

SỞ Y TẾ NINH THUẬN
BỆNH VIỆN LAO VÀ BỆNH PHỔI

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1278/BC-BVLVBP

Ninh Thuận, ngày 31 tháng 12 năm 2022

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 2022

Căn cứ công văn số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 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 2022;

Thực hiện công văn số 5505/SYT-KHNVTTC ngày 05/12/2022 của Sở Y tế Ninh Thuận về việc Triển khai nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022;

Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Ninh Thuận 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 2022 với nội dung cụ thể như sau:

1. Nội dung 1: Thông tin bệnh viện

Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Ninh Thuận thực hiện 2 chức năng chính là:

- Phòng bệnh: Chương trình chống lao quốc gia, chương trình phòng chống bệnh phổi tắc nghẽn mãn tính và hen phế quản và Chương trình ARI.

- Chữa bệnh : Điều trị nội , ngoại trú các bệnh lao và bệnh phổi ngoài lao, bệnh viêm đường hô hấp cấp tính (SARS-CoV-2)

Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Ninh Thuận có quy mô 80 giường (thực kê: 104 giường), gồm 11 khoa, phòng, trong đó có 04 phòng chức năng.

Trong đó:

Tổng số cán bộ viên chức hiện có: 100 viên chức và người lao động, trong đó:

- Biên chế: 79

- Hợp đồng theo nghị định 68: 14

- Hợp đồng chuyên môn: 01 CN xét nghiệm, 02 YS, 01 ĐDTTC, 01 BS = 05

- Học việc: 02 ĐH dực

Phân chia theo khu vực biên chế hiện có: 79 biên chế

+ Khối lâm sàng: 46 (58%)

+ Khối Cận lâm sàng và dược: 16 (20%)

+ Khối quản lý hành chính: 17 (22%)

(Chi tiết đã được nhập tại phần mềm Nova: qlbv.vn)

II. Kết quả tự kiểm tra:

Số TT	Nội dung đánh giá	Điểm tối đa	Điểm hệ số
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	20	20
2	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	150	105,3
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	30	28,5
3.1	Nội trú	10	10
3.2	Ngoại trú	10	8,6
3.3	Nhân viên	10	9,9
4	Kiểm tra công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19	20	10
4.1	Có rà soát đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến ít nhất 6 lần trong năm	10	10
4.2	Kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn	10	10
5	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19 và người bệnh khác	20	0
5.1	Báo cáo số liệu triển khai Đề án 3616	10	0
5.2	Triển khai công tác hồi sức	10	0
6	Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	40	10
7	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	20	20
	Tổng điểm	300	185,8

2. Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện

- Đoàn tự kiểm tra bệnh viện gồm 17 thành viên, tiến hành kiểm tra, đánh giá các khoa, phòng vào ngày 27/12/2020 - 30/12/2021 theo Quyết định số 251/QĐ-BVLVBP ngày 22/12/2021 của Bệnh viện Lao và Bệnh phổi về việc Thành lập Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021.

- 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: 279 (Có hệ số: 298)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.51

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

KẾT QUẢ CHUNG THEO CÁC MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT	0	7	23	41	6	78
% TIÊU CHÍ ĐẠT	0.00	8.97	29.49	52.56	7.69	78

Điểm trung bình 3.51 tăng 0.04 điểm so với mức điểm năm 2021 (3.47)

3. Nội Dung 3: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

4. * Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú 2022:

5. - Đối tượng khảo sát: Người bệnh và người nhà bệnh nhân đến khám tại khoa khám bệnh.

6. - Số lượng do bệnh viện khảo sát: 191 người

7. - Thời gian khảo sát: từ ngày 01/01/2022-15/12/2022

ST T	Loại thống kê	Năm 2021	Năm 2022	
01	Tổng điểm TB người bệnh chọn từ A đến E	4.64	4.26	
02	Tỷ lệ hài lòng chung	99.	92.06%	
03	Điểm TB theo từng phần	Khả năng tiếp cận	A: 4.57	A: 4.06
		Sự minh bạch thông tin & thủ tục KB	B: 4.61	B: 4.16
		Cơ sở VC & phương tiện PV Ng Bệnh	C: 4.66	C: 4.55
		Thái độ ứng xử, năng lực CM NVYT	D: 4.71	D: 4.32
		Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.68	E: 4.11
04	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	93.29	96.33	
05	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	100%	
06	Chỉ số hài lòng toàn diện	95.76	30.36%	

8. * Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú:

9. - Đối tượng khảo sát: người bệnh và người nhà tại các khoa: Lao, Phổi, Lao Kháng.

10. - Số lượng do bệnh viện khảo sát: 458 người

11. - Thời gian khảo sát: 01/01/2022-15/12/2022

ST T	Loại thống kê	Năm 2021	Năm 2022	
01	Tổng điểm TB người bệnh chọn từ A đến E	4.77	4.81	
02	Tỷ lệ hài lòng chung	99.30%	99.2%	
03	Điểm TB theo từng phần	Khả năng tiếp cận	A: 4.78	A: 4.72
		Sự minh bạch thông tin & thủ tục KB, ĐT	B: 4.76	B: 4.77
		Cơ sở VC & phương tiện PV Ng Bệnh	C: 4.74	C: 4.82
		Thái độ ứng xử, năng lực CM NVYT	D: 4.78	D: 4.87
		Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.80	E: 4.83
04	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	96.37	98.37	
05	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98.22%	99.3%	
06	Chỉ số hài lòng toàn diện	93.41%	93.45%	

12.

13. * Khảo sát hài lòng nhân viên y tế:

STT	Loại thống kê	Năm 2021	Năm 2022
01	Tổng điểm TB nhân viên chọn từ A đến E	4.63	4.42
02	Tỷ lệ hài lòng chung	98.72%	96.97%
03	Điểm HL môi trường làm việc	A: 4.61	A: 4.37

	TB theo từng phần	HL về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	B: 4.67	B: 4.53
		HL quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	C: 4.61	C: 4.37
		HL về công việc, cơ hội học tập, thăng tiến	D: 4.62	D: 4.42
		HL chung về bệnh viện	E: 4.65	E: 4.44
04	Số gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài		98.87%	98%
05	Mức độ hài lòng chung về lãnh đạo BV		98.8%	99%
06	Chỉ số hài lòng toàn diện		88.7%	81%

4. Nội dung 4: Kiểm tra công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19

- Áp dụng đánh giá Bộ tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp: Bệnh viện đã tiến hành chấm điểm hàng tháng trên phần mềm chatluongbenhvien.vn

(Đính kèm phụ lục bảng chấm điểm chi tiết từng phần theo bộ tiêu chí)

- Kết quả tự chấm cuối năm 2021:

Kết quả Bệnh viện tự kiểm tra	
Điểm tổng cộng	130/144
Tỷ lệ đạt	90.3%
Xếp loại	Bệnh viện an toàn

5. Nội dung 5: Kiểm tra công tác triển khai đề án 3616/QĐ-BYT

- Bệnh viện đã hoàn tất các mục báo cáo theo yêu cầu của Đề án 3616/QĐ-BYT tại web chatluongbenhvien.vn

- Đã tiến hành nhập điểm cải tiến chất lượng tại phần mềm qlbv.vn đầy đủ, chính xác.

- Đã gửi 08 bằng chứng hình ảnh triển khai Đề án 3616/QĐ-BYT

- Từ tháng 01/2022 đến tháng 04/2022 nhập liệu nội dung trên phần mềm cdc.kcb.vn theo yêu cầu của công văn 7077//BYT-KCB ngày 26/8/2021 về việc báo cáo công tác thu dung, điều trị ca bệnh COVID-19 (F0) đầy đủ theo quy định.

6. Nhận xét:

6.1 Ưu điểm:

- Ban hành Kế hoạch số 89/ KH-BVLVBP ngày 25 tháng 01 năm 2022 của Bệnh viện Lao và Bệnh Phổi về kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021.

- Ban hành Quyết định số 287/QĐ-BVLVBP ngày 15/12/2022 thành lập Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2022.

- Công tác cải tiến chất lượng hoạt động tốt, trong kế hoạch có xây dựng mục tiêu, kết quả đầu ra, dự kiến kinh phí, lộ trình thực hiện, xây dựng bảng kiểm, hướng dẫn đầy đủ.

- Duy trì khảo sát và phân tích sự hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng, người bệnh có sử dụng và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế hoặc các nhóm khác.

- Ban hành quy chế hoạt động của hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện.

- Bệnh viện đã xây dựng danh mục kỹ thuật, tổng hợp danh mục kỹ thuật đúng các chuyên khoa đang thực hiện và tính được tỷ lệ theo quy định.

- Đã triển khai các mẫu báo cáo chỉ số đo lường của các khoa, phòng thống nhất theo mẫu quy định hướng dẫn theo Quyết định 7051.

- Lập bảng kiểm kiểm tra thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện hàng quý.

- Triển khai kế hoạch ứng dụng các kết quả nghiên cứu khoa học số 95/KH-BVLVBP 11/5/2021 về việc Ứng dụng các kết quả nghiên cứu khoa học, triển khai kỹ thuật, phương pháp mới năm 2021.

6.1.1 Hướng đến người bệnh:

- Người bệnh được chỉ rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể

- Bố trí ghế ngồi, thoáng mát, hợp vệ sinh cho người đến chờ khám bệnh, xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng. Kết hợp tuyên truyền giáo dục sức khỏe qua ti vi, poster, tranh ảnh tại khu vực ngồi chờ khám bệnh

- Bệnh viện có máy lấy số khám tự động chia theo đối tượng (có và không ưu tiên) theo mục đích đến khám.

- Luôn đảm bảo việc cấp cứu, điều trị phục vụ người bệnh đặc biệt xử lý kịp thời những người bệnh cấp cứu hạn chế tai biến đáng tiếc xảy ra.

- Công suất sử dụng giường bệnh theo kế hoạch đạt mức 79.7% không có tình trạng nằm ghép xảy ra.

- Có các buồng vệ sinh, buồng vệ sinh riêng cho người tàn tật, vệ sinh môi trường buồng bệnh sạch sẽ hàng ngày, tạo môi trường thân thiện và an toàn cho người bệnh.

- Bệnh viện có xây dựng khuôn viên, bố trí ghế ngồi, vệ sinh môi trường hằng ngày tạo môi trường xanh, sạch, đẹp.

- Duy trì đường dây nóng và niêm yết công khai ở tất cả các khoa, phòng gồm các số điện thoại của Bộ Y tế, Sở Y tế, Bệnh viện và Trường khoa điều trị.

- Triển khai bộ phận chăm sóc khách hàng, bàn tiếp nhận phản ánh ý kiến của bệnh nhân tại khoa khám bệnh, khoa bệnh phổi, khoa lao.

- Duy trì hoạt động Tổ công tác xã hội.

- Duy trì khảo sát và phân tích sự hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng, người bệnh có sử dụng và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế hoặc các nhóm khác.

- Duy trì 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.

- Sử dụng kết quả đánh giá việc áp dụng phương pháp 5S để tiếp tục cải tiến chất lượng, gọn gàng, ngăn nắp

6.1.2 Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện:

- Thực hiện kế hoạch phát triển nhân lực y tế đề cập đầy đủ các nội dung liên quan đến tuyển dụng, sử dụng, đào tạo cập nhật kiến thức.

- 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.

- Có hình thức khuyến khích, thúc đẩy nhân viên y tế tham gia các hình thức kiểm tra tay nghề, hội thi tay nghề trong và ngoài bệnh viện.

- Tiến hành đo lường các chỉ số, sơ kết, đánh giá việc triển khai, thực hiện kế hoạch phát triển.

6.1.3 Hoạt động chuyên môn

- Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả. Bệnh viện đã tiến hành xây dựng 10 chỉ số đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh và công tác điều dưỡng, trong đó có 5 chỉ số cụ thể như tỷ lệ loét do tỳ đè, tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật, tỷ lệ sự cố y khoa do dùng thuốc cho người bệnh, tỷ lệ.

- Áp dụng và cập nhật bổ sung các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị; Quy trình kỹ thuật điều dưỡng; Quy trình kỹ thuật chuyên môn; Quy trình, qui định hoạt động của các khoa, phòng; Quy trình kỹ thuật xét nghiệm.

- Tiếp tục triển khai các biện pháp giám sát hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, quy trình chuyên môn kỹ thuật khoa học.

- Đã trang bị giường chuyên dùng cho hồi sức cấp cứu tại phòng cấp cứu bệnh nặng.

- Đã Thành lập khoa điều trị Covid để phục vụ công tác điều trị các ca bệnh Covid-19 trong tình hình dịch diễn biến phức tạp tại địa bàn tỉnh Ninh Thuận

- Có các quy định về an toàn phòng cháy chữa cháy tại các khoa/ phòng. Thường xuyên kiểm tra phát hiện thiếu sót và có biện pháp khắc phục kịp thời.

- Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, lưu trữ theo trình tự thống nhất có thể lấy bất kỳ bệnh án, hoặc có thể xuất thông tin về bệnh án đảm bảo nhanh chóng, chính xác.

- Hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện tốt các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện.

- Hội đồng khoa học Bệnh viện đã thông qua 04 đề tài nghiên cứu khoa học trình Sở Y tế Ninh Thuận và đã được Sở Y tế công nhận tại Quyết định số 742/QĐ-HĐSK ngày 28/11/2021 của Sở Y tế Ninh Thuận.

- Tổ dinh dưỡng thực hiện tốt công tác tư vấn dinh dưỡng cho người bệnh.

- Hội đồng quản lý chất lượng đã xây dựng kế hoạch cải tiến và các bảng kiểm hướng dẫn cụ thể việc thực hiện và đánh giá các kết quả thực hiện.

- Triển khai Đề án 5S tại khoa khám bệnh, khoa lâm sàng và cận lâm sàng.

- Xây dựng các phiếu báo cáo sai sót chuyên môn tự nguyện và sổ sai sót chuyên môn ghi đầy đủ các thông tin, sự cố xảy ra các sai sót.

- Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh và có được các kiến thức, thực hành thiết yếu để tự theo dõi, chăm sóc, điều trị và phòng các biến chứng cho bản thân.

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

- Chưa áp dụng mã ICD 9-CM trên phần mềm HIS và hồ sơ bệnh án.

- Chưa có phần mềm kết nối các máy y tế (số hóa nối mạng từ máy y tế đến bác sỹ, điều dưỡng) như máy chẩn đoán hình ảnh (MRI, CT-scanner, CT-conbeam, Pet-CT), siêu âm, máy xét nghiệm hóa sinh, huyết học, miễn dịch, dị ứng, máy đọc kháng sinh đồ, máy thăm dò chức năng...

- Bộ tài liệu “Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị” do bệnh viện xây dựng chưa được Hội đồng khoa học kỹ thuật thẩm định và thông qua. (Chưa mời thành viên là các chuyên gia, giảng viên, bác sỹ, điều dưỡng trong, ngoài bệnh viện và các cơ quan khác như đại diện cơ quan quản lý y tế, cơ quan bảo hiểm xã hội...)

- Chưa có nhân viên chuyên trách phụ trách an toàn điện và phòng chống cháy nổ, được đào tạo từ trình độ trung cấp trở lên.

- Chưa có viên chức phụ trách khoa được có trình độ đại học.

6.3 Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến trong năm 2023

- Hệ thống kho thuốc xây dựng theo nguyên tắc “Thực hành tốt bảo quản thuốc”.

- Tiến hành đánh giá về thực hành và bảo quản thuốc tại kho dược.

- Xây đài phun nước (hoặc tiểu cảnh hòn non bộ, bể cá), hồ nước trong khuôn viên bệnh viện .

- Xây dựng bộ tài liệu “Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị” do Hội đồng khoa học kỹ thuật thẩm định và thông qua. Mời thành viên là các chuyên gia, giảng viên, bác sỹ, điều dưỡng trong, ngoài bệnh viện và các cơ quan khác như đại diện cơ quan quản lý y tế, cơ quan bảo hiểm xã hội.

7. Kết luận của bệnh viện:

- Bệnh viện có 91,03% tiêu chí từ mức 3 trở lên./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban giám đốc;
- Thành viên Đoàn kiểm tra;
- Tổ QLCL;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, KH.

HỘI ĐỒNG QLCL BỆNH VIỆN

CHỦ TỊCH



GIÁM ĐỐC
Trần Trọng Danh

SỞ Y TẾ - NINH THUẬN
Bệnh viện Lao và Bệnh Phổi Ninh Thuận

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢNG TỔNG HỢP CHẤM ĐIỂM

Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2022-2023

(Thực hiện Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 của Bộ trưởng 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 2022)

A. THÔNG TIN CHUNG

CƠ SỞ Y TẾ: 48303 - Bệnh viện Lao và Bệnh Phổi Ninh Thuận - Ninh Thuận

Kiểu đánh giá: 2. Bệnh viện tự đánh giá cuối năm

Tháng: Tháng 12

Lần thứ: 1

B. KẾT QUẢ KIỂM TRA

Mục điểm	Điểm	Điểm có hệ số
1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	20	20
2. Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng *	3.51	105.300
3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế		
3.1. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Nội trú	100	10.000
Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 27		
3.2. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Ngoại trú	86.6005	8.660
Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 13		
3.3. Tỷ lệ % hài lòng Nhân viên	99.0260	9.903
Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 35		
4. Kiểm tra công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19		
4.1. Có rà soát đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến ít nhất 6 lần trong năm	10	10
4.2. Kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn	130	7.975
* Số điểm không áp dụng	0	
5. Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19 và người bệnh khác		
5.1. Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên.	0	0
5.2. Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực theo Đề án 3616. Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên.	0	0
6. Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	10	10
7. Kiểm tra việc phân phối một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	4	4
KẾT QUẢ ĐIỂM CHUNG		185.838

GHI CHÚ:

TRƯỞNG PHÒNG/PHỤ TRÁCH
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Thạch Quốc Hiếu



GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN

Trần Trọng Danh

.....

