

Số: /BC-BVCKDLTT

Ninh Thuận, ngày tháng 01 năm 2025

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 2024-2025

Thực hiện Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 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 2024-2025;

Thực hiện công văn số 51/SYT-KHNVTTC ngày 04/01/2025 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 2024-2025,

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 2024-2025 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	30	30
2	Đánh giá chất lượng bệnh viện		
	Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản	50	50
	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	500	335,80
3	Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú	50	50
	Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú	50	50
	Khảo sát hài lòng nhân viên y tế	50	47,60
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	30	0
5	Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế		
	Đặt lịch hẹn khám	30	10
	Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa	20	5
	Triển khai bệnh án điện tử	30	20
	Công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức	20	5

	khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, chuyển viện, hẹn khám lại các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ		
	Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện	30	30
	Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh	40	30
	Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực...	20	10
	Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật	20	20
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	30	30
	Kết quả điểm chung	1.000	723.4

Kết quả cụ thể như sau:

1. Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng

(Đính kèm báo cáo)

2. Nội dung 2: Kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện:

2.1 Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản

Tổng số tiêu chuẩn	Tiêu chuẩn không đạt	Tiêu chuẩn đạt	Kết quả
43	0	43	ĐẠT

- Nhận xét:

+ Bệnh viện có quyết định thành lập, điều lệ hoạt động, giấy phép hoạt động khám chữa bệnh.

+ Có đầy đủ các khoa/ phòng chuyên môn theo nhiệm vụ chuyên môn.

+ Có biển hiệu, sơ đồ và biển chỉ dẫn đến các khoa, phòng, bộ phận chuyên môn, hành chính.

+ Người hành nghề được phân công công việc phù hợp với phạm vi hành nghề được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

+ Có hệ thống quản lý chất lượng hoạt động hiệu quả.

2.2 Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 75/83 tiêu chí.

- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 90%.
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 250 (Có hệ số: 268)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.36

Kết quả	Mức 1		Mức 2		Mức 3		Mức 4		Mức 5	
Thời điểm	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Số lượng	2	1	6	4	43	41	24	24	3	5
% tiêu chí	2.56	1.33	7.69	5.33	55.13	54.67	30.77	32.0	3.85	6.67

- 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 do đơn vị tuyển trên tổ chức.
- + Tập trung thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý và hoạt động chuyên môn.

Nhược điểm, vấn đề tồn tại:

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

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.

Kết luận của bệnh viện:

- + Bệnh viện đạt điểm trung bình là 3.36.
- + Bệnh viện đạt chất lượng Khá trong năm 2024.

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	4,13	4,52	4,26
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100%	100%	95,2
3	Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E	A: 4,13 B: 4,13 C: 4,13 D: 4,13 E: 4,13	A: 4,62 B: 4,56 C: 4,48 D: 4,48 E: 4,50	A: 4,22 B: 4,25 C: 4,27 D: 4,27 E: 4,27
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	89,8	96,7	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	100%	
6	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài			97,6
7	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện			97,6
8	Chỉ số hài lòng toàn diện	100%	100%	85,7

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:

- Tăng thêm nhân lực Bác sĩ, điều dưỡng cho Khoa khám bệnh
- Tạo điều kiện thuận lợi cho các chức danh điều dưỡng, kế toán tham gia nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng.
- Phân phối thu nhập tăng thêm theo hình thức công bằng hơn.

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: Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế

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. Thực hiện nghiêm túc quy định về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, xếp cấp chuyên môn kỹ thuật.

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.

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024-2025. Kính trình Sở Y tế tổng hợp./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Lê Văn Đồng