÔNG TIN HÀNH CHÍNH:

- a. Bệnh viện: **BỆNH VIỆN ĐA KHOA PHƯƠNG NAM**
b. Địa chỉ: Số 02 Nguyễn Lương Bằng, phường Tân Phú, Quận 7, TP Hồ Chí Minh
c. Tuyến trực thuộc: 3.Quận/Huyện
d. Hạng bệnh viện: Hạng III
e. Họ và tên Giám đốc bệnh viện: BS CKII Nguyễn Hoàng Tuấn
f. Họ và tên thư ký Hội đồng kiểm tra: CN Phạm Huỳnh Tân
g. Điện thoại liên hệ: 0287 301 5599
h. Địa chỉ Email: phongqlcl.sg@phuongchau.com

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:	82/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ:	99%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:	257 điểm (Có hệ số: 277 điểm)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:	3.11 điểm

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	6	18	24	28	6	82
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	7.32	21.95	29.26	34.14	7.31	100

Thành phố Hồ Chí Minh, Ngày 10 tháng 10 năm 2024

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

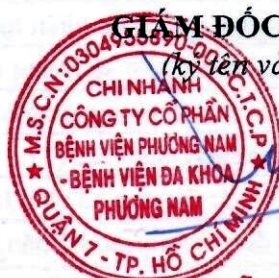
(ký tên)



Phạm Huỳnh Tân

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

(ký tên và đóng dấu)



Nguyễn Hoàng Tuấn

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2024

I. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG

Stt	NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ	Điểm
A	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	4
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	3
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	5
A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	3
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	5
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	5
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	5
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	5
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	3
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	3
B	PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	2
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	2
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	3
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	2
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	

Stt	NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ	Điểm
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	3
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	3
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	2
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	2
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	4
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	2
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	2
C	PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	2
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	2
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	4
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	2
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	2
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	1
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	1
C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	4
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	2
C6.2	Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị	2
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	1

589
NHÀ
C
N PHU
VIỆN
JONG
TP. V

Stt	NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ	Điểm
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	3
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	3
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	3
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	3
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	1
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	4
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	2
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)	
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	1
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong hoạt động bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh	1
D	PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	4
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	2
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	2
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	3
E	PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	
E1	E1. Tiêu chí sản khoa (áp dụng cho bệnh viện có khám chữa bệnh sản khoa) (3)	
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	3

Stt	NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ	Điểm
E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	4
E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	3
E2	E2. Tiêu chí nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện có khám chữa bệnh Nhi khoa) (1)	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

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 (18)	0	0	6	7	5	3.94	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	4	1	1	3.50	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	0	2	3	4.60	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	2	2	1	3.80	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	8	4	2	0	2.57	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	2	1	0	0	2.33	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	2	1	0	0	2.33	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	2	2	0	0	2.50	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	2	0	2	0	3.00	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	6	8	9	12	0	2.77	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	1	0	1	0	3.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	1	0	1	0	3.00	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	2	1	3	0	3.17	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	2	0	2	1	0	2.40	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	1	2	0	0	0	1.67	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	1	2	2	0	3.20	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	1	1	2	2	0	2.83	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	2	0	0	0	0	1.00	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	2	3	6	0	3.36	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	1	0	4	0	3.60	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	1	2	0	0	2.67	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	1	2	1	0	3.00	4
E1. Tiêu chí sản khoa (3)	0	0	2	1	0	3.33	3
E2. Tiêu chí Nhi khoa (1)	0	1	0	0	0	2.00	1

7-00
 4H
 PHẢ
 NG N
 A KH
 NAM
 Ồ CỨ

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

1. Tổ chức đoàn, tiến độ thời gian, khối lượng công việc thực hiện

Chia nhóm đánh giá theo các tiêu chí của Bộ Y tế, đã được phân công theo Quyết định số 85/QĐ-BYT ngày 14/01/2022 của Bộ Y tế Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021 và danh sách phân công thành viên đoàn tự kiểm tra, đánh giá bệnh viện 6 tháng đầu năm 2024, Thời gian bắt đầu kiểm tra từ ngày 04/10/2024.

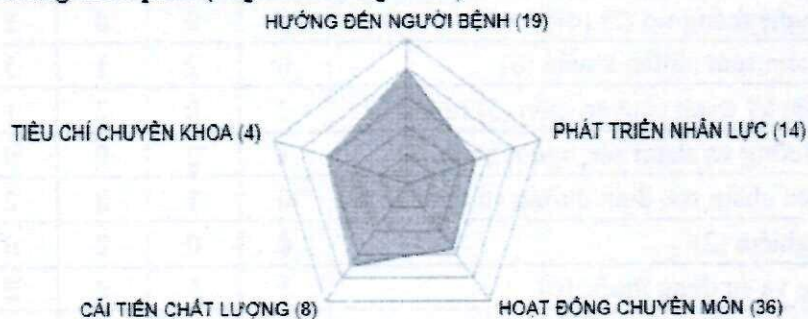
2. Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả đánh giá chung, điểm, số lượng tiêu chí theo các mức, tỷ lệ các mức

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 82/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng : 257 (hệ số 277, Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.11

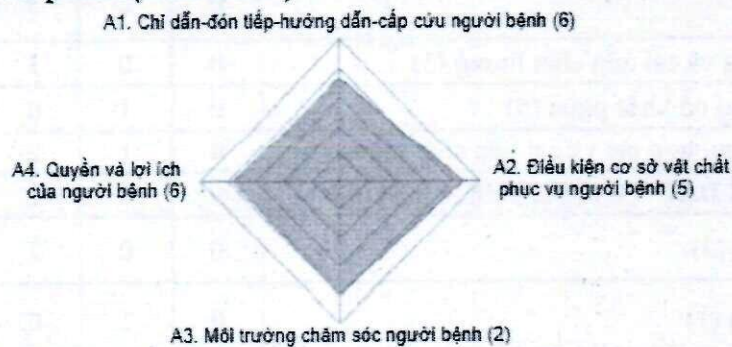
3. Số lượng tiêu chí không áp dụng; mã và tên tiêu chí; lý do không áp dụng: Bệnh viện tư nhân không áp dụng tiêu chí A4.4 “Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế”

IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

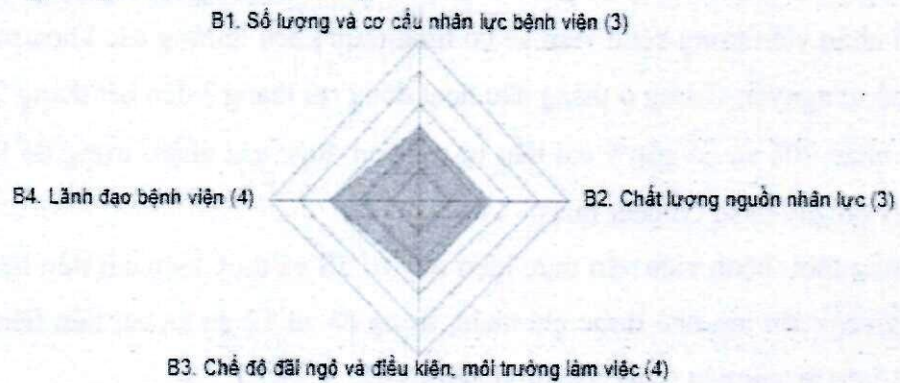
• a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



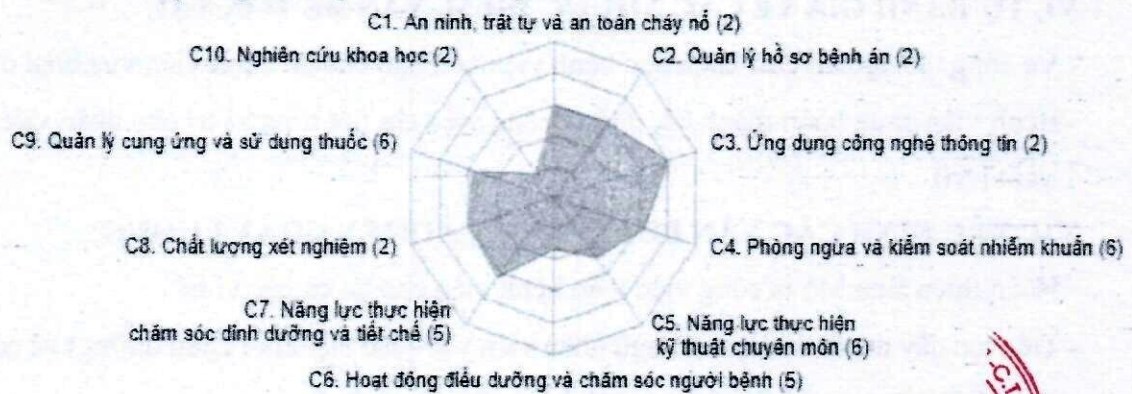
• b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



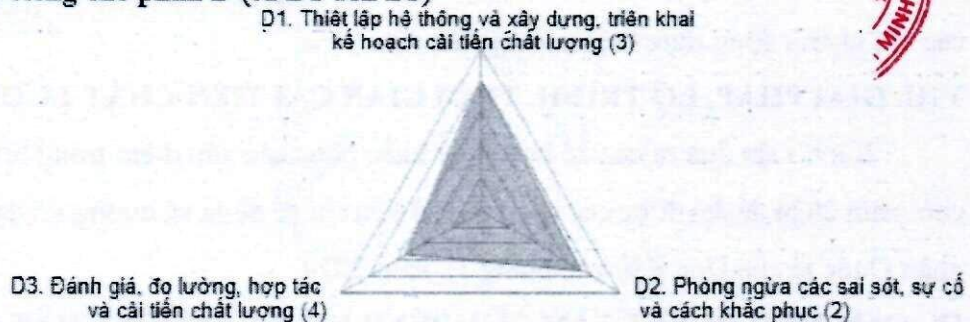
• **c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)**



• **d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)**



• **e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)**



V. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- Trong sơ bộ 6 tháng đầu hoạt động 2024, Bệnh viện đẩy mạnh đào tạo chính sách/quy trình chuyên môn, vận hành hàng tuần, thực hiện diễn tập, thực hành các tình huống cấp cứu cho người lớn và trẻ em hàng tháng theo kế hoạch.
- Bệnh viện có tổ chức đánh giá thực tế, tracer, giám sát các hoạt động an toàn người bệnh, tuân thủ các chính sách quy trình theo tiêu chuẩn JCI trên phạm vi toàn bệnh viện
- Thiết lập hệ thống Quản lý chất lượng của Bệnh viện, hệ thống mạng lưới Kế hoạch tổng hợp, mạng lưới Kiểm soát nhiễm khuẩn,... xây dựng kế hoạch và thực hiện giám sát chéo liên tục hàng tháng giữa các khoa/phòng/bộ phận trong bệnh viện.

- Bệnh viện tiếp tục duy trì triển khai phần mềm báo cáo sự cố/góp ý cải tiến tự nguyện đến mỗi nhân viên trong bệnh viện và có hình thức khen thưởng các khoa/phòng tích cực báo cáo sự cố tự nguyện. Trong 6 tháng đầu hoạt động (từ tháng 3 đến hết tháng 9 năm 2024), hệ thống ghi nhận 708 sự cố/góp ý cải tiến tự nguyện được ghi nhận, trong đó 96.4% thuộc nhóm có nguy cơ gây ra sự cố/near miss.

- Đồng thời, bệnh viện vẫn thực hiện duy trì 5S và thực hiện cải tiến hệ thống liên tục với 25 dự án cải tiến lớn nhỏ được ghi nhận, trong đó có 12 dự án cải tiến liên khoa/phòng/bộ phận và 15 dự án cải tiến thuộc phạm vi bệnh viện.

VI. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

- Về công tác nghiên cứu khoa học bệnh viện còn hạn chế do bệnh viện vừa hoạt động
- Bệnh viện chưa hoàn thành các Mô tả công việc chi tiết từng vị trí cho nhân viên (còn thiếu 1 vài vị trí)

VII. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Hoàn thiện Bản Mô tả công việc toàn bệnh viện cho tất cả các vị trí
- Tiếp tục đẩy mạnh đào tạo đội ngũ nhân viên y tế (đặc biệt khối Điều dưỡng) về các quy trình tư vấn Giáo dục sức khỏe và quy trình kỹ thuật chuyên môn
- Ban giám đốc khuyến khích nhân viên thực hiện nghiên cứu khoa học, có thể phối hợp cùng các chi nhánh đồng thực hiện các nghiên cứu.

VIII. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Bệnh viện đưa ra các kế hoạch để khắc phục các yếu điểm trong hoạt động 6 tháng vào cuối năm 2024 để đạt được các mục tiêu 83 tiêu chí đã đề ra và hướng tới đạt chứng JCI (Chứng nhận Quốc tế của Hoa Kỳ) vào tháng 12 năm 2024

IX. CAM KẾT, QUYẾT TÂM CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Bệnh viện sẽ phân đầu và bám sát các tiêu chí của Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện để công tác quản lý Bệnh viện ngày càng hoàn chỉnh hơn.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 10 năm 2024

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)


Phạm Huỳnh Tân



Nguyễn Hoàng Tuấn