

Số: /BC-TTYT

Ninh Phước, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả tự kiểm tra, đánh giá Chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023

Thực hiện Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/07/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện;

Thực hiện 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;

Thực hiện Công văn số 118/KCB-QLCL&CDT ngày 24/01/2024 của Cục Quản lý khám, chữa bệnh - Bộ Y tế về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023;

Thực hiện kế hoạch số 1124/KH-SYT ngày 25 tháng 3 năm 2024 của Sở Y tế Ninh Thuận về việc kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

Trung tâm Y tế Ninh Phước báo cáo tóm tắt kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 như sau:

#### I. TỔNG QUAN

##### 1. Bộ máy tổ chức

Bệnh viện xếp hạng III với tổng số giường theo kế hoạch là 110 giường (thực kê:143); Ban Lãnh đạo bệnh viện gồm 01 Giám đốc và 01 Phó Giám đốc; Bệnh viện gồm 05 phòng chức năng, 13 khoa chuyên môn trực thuộc.

##### 2. Nhân lực năm 2023

Tổng số cán bộ viên chức: **157**. Trong đó:

- Bác sĩ : 38 (Bs CKII: 01; Bs CKI: 09; Bs: 28)
- Dược sĩ : 09 (CKI: 01; ĐH: 04; CĐ: 04)
- Điều dưỡng : 54 (ĐH: 37; CĐ: 11; TC: 06)
- Nữ hộ sinh : 08 (ĐH: 04; CĐ: 02; TC: 01; SC: 01)
- Kỹ thuật viên : 10 (ĐH: 07; CĐ: 02; TC: 01)
- YTCC/Y sĩ : 19 (CN YTCC: 05; YS: 14)
- Cán bộ khác : 19 (ĐH: 17, CĐ: 02)

##### 3. Công tác khám chữa bệnh năm 2023

- Tổng số lần khám bệnh: 119.666 lượt, tăng 5.528 lượt so năm 2022.
- Công suất sử dụng giường bệnh đạt 63,3% giảm so năm 2022 (63,8%)
- Trong năm 2023 đã triển khai thêm 05 kỹ thuật cận lâm sàng mới:

- + Đo chức năng hô hấp;
- + Xét nghiệm Xpert trong chẩn đoán Lao (tầm soát Lao tiềm ẩn);
- + Xung điện;
- + Điện phân dẫn thuốc;
- + Điều trị tủy răng và hàn kín hệ thống ống tủy bằng Gutta percha nguội.
- Đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở đã được UBND huyện công nhận: 06 đề tài

## II. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA

### 1. Nội dung 1: Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

#### 1.1. Kết quả chung

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 83/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí : 100%
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng : 292 (có hệ số: 313)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí : 3,48

#### *Kết quả chung chia theo mức, so sánh với năm 2022*

Kết quả	Mức 1		Mức 2		Mức 3		Mức 4		Mức 5	
	Năm	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Số lượng TC	00	00	10	07	38	33	30	36	05	07
Tỷ lệ các TC (%)	0.00	0.00	12.05	8.43	45.78	39.76	36.14	43.37	6.02	8.43

\* Số tiêu chí được nâng mức so với năm 2022: 13 tiêu chí (từ 279 lên 292 điểm)

- Từ mức 2 lên mức 3: 03 tiêu chí (TC: B2.1; C4.1; C4.6)
- Từ mức 3 lên mức 4: 08 tiêu chí (TC: A3.2; A4.6; C1.1; C1.2; C4.3; C9.1; D1.3; D2.4)
- Từ mức 4 lên mức 5: 02 tiêu chí (TC: A3.1; D2.2)

#### 1.2. Kết quả kiểm tra, đánh giá chi tiết

(Đính kèm Phụ lục: Bảng điểm tự kiểm, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023)

#### 1.3. Tự đánh giá về các ưu điểm, nhược điểm và các vấn đề tồn tại

##### \* Ưu điểm

- Năm 2023 BV Ninh Phước tiếp tục duy trì giữ mức các tiêu chí đã đạt được năm 2022.

- Trong năm bệnh viện được đầu tư sửa chữa, xây dựng mới nhiều khoa, phòng sạch sẽ, gạn gàng tạo môi trường trong lành giúp người bệnh chóng hồi phục sức khỏe; giảm căng thẳng cho người bệnh và nhân viên y tế.

- Tổ chức kiểm tra tay nghề, chuyên môn cho nhân viên y tế, đặc biệt điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên bằng hình thức tổ chức hội thi.

- Lực lượng bảo vệ được trang bị đầy đủ các phương tiện phòng vệ để bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện.

- Công tác bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy của đơn vị cũng được trang bị đầy đủ.

- Hệ thống xử lý chất thải lỏng đã được khắc phục xây mới và đã được đưa vào hoạt động thường xuyên.

- Lãnh đạo khoa Dược đã có trình độ sau đại học chuyên ngành dược.

- Khuyến khích, thúc đẩy nhân viên y tế cải tiến chất lượng bằng hình thức khen thưởng kèm số tiền theo qui định cho cá nhân, tập thể có thành tích.

- Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa bằng phần mềm điện tử.

- Tất cả người bệnh được cung cấp mã số/mã vạch duy nhất trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện để bảo đảm không nhầm lẫn người bệnh khi cung cấp dịch vụ.

**\* *Khuyết điểm, vấn đề tồn tại***

Một số vấn đề tồn tại từ năm 2023 chưa khắc phục được như:

- Công suất sử dụng giường năm 2023 đạt: 63,3%, chưa đạt chỉ tiêu giao (80%)  
- Triển khai thực hiện các kỹ thuật theo đúng phân tuyến chiếm tỷ lệ vẫn còn thấp < 60%

- Tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế chưa được thiết lập đầy đủ.

- Phụ trách dinh dưỡng chưa có chuyên môn về ngành y nên chưa đánh giá về tình trạng dinh dưỡng, chế độ ăn ghi trong hồ sơ bệnh án.

- Công tác báo cáo sai sót sự cố y khoa chưa hoạt động tích cực và hiệu quả.

- Chưa có giường bệnh cho người bệnh có nguy cơ trượt ngã cao (trẻ em, người cao tuổi) có thanh chắn ngừa.

**2. Nội dung 2: Khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế**

**2.1. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú, nội trú**

**2.1.1. Sự hài lòng người bệnh ngoại trú**

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh và thân nhân người bệnh đến khám tại khoa Khám bệnh.

- Số người bệnh khảo sát: 30 người bệnh

- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2023
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	<b>4,03</b>
2	Tỉ lệ hài lòng chung	<b>90,21%</b>
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	<b>88,10%</b>
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	<b>100%</b>
5	Chỉ số hài lòng toàn diện	<b>43,33 %</b>

### 2.1.2. Sự hài lòng người bệnh nội trú

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh tại các khoa nội trú.
- Số lượng khảo sát: 30 người.
- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2023
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	4,23
2	Tỉ lệ hài lòng chung	88,92%
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	91,53%
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	96,66%
5	Chỉ số hài lòng toàn diện	53,33%

### 2.1.3. Sự hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện

- Đối tượng khảo sát: Người mẹ sinh con
- Số lượng khảo sát: 30 người (*khảo sát thường quy*)
- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2023
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	3,72
2	Tỉ lệ hài lòng chung	67,39%
3	Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi	96,30
4	Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%
5	Chỉ số hài lòng toàn diện	0,0 %

### 2.2. Kết quả khảo sát hài lòng của nhân viên y tế

- Đối tượng khảo sát: Viên chức, người lao động công tác tại các khoa, phòng.
- Số lượng khảo sát: 30 người.
- Kết quả khảo sát:

Stt	Loại thống kê	Năm 2023
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A → E	4,12
2	Tỉ lệ hài lòng chung	87,27%
3	Tỉ lệ sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	83,33
4	Tỉ lệ mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	90%
5	Chỉ số hài lòng toàn diện	50 %

### **III. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG NĂM 2024**

- Tiếp tục cải tiến chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0.
- Cải tiến khắc phục những tồn tại nêu trên.
- nỗ lực duy trì các mức mà các tiêu chí đã đạt được, không để xuống mức.
- Phân đầu giảm các TC mức 2, đồng thời nâng các TC lên mức 4 và mức 5 nhiều hơn.
  - Nâng cao chất lượng lâm sàng, phát triển các kỹ thuật theo đúng phân tuyến kỹ thuật; triển khai thực hiện các kỹ thuật mới; thường xuyên sinh hoạt khoa học, bình bệnh án, bình đơn thuốc, phiếu chăm sóc định kỳ hàng tháng.
  - Khuyến khích viên chức tự nguyện báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn, ngăn ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh.
  - Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát kỹ năng giao tiếp của nhân viên, nâng cao năng lực thực hiện chuyên môn, hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Nâng cao công suất sử dụng giường bệnh đạt trên 80%.

Trên đây là kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023./.

#### ***Nơi nhận:***

- Sở Y tế (báo cáo);
- Đoàn Kiểm tra;
- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHNV.

**GIÁM ĐỐC**

**Quảng Đại Hương**