

BÁO CÁO**Kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và
khảo sát hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế năm 2023****I. Thông tin chung**

Năm 2023 trên địa bàn thành phố Cần Thơ có 32 bệnh viện, trong đó gồm:

- 05 Bệnh viện thuộc Bộ, ngành: Bệnh viện đa khoa Trung ương Cần Thơ, Bệnh viện Chỉnh hình và Phục hồi chức năng, Bệnh viện Quân Y 121, Bệnh viện Công an thành phố và Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

- 07 Bệnh viện ngoài công lập.

- 20 bệnh viện trực thuộc Sở Y tế: 01 Bệnh viện Quân Dân Y thành phố, 12 Bệnh viện tuyến thành phố, 03 Bệnh viện quận, huyện và 04 Trung tâm Y tế quận, huyện có chức năng khám, chữa bệnh.

- Về phân hạng bệnh viện:

+ Trong 20 bệnh viện trực thuộc Sở Y tế có 04 bệnh viện hạng I, 10 bệnh viện hạng II và 06 bệnh viện hạng III.

+ 07 bệnh viện ngoài công lập trên địa bàn có 01 bệnh viện hạng II và 06 bệnh viện hạng III.

II. Kết quả phúc tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023

Căn cứ Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ Y tế về việc 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 2023.

Sở Y tế ban hành Quyết định số 105/QĐ-SYT ngày 21/02/2024 về việc thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện đơn vị y tế tuyến thành phố năm 2023; Quyết định số 106/QĐ-SYT ngày 21/02/2024 về việc thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện đơn vị y tế ngoài công lập và tuyến quận, huyện năm 2023.

Từ ngày 12/3/2024 đến ngày 29/3/2024 Sở Y tế đã tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện theo kế hoạch với kết quả như sau:

1. Thông tin số liệu hoạt động bệnh viện

- Thông tin, số liệu hoạt động nhìn chung đơn vị cập nhật đầy đủ và so sánh với năm 2022. Tuy nhiên vẫn còn một số bệnh viện cập nhật chưa đúng, thiếu thông tin phải chỉnh sửa, bổ sung.

- Các bệnh viện có cập nhật số liệu về tài chính, thanh toán BHYT, tình hình nhân lực,... Một số ít bệnh viện chưa cập nhật đầy đủ công tác bảo trì, bảo dưỡng thiết bị y tế, tần suất dịch vụ kỹ thuật và công tác đào tạo.

- Đơn vị có phân công cán bộ phụ trách trang thiết bị; xây dựng quy trình quản lý sử dụng; thực hiện duy tu, bảo trì, bảo dưỡng; trang thiết bị có hồ sơ quản lý; tuy nhiên còn đơn vị chưa xây dựng kế hoạch quản lý, bảo dưỡng hàng năm và lưu trữ hồ sơ theo quy định.

- Khoa Dược đơn vị có đủ cơ cấu nhân lực đảm bảo công tác; quản lý thuốc, hóa chất và vật tư y tế đúng quy định; thực hiện báo cáo ADR.

2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

- Các bệnh viện chuẩn bị tốt các bước phục vụ công tác kiểm tra bệnh viện như: thành lập đoàn tự kiểm tra, tiến hành tự kiểm tra, đánh giá ưu, khuyết điểm, hướng khắc phục những hạn chế của năm 2022.

- Phần lớn đơn vị thực hiện đạt và vượt các chỉ tiêu, công suất sử dụng giường bệnh tăng, tuân thủ và thực hiện tốt các quy chế chuyên môn, áp dụng các kỹ thuật mới, kỹ thuật cao vào điều trị.

- Các bệnh viện có triển khai tổ công tác xã hội, công tác đào tạo, tập huấn và thực hiện quản lý chất lượng hoạt động khá hiệu quả.

- Công tác khám chữa bệnh BHYT được các đơn vị quan tâm, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

- Cơ sở vật chất hầu hết các bệnh viện được đầu tư, sửa chữa và nâng cấp, cơ cấu nhân lực đảm bảo phục vụ nhiệm vụ được giao.

* Kết quả phúc tra Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

TT	ĐƠN VỊ	SỐ TIÊU CHÍ ĐẠT TRONG CÁC MỨC					Điểm TB
		M1	M2	M3	M4	M5	
	Tuyến thành phố						
1	BV Phụ sản			4	37	42	4,47
2	BV Nhi đồng		1	9	47	23	4,13
3	BV Ung bướu		1	10	51	16	4,05
4	BVĐK TP.Cần Thơ	3		12	42	22	4,00
5	BV Y học cổ truyền			15	55	8	3,91
6	BV Tim mạch		1	21	49	8	3,78
7	BV Tai Mũi Họng		2	28	44	5	3,65
8	BV Lao và Bệnh phổi			31	40	7	3,65
9	BV Da liễu		1	34	38	5	3,59
10	BV Huyết học-Truyền máu	1	2	29	38	8	3,58
11	BV Tâm thần		9	38	26	5	3,33
12	BV Mắt - Răng Hàm Mặt	1	8	45	22	2	3,18
13	BV Quân Dân y	1	17	35	27	2	3,09
	Tuyến quận, huyện						
14	BVĐK quận Ô Môn			26	42	14	3,80
15	BVĐK quận Thốt Nốt		10	26	39	8	3,48
16	TTYT huyện Thới Lai	3	10	33	28	8	3,28
17	BVĐK huyện Vĩnh Thạnh	1	8	41	30	2	3,24
18	TTYT huyện Phong Điền	2	12	38	26	4	3,19
19	TTYT quận Cái Răng	3	14	33	27	4	3,14
20	TTYT quận Bình Thủy	3	11	47	19	2	3,03

	Ngoài công lập						
21	BV Quốc tế Phương Châu			3	20	59	4,65
22	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long			3	27	52	4,58
23	BVĐK Quốc Tế S.I.S Cần Thơ			7	28	43	4,45
24	BVĐK Hòa Hảo-Medic Cần Thơ			7	44	27	4,22
25	BV Mắt Sài Gòn-Cần Thơ	2	3	20	18	35	3,96
26	BVĐK Tâm Minh Đức	1	16	28	29	4	3,20

3. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

TT	ĐƠN VỊ	NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (%)	NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (%)	NHÂN VIÊN Y TẾ (%)
	Tuyến thành phố	94,97	98,15	86,17
1	BV Phụ sản	99,46	100,00	98,18
2	BV Nhi đồng	75,81	97,10	63,29
3	BV Ung bướu	87,31	97,63	86,29
4	BVĐK Thành phố	100,00	98,06	90,00
5	BV Y học cổ truyền	100,00	100,00	99,21
6	BV Tim mạch	93,66	98,82	91,09
7	BV Tai Mũi Họng	92,80	99,78	96,28
8	BV Lao và Bệnh phổi	99,14	100,00	86,59
9	BV Da liễu	95,48	90,97	93,69
10	BV Huyết học - Truyền máu	97,96	99,46	96,93
11	BV Tâm thần	98,28	94,84	65,94
12	BV Mắt-Răng Hàm Mặt	94,70	100,00	68,18
13	BV Quân Dân y	100,00	99,25	84,55
	Tuyến quận, huyện	95,60	95,11	77,10
14	BVĐK quận Ô Môn	99,46	100,00	97,28
15	BVĐK quận Thốt Nốt	93,76	88,06	84,63
16	TTYT huyện Thới Lai	99,35	91,40	89,32
17	BVĐK huyện Vĩnh Thạnh	97,15	89,52	86,75
18	TTYT huyện Phong Điền	84,00	97,08	49,62
19	TTYT quận Cái Răng	97,77	99,71	62,21
20	TTYT quận Bình Thủy	97,73	100,00	69,88
	Ngoài công lập	98,78	99,72	89,18
21	BV Quốc tế Phương Châu	100,00	100,00	91,27
22	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	99,78	100,00	75,00
23	BVĐK Quốc tế S.I.S Cần Thơ	98,39	99,44	97,23
24	BVĐK Hòa Hảo - Medic Cần Thơ	98,17	99,54	93,54
25	BV Mắt Sài Gòn - Cần Thơ	96,67	100,00	85,78
26	BVĐK Tâm Minh Đức	99,68	99,35	92,27
	TỔNG CỘNG	96,45	97,66	84,15

4. Sự sẵn sàng Công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh

- Những bệnh viện đa khoa, chuyên khoa quy mô giường bệnh trên 100 giường trực thuộc Sở Y tế và ngoài công lập đáp ứng yêu cầu bác sĩ đào tạo về hồi sức tích cực và có khoa hồi sức tích cực, có bác sĩ có chuyên khoa hoặc chứng chỉ đào tạo về cấp cứu, hồi sức tích cực.

- Một số bệnh viện chuyên khoa tuyến thành phố và bệnh viện, trung tâm y tế quận, huyện chưa đáp ứng yêu cầu về khoa hồi sức tích cực hoặc bác sĩ đào tạo về hồi sức tích cực, cấp cứu.

5. Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh

- Đặt lịch hẹn khám chữa bệnh trực tuyến đạt 18/26 đơn vị.

- Triển khai khám chữa bệnh từ xa đạt 14/26 đơn vị.

- Áp dụng bệnh án điện tử, kê đơn điện tử:

+ Đạt khá : 16/26 đơn vị.

+ Đạt trung bình : 10/26 đơn vị.

+ Kém : 00/26 đơn vị.

100% bệnh viện thực hiện kê đơn điện tử nhưng chưa có bệnh viện triển khai hoàn toàn bệnh án điện tử mặc dù một số bệnh viện đã tham quan, học tập mô hình bệnh án điện tử và đang có kế hoạch thực hiện trong năm 2023. Phần lớn đơn vị dừng ở chỗ đặt lịch hẹn khám chữa bệnh qua website của bệnh viện, chưa giới thiệu các thông tin về chuyên khoa và các dịch vụ chất lượng cao tại bệnh viện.

6. Phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý

- Hầu hết các văn bản chỉ đạo của Bộ Y tế, Sở Y tế triển khai được đơn vị tiếp nhận, tổ chức thực hiện và phản hồi theo quy định.

- Một số bệnh viện có triển khai các văn bản của Bộ Y tế nhưng việc phản hồi, báo cáo theo quy định chưa đúng thời gian.

*** Kết quả tổng hợp đánh giá 06 nội dung theo hướng dẫn tại Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ Y tế về việc 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 2023.**

TT	ĐƠN VỊ	Nội dung 1	Nội dung 2	Nội dung 3			Nội dung 4		Nội dung 5			Nội dung 6	Tổng điểm	Tỷ lệ %
				HL NỘI TRÚ	HL NG. TRÚ	HL NVYT	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3			
	Điểm chuẩn	10	200	10	10	10	5	5	10	10	10	20	300	
	Tuyển thành phố													
1	BV Phụ sản	10	178,8	10,00	9,94	9,81	5	5	5	10	5	23	271,55	90,52
2	BV Nhi đồng	10	165,2	9,71	7,58	6,33	5	5	5	10	5	23	251,82	83,94
3	BV Ung bướu	10	162	9,76	8,73	8,63	5		5	10	5	23	247,12	82,37
4	BV Tim mạch	10	151,2	9,88	9,37	9,11	5	5		10	5	23	237,56	79,19
5	BVĐK TP.Cần Thơ	10	160	9,81	10,00	9,00	5	5			5	23	236,81	78,94

6	BV Đa liễu	10	143,6	9,09	9,55	9,37	5		5	10	5	23	229,61	76,54
7	BV Lao và Bệnh phổi	10	146	10,00	9,91	8,66	5		5	10	3	20	227,57	75,86
8	BV Y học cổ truyền	10	156,4	10,00	10,00	9,92	5				3	23	227,32	75,77
9	BV Tai Mũi Họng	10	146	9,90	9,30	9,60			5	10	3	20	222,80	74,27
10	BV Huyết học - Truyền máu	3	143,2	9,94	9,79	9,69			5	10	5	20	215,62	71,87
11	BV Mắt – Răng Hàm Mặt	10	127,2	10,00	9,47	6,82	5			10	3	20	201,49	67,16
12	BV Tâm thần	10	133,2	9,48	9,83	6,59			5		5	20	199,10	66,37
13	BV Quân Dân y	10	123,6	9,92	10,00	8,45	5				5	20	191,97	63,99
Tuyến quận, huyện														
14	BVĐK quận Ô Môn	10	152	10,00	9,95	9,73	5	5	5		3	20	229,68	76,56
15	BVĐK quận Thốt Nốt	10	139,2	8,81	9,38	8,46	5		5		5	23	213,85	71,28
16	BVĐK huyện Vĩnh Thanh	10	129,6	8,95	9,72	8,68					3	23	192,95	64,32
17	TTYT quận Cái Răng	3	125,6	9,97	9,77	6,22	5		5		3	20	187,56	62,52
18	TTYT quận Bình Thủy	10	121,2	10,00	9,77	6,99	5				3	20	185,96	61,99
19	TTYT huyện Phong Điền	10	127,6	9,71	8,40	4,96			5		3	17	185,67	61,89
20	TTYT huyện Thới Lai	10	131,2	9,14	9,94	8,93					3	9	181,21	60,40
Ngoài công lập														
21	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	10	183,2	10,00	9,98	7,50	5	5	5	10	5	23	273,68	91,23
22	BV Quốc tế Phương Châu	10	186	10,00	10,00	9,13	5		5	10	5	23	273,13	91,04
23	BVĐK Quốc Tế S.I.S Cần Thơ	10	178	9,94	9,84	9,72	5		5	10	5	23	265,50	88,50
24	BVĐK Hòa Hào-Medic Cần Thơ	10	168,8	9,95	9,82	9,35	5		5	10	5	23	255,92	85,31
25	BV Mắt Sài Gòn - Cần Thơ	10	158,4	10,00	9,67	8,58			5	10	5	26	242,65	80,88
26	BVĐK Tâm Minh Đức	10	128	9,94	9,97	9,23			5		5	17	194,14	64,71

III. NHẬN XÉT

1. Ưu điểm

- Các bệnh viện triển khai thực hiện nhập liệu các thông tin hoạt động bệnh viện theo hướng dẫn.
- Bệnh viện có mức chất lượng cao quan tâm triển khai nhiều kỹ thuật mới, xây dựng quy trình kỹ thuật chuyên môn, cập nhật phác đồ điều trị.
- Tuân thủ quy định bình bệnh án, toa thuốc, giám sát, kiểm tra kịp thời chấn chỉnh những sai sót.
- Công tác nghiên cứu khoa học, sáng kiến cải tiến được các bệnh viện quan tâm.
- Công tác cải tiến chất lượng bệnh viện được duy trì thường xuyên, qua đó nắm bắt được những mặt mạnh, mặt yếu tham mưu lãnh đạo kịp thời uốn nắn, khắc phục.
- Áp dụng mô hình 5S trong sắp xếp khoa phòng nơi làm việc gọn gàng, ngăn nắp. Áp dụng mô hình báo động đỏ nội viện tại các bệnh viện tuyến thành phố.
- Công tác Điều dưỡng, kiểm soát nhiễm khuẩn được quan tâm và duy trì hoạt động tốt.

- 100% bệnh viện thực hiện Quy trình khám, chữa bệnh theo hướng dẫn của Bộ Y tế, thay đổi phong cách phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

- 100% bệnh viện ứng dụng công nghệ thông tin trong khám, chữa bệnh, đảm bảo kết nối và chuyển dữ liệu thanh toán về công giám định của BHXH theo quy định.

- Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế được đơn vị quan tâm duy trì thường xuyên có đánh giá phân tích và đưa ra giải pháp khắc phục.

- Công tác Hồi sức tích cực được quan tâm, đặc biệt những đơn vị bệnh viện hạng I và ngoài công lập, sẵn sàng thu dung điều trị cấp cứu, hồi sức tích cực cho người bệnh.

- Áp dụng CNTT trong hoạt động quản lý và khám chữa bệnh được bệnh viện quan tâm tùy theo khả năng về nhân lực và tài chính.

- Việc phản hồi văn bản phục vụ công tác quản lý được hầu hết các đơn vị thực hiện tốt, thể hiện sự quan tâm của lãnh đạo đơn vị trong triển khai kịp thời văn bản chỉ đạo các cấp.

Đặc biệt trong năm có 15/26 đơn vị tích cực gửi poster tham dự cuộc thi báo cáo kết quả đề án cải tiến chất lượng bệnh viện do Cục Quản lý Khám, chữa bệnh tổ chức tại Hà Nội.

2. Hạn chế

- Việc cập nhật thông tin số liệu hoạt động dù nhập liệu theo yêu cầu, nhưng vẫn có đơn vị nhập thông tin thiếu nội dung, thiếu tính chính xác.

- Qua kết quả đánh giá bộ tiêu chí chất lượng cho thấy:

- + Hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện phần lớn là hoạt động kiêm nhiệm, cán bộ phụ trách chưa được đào tạo bài bản về quản lý chất lượng.

- + Kế hoạch hoạt động hệ thống QLCL còn chung chung, thiếu phân công phần việc cụ thể; việc giám sát, đánh giá thiếu bằng chứng và phân tích đưa ra giải pháp khắc phục, cải tiến.

- + Đơn vị tự đánh giá mức chất lượng các tiêu chí cao hơn thực tế, thiếu minh chứng nên khi đoàn kiểm tra đánh giá gặp nhiều khó khăn và giảm mức chất lượng do tiêu chí chưa đạt yêu cầu.

- Qua khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế: tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú và nội trú nhìn chung đạt yêu cầu. Tuy nhiên tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với từng đơn vị có tỷ lệ thấp, lãnh đạo đơn vị cần quan tâm nắm bắt tâm tư, nguyện vọng nhân viên, chú trọng thực hiện chế độ chính sách trong đào tạo, đặc biệt quan tâm nâng cao thu nhập đảm bảo ổn định đời sống cho cán bộ, viên chức và người lao động.

- Hoạt động cấp cứu, hồi sức tích cực còn nhiều hạn chế, tập trung nhiều bệnh viện chuyên khoa, trung tâm y tế quận huyện do đặc thù chuyên môn, quy mô bệnh viện và tài chính.

- Hoạt động khám chữa bệnh từ xa và áp dụng bệnh án điện tử còn nhiều đơn vị chưa thực hiện hoặc thực hiện một phần gây ảnh hưởng ít nhiều đến việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh.

- Việc phản hồi văn bản phục vụ công tác quản lý vẫn còn vài đơn vị chậm trễ hoặc chưa triển khai trong đơn vị.

IV. Định hướng ưu tiên cải tiến chất lượng

- Các bệnh viện phải có kế hoạch thực hiện đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024, phân đầu giảm các tiêu chí mức 1, mức 2 và phân đầu tăng dần các tiêu chí mức 4, 5
- Triển khai các chương trình đào tạo, tập huấn các phương pháp phối hợp nâng cao chất lượng bệnh viện cho nhân viên y tế.
- Quan tâm công tác đào tạo, cơ cấu nhân lực theo tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế, đào tạo quản lý bệnh viện, quản lý chất lượng bệnh viện, quản lý chất thải, bảo trì trang thiết bị...
- Đổi mới phong cách thái độ phục vụ, tiếp tục cải tiến quy trình khám, chữa bệnh phù hợp với sự hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin.
- Xây dựng kế hoạch phát triển kỹ thuật mới trong chẩn đoán và điều trị, thực hiện các đề tài nghiên cứu, ứng dụng sáng kiến, cải tiến trong các hoạt động bệnh viện.
- Phát triển lĩnh vực cấp cứu hồi sức, thực hiện tốt quy trình báo động đỏ nội viện, ngoại viện và xây dựng mạng lưới cấp cứu ngoại viện.
- Chú trọng công tác chăm sóc người bệnh, có kế hoạch phát triển lĩnh vực dinh dưỡng đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng, khám tư vấn và cung cấp các suất ăn theo từng loại bệnh lý.
- Tiếp tục tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong khám, chữa bệnh, phân đầu thực hiện bệnh án điện tử, đặt lịch khám bệnh qua điện thoại, tin nhắn, từng bước áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt.
- Định kỳ đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế, đánh giá phân tích nguyên nhân nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh và quan tâm đến môi trường làm việc của nhân viên y tế./.

Nơi nhận:

- Cục Quản lý Khám, chữa bệnh- Bộ Y tế;
- Ban Giám đốc SYT;
- Các Phòng chức năng SYT;
- Các đơn vị trực thuộc SYT;
- Các bệnh viện ngoài công lập;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY vụ

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Ngọc Việt Nga

