

Số: /BC-SYT

Lạng Sơn, ngày tháng 6 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

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

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại Bệnh viện;

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 4817/QĐ-BYT ngày 20/11/2020 của Bộ Y tế về ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”.

Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 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 2023.

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 2023, như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI

Sở Y tế Lạng Sơn đã ban hành Quyết định số 617/QĐ-SYT ngày 10/4/2024 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 2024; Kế hoạch số 59/KH-SYT ngày 15/4/2024 Kế hoạch Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

- Trong thời gian từ ngày 01/12/2023 đến 31/12/2023: 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 2023 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 14/5/2024 đến ngày 16/5/2024: kiểm tra trực tiếp (03 đơn vị): Bệnh viện Phổi và Trung tâm y tế (TTYT) các huyện: Tràng Định, Hữu Lũng.

+ Từ ngày 20/5/2024 đến ngày 25/5/2024: kiểm tra gián tiếp trên công Bộ Y tế (11 đơn vị): Bệnh viện Đa khoa, Bệnh viện Phục hồi chức năng, Bệnh viện YTCT, TTYT huyện Văn Lãng, TTYT huyện Cao Lộc, TTYT huyện Văn Quan, TTYT huyện Bắc Sơn, TTYT huyện Lộc Bình, TTYT huyện Chi Lăng, TTYT huyện Bình Gia và TTYT huyện Đình Lập.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023

1. Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện

Kết quả kiểm tra cho thấy điểm trung bình năm 2023 đạt 3.21 điểm, tăng 0,05 điểm so với năm 2022

- Có 09/14 bệnh viện có điểm trung bình tăng so với năm 2022. Trong đó: 06 bệnh viện đạt mức 3 (Bệnh viện: Y học cổ truyền, Bệnh viện Phục hồi chức năng; Bệnh viện đa khoa; Trung tâm Y tế huyện: Bình Gia, Cao Lộc, Lộc Bình); 03 bệnh viện đạt mức 2 (Trung tâm Y tế huyện: Chi Lăng, Đình Lập, Văn Quan); 01 bệnh viện tăng từ mức 2 lên mức 3 (Trung tâm Y tế huyện Bình Gia).

- 03/14 bệnh viện có điểm trung bình giảm so với năm 2022. Trong đó: 01 bệnh viện đạt mức 3 (Bệnh viện: Phổi); 02 bệnh viện đạt mức 2 (Trung tâm Y tế huyện: Tràng Định; Văn Lãng); 01 bệnh viện giảm từ mức 3 xuống mức 2 (Trung tâm Y tế huyện Tràng Định).

- 01/14 bệnh viện có điểm trung bình không tăng so với năm 2022 (TTYT huyện Bắc Sơn)

(Chi tiết kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Phụ lục 1).

2. Kết quả kiểm tra sắp xếp theo các tiêu chí đạt mức

(Chi tiết kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Phụ lục 2).

Thang điểm trong bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 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 2023:

Nhìn chung các Bệnh viện mới đạt các tiêu chí ở mức 3, tổng chung các tiêu chí của các Bệnh viện đạt mức 3 là 83 tiêu chí. Có 13/14 Bệnh viện có tiêu chí đạt mức 5 (*bệnh viện có nhiều tiêu chí đạt mức 5: bệnh viện Phổi*); 1/14 bệnh viện không có tiêu chí đạt mức 5 (*Bệnh viện Y dược cổ truyền*).

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

- 14/14 bệnh viện đã thực hiện việc khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế và đảm bảo số phiếu theo quy định. Tuy nhiên, các bệnh viện chưa ứng dụng công nghệ thông tin trong việc khảo sát hài lòng nhân viên y tế, hầu hết thực hiện khảo sát bằng phiếu giấy.

- Khảo sát hài lòng người bệnh: 100% các bệnh viện có tỉ lệ hài lòng người bệnh trên 60%.

+ Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú: tỉ lệ hài lòng người bệnh nội trú cao nhất tại Bệnh viện Phôi, TTYT huyện Cao Lộc, Đình Lập (đạt 100%); thấp nhất tại Trung tâm Y tế huyện Văn Lãng (đạt 79.4%).

+ Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú: tỉ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú cao nhất tại Bệnh viện Phôi, TTYT huyện Cao Lộc (đạt 100%); thấp nhất tại Trung tâm Y tế huyện Đình Lập (đạt 64.7%).

+ Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: tỉ lệ hài lòng nhân viên y tế cao nhất tại Trung tâm Y tế huyện Hữu Lũng (đạt 96.7%); thấp nhất tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh (đạt 61.97%).

(Chi tiết kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Phụ lục 3).

4. Kiểm tra tình hình áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB.

- Việc triển khai thực hiện đặt lịch hẹn khám chữa bệnh trực tuyến: 1/14 bệnh viện thực hiện (Bệnh viện đa khoa); 13/14 bệnh viện chưa triển khai thực hiện.

- Việc áp dụng bệnh án điện tử, kê đơn điện tử: 14/14 đang bắt đầu triển khai việc thực hiện bệnh án điện tử và kê đơn điện tử.

- Áp dụng công nghệ thông tin trong y tế: 14/14 Bệnh viện có mạng nội bộ, mạng Internet đảm bảo hoạt động khám bệnh, chữa bệnh không bị gián đoạn; 100% Bệnh viện sử dụng phần mềm quản lý thông tin bệnh viện (HIS) và sử dụng phần mềm lưu trữ và truyền tải hình ảnh PACS theo Đề án khám chữa bệnh từ xa giai đoạn 2021-2025, 100% các Bệnh viện khám BHYT thực hiện duy trì việc liên thông dữ liệu bảo hiểm y tế theo quy định, 100% bệnh nhân khám chữa bệnh bảo hiểm y tế đều thực hiện tra cứu dữ liệu trên cổng giám định BHYT. Việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong 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.

(Chi tiết kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Phụ lục 3).

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

- 11/14 bệnh viện thực hiện tốt việc phản hồi đầy đủ 4/4 văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước theo yêu cầu của Bộ Y tế.

- 3/14 bệnh viện chưa thực hiện việc phản hồi đầy đủ văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước theo yêu cầu của Bộ Y tế (TTYT huyện Bình Gia; TTYT huyện Văn Lãng, TTYT huyện Bắc Sơn).

(Chi tiết kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Phụ lục 3).

III. NHẬN XÉT CHUNG

1. Ưu điểm

- 14/14 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, thực hiện việc đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam và nhập kết quả tự đánh giá lên phần mềm Quản lý Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện [www.qlbv.vn/ktbv](http://www qlbv.vn/ktbv) đúng thời gian theo quy định của Bộ Y tế.

(Chi tiết kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Phụ lục 4).

a) Nhóm tiêu chí hướng đến người bệnh

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

Các Bệnh viện đều có khuôn viên vườn hoa, cây, công viên hoặc bãi cỏ, không gian thoáng đãng, cảnh quan sạch sẽ.

b) Nhóm tiêu chí phát triển nguồn nhân lực

Phần lớn các Bệnh viện đã xây dựng Đề án vị trí việc làm và xây dựng cơ cấu chức danh nghề nghiệp phù hợp với danh mục vị trí việc làm. Danh mục vị trí việc làm được xây dựng bảo đảm đầy đủ các lĩnh vực theo chức năng hoạt động của Bệnh viện.

Bệnh viện đã xây dựng Kế hoạch đào tạo hàng năm, trong đó đã chú trọng đào tạo liên tục về cập nhật kiến thức, phát triển kỹ năng nghề nghiệp cho các nhân viên và lĩnh vực 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 ...

- Nhân viên y tế được hưởng các khoản phụ cấp và nguồn thu nhập tăng thêm hợp pháp theo đúng quy chế chi tiêu nội bộ.

c) Nhóm tiêu chí Hoạt động chuyên môn

- Nhóm tiêu chí hướng đến người bệnh ngày càng được quan tâm trú trọng;

- Nhóm tiêu chí phát triển nguồn nhân lực:

+ Phần lớn các Bệnh viện đã xây dựng Đề án vị trí việc làm và xây dựng cơ cấu chức danh nghề nghiệp phù hợp với danh mục vị trí việc làm. Danh mục vị trí việc làm được xây dựng bảo đảm đầy đủ các lĩnh vực theo chức năng hoạt động của Bệnh viện.

+ Bệnh viện đã xây dựng Kế hoạch đào tạo hàng năm, trong đó đã chú trọng đào tạo liên tục về cập nhật kiến thức, phát triển kỹ năng nghề nghiệp cho các nhân viên và lĩnh vực 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 ...

- Nhóm tiêu chí hoạt động chuyên môn:

+ Hồ sơ bệnh án được chỉ định điều trị, chăm sóc đầy đủ, chính xác, khoa học, tờ điều trị phần lớn được in nên đảm bảo sạch sẽ, không tẩy xóa, quản lý hồ sơ chặt chẽ, lưu trữ theo đúng quy định.

+ Bệnh viện cũng đã tổ chức xây dựng phác đồ cấp cứu, phác đồ hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, các quy trình kỹ thuật phù hợp với điều kiện thực tế tại đơn vị dựa trên phác đồ và quy trình chuẩn của Bộ Y tế.

+ Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng xét nghiệm, thực hiện nội kiểm, ngoại kiểm, triển khai an toàn trong xét nghiệm, an toàn sinh học cấp 2.

- Nhóm tiêu chí hoạt động cải tiến chất lượng:

+ Hồ sơ bệnh án được chỉ định điều trị, chăm sóc đầy đủ, chính xác, khoa học, tờ điều trị phần lớn được in nên đảm bảo sạch sẽ, không tẩy xóa, quản lý hồ sơ chặt chẽ, lưu trữ theo đúng quy định.

Bệnh viện cũng đã tổ chức xây dựng phác đồ cấp cứu, phác đồ hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, các quy trình kỹ thuật phù hợp với điều kiện thực tế tại đơn vị dựa trên phác đồ và quy trình chuẩn của Bộ Y tế.

+ Các phòng, tổ quản lý chất lượng tại các Bệnh viện đã và đang đi vào hoạt động, từng bước đạt hiệu quả, đã xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng chung của toàn viện và một số khoa phòng.

- Nhóm tiêu chí đặc thù chuyên khoa: phần lớn các Bệnh viện đa khoa tuyến huyện đã triển khai đơn nguyên Sơ Sinh tại khoa Nhi và khoa sản.

- Các bệnh viện đã thực hiện kỹ thuật chuyên môn phân tuyến kỹ thuật theo Thông tư số 43/2013/TT-BYT ngày 11/12/2013 của Bộ y tế. Danh mục kỹ thuật theo phân tuyến đạt tỷ lệ cao như TTYT huyện Bình Gia (113,34%); TTYT huyện Bắc Sơn (121,75%); TTYT huyện Chi Lăng (99,14%)

- Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng xét nghiệm, thực hiện nội kiểm, ngoại kiểm, triển khai an toàn trong xét nghiệm, an toàn sinh học cấp 2; 100% các bệnh viện đều đã thực hiện nội kiểm; các đơn vị đã thực hiện ngoại kiểm như: bệnh viện Đa khoa tỉnh, TTYT huyện Hữu Lũng, TTYT huyện Tràng Định.

- *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.

- *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 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 ngày 22/11/2013 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 bệnh, chữa bệnh năm 2023, các thông tư về khám chữa bệnh, Đề án 1816, Chương trình 527/CTr-BYT ngày 18/06/2009, 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.

2. Tồn tại

- Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh tại một số đơn vị còn xuống cấp hoặc đang trong quá trình sửa chữa, nâng cấp.

- 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, một số bệnh viện còn thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao, bác sỹ chuyên khoa sâu.

- Các bệnh viện đã triển khai được thêm kỹ thuật mới, tuy nhiên tần suất triển khai các kỹ thuật mới về lâm sàng còn chưa thường xuyên. Một số đơn vị Tỷ lệ thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến còn thấp như: bệnh viện Phổi (44,09%), bệnh viện y học cổ truyền (50,12%), TTYT huyện Văn Lãng (56,52%)

- Công tác dinh dưỡng, tiết chế tại các bệnh viện còn hạn chế.

- 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, tuy nhiên tỷ lệ tra cứu thành công chưa đạt 100% (hiện tại tỷ lệ tra cứu trên cổng giám định BHYT trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn đạt 91%); Tỉnh Lạng Sơn khởi tạo thành công hồ sơ sức khỏe điện tử cho 95% người dân trên địa bàn tỉnh (theo Kế hoạch " thuê phần mềm quản lý hồ sơ sức khỏe điện tử giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn "), và cập nhật lịch sử khám chữa bệnh của người dân không đầy đủ.

- Công tác xã hội hóa còn hạn chế, một số đơn vị chưa thực hiện công tác xã hội hóa như: Bệnh viện Phổi, bệnh viện Y học cổ truyền; TTYT huyện: Văn Lãng, Văn Quan, Cao Lộc; Đình Lập, Chi Lăng.

- Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đạt tỷ lệ thấp như Trung tâm Y tế huyện Đình Lập tỷ lệ hài lòng người bệnh (đạt 64.7%); tỷ lệ hài lòng nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh (đạt 61.97%).

IV. PHƯƠNG HƯỚNG KIỂM TRA NĂM 2024

1. Chỉ đạo, quán triệt các đơn vị triển khai thực hiện Luật khám bệnh, chữa bệnh ngày 09/01/2023; Nghị định số 96/2023/NĐ-CP ngày 30/12/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của luật khám bệnh, chữa bệnh.

2. Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có trách nhiệm tự đánh giá và chứng nhận chất lượng đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh theo quy định tại Điều 57 và Điều 58 của Luật khám bệnh, chữa bệnh năm 2023.

3. Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có trách nhiệm tự đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản và đánh giá tiêu chuẩn chất lượng nâng cao đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, tiêu chuẩn chất lượng đối với từng chuyên khoa hoặc dịch vụ kỹ thuật theo quy định tại Điều 71 và Điều 72 của Nghị định số 96/2023/NĐ-CP ngày 30/12/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của luật khám bệnh, chữa bệnh.

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 2023 tại các bệnh viện trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Xuân Trường