

Bình Định, ngày tháng 02 năm 2024

Số: /BC-BVYHCT&PHCN

BÁO CÁO

Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023

Kính gửi: Sở Y tế Bình Định.

Căn cứ Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 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 2023;

Căn cứ Công văn số 118/KCB-QLCL-CĐT ngày 24/01/2024 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Thực hiện Công văn số 271/SYT-NVY ngày 25/01/2024 và Công văn số 201/SYT-NVY ngày 18/01/2024 của Sở Y tế về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 như sau:

A. THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

1. Thành phần Đoàn kiểm tra

- Ông Võ Ngọc Phải, Phó Giám đốc bệnh viện, Trưởng đoàn

- Ông Nguyễn Thu, Tổ trưởng Tổ Quản lý chất lượng, Thư ký

- Cùng các thành viên của Đoàn kiểm tra được thành lập theo Quyết định số 23/QĐ-BVYHCT&PHCN ngày 09/01/2024 của Giám đốc Bệnh viện về việc thành lập Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

2. Thời gian kiểm tra: Ngày 22 tháng 01 năm 2023.

3. Địa điểm kiểm tra

Tất cả các khoa, phòng trong toàn Bệnh viện.

4. Nội dung kiểm tra

Kiểm tra Bệnh viện theo Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện đã được ban hành theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam; Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 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 2023 và hướng dẫn tại Công văn số 118/KCB-QLCL-CĐT ngày 24/01/2024 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

B. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng (chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc 12 tháng, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10)

Kết quả báo cáo nội dung 1 được nhập trên phần mềm Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện <https://chatluongbenhvien.vn>.

(Kết quả theo phụ lục đính kèm)

2. Nội dung 2: Kết quả tự kiểm tra, đánh giá các tiêu chí chất lượng theo Quyết định 6858/QĐ-BYT

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng: 78/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 94%
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 235 (Có hệ số: 259)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.05

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

Kết quả chung chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Số lượng tiêu chí đạt:	4	10	46	17	1
% tiêu chí đạt:	5.13	12.82	58.97	21.79	1.28

2.1. Bảng tổng hợp điểm chi tiết

Mã số	Chỉ tiêu	Điểm đạt
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	4
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	3
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	4
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	3
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	3
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	3
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	3
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	3
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0
A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn 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	1
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	1
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn	1

	nhân lực	
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	
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	1
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	3
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	3
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	5
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4
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	2
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	3
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	3
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	2
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	3
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	4
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	3
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3
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	4
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	3
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	3
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	3
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	3
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	2
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	3
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2
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 dược	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	3
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	3
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)	
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3
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	3
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	2
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	2
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	3
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	3
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	3
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	2
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, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ	0

	sinh	
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	0
E1.3	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	0
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	0

2.2. 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 (19)	0	0	12	6	0	3.33	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	4	2	0	3.33	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	4	1	0	3.20	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	3	2	0	3.40	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	4	2	5	2	1	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)	3	0	0	0	0	1.00	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	1	0	3	0	0	2.50	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	1	2	1	4.00	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	5	22	8	0	3.09	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	2	0	0	0	2.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	1	1	0	3.50	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	1	2	3	0	3.33	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	3	2	0	3.40	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	3	0	0	3.00	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	2	3	0	0	2.60	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)	0	0	5	1	0	3.17	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	3	7	1	0	2.82	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	2	1	0	0	2.33	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	4	1	0	3.20	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	0	0	0	0	0	
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	0	0	0	

2.3. Tóm tắt công việc tự kiểm tra bệnh viện

- Xây dựng Kế hoạch tự Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023: kế hoạch số 20/KH-BVYHCT và PHCN, ngày 09/01/2024.

- Thành lập Đoàn Tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023: Quyết định số 23/QĐ-BVYHCT và PHCN ngày 09/01/2024.

- Hội Đoàn tự kiểm tra: Thống nhất nội dung và phân công trách nhiệm từng thành viên trong đoàn tự kiểm tra.

- Kiểm tra thực tế tại các khoa, phòng trong bệnh viện.

- Tổng hợp kết quả, báo cáo lãnh đạo - Gửi Báo cáo cho Sở Y tế.

2.4. Tự đánh giá về các ưu điểm chất lượng bệnh viện

Triển khai thực hiện cơ bản các tiêu chí trong Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện (trừ các tiêu chí chuyên khoa và Xã hội hóa)

2.5. Tự đánh giá về các nhược điểm, vấn đề tồn tại

- Nhiều tiêu chí đạt ở mức thấp (mức 1, 2)

- Nhiều nguyên nhân khách quan dẫn đến một số tiêu chí chưa đạt điểm.

- Nguồn nhân lực PHCN còn thiếu, nhất là Bác sỹ.

2.6. Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến chất lượng

- Khắc phục không còn tiêu chí ở mức thấp (mức 1, 2)

+ Bản kế hoạch đào tạo cho nhân viên y tế (hoặc trong bản kế hoạch, đề án chung khác của bệnh viện có nội dung đào tạo)

+ Xây dựng kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho nhân viên y tế.

+ Cơ sở vật chất, phòng ốc còn có chỗ dột, nát; tường bong tróc.

- Phân đấu các tiêu chí ở mức 1, 2 sẽ đạt ở mức 3

- Phân đấu các tiêu chí gần đạt ở mức tiếp theo sẽ đạt vào 6 tháng đầu năm 2024,

2.7. Giải pháp, lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng

6 tháng đầu năm 2024

2.8. Kết luận, cam kết của bệnh viện cải tiến chất lượng

Phân đấu cuối năm 2024, điểm trung bình chất lượng đạt mức 3.2

3. Nội dung 3: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

3.1. Về việc triển khai công tác khảo sát

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 15/01/2024 đến ngày 30/01/2024

- Cỡ mẫu: Theo Quyết định số 4747/QĐ-BYT với tổng số Phiếu khảo sát là 224 phiếu, trong đó:

+ Mẫu số 1: 30 phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú.

+ Mẫu số 2: 30 phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú.

+ Mẫu số 3: 164 phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế.

2. Kết quả khảo sát

a) Khảo sát người bệnh nội trú (*Điểm TB theo từng nhóm A, B, C, D, E*):

TT	Tên nhóm khảo sát	Điểm trung bình
1	A. Khả năng tiếp cận	4,43
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,53
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,40
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,60
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,49
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,48

- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,03%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 95,87%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 93,33%
- Tổng số phiếu được phân tích: 30
- Ý kiến khác:

Tôi rất hài lòng khi được điều trị ở đây.

b) Khảo sát người bệnh ngoại trú (*Điểm TB theo từng nhóm A, B, C, D, E*):

TT	Tên nhóm khảo sát	Điểm trung bình
1	A. Khả năng tiếp cận	4,33
2	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,56
3	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,46
4	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,79
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,53
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,52

- Tỷ lệ hài lòng chung : 100%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 95,83%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 100%
- Tổng số phiếu được phân tích: 30
- Ý kiến khác : Không

c) Khảo sát nhân viên y tế (Điểm TB theo từng nhóm A, B, C, D, E):

TT	Tên nhóm khảo sát	Điểm trung bình
1	A. Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,10
2	B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,24
3	C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	3,93
4	D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,13
5	E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,18
Tổng điểm TB người dùng chọn từ A đến E		4,11

- Tỷ lệ hài lòng chung: 84,47%
- Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài: 91,46%
- Mức độ hài lòng chung về lãnh đạo bệnh viện: 87,20%
- Chỉ số hài lòng toàn diện : 35,98%
- Tổng số phiếu được phân tích: 164

Một số ý kiến khác :

- Tăng thu nhập cho nhân viên y tế;
- Chi thu nhập ngoài giờ đúng thời hạn;
- Đề nghị Bộ Y tế nâng phụ cấp mức tiền trực cho NVYT cho các hạng bệnh viện;
- Tạo điều kiện cho nhân viên y tế học tập, nâng cao trình độ;
- Trang bị thêm dụng cụ, thiết bị y tế;
- Thanh toán các dịch vụ PHCN do Điều dưỡng hạng 4 thực hiện;
- Mã ngạch viên chức làm công tác thiết bị y tế, đề nghị xếp lương phù hợp với trình độ đào tạo.

4. Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh

Cách đánh giá	Điểm tự chấm
Kiểm tra đầy đủ văn bằng, chứng chỉ đào tạo, tập huấn và công tác cấp cứu, hồi sức tích cực trên thực tế sau khi được đào tạo, đầu tư các đơn vị hồi sức tích cực	5

5. Nội dung 5: Kiểm tra tình hình áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB

Cách đánh giá	Điểm tự chấm
Kiểm tra các bằng chứng có triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới bằng các hình thức lưu trữ trên sổ sách, phần mềm và có bằng chứng, hiệu quả tác động giúp nâng	15

cao chất lượng chuyên môn	
---------------------------	--

6. Nội dung 6: kiểm tra việc phản hồi, triển khai thực hiện một số văn bản phục vụ công tác quản lý, cụ thể như sau:

TT	Văn bản	Cách đánh giá	Điểm đạt
I	Công văn chỉ đạo (tối đa 20 điểm)		
1	Công văn số 488/KCB-QLCL&CĐT ngày 25 tháng 4 năm 2023 về việc Bảo đảm công tác khám, chữa bệnh trong dịp nghỉ lễ 30/4, 1/5/2023 và Giỗ Tổ Hùng Vương	Có bằng chứng triển khai công văn và có báo cáo số liệu trên phần mềm cdc.kcb.vn	3
2	Công văn số 616/KCB-QLCL&CĐT ngày 21 tháng 5 năm 2023 về việc phòng, chống nắng nóng cho người bệnh và nhân viên y tế tại cơ sở khám bệnh	Có bằng chứng đã triển khai phòng, chống nắng nóng tại bệnh viện	3
3	Công văn số 1808/KCB-QLCL&CĐT ngày 22 tháng 12 năm 2023 về việc Tăng cường công tác phòng chống rét cho người bệnh và người nhà người bệnh	Có bằng chứng đã triển khai phòng chống rét tại bệnh viện. Các bệnh viện không thuộc phạm vi chỉ đạo được tính điểm tối đa	3
4	Công văn số 1268/KCB-QLCL&CĐT ngày 22 tháng 9 năm 2023 về việc rà soát, báo cáo tình hình KCB vào ngày Thứ 7, Chủ nhật tại cơ sở KBCB	Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến	3
5	Công văn số 1303/KCB-NV ngày 29 tháng 9 năm 2023 về việc đánh giá thực hiện tình hình cung ứng thuốc tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh	Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến	3
6	Công văn số 1489/KCB-QLCL&CĐT ngày 1 tháng 11 năm 2023 về việc báo cáo tổng kết 10 năm triển khai Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến	5
II	Công văn áp dụng điểm thưởng (tối đa 9 điểm)		
7	Công văn số 416/KCB-QLCL&CĐT ngày 12 tháng 4 năm 2023 về việc gửi danh mục kỹ thuật và quy trình kỹ thuật của bệnh viện	Công văn này chỉ áp dụng với bệnh viện được phân công là đầu ngành theo các chuyên khoa. Các	3

		bệnh viện khác không chấm	
8	Có gửi bài trình bày tới Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V	Có bằng chứng đã gửi bài báo cáo	3
9	Có gửi Poster dự thi tới Sở Y tế và Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V	Có bằng chứng đã gửi poster	3

C. TỔNG ĐIỂM TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ NĂM 2023-2024

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đạt
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 10 điểm - Nhập thiếu: 3 điểm - Không nhập: 0 điểm	10 điểm	10
2	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 40	200 điểm	122
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	- Tỷ lệ % hài lòng NB nội trú quy ra theo thang điểm 10 (ví dụ 80% thì được 8 điểm)	10 điểm	9,9
		- Tỷ lệ % hài lòng NB ngoại trú quy ra thang điểm 10	10 điểm	10
		- Tỷ lệ % hài lòng NVYT quy ra thang điểm 10	10 điểm	8,4
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh	Triển khai công tác hồi sức tích cực:		
		- Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên.	5 điểm	5
		- Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực. Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên.	5 điểm	0
5	Áp dụng CNTT trong cải cách	Kiểm tra các nội dung liên quan đến phát triển CNTT như		

	hành chính, nâng cao chất lượng KCB	sau: (tối đa 30 điểm)		
		- Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%;	5 điểm	5
		- Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng trên 50%;	10 điểm	
		- Có triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới;	10 điểm	
		- Việc áp dụng bệnh án điện tử, kê đơn điện tử:		
		+ Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử	10 điểm	
		+ Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module	5 điểm	5
		+ Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng	3 điểm	
		+ Kém, không áp dụng, không phát triển	0 điểm	
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	Tổng số chấm tối đa 20 điểm. Điểm thưởng tối đa 9 điểm	20 điểm	29
Tổng điểm			300	204,3

Trên đây là kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023, Bệnh viện kính báo Sở Y tế./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BGĐ Bệnh viện;
- Các khoa/phòng;
- Tổ QLCLBV;
- Lưu: VT, KHTH-CĐT.

GIÁM ĐỐC

Lê Phước Nin