

Số: /BC-SYT

Ninh Thuận, ngày tháng năm 2024

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

Thực hiện Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế về 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; Công văn số 257/BYT-YDCT ngày 17/01/2024 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023; Công văn số 118/KCB-QLCL&CDT ngày 24/01/2024 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh 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;

Từ ngày 02/4/2024 đến ngày 21/5/2024, Sở Y tế tỉnh Ninh Thuận đã thành lập Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 tại các bệnh viện, kết quả cụ thể như sau:

I. Tình hình triển khai, thực hiện

1. Công tác triển khai, thực hiện:

Sở Y tế đã ban hành kế hoạch, văn bản hướng dẫn các Bệnh viện tổ chức thực hiện cập nhật và tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế theo các nội dung hướng dẫn tại Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế, cụ thể:

- Công văn số 05/SYT-KHNVTC ngày 02/01/2024 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.

- Công văn số 269/SYT-KHNVTC ngày 19/01/2024 về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 đối với các bệnh viện y học cổ truyền.

- Công văn số 425/SYT-KHNVTC ngày 30/01/2024 hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

- Công văn số 1023/SYT-KHNVTC ngày 18/3/2024 về việc rà soát, báo cáo danh sách cán bộ đã được đào tạo, tập huấn quản lý chất lượng Bệnh viện và

đề xuất thành viên tham gia Đoàn Kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2023 của Sở Y tế.

- Quyết định số 116/QĐ-SYT ngày 25/3/2024 về việc thành lập Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

- Kế hoạch số 1124/KH-SYT ngày 25/3/2024 về việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

- Quyết định số 135/QĐ-SYT ngày 08/4/2024 về việc bổ sung thành viên tham gia Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

- Bảng phân công các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

2. Danh sách thành viên Đoàn đánh giá:

TT	Họ và tên	Chức danh
1	Lê Vũ Chương	Giám đốc Sở Y tế, Trưởng đoàn
2	Trần Quang Trung	Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, Phó Trưởng đoàn
3	Phạm Viết Thái	Phó Giám đốc Bệnh viện đa khoa tỉnh, Phó Trưởng đoàn
4	Đỗ Chế Huỳnh	Phó Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, Thư ký
5	Lê Thị Huyền Vân	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, Thư ký
6	Nguyễn Thị Anh Đào	Chuyên viên phòng Quản lý chất lượng, Bệnh viện đa khoa tỉnh, Thư ký
7	Nguyễn Thành An	Phó Giám đốc Bệnh viện chuyên khoa Da liễu – Tâm thần
8	Thiên Anh Khánh	Phó Giám đốc Bệnh viện Lao và Bệnh phổi
9	Nguyễn Văn Hoàng	Phụ trách phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế, thành viên
10	Trịnh Ngọc Hùng	Phó Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, thành viên
11	Hồ Long Hải	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, thành viên
12	Nguyễn Bảo Kha	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, thành viên

TT	Họ và tên	Chức danh
13	Nguyễn Hoài Linh	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, thành viên
14	Bành Thị Danh Nguyễn	Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện đa khoa tỉnh
15	Nguyễn Công Tâm	Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện đa khoa tỉnh
16	Nguyễn Văn Lập	Nhân viên phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện đa khoa tỉnh
17	Nguyễn Quang Thắng	Phó Trưởng phòng Quản lý chất lượng Bệnh viện đa khoa tỉnh
18	Lê Thị Tâm	Nhân viên phòng Kế hoạch Tài chính Bệnh viện Mắt
19	Đoàn Nguyễn Bích Chiêu	Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện Lao và Bệnh phổi
20	Nguyễn Thị Thanh Yên	Phó Trưởng khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn Bệnh viện Lao và Bệnh phổi
21	Đường Văn Biên	Nhân viên phòng Kế hoạch Tài chính chỉ đạo tuyến Bệnh viện chuyên khoa Da liễu - Tâm thần
22	Nguyễn Nhật Ngọc Quyên	Nhân viên phòng Tổ chức hành chính kiểm soát nhiễm khuẩn Bệnh viện chuyên khoa Da liễu - Tâm thần

3. Thời gian đánh giá:

TT	Tên bệnh viện	Thời gian kiểm tra
1	Bệnh viện Lao và Bệnh phổi	02/4/2023
2	Bệnh viện Sài Gòn - Phan Rang	03/4/2024
3	Bệnh viện Mắt	04/4/2024
4	TTYT huyện Thuận Bắc	11/4/2024
5	Bệnh viện chuyên khoa Da liễu - Tâm thần	12/4/2024
6	TTYT huyện Ninh Sơn	17/4/2024
7	Bệnh viện Y Dược Cổ truyền	14/5/2024
8	TTYT huyện Ninh Hải	15/5/2024

TT	Tên bệnh viện	Thời gian kiểm tra
9	TTYT huyện Thuận Nam	16/5/2024
10	TTYT huyện Ninh Phước	20/5/2024
11	Bệnh viện đa khoa tỉnh	21/5/2024

II. Kết quả đánh giá:

1. Thông tin số liệu hoạt động Bệnh viện:

Các Bệnh viện đã cập nhật thông tin chung, số liệu hoạt động bệnh viện trên phần mềm kiểm tra bệnh viện đạt 10 điểm theo nội dung hướng dẫn kiểm tra của Bộ Y tế quy định.

2. Kết quả đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện: (chi tiết tại Phụ lục 1).

2.1. Chất lượng bệnh viện Đa khoa tuyến tỉnh, huyện.

a) Bệnh viện Đa khoa tỉnh: Bệnh viện Đa khoa hạng I.

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 82/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%.
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt: 347 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 4.24.

b) Trung tâm Y tế huyện Ninh Sơn: Bệnh viện Đa khoa hạng III.

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 82/83 tiêu chí.
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%.
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt: 274 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.30 điểm.

c) Trung tâm Y tế huyện Ninh Hải: Bệnh viện Đa khoa hạng III.

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 82/83 tiêu chí.
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%.
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt: 286 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.44 điểm.

d) Trung tâm Y tế huyện Ninh Phước: Bệnh viện Đa khoa hạng III.

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 83/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 100%.
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt: 290 điểm.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.46 điểm.

đ) Trung tâm Y tế huyện Thuận Bắc: Bệnh viện Đa khoa hạng III.

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 82/83 tiêu chí.

- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%.

- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt: 273 điểm.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.29 điểm.

e) Trung tâm Y tế huyện Thuận Nam: Bệnh viện Đa khoa hạng III.

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 82/83 tiêu chí.

- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%.

- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt: 247 điểm.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.00 điểm.

f) Bệnh viện Sài Gòn - Phan Rang: Bệnh viện Đa khoa hạng III.

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 82/83 tiêu chí.

- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%.

- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt: 320 điểm.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.85 điểm.

2.2. Chất lượng bệnh viện Chuyên khoa tuyến tỉnh.

a) Bệnh viện Lao và Bệnh phổi: Bệnh viện chuyên khoa hạng II.

- 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 đạt: 284 điểm.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.58 điểm.

b) Bệnh viện Y Dược cổ truyền: Bệnh viện chuyên khoa hạng III.

- 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 đạt: 250 điểm.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.18 điểm.

c) Bệnh viện Mắt: Bệnh viện chuyên khoa hạng III.

- 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 đạt: 268 điểm.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.39 điểm.

d) Bệnh viện chuyên khoa Da liễu - Tâm thần: Bệnh viện chuyên khoa hạng III.

- 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 đạt: 254 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.26 điểm.

3. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế: (*chi tiết tại Phụ lục 2, 3, 4*).

4. Công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh:

Bệnh viện có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực, có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên có 04/11 Bệnh viện đạt điểm 10, (*cụ thể: Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện Sài Gòn - Phan Rang, Bệnh viện chuyên khoa Da liễu – Tâm thần và Trung tâm Y tế huyện Ninh Hải*).

5. Áp dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh:

Qua kiểm tra, đa số các Bệnh viện đều áp dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh; trong đó, Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện Sài Gòn - Phan Rang đạt điểm cao nhất là 25 điểm và kế tiếp là Bệnh viện Lao và Bệnh phổi đạt 20 điểm về áp dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

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

Các Bệnh viện đều thực hiện tốt việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước; trong đó có Bệnh viện Lao và Bệnh phổi đạt điểm cao nhất là 29 điểm.

III. Tổng hợp chung về điểm đánh giá

Nhìn chung, qua rà soát kiểm tra đánh giá các Bệnh viện trên địa bàn tỉnh chỉ có Bệnh viện đa khoa tỉnh đạt điểm cao và Trung tâm Y tế huyện Thuận Nam đạt điểm thấp theo nội dung hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023 của Bộ Y tế (*chi tiết tại Phụ lục 5*).

IV. Các vấn đề ưu tiên cần cải tiến:

- Tiếp tục triển khai các hoạt động để duy trì mức chất lượng các tiêu chí đã đạt được và khắc phục những tồn tại.
- Đảm bảo hệ thống kho thuốc xây dựng theo nguyên tắc “Thực hành tốt bảo quản thuốc”; thường xuyên đánh giá về thực hành và bảo quản thuốc tại kho dược.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin: nâng cấp phần mềm HIS, triển khai bệnh án điện tử, từng bước không dùng tiền mặt thanh toán trong khám chữa bệnh.

- Cải thiện, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ chuyên môn và phục vụ người bệnh.

- Đẩy mạnh công tác giám sát, kiểm tra, đánh giá nhằm xác định được các điểm yếu để khắc phục, điểm mạnh để phát huy, đồng thời tìm ra các nguyên nhân tồn tại từ đó rút kinh nghiệm trong công tác quản lý chất lượng và công tác khám bệnh, chữa bệnh.

- Tiếp tục thực hiện tốt các quy định bảo đảm an toàn cho người bệnh, giảm thiểu sự cố y khoa.

- Xây dựng phương án động viên, khuyến khích các bác sỹ có trình độ chuyên môn cao sau khi nghỉ hưu tiếp tục tham gia, cống hiến cho các hoạt động chuyên môn đang thiếu hụt bác sỹ.

- Tiếp tục tập huấn công tác “Đổi mới phong cách thái độ nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”, tổ chức thi tay nghề cho tất cả nhân viên.

Kính báo cáo Cục Quản lý Khám chữa bệnh - Bộ Y tế xem xét./.

(Gửi kèm theo kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023 của các bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế tỉnh Ninh Thuận; Phụ lục 1,2,3,4,5).

Nơi nhận:

- Cục Quản lý KCB - Bộ Y tế;
- Lãnh đạo SYT;
- Các phòng của SYT;
- Các Bệnh viện được kiểm tra;
- Trung tâm KSBT (đăng tải website);
- Lưu: VT, KHNVTTC.

GIÁM ĐỐC

Lê Vũ Chương