

Số: 105/BC-BVDL

Cần Thơ, ngày 02 tháng 02 năm 2024.

## BÁO CÁO

### Kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023.

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ vào Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;

Căn cứ Quyết định 4747/QĐ-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Căn cứ Công văn 447/SYT-NVY ngày 26 tháng 01 năm 2024 của Sở Y tế về việc Triển khai Công văn 118/KCB-QLCL&CĐT hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Căn cứ Quyết định 2192/QĐ-SYT ngày 11 tháng 10 năm 2023 của Sở Y tế về việc ban hành “Bảng điểm chấm công tác bảo hộ lao động tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập”;

Căn cứ Kế hoạch 64/KH-SYT ngày 04 tháng 01 năm 2024 của Sở Y tế về kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Bệnh viện Da liễu báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2023 như sau.

#### **I. Thực trạng, tình hình**

Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch và ra quyết định tổ chức thành lập đoàn nội kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện, an toàn người bệnh, xanh sạch đẹp và 5S.

Đoàn kiểm tra đã tiến hành kiểm tra đánh giá việc khắc phục các tồn tại do đoàn phúc tra Sở Y tế chỉ ra và nhắc nhở những nội dung theo công văn 735/KCB-QLCL&CĐT ngày 09 tháng 6 năm 2023 của Cục Quản lý khám, chữa bệnh về rà soát, đánh giá, khắc phục các vấn đề chung của các bệnh viện trên toàn quốc.

Đoàn kiểm tra đã tiến hành rà soát, kiểm tra đánh giá chất lượng theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, Công văn 2608/SYT-NVY ngày 21 tháng 6 năm 2023 của Sở Y tế về việc rà soát, củng cố hoạt động cải tiến chất lượng, khảo sát hài lòng và phòng chống dịch COVID-19; Quyết định 2192/QĐ-SYT ngày 11 tháng 10 năm 2023 của Sở Y tế về việc ban hành “Bảng điểm chấm công tác bảo hộ lao động tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập”; Quyết định 4747/QĐ-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Bộ Y tế về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

Đoàn kiểm tra xác định những ưu điểm, những tồn tại của các khoa, phòng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện trên tinh thần đánh giá đúng và không chạy theo thành tích, lấy người bệnh làm trung tâm, nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và chất lượng dịch vụ theo yêu cầu và đáp ứng sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đồng thời phù với khả năng triển khai thực hiện tiêu chí của các khoa, phòng trong bệnh viện.

## II. Kết quả kiểm tra đánh giá năm 2023

### 1. Kết quả kiểm tra tiêu chí chất lượng bệnh viện:

Nội dung đánh giá của Sở Y tế	Kết quả
Tổng số tiêu chí được áp dụng	78/83
Tỷ lệ áp dụng so với 83 tiêu chí	94%
Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng	269 (289)
Điểm trung bình chung của các tiêu chí	3,42

### 2. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh:

Nội dung	Kết quả
Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú	98,1%
Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú	99,6%
Tỷ lệ hài lòng nhân viên y tế	97,5%

### 3. Kết quả kiểm tra công tác phòng chống dịch:

Bệnh viện tiếp tục thực hiện công tác phòng chống dịch như sau:

- Tiếp tục duy trì cơ sở vật chất: phòng khám sàng lọc, khu cách ly, khu vực khai báo, khu vực xét nghiệm cho các dịch bệnh mới nổi như Đậu mùa khỉ, Covid - 19.

- Đảm bảo cơ sở quần, áo và bảo hộ cho công tác phòng chống dịch.

- Cập nhật các hướng dẫn chống dịch trong tình hình mới.

#### **4. Kết quả kiểm tra công tác sẵn sàng cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh:**

- Cập nhật bổ sung quy trình báo động đỏ đầy đủ. Tiếp tục công tác diễn tập sẵn sàng cấp cứu, hồi sức tích cực cho người bệnh.

- Có quy trình kích hoạt đội ngũ tiếp nhận cấp cứu và ghi nhận đầy đủ các trường hợp cấp cứu vào sổ theo dõi điều trị bệnh nhân đã cấp cứu.

- Danh mục trang thiết bị cấp cứu đầy đủ số lượng và được kiểm tra hạn sử dụng, các trang thiết bị phục vụ sơ cấp cứu đảm bảo hoạt động hiệu quả.

- Đảm bảo danh mục thuốc, vật tư y tế cấp cứu ngoại viện, thuốc cấp cứu tại tủ thuốc trực.

- Công tác cấp cứu sẵn sàng, bác sĩ và điều dưỡng được tập huấn chuyên môn về hồi sức cấp cứu người bệnh.

#### **5. Công tác ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh:**

- Bệnh viện đã xây dựng kế hoạch đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin trong phát triển bệnh viện.

- Xây dựng hệ thống, áp dụng phần mềm quản lý chuyên môn, quản lý người bệnh nội, ngoại trú, quản lý viện phí, thanh toán BHYT.

### **III. Tồn tại và khắc phục**

#### **1. Khoa Khám bệnh:**

- Ưu điểm: Khoa khám đã khắc phục được những tồn tại năm 2022 và nội kiểm tra 06 tháng đầu năm 2023.

- Tồn tại:

- + Rà soát các sơ đồ, bảng chỉ dẫn các quy trình khám, chữa bệnh, đặc biệt quan tâm tách biệt 02 quy trình khám bệnh không bảo hiểm và quy trình khám bệnh BHYT.

- + Số thứ tự các khu, phòng chưa được logic, theo quy tắc một chiều theo Quyết định 1313/2013/QĐ-BYT.

- + Cần cung cấp bằng chứng cho các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện.

#### **2. Khoa xét nghiệm:**



- Ưu điểm: Khoa xét nghiệm đã khắc phục được những tồn tại năm 2022 và nội kiểm 06 tháng đầu năm 2023.

+ Đã gắn giá treo, đồ để bệnh phẩm.

+ Công bố thời gian trả kết quả xét nghiệm.

- Tồn tại:

+ Bổ sung bằng chứng tham gia tư vấn, hỗ trợ, đào tạo về quản lý chất lượng phòng xét nghiệm cho các đơn vị khác.

+ Có hướng dẫn quy trình kỹ thuật nhưng chưa cập nhật đầy đủ.

Vấn đề thông khí tại các buồng bệnh, buồng xét nghiệm cận lâm sàng chưa đạt.

### **3. Khoa Dược:**

- Ưu điểm: Khoa Dược đã khắc phục được những tồn tại năm 2022 và nội kiểm 06 tháng đầu năm 2023.

+ Tập huấn, sinh hoạt chuyên đề về sử dụng thuốc hiệu quả, an toàn và tuân thủ hướng dẫn điều trị. Dược lâm sàng phối hợp tốt nhân viên y tế trong sử dụng thuốc điều trị cho bệnh nhân nội và ngoại trú.

+ Tiến hành phân tích, đánh giá sử dụng thuốc: ABC/VEN; theo dõi ADR và có báo cáo kết quả phân tích theo định kỳ hàng năm.

- Tồn tại:

+ Cần bổ sung, cập nhật văn bản theo các tiêu mục.

+ Bổ sung thêm đề án cải tiến ADR.

+ Theo dõi, báo cáo và xây dựng thêm các chỉ số chất lượng, phân tích các chỉ số quan trọng nhằm định hướng cho công tác quản lý gửi về Tổ QLCLBV.

### **4. Khoa Nội trú:**

- Ưu điểm: Những tồn tại năm 2022 đã được hoàn thiện như khoá cửa nhà vệ sinh, thay các tủ đầu giường hỏng, rỉ sét.

+ Việc ghi chép hồ sơ bệnh án được thường xuyên nhắc nhở, chấn chỉnh.

- Tồn tại:

+ Không có công viên, vườn hoa chiếm diện tích 5% trên tổng diện tích bệnh viện.

+ Chưa có kế hoạch cải tiến chất lượng (Đề án cải tiến) cấp khoa.

+ Triển khai, theo dõi các chỉ số chất lượng và báo cáo đầy đủ về Tổ QLCLBV.

+ Theo dõi và cải tiến công tác an toàn người bệnh, phân tích, báo cáo sự cố y khoa tại khoa, đặc biệt công tác an toàn phẫu thuật, thủ thuật, té ngã.

+ Công tác dinh dưỡng người bệnh cần được quan tâm, tiến đến dinh dưỡng can thiệp, trị liệu.

+ Cần cung cấp những bằng chứng cải tiến chất lượng.

### **5. Phòng Tổ chức – Hành chính – Quản trị:**

- Ưu điểm: Phòng TCCB – HCQT đã khắc phục được những tồn tại năm 2022 và nội kiểm 06 tháng đầu năm 2023.

+ Đã bổ sung kế hoạch nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho nhân viên y tế.

+ Bổ sung các chỉ số liên quan đến số lượng nhân lực và có số liệu thống kê của năm trước.

+ Bổ sung kế hoạch cải tiến (đề án cải tiến chất lượng bệnh viện).

- Tồn tại:

+ Xây dựng kế hoạch phát triển tổng thể hàng năm cần chi tiết, cụ thể hơn.

+ Bổ sung theo dõi, cập nhật tình hình nhân lực của các khoa lâm sàng và cận lâm sàng bằng cách lập bảng so sánh các tỷ số trên của các khoa.

+ Bổ sung bằng chứng cải tiến các tiêu chí.

### **6. Phòng Kế hoạch tổng hợp:**

- Ưu điểm: Phòng KHTH đã khắc phục được những tồn tại năm 2022 và nội kiểm 06 tháng đầu năm 2023.

+ Xây dựng, cập nhật quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị đã thông qua Hội đồng khoa học bệnh viện, triển khai đến các khoa lâm sàng.

- Tồn tại:

+ Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật, chưa đạt trên 80%.

+ Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới, chất lượng: Dưới 50% kỹ thuật tuyến trên.

+ Bổ sung bằng chứng cải tiến các tiêu chí.

### **7. Phòng Điều dưỡng:**

- Nâng cao các tiêu mục trong tiêu chí nâng cao tiêu chí chất lượng chăm sóc cho bệnh nhân chăm sóc cấp I và II.

- Bổ sung, xây dựng thêm các quy định trong các tiêu mục 6.3.

### **8. Tổ Công nghệ thông tin:**

- Vẫn giữ nguyên không tăng mức tiêu chí.

- Có xây dựng kế hoạch đầu tư cơ sở hạ tầng chuyển đổi số.

### **9. Tổ Kiểm soát nhiễm khuẩn:**

- Vẫn giữ nguyên không lên mức tiêu chí.



- Đánh giá lại công tác phòng chống dịch, việc thông khí tại các khoa, phòng trong phòng chống dịch, tránh lây nhiễm chéo trong bệnh viện.

#### 10. Tổ dinh dưỡng:

- Vẫn giữ nguyên không lên mức, phân đấu và tham mưu cho Hội đồng chất lượng cải tiến tiêu chí ở mức 2.

- Cần triển khai suất ăn bệnh lý theo yêu cầu người bệnh, triển khai, tuyên truyền các hoạt động dinh dưỡng. Tổ dinh dưỡng - tiết chế quản lý được chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm của cơ sở cung cấp suất ăn cho bệnh viện (bao gồm cả nhà ăn/căng tin trong bệnh viện): có mẫu thực phẩm lưu, kiểm tra thường xuyên.

- Tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên đề, tư vấn dinh dưỡng cho nhân viên y tế và người bệnh.

#### 11. Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện:

- Ưu điểm:

+ Kiện toàn nhân sự Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện.

+ Kiện toàn nhân sự Tổ Quản lý chất lượng đã tuyển thêm nhân sự chuyên trách cho hoạt động chất lượng bệnh viện.

- Tồn tại:

+ Công tác an toàn người bệnh chưa hoàn thiện trong cơ sở vật chất, giám sát, phân tích, báo cáo sự cố y khoa và an toàn người bệnh.

+ Công tác chất lượng bệnh viện đã được các khoa, phòng đánh giá trung thực, khách quan phù hợp với thực trạng bệnh viện không chạy theo thành tích, các khoa, phòng đã tiến hành cải tiến những tồn tại và thực hiện bổ sung nâng cao các tiêu mục tuy nhiên còn phần nhiều mang tính chất đối phó, cần nhiều thời gian hơn cho công tác đánh giá cải tiến chất lượng đo lường đầy đủ 03 thành tố chất lượng đầu vào, tiến trình và chất lượng đầu ra của các hoạt động của các khoa, phòng.

Trên đây là báo cáo kết quả, đánh giá kiểm tra chất lượng bệnh viện và phòng chống dịch năm 2023.

Trân trọng ./.

#### Nơi nhận:

- Sở Y tế (NVY);
- Ban Giám đốc;
- Hội đồng QLCLBV;
- Các khoa, phòng;
- Tổ KSNK;
- Tổ Dinh dưỡng;
- Lưu: VT, Tổ QLCLBV.

**GIÁM ĐỐC**



*BSCKII. Lê Văn Đạt*