

## **BÁO CÁO CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG NĂM 2021**

### **Phần I: BÁO CÁO TÌNH HÌNH THỰC HIỆN NĂM 2021**

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN:**

##### **1. Công tác tổ chức:**

Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện đã được kiện toàn gồm 24 thành viên, trong đó, Giám đốc Bệnh viện là Chủ tịch Hội đồng.

Mạng lưới Quản lý chất lượng gồm 18 thành viên, được phân công nhiệm vụ cụ thể gắn với hoạt động tại khoa phòng.

##### **2. Các hoạt động cải tiến chất lượng đã thực hiện:**

###### **2.1. Duy trì các hoạt động đã thực hiện trong năm 2020:**

- Duy trì triển khai quy trình cấp 1 mã vạch duy nhất cho bệnh nhân khi khám chữa bệnh tại bệnh viện từ 01/5/2020.

- Trang bị thêm quầy thu ngân, màn hình danh sách chờ tại các phòng khám, các khoa cận lâm sàng, hạn chế sự đi lại của bệnh nhân khi khám bệnh ngoại trú.

- Ứng dụng phần mềm mới kết nối dữ liệu kết quả cận lâm sàng, đảm bảo tỷ lệ chuyển dữ liệu khám chữa bệnh theo yêu cầu của cơ quan bảo hiểm xã hội.

- Người bệnh được trang bị quần áo có chất liệu thoáng mát, thấm mồ hôi, thiết kế phù hợp với tính chất bệnh tật, có thiết kế riêng khi nội soi, chụp X quang, phẫu thuật, thủ thuật: Váy siêu âm, áo chụp X quang, quần nội soi đại tràng, quần hậu phẫu chấn thương chỉnh hình,...

- Trang bị bổ sung thêm rèm, vách ngăn cách, khu vực chờ làm thủ thuật, thay quần áo tại các khoa.

- Cải tiến chất lượng dựa trên danh sách các vấn đề phát sinh qua khảo sát không hài lòng và hài lòng của bệnh nhân.

- Hệ thống chuông báo trong từng phòng lưu bệnh các khoa nội trú, từng giường khoa Cấp cứu.

- Tăng cường vệ sinh toàn bệnh viện: Ngoại cảnh, phòng làm việc, phòng lưu bệnh, đặc biệt là nhà vệ sinh.

###### **2.2. Các hoạt động nổi bật trong năm 2021:**

- Trang bị đầy đủ các trang thiết bị, phương tiện cấp cứu và triển khai định kì hàng quý.

- Kiểm tra, sửa chữa và bổ sung hệ thống chuông báo gọi tại Khoa Cấp cứu.

- Rà soát và hệ thống lại các quy trình kỹ thuật (QTKT) thường quy được sử dụng tại Bệnh viện.

- Kiểm tra việc thực hiện quy trình kỹ thuật theo hướng dẫn của Bộ Y tế và bổ sung một số QTKT, khám bệnh, chữa bệnh thường quy.

- Kiểm tra, giám sát việc thực hiện tuân thủ an toàn phẫu thuật, thủ thuật dựa trên bảng kiểm, có biên bản kiểm tra và tổng kết báo cáo.

- Giám sát việc thực hiện hội chẩn người bệnh theo quy định của Bệnh viện.

- Cập nhật phác đồ điều trị theo mô hình bệnh tật tại Bệnh viện.

- Xây dựng kế hoạch duy trì hệ thống xử lý nước thải, có phương án cụ thể khắc phục sự cố của hệ thống.

- Phân công cán bộ quản lý hồ sơ bệnh án (HSBA) tại từng khoa lâm sàng, sắp xếp hợp lý HSBA lưu tại kho.

- Ban hành quy trình kiểm tra HSBA định kỳ và đột xuất; quy trình tiếp nhận và xử lý các phản ánh của người dân nhằm mục đích nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ cho người bệnh và thân nhân.

- Thiết lập hệ thống thu thập, báo cáo sai sót chuyên môn, sự cố y khoa tại các khoa lâm sàng và toàn bệnh viện, bao gồm báo cáo bắt buộc và tự nguyện.

- Tổ chức tập huấn triển khai công tác phòng ngừa sự cố y khoa theo thông tư 43/2018/TT-BYT của Bộ Y tế.

- Ban hành quy trình báo cáo sự cố y khoa (bao gồm bắt buộc và tự nguyện) và giám sát báo cáo sự cố y khoa của các khoa, phòng, NVYT Bệnh viện.

- Thống kê, báo cáo đầy đủ các sự cố y khoa xảy ra và sắp xảy ra tại đơn vị cho cấp quản lý theo quy định.

- Tổ chức hội thi Bác sĩ, Dược sĩ, Điều dưỡng giỏi năm 2021 chuyên đề “An toàn người bệnh và các giải pháp phòng, chống dịch để thích ứng an toàn, linh hoạt và kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19”

- Thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp nhằm tăng tỷ lệ hài lòng người bệnh.

- Triển khai phương pháp 5S cho 2 khoa lâm sàng, 1 khoa cận lâm sàng và khu vực nhận bệnh tại Khoa khám bệnh.

- Thay mới các bảng hướng dẫn, vạch chỉ đường có dấu hiệu hư hỏng, mờ chữ, mất chữ.

### **2.3. Kết quả thực hiện 5 chỉ số chất lượng của bệnh viện:**

- Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến: < 40%.

- Công suất sử dụng giường bệnh thực tế: 34,8%

- Thời gian nằm viện trung bình/tất cả các bệnh: 2,6 ngày.

- Tỷ lệ ứng dụng đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở từ năm 2016: 100%.

- Tỷ lệ các phản ánh không hài lòng của bệnh nhân được giải quyết: 100%.

## **II. NHẬN XÉT:**

### **1. Ưu điểm:**

- Được sự chỉ đạo trực tiếp, kịp thời của Sở Y tế Thành phố, Quận ủy và UBND Quận, Hội đồng quản lý chất lượng Bệnh viện đã kịp thời giải quyết 1 số vấn đề ưu tiên cải tiến chất lượng trong năm 2021.

- Công tác kiểm tra và tự kiểm tra tại các khoa phòng/Bệnh viện luôn được duy trì thường xuyên đã nâng cao rất nhiều tinh thần trách nhiệm của mỗi cán bộ công chức.

- Các khoa phòng tích cực tham gia vào công tác quản lý, cải tiến chất lượng nên thực hiện được phần lớn các hoạt động đề ra.

- Phần lớn các hoạt động cải tiến chất lượng đều hướng đến sự hài lòng, an toàn người bệnh nên đạt được sự đồng thuận của bệnh nhân.

- Hệ thống báo cáo sự cố y khoa được ghi nhận đầy đủ trung thực, có giải quyết, phản hồi.

- Bệnh viện hoàn thành tốt nhiệm vụ khám chữa bệnh và phòng chống dịch bệnh Covid-19.

### **2. Tồn tại:**

- Về nhân sự: nhân sự biến động, nghỉ việc hoặc chuyển công tác sau khi được đào tạo, nên chưa thành lập được phòng quản lý chất lượng.

- Về cơ sở vật chất: Do mặt bằng rất chật hẹp, lạc hậu nên chưa triển khai một số kỹ thuật mới, hoạt động như hoạt động sinh, nuôi con bằng sữa mẹ,...

- Tình hình dịch bệnh Covid 19 diễn biến phức tạp nên số lượng, tỷ lệ khám chữa bệnh còn thấp so với chỉ tiêu đề ra, các chỉ số chất lượng của bệnh viện còn thấp.

## **Phần II: PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2022**

- Hội đồng Quản lý chất lượng, mạng lưới quản lý chất lượng, tổ quản lý chất lượng căn cứ vào kết quả kiểm tra bệnh viện năm 2021 để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2022 cụ thể, chi tiết với dự trù kinh phí của từng hoạt động.

- Tiếp tục các hoạt động phòng chống dịch bệnh Covid-19, sốt xuất huyết, tay chân miệng,... tại Bệnh viện và cộng đồng.

- Tiếp tục khảo sát hài lòng và không hài lòng người bệnh, đề ra các giải pháp can thiệp kịp thời.

- Tiếp tục duy trì hệ thống khai báo sự cố y khoa, duy trì 5S tại các khoa phòng, khuyến khích triển khai 5S trên quy mô toàn bệnh viện.

- Tăng cường thực hiện kế hoạch ứng dụng các nghiên cứu khoa học vào thực tiễn.

- Chú trọng công tác phát triển danh mục kỹ thuật mới cùng tuyến: Cử nhân sự đào tạo tại tuyến trên, hợp tác với các bệnh viện chuyên khoa để chuyển giao kỹ thuật, trang bị thuốc, trang thiết bị phù hợp.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, giám sát tuân thủ phác đồ điều trị, quy trình kỹ thuật, quản lý vật tư, hóa chất theo định mức,...

Trên đây là báo cáo công tác cải tiến chất lượng năm 2021 của Bệnh viện quận Tân Bình. Bệnh viện rất mong nhận được sự chỉ đạo, góp ý để có thể triển khai hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện tốt hơn trong năm 2022 và những năm về sau./.

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế Tp. HCM;
- Các thành viên Hội đồng QLCL/BV;
- Tổ QLCL BV;
- Các khoa, phòng,
- Lưu: VT.

