

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 02 năm 2024

**BÁO CÁO KẾT QUẢ
TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023**

THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- a. Tên bệnh viện: Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Tp.HCM
b. Địa chỉ: 201A Nguyễn Chí Thanh, Phường 12, Quận 5, Tp.HCM
c. Tuyến trực thuộc: Bộ Y tế
d. Hạng: 1
e. Họ và tên Giám đốc bệnh viện: Lê Trung Chánh
f. Họ và tên Thư ký Hội đồng kiểm tra: Phạm Phi Lân
g. Điện thoại liên hệ: 0938979925
h. Địa chỉ email: qlcl.nhos@gmail.com

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 78/83 TIÊU CHÍ
- TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 94%
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: **4.0235**
- KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG (Tỷ lệ % hài lòng):
 - Người bệnh nội trú: 96,451%
 - Người bệnh ngoại trú: 87,634%
 - Nhân viên y tế: 88,711%
- KẾT QUẢ ĐIỂM CHUNG (Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023): **233.221**

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN



Phạm Phi Lân

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



Lê Trung Chánh

BÁO CÁO KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023

I. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG

Mã số	Tiêu chí	Bệnh viện tự đánh giá
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	5
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4
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	4
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	4
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	5
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	5
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5
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 (6)	

Mã số	Tiêu chí	Bệnh viện tự đánh giá
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
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0
A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	5
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	5
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	5
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	5
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
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	5
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	4
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	

Mã số	Tiêu chí	Bệnh viện tự đánh giá
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	5
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	5
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5
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	5
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	5
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4
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	3
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3
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	3
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	3
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	5
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
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	5
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3

Mã số	Tiêu chí	Bệnh viện tự đánh giá
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	3
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3
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	4
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	4
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	3
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	4

Mã số	Tiêu chí	Bệnh viện tự đánh giá
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
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)	
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3
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	3
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	3
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	3
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3
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	4

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

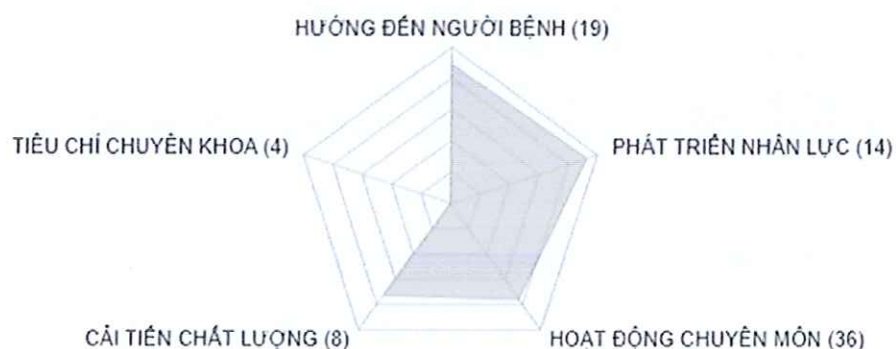
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	0	10	8	4.4	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	0	4	2	4.3	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	0	2	3	4.6	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	1	1	4.5	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	3	2	4.4	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	1	3	10	4.6	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	0	0	3	5.0	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	1	2	4.6	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	0	2	2	4.5	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	1	0	3	4.5	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	0	11	20	4	3.7	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	0	2	5.0	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4.0	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	2	0	0	3.0	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	2	3	1	3.8	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	3	1	1	3.6	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	0	3	0	4.0	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	0	1	4	0	3.8	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	2	0	0	3.0	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	6	0	4.0	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	1	1	0	3.5	2

PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	4	7	0	3.6	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.7	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	1	4	0	3.8	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	2	1	0	3.3	3

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT	0	0	16	40	22	78
% TIÊU CHÍ ĐẠT	0	0	20.5	51.3	28.2	78

III. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)



IV. BÁO CÁO KẾT QUẢ TỔNG HỢP CHẤM ĐIỂM

(Thực hiện theo Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023)

Mục điểm	Điểm	Điểm có hệ số
1. Thông tin, số liệu hoạt động của bệnh viện	10	10
2. Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	4.0235	160.940
3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế		
3.1. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Nội trú: 96.451%		
3.2. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Ngoại trú: 87,634%		
3.3. Tỷ lệ % hài lòng nhân viên: 88.711%%		
4. Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh		
4.1. Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên	0	0
4.2. 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	0	0
5. Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	18	18
6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	17	17
KẾT QUẢ ĐIỂM CHUNG		233.221

V. TÓM TẮT CÔNG TÁC TRIỂN KHAI TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

- Căn cứ theo Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023, bệnh viện đã xây dựng và triển khai Kế hoạch số 14/RHMTW-QLCL ngày 05/01/2024 về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

- Công tác kiểm tra thực tế được tiến hành từ ngày 12 - 19/01/2024

- Khảo sát hài lòng người bệnh: 30 mẫu nội trú, 30 mẫu ngoại trú, khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế: khảo sát toàn bộ nhân viên y tế theo hướng dẫn.

- Thành phần của Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện do Giám đốc bệnh viện, Chủ tịch Hội đồng QLCL làm Trưởng đoàn, các Phó Giám đốc là Phó Trưởng đoàn,

Trưởng phòng QLCL là Thư ký đoàn. Các thành viên khác trong đoàn đánh giá đều có chứng nhận đào tạo về công tác QLCL do Bộ Y tế cấp.

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

1. Vượt chỉ tiêu được Bộ Y tế giao và số lượt khám chữa bệnh tăng

- Khám chữa bệnh ngoại trú: 291.201 lượt (tăng 6,5%).
- Số bệnh nhân mới (đến lần đầu tiên): 90.248.
- Bệnh nhân nội trú: 7.026.
- Bệnh nhân BHYT: ngoại trú 12.639; nội trú: 4.874.
- BHYT thanh toán: 18.833.402.569 VNĐ.
- Tổng số phẫu thuật - thủ thuật: 217.499; Phẫu thuật loại 1: 8.827; phẫu thuật loại đặc biệt: 1.864.
- Số ca PT dưới gây mê: 6.712 (trung bình 140 ca/1 tuần).

2. Chất lượng nguồn nhân lực được đảm bảo và nâng cao

2.1. Công tác quy hoạch

- Năm 2023, Ban cán sự đảng Bộ Y tế đã ban hành quyết định phê duyệt ra soát qui hoạch lãnh đạo bệnh viện giai đoạn năm 2021- 2026, bổ sung 03 đồng chí và Quyết định phê duyệt qui hoạch lãnh đạo bệnh viện giai đoạn năm 2026-2031.
- Cũng trong năm 2023, Đảng ủy Bệnh viện đã ban hành quyết định phê duyệt ra soát quy hoạch lãnh đạo khoa, phòng, trung tâm bệnh viện giai đoạn năm 2021-2026 và quyết định phê duyệt quy hoạch lãnh đạo khoa, phòng, trung tâm bệnh viện giai đoạn năm 2026-2031.

2.2. Công tác bổ nhiệm nhân sự

- Tháng 4, Bộ Y tế đã ban hành quyết định bổ nhiệm Phó Giám đốc phụ trách chuyên môn của Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Tp.HCM môn cho Thạc sĩ Bác sĩ chuyên khoa 2 Hồ Hữu Tiến.
- Bệnh viện đã ban hành quyết định bổ nhiệm 7 trường, phó trường, kỹ thuật viên trưởng khoa, phòng, trung tâm; bổ nhiệm lại 8 trường, phó trường, điều dưỡng trưởng khoa, phòng, trung tâm.

2.3. Về công tác đào tạo nhân lực

- Năm 2023, 10 bác sĩ Bệnh viện tốt nghiệp sau đại học, trong đó BS Giám đốc tốt nghiệp Tiên sĩ, 5 bác sĩ tốt nghiệp BSCKII.

- Đồng thời, Bệnh viện cũng đã cử 580 lượt đi học ngắn hạn, trong đó 20 lượt đào tạo ở nước ngoài: Chuyên ngành răng hàm mặt, soạn thảo văn bản, Sư phạm Y học, Lập kế hoạch, Quản lý bệnh viện, Chuyển đổi số, Kinh tế Y tế, Phương pháp giảng dạy, Đầu thầu,...

3. Chuyển đổi số trong cải tiến quy trình chuyên môn kỹ thuật, nâng cao chất lượng điều trị.

Năm 2023 đánh dấu việc ứng dụng mạnh mẽ chuyển đổi số để nâng cao chất lượng chuyên môn điều trị:

- Ứng dụng quy trình kỹ thuật số trong thiết kế, phẫu thuật ảo các trường hợp lệch hàm mặt, khối u lớn, phẫu thuật ghép vi phẫu vạt da cơ xương máu.

- Quy trình kỹ thuật số trong làm hàm chỉnh nha N.A.M trong điều trị toàn diện khe hở môi - vòm miệng.

- Thực hiện phục hình kỹ thuật số.

4. Không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng bệnh viện; đảm bảo an toàn người bệnh

- Bệnh viện đạt giải 2 và giải 3 Hội thi về poster về “Đề án Cải tiến chất lượng tiêu biểu” tại diễn đàn quốc gia về chất lượng bệnh viện lần thứ 5 do Bộ Y tế tổ chức.

- Phối hợp với các chuyên gia của Trung tâm quốc gia về Sức khỏe và Y tế Toàn cầu (NCGM), Bộ Y tế, Lao động và Phúc lợi Nhật Bản tổ chức Chương trình tập huấn về An toàn Người bệnh tại bệnh viện.

- Triển khai nhiều hình thức để khảo sát sự trải nghiệm của người bệnh trong hành trình khám, chữa bệnh tại bệnh viện trên nguyên tắc “lấy người bệnh làm trung tâm”, Trong năm 2023, ghi nhận được **818** ý kiến phản ánh của người bệnh qua các kênh truyền thông, trong đó các ý kiến hài lòng là **656**, chiếm tỷ lệ **80,2%**. Những ý kiến phản ánh góp ý xây dựng của người bệnh là cơ sở quan trọng của bệnh viện để không ngừng cải tiến chất lượng.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát, triển khai nhiều giải pháp để đảm bảo và tăng cường người bệnh, phòng ngừa sự cố y khoa như: tập huấn nâng cao kiến thức, thái độ của nhân viên, ứng dụng mã QR trong báo cáo sự cố y khoa, tiến hành phân tích và rút kinh nghiệm, phòng ngừa tái diễn tại các buổi giao ban toàn bệnh viện. Trong năm 2023, ghi nhận **62** báo cáo sự cố y khoa tự nguyện từ các khoa, phòng; chưa ghi nhận sự cố mức độ nặng NC3 gây ảnh hưởng đến uy tín của bệnh viện cũng như ngành y tế. Việc tích cực báo

cáo sự cố y khoa góp phần quan trọng trong việc phân tích nguyên nhân gốc rễ, triển khai các biện pháp phòng ngừa hiệu quả.

- Đảm bảo mức an toàn phẫu thuật (theo quyết định số 7482/QĐ-BYT) đạt mức 4/5: đảm bảo an toàn.

- Lòng ghép một số tiêu chí về quản lý chất lượng như 5S, đánh giá khen ngợi của người bệnh/ người nhà người bệnh, tuân thủ các quy định về an toàn người bệnh,... vào đánh giá kết quả hoạt động của tập thể và cá nhân định kỳ.

- Tham gia góp ý, xây dựng các văn bản về quản lý chất lượng bệnh viện theo chỉ đạo của Bộ Y tế.

5. Cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng, xây dựng bệnh viện Xanh – Sạch – Đẹp

- Không ngừng cải tạo cơ sở vật chất, hạ tầng, xây dựng bệnh viện Xanh – Sạch – Đẹp, cải tạo khu vực vỉa hè, hành lang, thang máy, đặc biệt nâng cấp hệ thống nhà vệ sinh bệnh viện.

- Mặc dù có những khó khăn trong công tác mua sắm đầu thầu, Bệnh viện vẫn nỗ lực tổ chức công tác mua sắm, đầu thầu đúng theo quy định: thực hiện mua sắm thay thế đồng bộ toàn bộ giường bệnh, tủ đầu giường cho BN nội trú. Các thiết bị y tế phục vụ chuyên môn như: máy gây mê, máy phẫu thuật, thiết bị phục vụ cho Dự án chuyển đổi số 2024 của bệnh viện.

6. Hợp tác quốc tế, Đào tạo và nghiên cứu khoa học

- Trong năm 2023, bệnh viện đã tổ chức 37 Hội thảo, Hội nghị, Chương trình tập huấn với số lượng tham dự hơn 3.400 lượt hội thảo viên.

- Đặc biệt, Bệnh viện đã tổ chức thành công Hội nghị Điều dưỡng chuyên ngành Răng Hàm Mặt lần đầu tiên của Việt Nam.

- Phối hợp với các đơn vị tổ chức thành công Hội nghị HIDEC, VIDE; Hội nghị quốc tế Điều trị toàn diện khe hở môi – vòm miệng và Dị tật sọ mặt lần thứ 4.

- Trong công tác nghiên cứu khoa học, Bệnh viện đã có 03 bài báo được đăng trên các tạp chí quốc tế.

- Đăng ký 02 đề tài cấp Bộ và 01 đề tài về SKRM cộng đồng tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

- Bệnh viện tiếp tục tăng cường và phát triển các mối quan hệ hợp tác với các cơ quan, đơn vị, tổ chức quốc tế: đoàn Rotary – Úc, Nhật Bản (KDA, NCGM), Tổ chức Smile Train – Hoa Kỳ, đoàn GC Châu Á, Planet Smile for Kids – Canada.

7. Đẩy mạnh công tác dự phòng, chăm sóc sức khỏe răng miệng cộng đồng. Tiên phong triển khai thí điểm mô hình Trường – Trạm tại các Tỉnh, Thành phía Nam

- Bệnh viện đã đề xuất mô hình Trường – Trạm trong đó tập trung đào tạo cho nhân viên y tế tuyến cơ sở và nhân viên y tế trường học các kỹ năng về phòng ngừa sâu răng như thoa verni Flour, trám bít hố rãnh. Ngày 19/12/2023 cục QLKCB đã có công văn số 1793/KCB-QLCL và DT chấp thuận cho BV RHM TW TPHCM được phép triển khai thí điểm tại Vĩnh Long, Bến Tre và TPHCM.

- Năm 2023, bệnh viện đã hoàn thành công tác thẩm định 2 tài liệu giáo dục sức khỏe răng miệng cho giáo viên và nhân viên y tế tuyến cơ sở. Đưa phần mềm Nha học đường vào sử dụng cho chương trình. Đào tạo cho 30 nhân viên y tế cơ sở, y tế trường học và triển khai thí điểm tại 3 trường tiểu học trên địa bàn tỉnh Bến Tre với số lượng hơn 2.000 học sinh.

8. Đời sống vật chất và tinh thần của viên chức, người lao động của bệnh viện luôn được đảm bảo và nâng cao

- Đời sống vật chất và tinh thần của nhân viên bệnh viện luôn được các cấp lãnh đạo quan tâm. Các chế độ về lương thưởng luôn được đảm bảo và tăng dần qua từng năm.

- Bệnh viện thường xuyên tổ chức các hoạt động vui chơi, nghỉ mát, văn nghệ, thể dục, thể thao, các chương trình “Ngày hội trẻ thơ 01/6”, “Đêm hội Trăng rằm”, các chương trình kỷ niệm ngày 08/3; 20/10,... mang đến những giá trị tinh thần tích cực cho viên chức, người lao động của bệnh viện.

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

- Số lượng và số lượt khám chữa bệnh, mức độ phức tạp của bệnh lý ngày càng tăng cao nên công tác quản lý, cung cấp dịch vụ tốt nhất cho người bệnh vẫn còn một số hạn chế, chưa đáp ứng được hoàn toàn nhu cầu mong đợi của người bệnh.

- Một số cơ sở hạ tầng bắt đầu xuống cấp, sự không đồng bộ giữa các kết cấu cũ và mới cần phải cải tạo, nâng cấp liên tục để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

- Nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin để đáp ứng được các yêu cầu về mặt quản lý bệnh viện, công tác kiểm tra, giám sát cũng như nâng cao chất lượng bệnh viện.

- Cần đẩy mạnh cải tiến quy trình khám, chữa bệnh để rút ngắn thời gian chờ đợi của người bệnh.

- Do đặc thù của bệnh viện chuyên khoa nên chưa thể triển khai đầy đủ một số nội dung về công tác hồi sức tích cực cho người bệnh.

VIII. XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Tập trung cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng đặc biệt tại các khoa trọng điểm: kiểm soát nhiễm khuẩn, gây mê hồi sức, các khoa nội trú.

- Đẩy mạnh tiến độ triển khai chuyển đổi số.

- Cập nhật, chuẩn hóa các quy trình chuyên môn kỹ thuật, hướng dẫn chẩn đoán và điều trị. Tăng cường giám sát việc tuân thủ thực hiện quy trình kỹ thuật, phác đồ điều trị.

- Tăng cường hoạt động truyền thông, quảng bá hình ảnh, thành tựu của ngành y tế nói chung và bệnh viện.

- Tăng cường hoạt động nghiên cứu khoa học, cải tiến và triển khai kỹ thuật, phương pháp mới trong điều trị nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh.

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

1. Giải pháp: Duy trì các tiêu chí đạt mức 4, mức 5. Không có tiêu chí nào dưới 3 điểm. Nghiên cứu các giải pháp để tăng cường các tiêu chí đạt mức 5.

2. Lộ trình: Những việc cần tập trung cải tiến trong 6 tháng đầu năm 2024

- Cập nhật, điều chỉnh các quy định, quy trình, biểu mẫu,... theo Luật khám bệnh, chữa bệnh 2023, Nghị định 96/2023/NĐ-CP, Thông tư 32/2023/TT-BYT.

- Số hóa hồ sơ bệnh án

- Cải tiến quy trình khám chữa bệnh, rút ngắn thời gian chờ đợi

- Cải tạo cơ sở vật chất hạ tầng, đặc biệt khu nội trú.

- Kiểm định đảm bảo an toàn thiết bị y tế.

- Tập huấn nhân viên, học viên các kiến thức, kỹ năng cơ bản về an toàn người bệnh, quản lý chất lượng.

- Nghiên cứu và dần áp dụng các tiêu chí quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO; tiến tới việc kiểm định và công nhận chất lượng theo chuẩn quốc tế.

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

- Bệnh viện cam kết liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng chuyên môn và dịch vụ hướng đến sự hài lòng của người bệnh.
- Đảm bảo an ninh, an toàn người bệnh và nhân viên y tế, không để xảy ra các sự cố y khoa làm ảnh hưởng nặng đến người bệnh, uy tín và thương hiệu của bệnh viện cũng như ngành y tế.
- Trong năm 2024, tập thể cán bộ, nhân viên Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương TP. Hồ Chí Minh tiếp tục duy trì những ưu điểm về chất lượng bệnh viện, khắc phục những mặt còn hạn chế, phấn đấu đạt mức chất lượng loại TỐT (≥ 4.0) và Đạt Chuẩn Chất lượng bệnh viện cơ bản (Theo Luật Khám bệnh, Chữa bệnh năm 2023).

Ngày 05 tháng 02 năm 2024

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

Phạm Phi Lân

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



Lê Trung Chánh