

Số: 57 /BC-BVĐKKVLT

Long Thành, ngày 22 tháng 01 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

Kính gửi: Sở Y tế Đồng Nai

Thực hiện công văn số 6705/SYT-NV ngày 19 tháng 12 năm 2024 của Sở Y tế Đồng Nai về việc hướng dẫn nội dung kiểm tra công tác y tế năm 2024.

Bệnh viện đa khoa khu vực Long Thành xin báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh năm 2024 như sau:

#### I. Báo cáo kết quả theo từng nội dung

##### 1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện

Đã nhập đầy đủ thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng gồm số liệu chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, báo cáo sử dụng thuốc, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10 lên phần mềm Quản lý Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện [www.qlbv.vn/ktbv](http://www qlbv.vn/ktbv).

##### 2. Đánh giá chất lượng bệnh viện

2.1 Kết quả đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện

Qua đánh giá Bệnh viện đạt tất cả các tiêu chuẩn chất lượng cơ bản theo quy định của Thông tư 35/2024/TT-BYT.

2.2 Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam

- Qua kiểm tra bệnh viện tự đánh giá: Mức 1: 2.5%; mức 2: 5%; mức 3: 52.5%; mức 4: 35%; mức 5: 5%.

- Điểm trung bình chung các tiêu chí: 3.35 điểm.

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

- Bệnh viện tiến hành khảo sát theo các mẫu phiếu khảo sát ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế (khảo sát hài lòng nhân viên y tế) và Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 (khảo sát hài lòng người bệnh), với kết quả như sau:

+ Tỷ lệ hài lòng người bệnh: Nội trú: **99%**, Ngoại trú: **98%**

+ Tỷ lệ hài lòng nhân viên y tế: **82%**

### **4. Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh**

Bệnh viện có khoa Hồi sức tích cực chống độc và có 02 bác sỹ chuyên khoa 1 chuyên ngành Hồi sức cấp cứu, chống độc; 01 bác sỹ có chứng chỉ đào tạo về hồi sức cấp cứu 03 tháng.

Trong năm qua, khoa Hồi sức tích cực chống độc đã thực hiện tốt công tác cấp cứu, xử trí kịp thời và điều trị hiệu quả cho nhiều bệnh nhân nặng. Khoa luôn cố gắng thực hiện các chỉ tiêu chuyên môn được giao, đặc biệt công suất sử dụng giường bệnh các tháng cuối năm luôn đạt 100%; triển khai được 01 kỹ thuật mới: mở khí quản. Ngoài ra, năm 2024 Đơn nguyên Thân Nhân tạo trực thuộc khoa HSTCCĐ đã thực hiện chạy thận thành công cho 5004 lượt bệnh nhân.

### **5. Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế trong năm 2024**

- Chưa thực hiện được việc đặt lịch khám bệnh trực tuyến.

- Chưa triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám chữa bệnh từ xa và bệnh án điện tử.

- Công tác chuyển đổi số, thực hiện đề án 06:

+ Chưa có ki-ốt đăng ký khám chữa bệnh.

+ Chưa thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện.

+ Đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ đề án 06/CP, đảm bảo liên thông đầy đủ giấy chứng sinh, giấy báo tử.

- Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện: có bị gián đoạn nguồn cung dưới 2 tuần trong năm.

- Chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám chữa bệnh.

- Thực hiện đầy đủ các quy định về định mức giường bệnh và các điều kiện liên quan.

- Báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật đảm bảo đúng thời gian quy định.

## **6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý**

Bệnh viện nhận được một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước và đã phản hồi đúng thời gian quy định, cụ thể:

- Công văn số 567/KCB-QLCL&CĐT ngày 16/4/2024 về việc báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt.

- Công văn số 1575/KCB-QLCL&CĐT ngày 27/9/2024 về việc tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện.

- Công văn số 1761/KCB-QLCL&CĐT ngày 30/10/2024 về việc ra soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật.

## **7. Công tác điều dưỡng, chăm sóc người bệnh và kiểm soát nhiễm khuẩn**

### **7.1. Công tác điều dưỡng, chăm sóc người bệnh**

#### **7.1.1 Công tác chuyên môn, điều dưỡng**

- Triển khai kế hoạch hoạt động Điều dưỡng, kế hoạch cải tiến chất lượng phòng điều dưỡng năm 2024.

- Duy trì thực hiện chăm sóc người bệnh toàn diện dành cho bệnh nhân chăm sóc cấp I, cấp II, tại khoa HSTCCĐ và Khoa PTGMHS.

- Tổ chức sinh hoạt Điều dưỡng trưởng khoa định kỳ để theo dõi và triển khai hoạt động công tác Điều dưỡng trong toàn Bệnh viện.

- Thực hiện tốt quy chế chăm sóc người bệnh tại các khoa lâm sàng, các quy trình kỹ thuật bệnh viện.

- Duy trì các công tác sinh hoạt khoa học kỹ thuật đề tài điều dưỡng, tổ chức bình phiếu chăm sóc.

- Triển khai thực hiện ghi chép một số biểu mẫu của điều dưỡng theo TT 32/2023/TT-BYT ngày 31/12/2023

- Mời giảng viên Hội điều dưỡng tỉnh Đồng Nai về tập huấn kỹ năng tư vấn, truyền thông, GDSK cho ĐD-HS-KTY tại bệnh viện.

- Xây dựng các quy định chăm sóc người bệnh theo Thông tư 31/2021 của BYT ngày 28/12/2021.

- Xây dựng 10 chỉ số đánh giá chất lượng chăm sóc người bệnh và công tác điều dưỡng, đo lường và đánh giá định kỳ kết quả thực hiện các chỉ số và theo dõi sự thay đổi các chỉ số theo thời gian.

- Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú đến khám và điều trị tại bệnh viện.

### **7.1.2 Đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn**

Tham mưu, tạo điều kiện học tập, nâng cao trình độ chuyên môn cho Điều dưỡng, Hộ sinh, Kỹ thuật y tại bệnh viện.

### **7.1.3 Thực hiện Chuẩn đạo đức nghề nghiệp Điều dưỡng**

- Triển khai thực hiện theo Quyết định số 20/QĐ-HDD, ngày 10 tháng 09 năm 2013 của chủ tịch Hội Điều dưỡng Việt Nam về Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên.

- Tuyên truyền phổ biến giáo dục học tập chuẩn đạo đức của điều dưỡng viên đến các điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật y trong bệnh viện.

- Phát động phong trào thi đua thực hiện chuẩn đạo đức của điều dưỡng viên cho toàn thể CB -VC trong toàn bệnh viện đặc biệt là các điều dưỡng đang công tác tại các khoa lâm sàng và cận lâm sàng của bệnh viện.

### **7.1.4 Công tác kiểm tra giám sát**

Tổ chức kiểm tra định kỳ theo lịch và đột xuất về công tác chuyên môn, chế độ chăm sóc điều dưỡng, thực hiện 12 điều y đức, quy tắc ứng xử, giao tiếp, chế độ thường trực, quy chế trang phục y tế chuyên môn, công tác kiểm soát nhiễm khuẩn, thực hiện các quy trình kỹ thuật chăm sóc người bệnh, thực hiện chuẩn đạo đức nghề nghiệp của ĐD, HS, KTY trong bệnh viện.

## **7.2 Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn**

### **7.2.1 Công tác tập huấn**

- Triển khai Thông tư số 20/2021/TT-BYT ngày 26/11/2021 V/v Quy định về Quản lý chất thải y tế trong phạm vi khuôn viên cơ sở y tế.

- Hướng dẫn Khử khuẩn tiết khuẩn dụng cụ theo Quyết định 3671/QĐ-BYT ngày 27/09/2012 của Bộ Y tế.

- Hướng dẫn quy trình xử trí tai nạn rủi ro nghề nghiệp của nhân viên y tế và triển khai Quyết định số 24/2023/QĐ-TTg ngày 22/09/2023 của Thủ tướng Chính phủ V/v Quy định điều kiện xác định người bị phơi nhiễm với HIV, người bị nhiễm HIV do tai nạn rủi ro nghề nghiệp.

- Hướng dẫn phòng ngừa lây nhiễm bệnh sởi cho toàn thể nhân viên y tế.

### **7.2.2 Công tác kiểm tra, giám sát**

- Kiểm tra giám sát định kỳ hàng quý và đột xuất tại các khoa lâm sàng và cận lâm sàng về quy định, quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn theo Thông tư số 16/2009/TT-BYT ngày 20/07/2018 của Bộ Y tế v/v Quy định kiểm soát nhiễm khuẩn tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Kiểm tra phân loại chất thải rắn tại nguồn và xử lý chất thải đúng quy chế quản lý chất thải y tế theo Thông tư số 20/2021/BYT ngày 26/11/2021 của Bộ Y tế.

- Kiểm tra định kỳ và vận hành hồ xử lý nước thải công suất 400m<sup>3</sup>/ngày đêm tại Bệnh viện đúng quy định của Bộ Tài Nguyên Môi Trường.

- Kiểm tra, giám sát các khoa về các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn đảm bảo vô khuẩn trong thực hiện các thủ thuật chuyên môn.

- Kiểm tra, giám sát công tác vệ sinh trong Bệnh viện, đảm bảo môi trường Bệnh viện xanh- sạch- đẹp.

### **7.2.3 Thực hiện Điều 24, Chương IV Thông tư số 16/2018/TT-BYT ngày 20/07/2024 của Bộ Y tế**

- Lãnh đạo khoa KSNK: Được đào tạo định hướng KSNK 06 tháng.

- Nhân viên giám sát, khử khuẩn, tiết khuẩn: Đã đào tạo 01 nhân viên học lớp KSNK 03 tháng.

- Hội đồng và mạng lưới KSNK: Được đào tạo KSNK 5 ngày đạt trên 50%.

### **7.3 Công tác quản lý, thu gom, xử lý chất thải y tế**

Thực hiện quản lý, thu gom, xử lý chất thải y tế đúng theo Thông tư số 20/2021/TT-BYT ngày 26/11/2021 của Bộ Y tế về việc quy định quản lý chất thải y tế trong phạm vi khuôn viên cơ sở y tế.

#### **7.4. Công tác triển khai thực hiện phòng ngừa sự cố y khoa theo nội dung Thông tư số 43/2018/TT-BYT ngày 26/12/2018**

- Tập huấn Thông tư số 43/2018/TT-BYT ngày 26/12/2018 tới toàn thể nhân viên y tế trong bệnh viện.
- Cập nhật quy trình quản lý sự cố y khoa và ban hành hệ thống báo cáo sự cố y khoa chung của toàn bệnh viện tới tất cả các khoa, phòng.
- Khuyến khích sự tham gia tích cực của tất cả các nhân viên y tế trong công tác báo cáo và phòng ngừa sự cố y khoa
- Tổng hợp, phân tích sự cố y khoa xảy ra tại bệnh viện định kỳ hàng năm và đề xuất giải pháp cải tiến tránh lặp lại các sự cố y khoa đã xảy ra.
- Số lượng sự cố y khoa được báo cáo tăng so với năm trước, cho thấy sự cải thiện trong ý thức báo cáo của nhân viên y tế, nhưng số lượng này vẫn còn ít.

#### **II. Tổng hợp điểm kiểm tra, đánh giá**

Tổng số điểm: 724,500/1000 điểm (đính kèm chi tiết).

#### **III. Những khó khăn, kiến nghị, đề xuất**

##### **1. Khó khăn**

- *Tình hình nhân lực:* Nguồn nhân lực của bệnh viện hiện tại vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh của nhân dân, đặc biệt còn thiếu bác sỹ chuyên ngành Nhi, Ngoại khoa, gây mê hồi sức, chẩn đoán hình ảnh và kể cả điều dưỡng.
- *Cơ sở vật chất:* Một số khoa, phòng bệnh viện xuống cấp do đã xây dựng khá lâu. Hiện tại, Bệnh viện đang thi công sửa chữa các khoa phòng nên ít nhiều gây ảnh hưởng đến công tác khám chữa bệnh.
- *Trang thiết bị:* Tuy đã được quan tâm trang bị nhưng vẫn còn thiếu so với nhu cầu chuyên môn của bệnh viện. Máy CT scanner chỉ mới hoạt động lại từ tháng 10/2024 sau hơn 01 năm hư hỏng.
- *Công nghệ thông tin:* Phần mềm khám chữa bệnh có hệ thống máy chủ gồm 02 server được Sở đầu tư từ năm 2009. Năm 2018, Bệnh viện đã nâng cấp hết cấu hình. Hiện tại 01 máy hư không sử dụng được, 01 máy tuy đã nâng cấp hết cấu hình nhưng cấu hình cũ, hay bị treo nên không đáp ứng về lâu dài cho phần mềm khám chữa bệnh của Bệnh viện cũng như khi gặp sự cố sẽ không có

máy dự phòng.

## 2. Kiến nghị, đề xuất

- Tiếp tục đầu tư sửa chữa, nâng cấp cơ sở hạng tầng để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.

- Đầu tư thêm trang thiết bị hiện đại để Bệnh viện triển khai thêm kỹ thuật mới, kỹ thuật cao cũng như đáp nhu cầu của người bệnh.

- Trang bị hệ thống máy chủ mới đảm bảo hoạt động của phần mềm khám chữa bệnh của bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kiểm tra, đánh giá chất lượng và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Long Thành.

Kính trình Sở Y tế. *vv*

### Nơi nhận:

- Phòng Nghiệp vụ - Sở Y tế ĐN;
- Lưu VT-KHTH.

**GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Đình Hùng**

