

5SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH



BÁO CÁO
KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN
NĂM 2023

THÁI BÌNH, NĂM 2024

A - THÔNG TIN CHUNG VỀ BỆNH VIỆN**Bệnh viện:** BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH THÁI BÌNH**Địa chỉ chi tiết:** Số 530 - phố Lý Bôn, phường Quang Trung, thành phố Thái Bình, Thái Bình**Số giấy phép hoạt động:** 000368/TB-GPHĐ Ngày cấp: 25/6/2021**Tuyến trực thuộc:** 2.Tỉnh/Thành phố**Cơ quan chủ quản:** SỞ Y TẾ THÁI BÌNH**Hạng bệnh viện:** Hạng I**Loại bệnh viện:** Đa khoa**B - TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN**

Bệnh viện đã tiến hành thành lập Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo Quyết định số 08/QĐ-BV ngày 04/01/2024 của Giám đốc bệnh viện và tiến hành 02 lần tự kiểm tra trong thời gian từ 04/01/2024 đến 08/01/2024 và chiều ngày 24/01/2024 sau khi có hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT tại Công văn số 118/KCB-QLCL&CĐT ban hành ngày 24/01/2024.

1. Nội dung kiểm tra gồm:

a) Nội dung 01: Kiểm tra thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng (tính từ 01/01/2023 đến 31/12/2023), gồm: số liệu chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật và bảng giá, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc 12 tháng, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10, kết quả đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (nhập số liệu trên phần mềm Quản lý kiểm tra chất lượng bệnh viện www.qlbv.vn/ktbv).

b) Nội dung 2. Đánh giá chất lượng bệnh viện

- Công cụ đánh giá: Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0, ban hành theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế và tài liệu hướng dẫn, đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Một số nội dung điều chỉnh thông tin của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện:

+ Tiêu chí C8.2, tiêu mục 18 và 22: thay cụm từ “đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (tương đương hoặc cao hơn)” bằng cụm từ “đạt từ mức 4 trở lên theo Quyết định số 2429/QĐ-BYT ngày 12/6/2017 ban hành Tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học”.

+ Tiêu chí D2.3, mức 3: bổ sung thêm yêu cầu “đạt từ mức 3 trở lên theo Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật kèm theo Quyết định số 7482/QĐ-BYT ngày 18/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế”.

c) Nội dung 3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Áp dụng theo các mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn phương thức khảo sát hài lòng ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú (mỗi nhóm 30 người) và toàn bộ nhân viên y tế (khuyết danh), nhập phiếu trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>

d) Nội dung 4. Kiểm tra sự sẵn sàng cấp cứu, hồi sức tích cực.

e) Nội dung 5. Kiểm tra tình hình áp dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

f) Nội dung 6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý

2. Phương pháp kiểm tra

Quan sát thực tế, phỏng vấn, kiểm tra số liệu, sổ sách...dựa trên các mẫu phiếu tự đánh giá chất lượng (gồm nội dung 1,2,4,5,6), phiếu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.



C. KẾT QUẢ KIỂM TRA

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm tự chấm 2023
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 10 điểm	10	10
		- Nhập thiếu: 3 điểm		
		- Không nhập: 0 điểm		
2	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 40	200	159,528
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	- Tỷ lệ % hài lòng NB nội trú quy ra theo thang điểm 10 (ví dụ 80% thì được 8 điểm)	10	9,935
		- Tỷ lệ % hài lòng NB ngoại trú quy ra thang điểm 10	10	9,925
		- Tỷ lệ % hài lòng NVYT quy ra thang điểm 10	10	9,259
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh	Triển khai công tác hồi sức tích cực		
		- Có ít nhất 02 bác sĩ được đào tạo về HSTC từ 3 tháng trở lên	5	5
		Có Khoa HSTC hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) HSTC. Đơn vị có ít nhất 03 bác sĩ chuyên khoa cấp cứu, HSTC trở lên	5	5
5	Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	Kiểm tra các nội dung liên quan đến phát triển CNTT như sau:	30	20
		- Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%	5	5
		- Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng trên 50%	10	
		- Có triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới	10	10
		- Việc áp dụng bệnh án điện tử, kê đơn điện tử:		

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm tự chấm 2023
		+ Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử	10	
		+ Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module	5	5
		+ Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng	3	
		+ Kém, không áp dụng, không phát triển	0	
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước		26	23
6.1	06 văn bản chỉ đạo	Công văn số 488/KCB-QLCL&CĐT ngày 25/4/2023 vv Bảo đảm công tác khám, chữa bệnh trong dịp nghỉ lễ 30/4, 1/5/2023 và Giỗ Tổ Hùng Vương	3	3
		Công văn số 616/KCB-QLCL&CĐT ngày 21/5/2023 về việc phòng, chống nắng nóng cho người bệnh và nhân viên y tế tại cơ sở khám bệnh	3	3
		Công văn số 1808/KCB-QLCL&CĐT ngày 22/12/2023 V/v Tăng cường công tác phòng chống rét cho người bệnh và người nhà người bệnh	3	3
		Công văn số 1268/KCB-QLCL&CĐT ngày 22/9/2023 V/v rà soát, báo cáo tình hình KCB vào ngày Thứ 7, Chủ nhật tại cơ sở KBCB	3	3
		Công văn số 1303/KCB-NV ngày 29/9/2023 v/v đánh giá thực hiện tình hình cung ứng thuốc tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh	3	0
		Công văn số 1489/KCB-QLCL&CĐT ngày 01/11/2023 V/v báo cáo tổng kết 10 năm triển khai Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	5	5

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm tự chấm 2023
6.2	02 văn bản điểm thưởng	Có gửi bài trình bày tới Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V theo Công văn 1593/KCB-QLCL&CDT ngày 21/11/2023	3	3
		Có gửi Poster dự thi tới Sở Y tế và Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V theo Công văn 1551/KCB-QLCL&CDT ngày 10/11/2023	3	3
TỔNG			306	251,649

I. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Cơ cấu tổ chức và nhân lực

- Bệnh viện đã thực hiện quy định, chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức đúng quy định của pháp luật. Trong năm 2023, bệnh viện thành lập Phòng khám Nam học thuộc khoa Ngoại tiết niệu, Tổ hợp tác quốc tế thuộc phòng Kế hoạch tổng hợp. Khoa Hồi sức cấp cứu Tim mạch thuộc Trung tâm Tim mạch bắt đầu đi vào hoạt động từ tháng 10/2023.

- Đã xây dựng và được phê duyệt Đề án vị trí việc làm, khung năng lực, bản mô tả vị trí việc làm.

- Đã xây dựng kế hoạch phát triển bệnh viện; kế hoạch phát triển nhân lực phù hợp với Kế hoạch phát triển bệnh viện, kế hoạch đào tạo cán bộ.

- Nhân lực cơ bản đảm bảo triển khai các hoạt động bệnh viện.

- Các hội đồng: Hội đồng thuốc và điều trị; Hội đồng Quản lý chất lượng; Hội đồng Khoa học kỹ thuật hoạt động thường xuyên, đáp ứng yêu cầu.

- Đảm bảo chế độ cho người lao động (chế độ tiền lương theo quy định; khám sức khỏe, đo môi trường lao động định kỳ hàng năm,...). Đạt mức bổ sung thu nhập tăng thêm tối thiểu bằng 1,2 lần lương/tổng quỹ lương.

- Xây dựng và hoàn thành các công trình phục vụ cán bộ: khu Hành chính mới, khu thể thao

- Tỷ lệ hài lòng chung của Nhân viên y tế đạt 92,6%.

2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Cơ bản đầy đủ trang thiết bị phục vụ công tác chuyên môn

- Bệnh viện đã có kế hoạch cải tạo nhà vệ sinh xuống cấp trong năm 2023 với kinh phí 3,8 tỷ đồng.

- Bệnh viện đã hỗ trợ hơn 1,7 tỷ đồng trong việc chỉnh trang môi trường làm việc của các khoa phòng (ốp tường, trần; quét vôi ve; sửa bàn tủ,...)

- 100% khoa phòng duy trì triển khai 5S tại đơn vị mình.

3. Hoạt động

- Chất lượng Hồ sơ bệnh án được quan tâm, chú trọng; định kỳ hàng tuần, bệnh viện tổ chức đánh giá tuân thủ Quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị. Năm 2023, Bệnh viện đã xây dựng và triển khai kế hoạch cập nhật 5 phác đồ điều trị mới theo từng chuyên khoa. Thành lập hội đồng nghiệm thu và ban hành 149 phác đồ điều trị.

- Công tác chăm sóc người bệnh được thực hiện theo Thông tư 31/TT-BYT; bệnh viện đã xây dựng và đánh giá 18 chỉ số chất lượng chăm sóc người bệnh.

- Ứng dụng Công nghệ thông tin: Tiếp tục hoàn thiện phần mềm quản lý bệnh viện (HIS, LIS, PACS, EMR). Đưa hệ thống máy chủ mới vào hoạt động. Triển khai hệ thống PACS kết nối hai chiều giúp bác sỹ có thể xem được ảnh chụp trên phần mềm. Xây dựng, triển khai đề án chuyển đổi số, đề án 06. Đảm bảo ứng dụng CNTT trong thông tin, báo cáo, dự báo, quản lý bệnh viện. Duy trì ứng dụng phục vụ công tác KCB: Phần mềm quản lý xếp lịch trực, phần mềm báo cáo sự cố y khoa, Hệ thống nhà xe thông minh. Triển khai Phần mềm truyền thông số với tổng 11 đầu nối và bộ cài đặt hẹn giờ bật tắt Ti vi được lắp đặt.

- Quản lý chất lượng bệnh viện: Trong năm, bệnh viện không có sự cố y khoa nghiêm trọng; Tiếp tục duy trì ISO 15189: 2012 tại khoa Vi sinh; Về tiêu chí chất lượng phòng xét nghiệm theo Quyết định 2429/QĐ-BYT, bệnh viện đạt mức 3 ở cả 3 khoa xét nghiệm Huyết học truyền máu, Hóa sinh, Vi sinh; Duy trì tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001: 2015 trong khám chữa bệnh tại 14 đơn vị; triển khai đầy đủ các hoạt động về an toàn người bệnh. Hoàn thiện bộ chỉ số đo lường chức năng nhiệm vụ cho 10 đơn vị khối phòng và khoa Dược, Kiểm soát nhiễm khuẩn, Dinh dưỡng (779 chỉ số).

- Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh định kỳ hàng quý: Năm 2023 tỷ lệ người bệnh hài lòng nội trú đạt 98,0% và tỷ lệ hài lòng ngoại trú đạt 96,4%.

II. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

1. Nhân lực

Một số vị trí làm việc chưa đáp ứng đầy đủ về mặt số lượng; cán bộ các khoa HSTC-CD, Cấp cứu, Gây mê hồi sức vẫn phải trực 24/24 giờ.

2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Các tòa nhà xuống cấp, hạ tầng không đồng bộ, nhà vệ sinh phục vụ người bệnh xuống cấp.

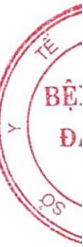
- Một số biển báo hướng dẫn đã cũ, cần thay đổi.

- Hệ thống xử lý nước thải chưa đáp ứng theo yêu cầu của UBND tỉnh.

- Hệ thống máy chủ, đường truyền được đầu tư tuy nhiên hệ thống máy trạm chưa được đầu tư gây ra tình trạng chậm xử lý cục bộ.

- Một số trang thiết bị xuống cấp, sử dụng quá tải thường xuyên bị hỏng, sửa chữa chưa kịp thời.

- Mua sắm trang thiết bị còn nhiều khó khăn; xảy ra tình trạng thiếu thuốc, vật tư y tế, hóa chất cục bộ từng thời điểm do công tác đấu thầu mua sắm còn nhiều khó



khăn vướng mắc liên quan đến văn bản quy phạm pháp luật. Việc xác định giá gói thầu gặp khó khăn.

3. Hoạt động

- Vướng mắc trong việc thực hiện Nghị định 60/2021/NĐ-CP về tự chủ tài chính trong các đơn vị sự nghiệp công lập.

- Tại một số khoa, chất lượng hồ sơ bệnh án chưa đảm bảo, các lỗi hồ sơ bệnh án còn lặp lại.

- Việc kiểm tra, giám sát tuân thủ phác đồ điều trị, quy trình kỹ thuật chưa thực sự được ứng dụng hiệu quả tại các khoa, phòng. Vẫn có tình trạng đơn vị xây dựng xong để đảm bảo về mặt số lượng mà chưa quan tâm nhiều đến chất lượng, nội dung của các quy trình.

- Hệ thống PACS chưa được thẩm định, Bệnh án điện tử chưa hoàn thiện. Phần mềm quản lý tổng thể bệnh viện đang sử dụng còn chậm, bệnh viện muốn thay đổi phần mềm mới nhưng hiện còn đang vướng thủ tục đấu thầu.

- Khoa Huyết học truyền máu, Hóa sinh chưa được đánh giá công nhận lại ISO 15189 do khó khăn trong cung ứng hóa chất đầy đủ, liên tục.

III. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Nhân lực

- Thực hiện điều động, luân chuyển, sắp xếp, bố trí cán bộ phù hợp hoạt động bệnh viện, phù hợp khả năng chuyên môn của mỗi cá nhân, phát huy hiệu quả trong nhu cầu của từng đơn vị và bệnh viện.

- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng như: Pháp luật, giao tiếp ứng xử, quy định trong thực hiện nhiệm vụ.

2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Bổ sung, thay thế các biển báo hướng dẫn đã cũ.

- Cải tạo, sửa chữa nhà vệ sinh xuống cấp theo kế hoạch đã được phê duyệt.

- Đầu tư, sửa chữa kịp thời các trang thiết bị xuống cấp, hỏng hóc, không để gián đoạn, kéo dài tình trạng trang thiết bị không sử dụng được.

- Trong giai đoạn các bệnh viện đều đang có các khó khăn về đấu thầu mua sắm vật tư, trang thiết bị, thuốc, hóa chất do cả nguyên nhân khách quan và chủ quan; đề nghị các khoa đặc biệt là các đồng chí Lãnh đạo khoa sát sao hơn nữa trong tuyên truyền tới cán bộ, người bệnh, người nhà người bệnh để hiểu đúng và có sự chia sẻ, gánh vác với bệnh viện về tình trạng chưa cung cấp đủ thuốc, hóa chất, vật tư tại một số thời điểm.

3. Hoạt động

- Xây dựng, cập nhật quy trình, quy định: Tiếp tục rà soát bổ sung ở tất cả các lĩnh vực.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát để kịp thời phát hiện các vấn đề phát sinh trong thực hiện nhiệm vụ; thực hiện quy chế chuyên môn.



- Tăng cường công tác quản lý chất lượng bệnh viện: Đảm bảo chất lượng (An toàn người bệnh; các tiêu chuẩn chất lượng trong nước hoặc quốc tế,..); Tăng cường kiểm tra, giám sát, kiểm soát chất lượng bệnh viện; tiếp tục triển khai các kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện và khoa phòng.

- Tiếp tục ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong hoạt động bệnh viện đặc biệt là bệnh án điện tử, hoàn thiện các module của phần mềm quản lý tổng thể bệnh viện.

- Hoàn thành đánh giá công nhận ISO 15189: 2022 cho khoa Huyết học truyền máu và khoa Hóa sinh.

IV. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Xây dựng và thực hiện giám sát kế hoạch cải tiến chất lượng thực hiện thường xuyên liên tục. Định kỳ ít nhất 6 tháng 1 lần tiến hành kiểm tra đánh giá chất lượng các đơn vị theo kế hoạch cải tiến chất lượng của bệnh viện và của từng đơn vị.

- Định kỳ hàng quý thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh nhằm tiếp tục cải tiến các mặt còn hạn chế để đảm bảo kế hoạch cải tiến chất lượng Bệnh viện được thực hiện hiệu quả.

- Bố trí nguồn kinh phí hợp lý để thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng.

V. KẾT LUẬN, CAM KẾT CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Bệnh viện đa khoa tỉnh Thái Bình xin cam kết sẽ thực hiện các tiêu chí cải tiến chất lượng theo đúng lộ trình, kế hoạch đã xây dựng, Bệnh viện không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh. Thay đổi phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng người bệnh.

VI. PHỤ LỤC KÈM THEO

- Phụ lục 1.** Kết quả kiểm tra tiêu chí chất lượng bệnh viện năm 2023.
- Phụ lục 2.** Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và toàn bộ nhân viên y tế.
- Phụ lục 3.** Kết quả kiểm tra áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB.

Ngày 25 tháng 01 năm 2024

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



Nguyễn Thị Minh Chính

**Phụ lục 01. KẾT QUẢ KIỂM TRA TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN
NĂM 2023**

1. Tóm tắt kết quả chấm điểm tiêu chí chất lượng bệnh viện

1.1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 78/83 TIÊU CHÍ

1.2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 94%

1.3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 312 (Có hệ số: 339)

1.4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: **3,99**

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng
SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	2	10	52	14	78
% TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	2,56	12,82	66,67	17,95	100

2. Kết quả chi tiết về điểm của từng tiêu chí chất lượng bệnh viện

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá năm 2023	Ghi chú
A	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)		
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)		
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	5	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	3	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	5	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	5	
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	5	
A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	3	
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)		
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	3	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá năm 2023	Ghi chú
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	3	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)		
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (5)		
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	
A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	4	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	
B	PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)		
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)		
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	5	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	4	
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)		
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	5	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)		
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	5	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá năm 2023	Ghi chú
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	4	
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	5	
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)		
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	4	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	4	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	
C	PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)		
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)		
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	3	
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)		
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	5	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)		
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	4	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4	
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)		
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	4	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3	
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)		
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá năm 2023	Ghi chú
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	
C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	4	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4	
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)		
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	5	
C6.2	Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị	5	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)		
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	3	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	4	
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)		
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	4	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)		
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	2	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	4	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá năm 2023	Ghi chú
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)		
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	4	
C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong hoạt động bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh	4	
D	PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)		
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)		
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	4	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	4	
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)		
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)		
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	5	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4	
D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	3	





Phụ lục 02. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH VÀ NVYT

Thực hiện khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế bằng hình thức trực tuyến: dựa trên mẫu phiếu khảo sát của BHYT theo Quyết định 3869, tiến hành xây dựng phiếu khảo sát bằng Google form, tạo link và mã QR. Kết quả cụ thể:

TT	Thông tin	Kết quả
I	Khảo sát hài lòng người bệnh Nội trú (Tổng số phiếu khảo sát: 30)	
1	Điểm hài lòng người bệnh Nội trú	4,595
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,35%
3	Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh	
3.1	Khả năng tiếp cận với BV	100%
3.2	Mức độ minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị	99,3%
3.3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	98,1%
3.4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	100%
3.5	Kết quả cung cấp dịch vụ	100%
II	Khảo sát hài lòng người bệnh Ngoại trú (Tổng số phiếu khảo sát: 30)	
1	Điểm hài lòng người bệnh Ngoại trú	4,625
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,25%
3	Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh	
3.1	Khả năng tiếp cận với BV	100%
3.2	Mức độ minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị	97,7%
3.3	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	100%
3.4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	100%
3.5	Kết quả cung cấp dịch vụ	100%
III	Khảo sát hài lòng nhân viên y tế (Tổng số phiếu khảo sát: 1018)	
1	Điểm hài lòng nhân viên y tế	4,259
2	Tỷ lệ hài lòng chung	92,59%
3	Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh	
3.1	Môi trường làm việc	87,3%
3.2	Lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	95,5%
3.3	Quy chế nội bộ, Tiền lương, phúc lợi	92,1%
3.4	Công việc, cơ hội học tập, thăng tiến	92,9%
3.5	Sự hài lòng chung về bệnh viện	95,0%

Phụ lục 3. KẾT QUẢ ÁP DỤNG CNTT TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KCB

1. Áp dụng CNTT đặt lịch khám trước:

- Qua 02 hình thức:
- + Đặt lịch khám qua điện thoại: 0352.663.895 và số 0868.530.112
- + Đặt lịch khám qua website bệnh viện <http://datlichkham.vn/>

- Số người đến khám sử dụng hình thức đặt lịch khám trước/TS người đến khám trong năm 2023 = 22533/305721 lượt = 7.4 % (chiếm 30% tổng số BN tái khám)

2. Triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới:

Năm 2023, bệnh viện duy trì áp dụng hình thức Hội chẩn trực tuyến, khám chữa bệnh từ xa qua hệ thống Telehealth, Telemedicine với với các bệnh viện tuyến trên và tuyến dưới:

2.1. Kết quả triển khai với tuyến trên

TT	Bệnh viện	Số buổi tham dự	Số lượt CB BVĐK tỉnh tham dự	Nội dung
1	Bệnh viện Hữu Nghị Việt Đức	50	215	Tham gia hội chẩn và dự thính
2	Bệnh viện Bạch Mai	31	152	Tham gia hội chẩn và dự thính

TT	Bệnh viện	Số buổi tham dự	Số lượt CB BVĐK tỉnh tham dự	Nội dung
3	Bệnh viện RHM trung ương	15	75	Tham gia hội chẩn và dự thính
4	Bệnh viện Tim Hà Nội	25	75	Dự thính
5	Bệnh Viện E	9	36	Dự thính
6	Bệnh Viện K trung ương	3	15	Dự thính
7	Bệnh viện TMH trung ương	0	0	Hiện nay các bệnh viện vẫn duy trì hệ thống tuyến dưới chưa có đề xuất nên chưa tổ chức các buổi hội chẩn hàng tuần
8	Bệnh viện Lão khoa TW	0	0	
9	Viện HHTM TW	0	0	
10	Bệnh viện Nội tiết trung ương	0	0	
	Tổng	133	568	



2.2. Kết quả triển khai với tuyến dưới

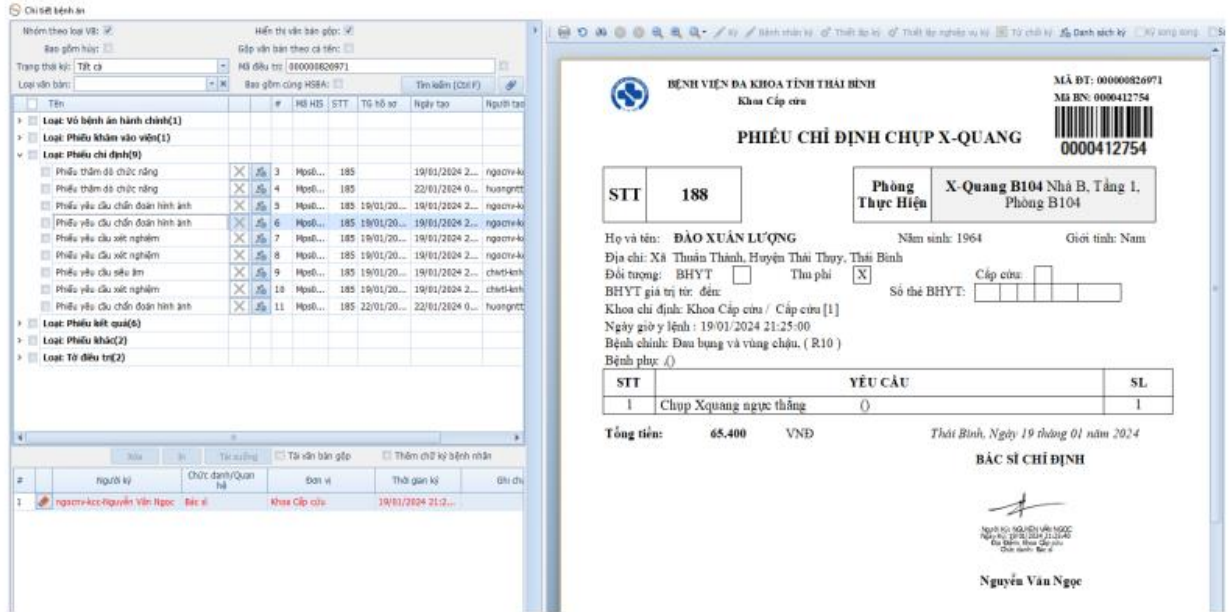
TT	Bệnh viện tham gia	Số buổi tham dự	Số ca hội chẩn	Số cán bộ BVĐK tỉnh tham dự	Số lượt cán bộ tuyến dưới tham dự
1	BVĐK Vũ Thư	- 25 buổi hội chẩn chuyên khoa nội, ngoại, cận lâm sàng - 06 bài tập huấn lồng ghép trong các buổi hội chẩn với các nội dung ĐTD, TMH, Thần Kinh, Huyết học lâm sàng, Truyền Nhiễm	5	10	230
2	BVĐK Đông Hưng		5	12	270
3	BVĐK Hưng Hà		5	12	125
4	BVĐK Hưng Nhân		5	9	120
5	BVĐK Thái Thụy		5	8	230
6	BVĐK Quỳnh Phụ		5	8	260
7	BVĐK Kiến Xương		5	6	125
8	BVĐK Tiền Hải		5	6	125
9	BVĐK Nam Tiền Hải		5	8	120
10	BVĐK Thành Phố		5	8	110
11	BV YHCTTB		5	8	280
12	BV PHCNTB		0	0	110
13	BVĐK Phúc Sơn		0	0	75
	Tổng		55	95	2180

3. Việc áp dụng bệnh án điện tử:

- Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử
- Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module
- Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng
- Kém, không áp dụng, không phát triển

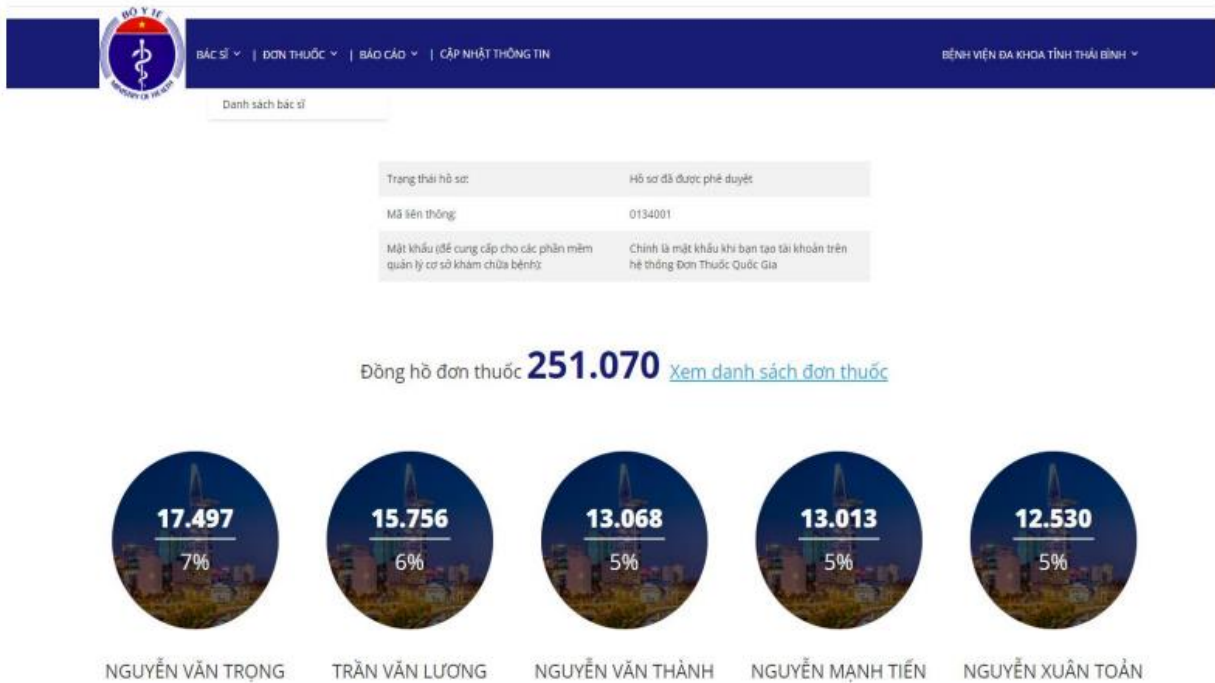
Bệnh viện đã triển khai tại tất cả các khoa phòng trong bệnh viện. 100% hồ sơ bệnh án được số hóa (trừ các biểu mẫu liên quan đến người bệnh, người nhà người bệnh chưa scan lưu trữ trên phần mềm). Bệnh viện thực hiện ký số và trả kết quả CLS hoàn toàn tại các khoa cận lâm sàng.

Hệ thống PACS đang được đơn vị hỗ trợ để lưu trữ và truyền tải hình ảnh miễn phí, hạ tầng Công nghệ thông tin đang thực hiện nâng cấp để đảm bảo an toàn khi vận hành bệnh án điện tử (bỏ bệnh án giấy).



4. Kê đơn điện tử:

100% đơn thuốc được kê điện tử và đẩy dữ liệu trên cổng của Dược Quốc gia, cổng Đơn thuốc điện tử: các đơn thuốc được bác sĩ kê đơn trên phần mềm đẩy xuống quầy thuốc và đẩy sang cổng <https://donthuocquocgia.vn/> và đẩy về cổng <http://duocquocgia.com.vn>



- Số lượng bác sĩ đã được cấp tài khoản đơn thuốc quốc gia/tổng số bác sĩ của BV: 91/304 = 30%

- Số bác sĩ đã thực hiện kê đơn điện tử/tổng số bác sĩ được cấp tài khoản đơn thuốc quốc gia: 91/91

- Số đơn thuốc nội trú được kê bằng hình thức đơn thuốc điện tử trong năm 2023/tổng số người bệnh điều trị nội trú: 100%
- Số đơn thuốc ngoại trú được kê bằng hình thức đơn thuốc điện tử trong năm 2023/tổng số người bệnh điều trị ngoại trú: 100%
- Số đơn thuốc được bán theo đơn điện tử: 178.574 đơn.

