

Số: /BC-SYT

Ninh Thuận, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện
và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022

Thực hiện Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế về 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;

Từ ngày 10/4/2023 đến ngày 27/4/2023, Sở Y tế tỉnh Ninh Thuận đã thành lập Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng năm 2022 và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế tại các bệnh viện trên địa bàn tỉnh, 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 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 của Bộ Y tế, cụ thể:

- Kế hoạch số 1258/KH-SYT ngày 24/3/2023 về việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022;

- Quyết định số 127/QĐ-SYT ngày 24/3/2023 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 2022;

- Quyết định số 135/QĐ-SYT ngày 31/3/2023 về việc tổ chức lại Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022;

- Công văn số 1402/SYT-KHNVTC ngày 03/4/2023 về việc điều chỉnh thời gian kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022 tại Kế hoạch số 1258/KH-SYT ngày 24/3/2023;

- 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 2022.

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 Trọng Danh	Giám đốc Bệnh viện Lao & Bệnh Phổi, Phó Trưởng đoàn
3	Đỗ Chế Huỳnh	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, Thư ký
4	Ngô Thị Thịnh	Chuyên viên 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	Thạch Quốc Hiếu	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Tài chính, Bệnh viện Lao và Bệnh phổi, Thư ký
8	Lê Văn Đồng	Giám đốc Bệnh viện chuyên khoa Da liễu - Tâm thần, thành viên
9	Nguyễn Thị Xuân Hương	Phó Chánh văn phòng phụ trách Văn phòng Sở Y tế, thành viên
10	Huỳnh Thị Hồng Thảo	Phó Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, thành viên
11	Nguyễn Thị Thanh Thùy	Chuyên viên Văn phòng Sở Y tế, thành viên
12	Nguyễn Văn Hoàng	Chuyên viên phòng Tổ chức cán bộ Sở Y tế, thành viên
13	Trần Quang Trung	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, thành viên
14	Trịnh Ngọc Hùng	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, thành viên
15	Hồ Long Hải	Chuyên viên phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Tài chính Sở Y tế, thành viên
16	Nguyễn Bảo Kha	Chuyên viên Văn phòng Sở Y tế, thành viên

TT	Họ và tên	Chức danh
17	Bành Thị Danh Nguyên	Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện đa khoa tỉnh, thành viên
18	Nguyễn Công Tâm	Phó Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp Bệnh viện đa khoa tỉnh, thành viên
19	Đoàn Nguyễn Bích Chiêu	Trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh viện Lao & Bệnh Phổi, thành viên
20	Nguyễn Thị Thanh Yên	Phó Trưởng khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn Bệnh viện Lao và Bệnh phổi

3. Thời gian đánh giá:

TT	Tên bệnh viện	Thời gian kiểm tra
1	Bệnh viện Lao và Bệnh phổi	10/4/2023
2	Bệnh viện đa khoa tỉnh cơ sở 2	11/4/2023
3	Bệnh viện Sài Gòn - Phan Rang	12/4/2023
4	TTYT huyện Ninh Hải	13/4/2023
5	Bệnh viện Mắt	17/4/2023
6	Bệnh viện chuyên khoa Da liễu - Tâm thần	18/4/2023
7	Bệnh viện Y Dược Cổ truyền	19/4/2023
8	TTYT huyện Ninh Sơn	20/4/2023
9	TTYT huyện Ninh Phước	21/4/2023
10	Bệnh viện đa khoa tỉnh	24/4/2023
11	TTYT huyện Thuận Nam	26/4/2023
12	TTYT huyện Thuận Bắc	27/4/2023

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 20 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: 338 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 4.12.

b) Bệnh viện Đa khoa tỉnh Cơ sở 2: Bệnh viện Đa 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: 263 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.34.

c) 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: 261 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.15 điểm.

d) 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: 277 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.34 điểm.

đ) 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: 279 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.33 điểm.

e) 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: 270 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.26 điểm.

f) 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: 243 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 2.96 điểm.

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

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 81/83 tiêu chí.
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 98%.
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng đạt: 306 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.75 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: 282 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.53 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: 259 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.31 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: 265 điểm.
- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.36 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: 250 điểm.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí đạt: 3.20 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 an toàn phòng chống dịch COVID-19:

- Các Bệnh viện đều có rà soát đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến ít nhất 6 lần trong năm nên đều đạt điểm 10. Tuy nhiên, còn Bệnh viện chuyên khoa Da liễu - Tâm thần có rà soát đánh giá và nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến nhưng chưa đủ 6 lần trong năm nên không có điểm.

- Kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí Bệnh viện an toàn: (*chi tiết tại Phụ lục 5*).

5. Công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19 và người bệnh khác:

Bệnh viện có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên có 03/12 Bệnh viện đạt điểm 10, (*cụ thể: Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa tỉnh cơ sở 2, Bệnh viện Sài Gòn - Phan Rang*).

Bệnh viện 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 có 02/12 Bệnh viện đạt điểm 10, (*cụ thể: Bệnh viện đa khoa tỉnh và Trung tâm Y tế huyện Ninh Hải*).

6. 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. Tuy nhiên, còn Trung tâm Y tế huyện Ninh Sơn không áp dụng, không phát triển công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh theo thang điểm quy định, cụ thể:

- Đạt điểm tối đa 40 điểm có Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện tỉnh Cơ sở 2;

- Đạt 25 điểm có Bệnh viện Mắt;

- Đạt 20 điểm có Bệnh viện Lao và Bệnh phổi và Trung tâm Y tế huyện Ninh Phước;

- Đạt 15 điểm có Bệnh viện chuyên khoa Da liễu – Tâm thần và Trung tâm Y tế huyện Thuận Nam;

- Đạt 10 điểm có Bệnh viện Sài Gòn Phan Rang, Trung tâm Y tế huyện Ninh Hải và Trung tâm Y tế huyện Thuận Bắc;

- Đạt 5 điểm có Bệnh viện Y Dược Cổ truyền.

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

Các Bệnh viện đều thực hiện tốt việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước đạt điểm tối đa là 20 điểm. Tuy nhiên, còn có một số Bệnh viện chưa đạt điểm tối đa theo thang điểm quy định, cụ thể:

- Đạt 16 điểm có Bệnh viện Mắt và Bệnh viện chuyên khoa Da liễu - Tâm thần;
- Đạt 4 điểm có Bệnh viện Sài Gòn - Phan Rang.

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 Ninh Sơn đạt điểm thấp theo nội dung hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2022 của Bộ Y tế (*chi tiết tại Phụ lục 6*).

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.

- 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.

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

- 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.

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

- 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.

V. Đề xuất, kiến nghị:

1. Tại tiêu mục 12 của tiêu chí B3.1 - Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế:

“12. Áp dụng thí điểm hình thức “chi trả dựa trên kết quả công việc”*:
 a. Đối với bệnh viện Nhà nước: thí điểm chi trả nguồn thu nhập tăng thêm dựa trên kết quả công việc đối với ít nhất một chức danh nghề nghiệp (bác sỹ, dược sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên y, quản lý) hoặc thí điểm tại ít nhất một khoa lâm sàng và một k.

b. Đối với bệnh viện tư nhân: thí điểm chi trả lương dựa trên kết quả công việc đối với ít nhất một chức danh nghề nghiệp (bác sỹ, dược sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên y, quản lý)”

Đề nghị Bộ Y tế có văn bản hướng dẫn cụ thể để các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thực hiện.

2. Tại tiểu mục 9 và 10 của tiêu chí D2.5 - Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã:

“9. Chiều cao của lan can và chân song cửa sổ được thiết kế đủ cao, bảo đảm từ 1m40 trở lên để không có người bị ngã xuống do vô ý (chấp nhận các khối nhà cũ xây trước 2016 có lan cao cao từ 1m35 trở lên).

10. Lan can và chân song cửa sổ được thiết kế đủ hẹp không có lỗ hổng đứt lọt quả cầu đường kính từ 10 cm trở lên để phòng chống trẻ em chui lọt qua.”

Đề nghị chuyển đổi tiêu mục 9 và 10 từ mức 3 qua mức 4 - vì các tiêu mục ở mức 4 hầu hết các Bệnh viện đều đạt, tuy nhiên bị vướng ở tiêu mục 9 và 10 ở mức 3 cần phải có nguồn kinh phí và thời gian đầu tư.

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 2022 của các bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế tỉnh Ninh Thuận; các Phụ lục 1,2,3,4,5,6).

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, KHNVTCT.

GIÁM ĐỐC

Lê Vũ Chương