

Bình Dương, ngày 16 tháng 4 năm 2025

BIÊN BẢN
Kiểm tra, đánh giá Chất lượng bệnh viện và khảo sát sự
hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024

Căn cứ kế hoạch số 61/KH-SYT ngày 12/12/2024 của Sở Y tế về việc triển khai công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024;

Hôm nay, Sở Y tế tiến hành kiểm tra, đánh giá các đơn vị, cụ thể như sau:

I. THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM

1. Thời gian: Lúc 13h30 ngày 16/4/2025;

2. Địa điểm: Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương.

II. THÀNH PHẦN

*** Đoàn kiểm tra 2:**

Theo Quyết định số 330/QĐ-SYT ngày 24/3/2025 của Sở Y tế 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 2024, gồm:

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------|
| 1. Ông Quách Trung Nguyên | Phó Giám đốc, Sở Y tế | Trưởng đoàn; |
| 2. Ông Trần Tấn Tài | CVP, Sở Y tế | P. Trưởng đoàn; |
| 3. Ông Nguyễn Bá Nhật | CV. Phòng NVY, Sở Y tế | Thư ký 1; |
| 4. Bà Nguyễn Thị Ngọc Hương | CV. Phòng NVY, Sở Y tế | Thư ký 2; |
| 5. Ông Nguyễn Văn Tính | PHT CDYT tỉnh | Thành viên; |
| 6. Ông Nguyễn Bình Minh | PCVP, Sở Y tế | Thành viên; |
| 7. Ông Lê Quang Vinh | CV. VPS, Sở Y tế | Thành viên; |
| 8. Ông Lê Tuấn Vinh | PTP. Phòng NVY, Sở Y tế | Thành viên; |
| 9. Ông Bô Văn Lâm | TTV, Sở Y tế | Thành viên; |
| 10. Bà Lê Thị Thu Hà | PTP. KHTH, BVĐK tỉnh | Thành viên; |
| 11. Bà Trần Thụy Vân Ngọc | TK. Sinh hóa, BVĐK tỉnh | Thành viên; |
| 12. Bà Nguyễn Thị Bích Vân | TP. Điều Dưỡng, BVĐK tỉnh | Thành viên; |
| 13. Bà Nguyễn Thị Huyền Trang | NV. P. ĐD, BVĐK tỉnh | Thành viên; |
| 14. Bà Vương Ngọc Tuyền | PTK. SKMT-YTTH, TT. KSBT | Thành viên; |
| 15. Bà Nguyễn Thị Ngọc Nhung | PTGD, BVĐK Mỹ Phước | Thành viên; |

16. Bà Phạm Thị Ngọc Cẩm	NV. QLCL, BVĐK Mỹ Phước	Thành viên;
17. Ông Lưu Trung Kiên	TP. QLCL, BVQT. Columbia Asia	Thành viên;
18. Ông Trần Châu Hòa	TP. QLCL, BVQT. Hạnh Phúc	Thành viên;
19. Ông Nguyễn Thanh Tú	TP. KHTH, BVQT. Hạnh Phúc	Thành viên;
20. Bà Quán Thị Lệ Hằng	NV. K. Dược, BVĐK tỉnh	Thành viên;
21. Ông Lê Văn Phong	CV. P. TE&TNXH, Sở Y tế	Thành viên.

*** Đại diện đơn vị:**

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. Ông Nguyễn Ngọc Bảo Long | Giám đốc; |
| 2. Ông Ngô Bảo Khoa | Phó Giám đốc. |

Và Trưởng/phó các khoa phòng, các nhân viên Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương tham gia tiếp đoàn kiểm tra.

III. KẾT QUẢ:

1. Kết quả theo từng nội dung:

Stt	Nội dung	Điểm tự chấm	Điểm kiểm tra
1	Chất lượng bệnh viện 2.0	3,93	4,04
2	Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (<i>Thông tư số 35/2024/TT-BYT</i>)	Đạt	Không
3	Khảo sát hài lòng: - Người bệnh nội trú. - Người bệnh ngoại trú. - Nhân viên Y tế. - Hài lòng của người mẹ sinh con.	92,9 % 93,7 % 76,6 % 100 %	99,8 % 99,4 % 79,6 % 100 %
4	Quy chế dân chủ	83	77 <i>Khá</i>
5	Xanh - Sạch - Đẹp (<i>theo QĐ 5959/QĐ-BYT</i>)	78,8 <i>Khá</i>	78,8 <i>Khá</i>

2. Quy về điểm chuẩn: Theo Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 12/12/2024 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:

- Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm **tối đa 1000 điểm**, chi tiết như sau:

Stt	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm kiểm tra
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 30 điểm - Nhập thiếu: 10 điểm - Không nhập: 0 điểm	30 điểm	30 điểm
2	Đánh giá chất lượng bệnh viện	2.1. Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 50 điểm - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và thiếu bằng chứng minh họa: 20 điểm - Không đạt một tiêu chuẩn bất kỳ: 0 điểm	50 điểm	00 điểm
		2.2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0 - Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 100 (ví dụ: bệnh viện đạt mức 3,6 tương đương 360 điểm)	500 điểm	404 điểm
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	3.1. Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB nội trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100, chia 2 (làm tròn)	50 điểm	50 điểm
		3.2. Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB ngoại trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100 chia 2 (làm tròn)	50 điểm	50 điểm
		3.3 Chỉ số tỷ lệ hài lòng NVYT quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100 chia 2 (làm tròn)	50 điểm	40 điểm

4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh	Triển khai công tác hồi sức tích cực: - Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực. Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên: 30 điểm - Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên: 10 điểm	30 điểm	10 điểm
5	Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế	Chuyển đổi số, phát triển CNTT, nâng cao chất lượng KCB		
		5.1. Đặt lịch hẹn khám - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%: 10 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 50% đến 75%: 20 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 75% trở lên: 30 điểm	30 điểm	20 điểm
		5.2. Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa - Có hạ tầng phục vụ hội chẩn từ xa, có kết nối với tuyến trên, tuyến dưới: 5 điểm - Phòng phẫu thuật, thủ thuật có phương tiện phục vụ hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa: 5 điểm - Có thực hiện hội chẩn từ xa, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa theo định kỳ ít nhất 1 lần trong 2 tuần: 10 điểm	20 điểm (tính tổng điểm các mục)	10 điểm
		5.3. Triển khai bệnh án điện tử + Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử: 30 điểm + Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module: 20 điểm + Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng: 10 điểm + Kém, chưa triển khai: 0 điểm	30 điểm	20 điểm

		5.4. Công tác chuyển đổi số, triển khai số sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, chuyển viện, hẹn khám lại các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ - Có ki-ốt đăng ký khám bằng căn cước gắn chip điện tử: 5 điểm - Đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP: 5 điểm - Bảo đảm liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ: 5 điểm - Đã thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện: 5 điểm	20 điểm (tính tổng điểm các mục)	15 điểm
		5.5. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện + Đủ thuốc, vật tư y tế không bị gián đoạn nguồn cung: 30 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn dưới 2 tuần trong năm: 20 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn dưới 1 tháng trong năm: 10 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn từ 1 tháng trở lên: 0 điểm	30 điểm	30 điểm
		5.6. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh a) Công khai giá: + Giá niêm yết công khai, in trên bảng treo, giấy, điện tử... để tra cứu + Công khai mức chênh lệch (giữa giá theo yêu cầu và BHYT thanh toán) (10 điểm) b) Về lập phương án giá - Đối với dịch vụ do Bộ Y tế quy định giá cụ thể: từ 01/11/2024 các cơ sở mới thực hiện lập Phương án giá và được cấp có thẩm quyền quyết định giá theo Điều 110 của Luật KBCB. Từ 01/11/2024 trở về trước thực hiện Thông tư 21, 22. (10 điểm) - Đối với dịch vụ KBCB theo yêu cầu: + Đã lập Hồ sơ phương án giá, tổ chức thẩm định để Thủ trưởng đơn vị quyết định giá	40 điểm	40 điểm

		+ Thực hiện kê khai giá KBCB theo yêu cầu đầy đủ (10 điểm) c) Việc chấp hành mức giá do cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền quyết định: - Có thực hiện thu đúng giá niêm yết cho đúng đối tượng (10 điểm) Lưu ý: nếu đạt yêu cầu toàn bộ các nội dung trong 5.6 chấm 10 điểm, không đạt chấm 0 điểm		
		5.7. Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực... + Số giường kế hoạch và thực kê chênh nhau dưới 10%: 20 điểm + Số giường thực kê vượt trên 10% và đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, đạt yêu cầu để phê duyệt bổ sung giường bệnh: 10 điểm + Số giường thực kê vượt trên 10%, hồ sơ thiếu và chưa được phê duyệt: 0 điểm	20 điểm	20 điểm
		5.8. Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật + Báo cáo đúng thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 20 điểm + Báo cáo chậm thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 10 điểm + Không báo cáo, chậm từ 1 tháng trở lên: 0 điểm	20 điểm	20 điểm
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	Rà soát việc cung cấp thông tin đầy đủ cho các văn bản sau: - Công văn số 567/KCB-QLCL&CDT ngày 16/04/2024 vv Báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt: 10 điểm - Công văn số 1575/KCB-QLCL&CDT ngày 27/9/2024 vv tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện: 10 điểm - Công văn số 1761/KCB-QLCL&CDT ngày 30/10/2024 vv Rà soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật: 10 điểm	30 điểm (tính tổng điểm 3 công văn)	30 điểm

Tổng điểm đạt: 788,4/1000 điểm (đạt 78,84%).

IV. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

1. Chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0 ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT)

Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024 của Đoàn kiểm tra Sở Y tế đối với Bệnh viện Hoàn Mỹ Bình Dương đạt trung bình 4,04 điểm, tăng hơn 0,11 điểm so với bệnh viện tự chấm (3,93 điểm), cụ thể:

- Tiêu chí tăng: 09 tiêu chí.
- + A (3.2);
- + C (6.2, 7.2, 7.3);
- + D (1.3, 2.2, 2.3, 3.1, 3.3).
- Tiêu chí giảm: 01 tiêu chí (chiếm **1,26 %** trên 79 tiêu chí áp dụng)
- + C (7.1).

*** Ưu điểm:**

- Bệnh viện đã thực hiện tốt công tác tự chấm điểm, chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ, tài liệu... có phân công thành viên tiếp đoàn kiểm tra tốt.
- Có áp dụng kết quả khảo sát (hoặc nghiên cứu) vào cải tiến chất lượng đánh giá và theo dõi tình trạng dinh dưỡng người bệnh.
- Điểm sáng về cải tiến chất lượng (cải tiến về quản lý đau bằng phương pháp YHCT).
- Có triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng, hạn chế không lặp lại các sự cố y khoa tương tự.
- Thực hiện các giải pháp cải tiến chất lượng công tác theo dõi, chăm sóc người bệnh dựa trên kết quả đánh giá và đo lường các chỉ số đã xây dựng.
- Áp dụng phương pháp 5S cho các khu vực tại khoa khám bệnh và 1 khoa cận lâm sàng, 2 khoa lâm sàng.

*** Tồn tại:**

- Tỷ lệ điều dưỡng được đào tạo về nhi chưa đạt từ 30% trên tổng số điều dưỡng của khoa.

2. Chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (Thông tư số 35/2024/TT-BYT)

- Không đạt tiêu chuẩn chất lượng cơ bản.

*** Hạn chế:**

- Chưa cung cấp đầy đủ các minh chứng trên hệ thống chất lượng bệnh viện.
- Sơ đồ mặt bằng và khảo sát thực tế chưa ghi nhận chỉ dẫn lối đi dành cho xe cấp cứu.
- Bệnh viện chưa thành lập khoa kiểm soát nhiễm khuẩn.
- Người phụ trách khoa dinh dưỡng chưa đảm bảo (hành nghề bán thời gian).

3. Đối với nội dung đánh giá việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế theo Quyết định 3652-BYT

*** Đạt được:**

- **Tiêu chí (C3.1, C3.2)** đạt mức 4/5 theo 83 tiêu chí CLBV.
- **Nội dung 5: (từ 5.1 đến 5.4):** Có triển khai đặt lịch hẹn khám bệnh cho người dân qua App, Web; có triển khai bệnh án điện tử cho trên 50% Module; đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP; liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ; đã chuẩn bị sẵn sàng thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện.
- Bệnh viện thực hiện rất tốt việc triển khai kết xuất dữ liệu điện tử Giám định BHYT, Giấy chứng sinh, Giấy báo tử lên Cổng BHXH tự động từ phần mềm HIS. Đơn vị đã triển khai ký số Giấy chứng sinh, đơn thuốc điện tử;
- Bộ phận phụ trách công tác quản lý, quản trị hệ thống thông tin, hệ thống mạng máy tính, phần mềm của bệnh viện khá tốt, tuân thủ và nắm bắt tốt các chính sách, quy định từ cấp trên và cơ quan quản lý.

*** Hạn chế:**

- Do đang trong giai đoạn chuyển tiếp, áp dụng phần mềm mới FPT EMR, Bệnh viện chưa triển khai hồ sơ bệnh án điện tử hoàn toàn; chưa tích hợp thanh toán viện phí không dùng tiền mặt vào phần mềm HIS qua hình thức phát sinh QR động trong phiếu thanh toán viện phí.
- Bệnh viện chưa triển khai nội dung Kiosk sinh trắc học, Kiosk tự phục vụ theo yêu cầu của Đề án 06/CP và Sở Y tế.

*** Đề xuất định hướng:**

- Sớm triển khai Bệnh án điện tử theo lộ trình chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Y tế (**trước 30/9/2025**) và Công văn số 929/SYT-VP ngày 03.4.2025 của Sở Y tế.
- Phân công, bố trí nhân lực theo dõi, nắm bắt các chỉ đạo, hướng dẫn của Tổ Đề án 06, Sở Y tế về triển khai Hệ thống điều phối dữ liệu ngành y tế do Cục C06 chủ trì xây dựng điều phối (Hệ thống liên tuyến dữ liệu giữa các cơ sở KCB của Bình Dương và Bệnh viện Chợ Rẫy) phục vụ KCB và chuyển tuyến bệnh nhân thông qua VneID.
- Đề xuất BV xem xét tích hợp việc thanh toán viện phí theo phương thức tự phát sinh mã QR code động trong phiếu thanh toán viện phí (là một trong những module, quy trình bắt buộc khi triển khai bệnh án điện tử).

4. Quy chế dân chủ, xanh sạch đẹp

- Đơn vị triển khai thực hiện Quy chế dân chủ trong hoạt động cơ quan hành chính năm 2024 theo quy định.
- Đơn vị đã triển khai cơ bản các quy định đánh giá cơ sở y tế Xanh - Sạch - Đẹp năm 2024 theo hướng dẫn.

V. KẾT LUẬN

Đề nghị đơn vị ghi nhận các góp ý của đoàn và khắc phục các tồn tại **trước ngày 25/5/2025** để được xem xét. Nhằm hoàn thiện và xây dựng định hướng phát triển Bệnh viện tốt hơn trong thời gian tới.

Biên bản làm việc kết thúc lúc 17h30 ngày 16/4/2025, các bên thống nhất cùng ký tên; Biên bản lập thành 03 bản, bệnh viện giữ 01 bản Đoàn kiểm tra giữ 02 bản./.

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ



Nguyễn Ngọc Bảo Long
GIÁM ĐỐC BV HOÀN MỸ BÌNH DƯƠNG

TM. ĐOÀN KIỂM TRA TRƯỞNG ĐOÀN

Quách Trung Nguyên
PHÓ GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ

