

Số: / BC-BVCKDLTT

Ninh Thuận, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng năm 2024

#### I. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN:

- Đoàn tự kiểm tra bệnh viện gồm 13 thành viên, tiến hành kiểm tra, đánh giá các nhóm tiêu chí chất lượng bệnh viện vào ngày 16-18/7/2024
- 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: 255 (Có hệ số: 275)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3,24

| Kết quả    | Mức 1 |        | Mức 2 |        | Mức 3 |        | Mức 4 |        | Mức 5 |        |
|------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| Thời điểm  | 2023  | 6/2024 | 2023  | 6/2024 | 2023  | 6/2024 | 2023  | 6/2024 | 2023  | 6/2024 |
| Số lượng   | 2     | 2      | 6     | 4      | 43    | 47     | 24    | 21     | 3     | 4      |
| % tiêu chí | 2.56  | 2.56   | 7.69  | 5.13   | 55.13 | 60.26  | 30.77 | 26.92  | 3.85  | 5.13   |

- Trong 6 tháng đầu năm 2024, bệnh viện đã tiến hành các giải pháp nhằm duy trì điểm đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí giảm từ 3,26 (năm 2023) xuống còn 3,24 do giảm điểm ở tiêu chí C5.1 (tiêu chí nhân 2)

- Số lượng tiêu chí mức 2 giảm từ 6 tiêu chí xuống còn 4 tiêu chí.

#### Kết quả thực hiện một số chỉ số cơ bản đo lường chất lượng bệnh viện

| STT | Chỉ số                                                             | ĐVT  | Kế hoạch | Thực hiện 6 tháng | Nhận xét  |
|-----|--------------------------------------------------------------------|------|----------|-------------------|-----------|
| 1   | Tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến khám chữa bệnh | %    | 95       | 30,8              | Không đạt |
| 2   | Công suất sử dụng giường bệnh thực tế                              | %    | 60       | 55,5              | Không đạt |
| 3   | Thời gian khám lâm sàng đơn thuần trung bình của người bệnh        | Phút | < 15     | 14,5              | Đạt       |

|   |                                                             |   |      |      |               |
|---|-------------------------------------------------------------|---|------|------|---------------|
| 4 | Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh theo chuyên khoa | % | 0,05 | 0,06 | Không đạt     |
| 5 | Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế                     | % | 80   |      | Chưa đánh giá |

- Trong 6 tháng đầu năm, đã hoàn thành 1/5 chỉ số chất lượng bệnh viện: Thời gian khám lâm sàng đơn thuần trung bình của người bệnh.

- 3/5 chỉ số chất lượng có kết quả thực hiện thấp: tỷ lệ thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến khám chữa bệnh, Công suất sử dụng giường bệnh thực tế, Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh theo chuyên khoa, bệnh viện cần có hướng cải tiến trong 6 tháng cuối năm 2024.

## **II. NHẬN XÉT**

### **2.1 Ưu điểm:**

#### **2.1.1 Hướng đến người bệnh:**

- Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể.
- Bệnh viện được sửa chữa, nâng cấp Khoa Tâm thần, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh cho người dân.
- Duy trì đường dây nóng và niêm yết công khai ở tất cả các khoa, phòng theo quy định.
- Định kỳ đánh giá sự hài lòng của người bệnh tại khoa điều trị và khoa khám bệnh: Không có ý kiến phản hồi của người bệnh.
- Triển khai hòm thư góp ý, sổ góp ý đặt tại các khoa lâm sàng đồng thời tổ chức sinh hoạt hội đồng người bệnh hàng tuần để tiếp nhận những phản ánh của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân với kết quả là không có đơn thư khiếu nại tố cáo về tinh thần thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ y tế.
- Triển khai 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.

#### **2.1.2 Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện:**

- Có kế hoạch đào tạo cập nhật kiến thức để phát triển kỹ năng nghề nghiệp và trình độ chuyên môn cho nhân viên.
- Ban hành quy trình về tuyển dụng, bổ nhiệm các vị trí quản lý trong bệnh viện
- Đánh giá tính khả thi và điều chỉnh, bổ sung Đề án vị trí việc làm của bệnh viện.
- Tổ chức thi xét tuyển các vị trí còn thiếu tại bệnh viện.

### 2.1.3 Hoạt động chuyên môn

- Đã tiến hành thống kê số lượng, tỷ lệ người bệnh chuyển tuyến thuộc những kỹ thuật nhóm I của bệnh viện.
- Thường xuyên tiến hành kiểm tra hồ sơ bệnh án để giám sát việc tuân thủ hướng dẫn chẩn đoán điều trị.
- Định kỳ tiến hành đánh giá về thực hành và bảo quản thuốc tại khoa dược
- Tổ chức tập huấn cho nhân viên y tế về sử dụng thuốc an toàn.
- 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, tập huấn trực tuyến về cập nhật kiến thức, chuyên môn.
- Xây dựng, kiểm tra việc tuân thủ quy trình kỹ thuật tại bệnh viện.
- Tổ dinh dưỡng phối hợp cùng các khoa/ phòng truyền thông, giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân thông qua các cuộc họp hội đồng bệnh nhân.

### 2.2 Đánh giá về các nhược điểm, vấn đề tồn tại:

- Chưa có hệ thống xử lý chất thải lỏng.
- Tỷ lệ thực hiện dịch vụ kỹ thuật theo đúng phân tuyến chuyên môn chiếm <40% tổng số kỹ thuật theo quy định
- Chưa có hệ thống điều dưỡng trưởng bệnh viện, điều dưỡng trưởng khoa.

### 2.3 Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến CLBV 6 tháng cuối năm 2024:

- Tiếp tục triển khai các hoạt động để duy trì mức chất lượng các tiêu chí đã đạt được.
- Tiếp tục thực hiện cải tiến chất lượng khám chữa bệnh, nâng công suất sử dụng giường bệnh, phân tích nguyên nhân gốc rễ để cải thiện thời gian đợi khám bệnh của người bệnh.
- Thực hiện cải tiến liên tục, ưu tiên nâng mức chất lượng các tiêu chí còn ở mức 1, 2 như:
  - + Tiêu chí C4.6: Xin chủ trương lắp đặt hệ thống xử lý chất thải lỏng.
  - + Tiêu chí C5.1: Thực hiện dịch vụ kỹ thuật theo đúng phân tuyến chuyên môn kỹ thuật.
  - + Tiêu chí C6: Xin chủ trương thành lập phòng Điều dưỡng bệnh viện, qua đó bổ nhiệm đầy đủ các chức danh Điều dưỡng trưởng bệnh viện.

- Thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá, giám sát hoạt động của các nhóm tiêu chí, tìm ra các khó khăn để cùng nhau đưa ra các giải pháp khắc phục nhằm cải tiến các hoạt động chất lượng, đem lại hiệu quả cao trong công tác khám chữa bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2024. Bệnh viện sẽ tập trung hơn nữa về tài chính, thời gian, nhân lực để hoàn thành công tác cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2024./.

***Nơi nhận:***

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

**HỘI ĐỒNG QLCL BỆNH VIỆN  
GIÁM ĐỐC**

**Lê Văn Đồng**