

Số: /BC-SYT

Lạng Sơn, ngày tháng 3 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024 đối với Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lạng Sơn

Kính gửi: Cục Quản lý Y, Dược cổ truyền.

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”;

Căn cứ Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế 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 2024-2025;

Căn cứ Quyết định số 845/QĐ-BYT Quyết định 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 2024 đối với bệnh viện y học cổ truyền.

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 2024 đối với Bệnh viện Y học cổ truyền, như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO TRIỂN KHAI

Sở Y tế Lạng Sơn đã ban hành Quyết định số 502/QĐ-SYT ngày 25/3/2025 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 đối với Bệnh viện Y học cổ truyền; Kế hoạch số 46/KH-SYT ngày 26/3/2025 Kế hoạch Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024 đối với Bệnh viện Y học cổ truyền.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2024

1. Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện

- Trong thời gian ngày 24/3/2025 Bệnh viện Y học cổ truyền 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 2024 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 kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y

tế năm 2024 đối với Bệnh viện Y học cổ truyền ngày 28/3/2025. Kết quả:

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 75/83
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 90%
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 255 (Có hệ số: 277)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.42

(Chi tiết kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tại Biên bản kèm theo).

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

- 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 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: Bệnh viện có tỉ lệ hài lòng người bệnh trên 80%.

+ Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú: 49/50 đạt 98%.

+ Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú: 50/50 đạt 100%.

+ Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: 42/50 đạt 84%.

3. 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: Bệnh viện chưa triển khai thực hiện.

- *Việc áp dụng bệnh án điện tử, kê đơn điện tử:* Bệnh viện 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:* Bệnh viện có mạng nội bộ, mạng Internet đảm bảo hoạt động khám bệnh, chữa bệnh không bị gián đoạn; 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, 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.

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

- Bệnh viện thực hiện tốt việc phản hồi đầy văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước theo yêu cầu của Bộ Y tế như:

- Công văn số 1253/YDCT- QLY ngày 23/7/2024 về việc xin ý kiến góp ý Dự thảo Thông tư sửa đổi, bổ sung Thông tư số 01/2019/TT-BYT ngày 01/3/2019;

- Công văn số 201/BV-KHPTH&ĐD ngày 31/7/2024 của bệnh viện về việc góp ý dự thảo Thông tư thay thế Thông tư số 01/2019/TT-BYT ngày 01/3/2019 của Bộ Y tế quy định thực hiện điều trị nội trú ban ngày tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh y học cổ truyền

- Công văn số 1894/YDCT-QLY ngày 06/11/2024 về việc xin ý kiến góp ý Dự thảo Thông tư sửa đổi, bổ sung Thông tư số 37/2011/TT-BYT ngày 26/11/2011 của Bộ Y tế Hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh;

- Công văn số 327/BV-KHPTH&ĐD ngày 11/11/2024 của bệnh viện về việc xin ý kiến góp ý Dự thảo Thông tư sửa đổi, bổ sung Thông tư số 37/2011/TT-BYT ngày 26/11/2011 của Bộ Y tế Hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh;

- Công văn số 1612/YDCT-QLY ngày 23/9/2024 về việc xin ý kiến góp ý dự thảo Thông tư quy định về kê đơn thuốc cổ truyền, thuốc dược liệu và kê đơn kết hợp thuốc cổ truyền, thuốc dược liệu với thuốc hóa dược. Công văn số 263/BV-KD ngày 26/9/2024 của bệnh viện về việc ý kiến đóng góp dự thảo Thông tư quy định về kê đơn thuốc cổ truyền, thuốc dược liệu và kê đơn kết hợp thuốc cổ truyền, thuốc dược liệu với thuốc hóa dược.

III. NHẬN XÉT CHUNG

1. Ưu điểm

- 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, 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) và Quyết định số 845/QĐ-BYT Quyết định 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 2024 đối với bệnh viện y học cổ truyền đúng thời gian theo quy định của Bộ Y tế.

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.

Bệnh viện 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

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.

c) Nhóm tiêu chí Hoạt động chuyên môn

- Nhóm tiêu chí phát triển nguồn nhân lực:

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.

- 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.

- 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, quản lý hồ sơ chặt chẽ, lưu trữ theo đúng quy định.

- *Nghiên cứu khoa học:* Bệnh viện 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:*

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.... Bệnh viện xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện hàng năm.

2. Tồn tại

- Bệnh viện đã thành lập Hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện, tuy nhiên về nhân lực hoạt động là kiêm nhiệm, chưa có cán bộ chuyên trách về quản lý chất lượng bệnh viện.

- Công tác dinh dưỡng, tiết chế tại các bệnh viện còn hạn chế do Bệnh viện chưa có cán bộ chuyên trách dinh dưỡng tiết chế.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG KIỂM TRA NĂM 2025

1. Chỉ đạo, quán triệt 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. Bệnh viện 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.

3. Bệnh viện 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.

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 2024 đối với bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Lạng Sơn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục Quản lý khám, chữa bệnh (Báo cáo);
- Giám đốc Sở (báo cáo);
- Các PGĐ Sở;
- Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử Sở Y tế ;
- Lưu: VT, NVYD(DTĐ)

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Xuân Trường