

Số: /BC-SYT

Lạng Sơn, ngày tháng 5 năm 2022

BÁO CÁO
Kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện
và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021

Kính gửi: Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế.

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam”; Quyết định số 85/QĐ-BYT ngày 14/01/2022 của Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021; Công văn số 276/KCB-QLCL&CDT ngày 18/03/2022 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn một số nội dung KT, đánh giá CLBV và khảo sát HNLN, NVYT năm 2021;

Sở Y tế Lạng Sơn đã tổ chức triển khai thực hiện, kết quả công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021 như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI

Sở Y tế Lạng Sơn đã ban hành Quyết định số 752/QĐ-SYT ngày 24/02/2022 của Giám đốc Sở Y tế Lạng Sơn về việc thành lập Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021; Kế hoạch số 94/KH-SYT ngày 29/12/2020 về kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020 và tiến hành tập huấn triển khai cho các thành viên đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Trong thời gian từ ngày 01/12/2020 đến 03/01/2021: 14 bệnh viện tại tỉnh Lạng Sơn đã tiến hành tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2020 và báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện về Sở Y tế đồng thời đẩy lên Công kiểm tra bệnh viện của Bộ Y tế.

- Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của Sở Y tế đã đánh giá 14/14 bệnh viện trong tỉnh, cụ thể như sau:

- Từ ngày 16/03/2022 đến ngày 18/03/2022: kiểm tra trực tiếp (03 đơn vị): bệnh viện Phổi Lạng Sơn và TTYT huyện Chi Lăng và TTYT huyện Văn Quan.

- Từ ngày 19/03/2022 đến ngày 30/03/2022: kiểm tra giám tiếp trên công Bộ Y tế (11 đơn vị): bệnh viện Đa khoa tỉnh, bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh, bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh, TTYT huyện Trảng Định, TTYT huyện Văn Lãng, TTYT huyện Cao Lộc, TTYT huyện Bình Gia, TTYT huyện Bắc Sơn, TTYT huyện Đình Lập, TTYT huyện Lộc Bình và TTYT huyện Hữu Lũng.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2021

(có Phụ lục báo cáo chi tiết kèm theo)

III. NHẬN XÉT

1. Ưu điểm

- 14/14 bệnh viện chủ động trong việc xây dựng kế hoạch tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế theo hướng dẫn của Bộ Y tế và Sở Y tế, đảm bảo về thời gian và kế hoạch đề ra. Kết quả chấm điểm của các bệnh viện khá sát so với kết quả phúc tra của Sở Y tế. So với năm 2020 các bệnh viện đã có nhiều tiến bộ và quan tâm đầu tư, chú trọng đến chất lượng bệnh viện (11/14 bệnh viện có kết quả điểm năm 2021 cao hơn năm 2020).

- Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị của các bệnh viện cơ bản đáp ứng được nhu cầu khám, chữa bệnh cho nhân dân.

- Hệ thống Xử lý chất thải y tế: 12/14 bệnh viện có hệ thống xử lý chất thải rắn (Bệnh viện Phục hồi chức năng và Bệnh viện YHCT hợp đồng xử lý với bệnh viện Đa khoa tỉnh). Có 14/14 bệnh viện có hệ thống xử lý chất thải lỏng. Phân loại, thu gom, vận chuyển, lưu giữ và xử lý chất thải y tế cơ bản đã được các bệnh viện triển khai thực hiện tốt.

- Áp dụng công nghệ thông tin trong y tế: 14/14 bệnh viện đã có mạng nội bộ, áp dụng phần mềm quản lý bệnh viện, 100 % các bệnh viện khám BHYT sử dụng phần mềm khám chữa bệnh BHYT hiệu quả tỷ lệ đầy lên công hàng ngày đạt trên 95% nhờ đó công tác quản lý điều hành, quản lý hồ sơ bệnh án, thông tin người bệnh... đạt hiệu quả góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện.

- Nghiên cứu khoa học: hầu hết các bệnh viện đều tổ chức sinh hoạt khoa học theo chuyên đề và chuyển tải các thông tin từ các hội nghị, hội thảo và tập huấn chuyên môn ở tuyến trên đến cán bộ chuyên môn bệnh viện.

- Thực hiện chỉ tiêu về khám chữa bệnh: Trong năm 2021 do đại dịch COVID -19 nên đã ảnh hưởng lớn đến công tác thực hiện chỉ tiêu khám chữa bệnh. Ở hầu hết các bệnh viện, các chỉ tiêu về công suất sử dụng giường bệnh, số ngày điều trị trung bình, lượt khám bệnh, điều trị nội trú, phẫu thuật, thủ thuật, cận lâm sàng đều giảm so với năm 2020. Số chuyển tuyến trên, tỷ lệ tử vong, tai biến trong điều trị đều giảm. Trong tình hình dịch bệnh COVID – 19 đang diễn ra trong nước, các chỉ nêu trên đều giảm hoàn toàn phù hợp với các chỉ đạo của Bộ Y tế như: hạn chế số lượng người bệnh vào điều trị nội trú một cách hợp lý và tăng cường hiệu quả điều trị để rút ngắn thời gian điều trị nội trú

cho người bệnh...; việc triển khai hoạt động khám, chữa bệnh từ xa nhằm hạn chế số lượng người dân phải đến cơ sở khám, chữa bệnh.

- Thực hiện quy chế chuyên môn: Các bệnh viện đã triển khai thực hiện các văn bản pháp quy và hướng dẫn chuyên môn của Bộ Y tế như: Cải tiến quy trình khám bệnh, thực hiện tốt Chỉ thị 09/CT-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng khám bệnh, chữa bệnh nhằm giảm thời gian chờ đợi của người bệnh, kịp thời chấn chỉnh tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế, nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh; triển khai Luật BHYT, Luật Khám chữa bệnh, các thông tư về khám chữa bệnh, Đề án 1816, Chương trình 527/CTr-BYT, Quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức y tế, văn bản chỉ đạo của Sở Y tế, Bộ Y tế, không sử dụng chất thải nhựa, xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch đẹp....các đơn vị đều xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện hàng năm.

- Hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện: 12/14 bệnh viện thành lập tổ quản lý chất lượng bệnh viện, 02 bệnh viện thành Phòng quản lý chất lượng bệnh viện (bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện huyện Bắc Sơn). Năm 2021 đã có 08/14 bệnh viện cải tiến chất lượng bệnh viện trên mức 3 là: Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện Phổi, Bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh, Bệnh viện Y học cổ truyền, Trung tâm Y tế huyện Bắc Sơn, Trung tâm Y tế huyện Hữu Lũng và Trung tâm Y tế huyện Lộc Bình, Trung tâm Y tế huyện Văn Lãng.

- Công tác an toàn phòng chống dịch COVID-19: 14/14 bệnh viện đã chủ động đánh giá theo Bộ tiêu chí Bệnh viện an toàn phòng chống dịch COVID-19 và các bệnh viêm đường hô hấp cấp do Bộ Y tế ban hành và 100% các đơn vị đều đạt mức phân loại: Bệnh viện an toàn. 14/14 bệnh viện thực hiện báo cáo 01 lần/tháng trên trang <http://covid19.chatluongbenhvien.vn> đầy đủ theo quy định.

- Công tác thu dung, điều trị COVID-19 và sự sẵn sàng tham gia cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19: 13/14 bệnh viện đã nhập số liệu trực tuyến theo Công văn số 1534/KCB-QLCL&CĐT ngày 26/11/2021 về việc báo cáo sơ bộ triển khai Đề án 3616/QĐ-BYT; việc báo cáo nhanh tình hình thu dung người bệnh COVID-19 và danh sách người bệnh tử vong do COVID-19 trên phần mềm trực tuyến cdc.kcb.vn theo Công văn số 7077/BYT-KCB ngày 26/8/2021 về việc báo cáo công tác thu dung, điều trị ca bệnh COVID-19 (F0) tương đối đầy đủ.

2. Tồn tại

- Các bệnh viện đã thành lập Hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện, tuy nhiên về nhân lực hoạt động là kiêm nhiệm, chưa bố trí được theo vị trí việc làm do vậy tính chuyên nghiệp chưa cao.

- Xử lý chất thải y tế: còn 01 bệnh viện có hệ thống xử lý chất thải tuy được bàn giao và nhưng chưa đưa vào sử dụng (Bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh).

- Công tác dinh dưỡng, tiết chế tại các bệnh viện còn hạn chế.
- Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế: còn 01 bệnh viện (Bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh) không thực hiện khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế.
- Công tác thu dung, điều trị COVID-19 và sự sẵn sàng tham gia cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh COVID-19: còn 01 bệnh viện (Trung tâm Y tế huyện Bình Gia) chưa thực hiện nhập số liệu trực tuyến theo Công văn số 1534/KCB-QLCL&CDT ngày 26/11/2021 về việc báo cáo sơ bộ triển khai Đề án 3616/QĐ-BYT.

3. Nhận xét chi tiết về các phần trong đánh giá chất lượng bệnh viện

Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm tối đa 200 và điểm thưởng 50 điểm (*Chi tiết điểm của các bệnh viện tại Phụ lục 1*)

Thang điểm trong bộ tiêu chí chất lượng BV chia làm 5 mức, từ mức 1 đến mức 5 (tương đương với điểm trung bình của các tiêu chí) theo bậc thang chất lượng (Kém, trung bình, khá, tốt, rất tốt). Kết quả đánh giá các bệnh viện năm 2021: (*chi tiết tại Phụ lục 2*). Trong đó:

- 12/14 bệnh viện có điểm trung bình tăng so với năm 2020. Trong đó có 03 bệnh viện có điểm trung bình tăng từ mức 2 lên mức 3 (Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh, Trung tâm Y tế huyện Văn Lãng, Trung tâm Y tế huyện Cao Lộc).
- 02/14 bệnh viện có điểm trung bình giảm so với năm 2020 (Trung tâm Y tế huyện Lộc Bình, Trung tâm Y tế huyện Chi Lăng).

Trên đây là báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021 của các bệnh viện tỉnh Lạng Sơn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các Bệnh viện trực thuộc;
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Các PGĐ Sở;
- Các phòng trực thuộc;
- Cổng thông tin điện tử Sở Y tế ;
- Lưu: VT, NVYD

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Ngọc Tùng