

Số: / BC-BVCKDLTT

Ninh Thuận, ngày tháng năm 2024

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

Thực hiện công văn số 05/SYT-KHNVTC ngày 02/1/2024 của Sở Y tế về việc triển khai hướng dẫn nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Thực hiện công văn số 425/SYT-KHNVTC ngày 30/1/2024 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 Chuyên khoa Da liễu Tâm thần báo cáo kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 theo nội dung của công văn như sau:

STT	Nội dung đánh giá	Điểm tối đa	Điểm đạt
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	10	10
2	Đánh giá theo bộ tiêu chí chất lượng 2.0	200	122.352
3	Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú	10	2.000
	Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú	10	3.000
	Khảo sát hài lòng nhân viên y tế	10	4.500
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh	10	0
5	Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh	30	8
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	20	17
	Kết quả điểm chung	300	166.853

Kết quả cụ thể như sau:

- Nội dung 1:** Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng
(Đính kèm báo cáo)
- Nội dung 2:** Kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện:

- Đoàn tự kiểm tra bệnh viện gồm 15 thành viên, tiến hành kiểm tra, đánh giá các nhóm tiêu chí chất lượng bệnh viện vào ngày 26-29/01/2024
- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 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: 238 (Có hệ số: 260)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.06

Kết quả	Mức 1		Mức 2		Mức 3		Mức 4		Mức 5	
Thời điểm	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Số lượng	1	2	9	12	44	45	21	18	3	1
% tiêu chí	1.28	2.56	11.54	15.38	56.41	57.69	26.92	23.08	3.85	1.28

- Nhận xét:

Ưu điểm:

- + Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể.
- + Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, được cung cấp quần áo phù hợp với kích cỡ người bệnh.
- + Đã tuyển dụng được bác sĩ đào tạo chính quy về làm việc.
- + Duy trì dịch vụ đặt lịch hẹn khám bệnh, giảm thời gian chờ đợi, hạn chế tập trung đông người tại khu vực chờ khám bệnh của Khoa khám bệnh.
- + Duy trì tổ chức cho nhân viên y tế, đặc biệt là đội ngũ Bác sĩ tham gia các buổi sinh hoạt khoa học chuyên môn trực tuyến do Bệnh viện Da liễu Thành phố Hồ Chí Minh tổ chức vào sáng thứ 6 hàng tuần, các buổi đào tạo.
- + Tuyển dụng nhân viên chuyên trách phụ trách an toàn điện và phòng chống cháy nổ, được đào tạo từ trình độ cao đẳng.

Nhược điểm, vấn đề tồn tại:

- + Chưa có hệ thống điều dưỡng trưởng bệnh viện, điều dưỡng trưởng khoa.

- + Chưa có hệ thống xử lý chất thải lỏng.

Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến CLBV năm 2024:

- + Đề xuất với Sở Y tế, UBND tỉnh để xây dựng hệ thống xử lý chất thải lỏng.
- + Thiết lập hệ thống điều dưỡng trưởng của bệnh viện và Khoa/ phòng.
- + Cử nhân viên của Phòng CĐT-ĐD-KSNK tham gia đào tạo về kiểm soát nhiễm khuẩn.
- + Cử các vị trí quản lý tham gia lớp đào tạo về quản lý bệnh viện.

Kết luận của bệnh viện:

+ Bệnh viện đạt điểm trung bình là 3.06, còn 02 tiêu chí ở mức 1 chiếm 2.56%, còn 12 tiêu chí ở mức 2 chiếm 15.38 %.

+ Bệnh viện đạt chất lượng Khá trong năm 2023.

3. Nội dung 3: Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế**Kết quả khảo sát:**

STT	Loại thống kê	Đánh giá chung		
		Người bệnh ngoại trú	Người bệnh nội trú	Nhân viên y tế
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	4,16	4,88	4,18
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100 %	100 %	86.6%
3	Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E	A: 4,13 B: 4,16 C: 4,16 D: 4,16 E: 4,16	A: 4,95 B: 4,88 C: 4,86 D: 4,89 E: 4,85	A: 4,22 B: 4,19 C: 4,17 D: 4,13 E: 4,16
4	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài			86,67%
5	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện			84,4 %
6	Chỉ số hài lòng toàn diện			46,67 %

Ý kiến của nhân viên y tế qua khảo sát:

Qua đợt khảo sát hài lòng nhân viên y tế, bệnh viện nhận được các góp ý từ các đối tượng tham gia khảo sát như sau:

- Xem xét lại cơ cấu tiền lương cho nhân viên so với mức sống hiện tại
- Tạo điều kiện thỏa đáng cho điều dưỡng trực, luôn cho trực 2 điều dưỡng

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

Bệnh viện Chuyên khoa Da liễu Tâm thần là bệnh viện chuyên khoa, chưa được Sở Y tế phân công nhiệm vụ tiếp nhận cấp cứu, hồi sức tích cực.

5. Nội dung 5: Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

Bệnh viện có triển khai đặt lịch hẹn khám bệnh, áp dụng kê đơn thuốc điện tử và liên thông trên hệ thống đơn thuốc điện tử quốc gia. Hiện tại đang bắt đầu triển khai áp dụng bệnh án điện tử và khám chữa bệnh từ xa.

6. Nội dung 6: Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước

Thực hiện nghiêm túc báo cáo phản hồi các văn bản phục vụ quản lý nhà nước đầy đủ và đúng thời gian quy định.

(Đính kèm bảng tổng hợp chấm điểm kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2023-2024.)

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Các Khoa/ phòng;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thành An