

**ĐOÀN TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023**

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO

**Kết quả triển khai Kế hoạch tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện,
khảo sát hài lòng nhân viên y tế, người bệnh 6 tháng đầu năm 2023**

Căn cứ theo Kế hoạch số 487/RHMTW-QLCL ngày 27/6/2023 của Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Thành phố Hồ Chí Minh về việc Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 06 tháng đầu năm 2023;

Căn cứ cuộc họp Hội đồng Quản lý Chất lượng bệnh viện ngày 18/7/2023, Ban Thư ký - Đoàn kiểm tra xin báo cáo kết quả triển khai Kế hoạch, cụ thể như sau:

I. Tóm tắt công việc tự kiểm tra bệnh viện

- Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện do Giám đốc bệnh viện, Chủ tịch Hội đồng Quản lý Chất lượng làm trưởng đoàn, các Phó Giám đốc bệnh viện làm Phó Trưởng đoàn, các thành viên trong Đoàn kiểm tra đã có Giấy chứng nhận hoàn thành khoa tập huấn về Quản lý Chất lượng của Bộ Y tế hoặc đã tham gia vào các chương trình đào tạo, tập huấn về quản lý chất lượng bệnh viện.

- Thời gian triển khai tự kiểm tra, đánh giá chất lượng: từ ngày 03 – 14/7/2023.

- Phương pháp triển khai: theo hướng dẫn của Bộ y tế theo Quyết định số 3186/QĐ-BYT ngày 29/11/2022 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

- Các nhóm báo cáo kết quả kiểm tra theo lĩnh vực được phân công cho Hội đồng Quản lý Chất lượng bệnh viện, Trưởng phó khoa, phòng và Trung tâm, Điều dưỡng trưởng, Kỹ thuật viên Trưởng khoa trong cuộc họp ngày: 18/7/2023.

II. Tóm tắt kết quả kiểm tra, đánh giá 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%

- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 313 (Có hệ số: 337)

- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3,96

- Điểm trung bình khảo sát hài lòng nhân viên y tế: 4,28/5 (88,7%)

- Điểm trung bình khảo sát hài lòng người bệnh nội trú: 4,57/5 (94,21%)

- Điểm trung bình khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú: 4,51/5 (91,29%)

Điểm áp dụng cho từng tiêu chí sẽ được nêu cụ thể trong phần phụ lục đính kèm.

- Đánh giá bệnh viện An toàn phòng, chống dịch COVID-19 và các bệnh viêm đường hô hấp khác (phiên bản 2.0): đạt 83,4% (bệnh viện an toàn).

- Đánh giá Bộ tiêu chí ứng dụng CNTT tại cơ sở y tế (TT 54/2017/TT-BYT): mức 2

- Đánh giá Bộ Tiêu chí cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp (phiên bản 2.0): mức 3

- Tiến độ khắc phục các ý kiến của Đoàn kiểm tra bệnh viện – Bộ Y tế: 2/3 ý kiến đã được hoàn toàn, các ý kiến còn lại đang được khắc phục.

III. Một số hoạt động cải tiến chất lượng nổi bật đã được triển khai trong 6 tháng đầu năm 2023

Trong bối cảnh cả nước và ngành y tế đang phục hồi sau đại dịch COVID-19, bệnh viện đã nỗ lực để triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng, hướng đến sự hài lòng của người bệnh, cụ thể như sau:

1. Công tác tập huấn, nâng cao kiến thức, năng lực về quản lý chất lượng bệnh viện

- Tham gia đầy đủ các Hội nghị, Hội thảo về quản lý chất lượng do Bộ Y tế tổ chức. Tham quan, học hỏi kinh nghiệm từ các bệnh viện triển khai tốt công tác quản lý chất lượng trong cả nước.

- Tham gia Hội thảo góp ý chỉnh sửa và bổ sung Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam do Cục Quản lý Khám, Chữa bệnh – Bộ Y tế tổ chức.

2. Cải tạo cơ sở vật chất, xây dựng môi trường, cảnh quan xanh, sạch đẹp, hướng đến người bệnh

- Môi trường cảnh quang bệnh viện xanh, sạch, đẹp, cơ sở vật chất khang trang, hiện đại; thường xuyên cải tạo, nâng cấp định kỳ các khu vực khám bệnh, phòng bệnh nội trú, bãi giữ xe thông minh, hệ thống nhà vệ sinh. Đảm bảo cung cấp đầy đủ các phương tiện thiết yếu phục vụ người bệnh như quần áo, hệ thống giường bệnh, máy nước uống nóng, lạnh, hệ thống tivi, các quầy bán nước tự động,.... Tiến hành các biện pháp thực tế để giảm thiểu chất thải nhựa tại bệnh viện, xây dựng kế hoạch để mua sắm, đầu tư các trang thiết bị, máy móc với công năng phù hợp, hạn chế phát sinh rác thải nhựa, tiết kiệm điện, nước,...

- Ứng dụng công nghệ thông tin để triển khai đa dạng các kênh khảo sát sự hài lòng của người bệnh như hệ thống mã QR, Google maps bên cạnh các kênh truyền thống như

hộp thư góp ý, đường dây nóng. Các ý kiến khen ngợi hoặc thắc mắc của người bệnh được tiếp nhận và chuyển đến các bộ phận xử trí kịp thời, nhanh chóng. Hiện nay điểm đánh giá trên kênh Google maps (kênh khảo sát trải nghiệm độc lập của người bệnh) của bệnh liên là 4,0/5.

- Ban Giám đốc phát động các phong trào, Ngày hội 5S, thường xuyên tiến hành đánh giá, kiểm tra, nhắc nhở các khoa, phòng có ý thức thực hiện 5S tại nơi làm việc mỗi tuần, giữ gìn cảnh quan, môi trường làm việc. Tổ chức ký cam kết duy trì thực hành tốt 5S giữa Ban Giám đốc và hệ thống Điều dưỡng trưởng của bệnh viện, đưa tiêu chí thực hành tốt 5S vào tiêu chuẩn đánh giá thi đua hằng năm.

3. Phát triển nguồn nhân lực

Xây dựng và triển khai công cụ đánh giá nhân viên hàng tháng, được cập nhật hằng năm, áp dụng kết quả vào việc chi trả thu nhập tăng thêm cho nhân viên, đây là một hình thức khuyến khích về mặt tài chính nhằm nâng cao chất lượng điều trị và chăm sóc người bệnh, giữ chân nguồn nhân lực chất lượng cao của bệnh viện. Tiếp tục hoàn thiện Đề án vị trí việc làm, Quy chế tổ chức, hoạt động của từng khoa, phòng, trung tâm.

- Đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực, xây dựng và triển khai các Kế hoạch phát triển nguồn nhân lực. Triển khai nhiều hình thức đảm bảo, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của nhân viên bệnh viện.

- Tổ chức tập huấn kỹ năng soạn thảo văn bản, lập hồ sơ công việc và thi tay nghề soạn thảo văn bản cho viên chức, người lao động của bệnh viện (năm 2023).

- Tổ chức nhiều hình thức để tôn vinh những tấm gương điển hình trong các lĩnh vực: chuyên môn, hài lòng người bệnh, nghiên cứu khoa học, công tác xã hội, phòng chống dịch COVID-19... trong các Hội nghị tổng kết hoạt động bệnh viện năm 2021, 2022, ngày Thầy thuốc Việt Nam 27/02. Động viên tinh thần cống hiến của các khoa, phòng và cá nhân cho sự phát triển của bệnh viện.

- Đã thành lập Hội đồng xem xét, đánh giá, mua Bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp cho đối tượng bác sĩ và đang tiến hành thương thảo để chọn lựa đối tác phù hợp.

4. Hoạt động chuyên môn

- Triển khai được toàn bộ các kỹ thuật theo đúng phân tuyến chuyên môn kỹ thuật của Bộ Y tế; tích cực triển khai các kỹ thuật mới, kỹ thuật cao xứng tầm với một bệnh viện tuyến Trung ương trực thuộc Bộ Y tế; thực hiện chuyển giao kỹ thuật cho tuyến dưới theo Đề án 1816, thực hiện khám chữa bệnh từ xa (Đề án 2628) và Đề án 5628.

- Bệnh viện đã có 07 công trình nghiên cứu khoa học được đăng tải trên các tạp chí uy tín trong nước và quốc tế (02 quốc tế, 05 trong nước). Tổ chức chương trình đào tạo kỹ năng Nghiên cứu khoa học cho nhân viên y tế bệnh viện.

- Ứng dụng các giải pháp để cải tiến quy trình khám, chữa bệnh như: kios đăng ký khám chữa bệnh, ứng dụng đặt lịch hẹn YOUMED tại Trung tâm điều trị toàn diện khe hở môi – vòm miệng.

- Đang trong quá trình thương thảo và làm việc với Tập đoàn Viettel để xây dựng Hệ sinh thái bệnh viện thông minh, xây dựng các phần mềm chỉ đạo tuyến, quản lý trang thiết bị, phần mềm đào tạo, quản lý nhân sự,...

- Đã triển khai và hoàn thiện dần dần hệ thống tiệt khuẩn trung tâm, tăng cường kiểm tra, giám sát công tác kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện. Tổ chức nhiều hoạt động đảm bảo phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn tại bệnh viện như phát động Ngày hội vệ sinh tay, triển khai hệ thống vệ sinh tay cảm ứng trên toàn bệnh viện, tăng cường kiểm tra giám sát, đánh giá nhiễm khuẩn bệnh viện, kháng kháng sinh và việc tuân thủ các quy định về kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện.

- Đảm bảo các hoạt động điều dưỡng, dinh dưỡng – tiết chế, chăm sóc người bệnh toàn diện. Tham dự Chương trình tập huấn truyền thông do Trung tâm kiểm soát bệnh tật TP. Hồ Chí Minh (HCDC) tổ chức, triển khai nhiều hình thức truyền thông tư vấn giáo dục sức khỏe cho người bệnh, người nhà người bệnh. Trong năm 2023 bệnh viện đã tổ chức thành công Hội nghị Điều dưỡng chuyên ngành răng Hàm Mặt lần đầu tiên tại Việt Nam với nhiều báo cáo viên uy tín trong lĩnh vực điều dưỡng.

- Đẩy mạnh các hoạt động Dược lâm sàng. Đảm bảo cơ sở vật chất khoa Dược, cung ứng thuốc, vật tư y tế đầy đủ, đảm bảo chất lượng phục vụ cho công tác chuyên môn. Kho khoa Dược đạt tiêu chuẩn Thực hành Tốt Bảo quản thuốc (GSP), Nhà thuốc đạt tiêu chuẩn GPP. Trong năm 2023, bệnh viện đã nhận được Thư cảm ơn của Trung tâm quốc gia về Thông tin thuốc và theo dõi phản ứng có hại của thuốc về việc tích cực báo cáo phản ứng có hại của Thuốc (ADR), góp phần bảo đảm sử dụng thuốc an toàn, hợp lý, nâng cao chất lượng chăm sóc và điều trị.

5. Hoạt động cải tiến chất lượng – An toàn người bệnh

- Thường xuyên tổ chức tập huấn cho nhân viên các kiến thức, kỹ năng thực hiện các quy định về an toàn người bệnh, an toàn sử dụng thuốc, báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR), báo cáo sự cố y khoa theo Thông tư 43/2018/TT-BYT. Triển khai báo cáo

sự cố y khoa trực tuyến qua mã QR. Cho đến nay chưa ghi nhận có sự cố ở mức nặng (NC3) và nghiêm trọng, các sự cố ở mức Trung bình (NC2) đều được bệnh viện thành lập các hội đồng để phân tích nguyên nhân gốc rễ, đưa ra giải pháp phòng ngừa.

- Định kỳ đánh giá an toàn người bệnh, an toàn phẫu thuật. Kết quả đánh giá Bộ Tiêu chí An toàn phẫu thuật của bệnh viện đạt ở mức 5 (an toàn cao)

- Các hoạt động của bệnh viện như công tác chỉ đạo tuyến, tổ chức Hội nghị, Hội thảo khoa học quốc tế, công tác xã hội, các ca bệnh cấp cứu thành công,... được các cơ quan truyền thông, báo chí trung ương và địa phương đưa tin với hơn 15 ấn phẩm truyền thông.

III. Các mặt còn hạn chế

- 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 100% 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.

- Ý thức tuân thủ các quy định về an toàn người bệnh, quy chế chuyên môn, hồ sơ bệnh án tại một số khoa, phòng còn chưa cao.

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

- Một số trang thiết bị, máy móc đã cũ kỹ, lạc hậu chưa được kiểm định, thay thế, bổ sung kịp thời.

IV. Kết luận của Chủ tịch Hội đồng Quản lý Chất lượng bệnh viện, Trưởng đoàn kiểm tra

- Tập thể cán bộ, nhân viên Bệnh viện Răng Hàm Mặt Trung ương Tp.Hồ Chí Minh tiếp tục duy trì những mặt mạnh được đánh giá cao về chất lượng bệnh viện, khắc phục những khuyết điểm, phần đầu năm 2023 đạt mức chất lượng loại Tốt (≥ 4.0).

- Các khoa, phòng tiếp tục tập trung rà soát, khắc phục các ý kiến của Đoàn kiểm tra – Bộ Y tế và các nhóm của Đoàn kiểm tra bệnh viện. Tập hợp tài liệu, hồ sơ, bằng chứng cụ thể, đầy đủ (bao gồm cả năm 2022 và 6 tháng đầu năm 2023) để chuẩn bị đón tiếp đoàn kiểm tra của Bộ Y tế.

- Nhập đầy đủ, chính xác, đúng hạn các số liệu lên phần mềm trực tuyến của Bộ Y tế.

- Tập trung cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng đặc biệt tại các khu vực trọng điểm: kiểm soát nhiễm khuẩn, gây mê hồi sức, các khoa nội trú; căn-tin, hệ thống nhà vệ sinh, các

khu vực phòng chờ, bãi giữ xe. Khắc phục những nội dung còn hạn chế theo kết quả quan trắc môi trường. Có kế hoạch dài hạn để cải tiến Bộ Tiêu chí bệnh viện Xanh, Sạch, Đẹp.

- 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. Tổ chức kỳ thi đánh giá năng lực dành cho bác sĩ tại 02 khoa: Phẫu thuật Hàm mặt và Nhỏ răng - Tiểu phẫu thuật. Khẩn trương triển khai, thẩm định các quy trình kỹ thuật, phương pháp mới áp dụng tại bệnh viện nhằm nâng cao chất lượng điều trị, xứng tầm với bệnh viện tuyến Trung ương.

- Các khoa, phòng rà soát, cập nhật chi tiết Kế hoạch hoạt động năm 2023, báo cáo tiến độ, chỉ tiêu thực hiện 6 tháng đầu năm 2023.

- Các khoa, phòng kiểm tra, rà soát, thường xuyên nhắc nhở duy trì tốt 5S, quản lý thuốc, trang thiết bị, cập nhật, nghiên cứu các văn bản triển khai của Bộ Y tế, bệnh viện, các phòng ban chức năng liên quan đến công tác quản lý chất lượng, an toàn người bệnh.

- Đẩy mạnh tiến độ triển khai hồ sơ bệnh án điện tử.

- Tăng cường hoạt động truyền thông, quảng bá hình ảnh, thành tựu của bệnh viện.

- Khẩn trương triển khai kiểm định máy móc trang thiết bị theo quy định để đảm bảo an toàn cho người bệnh và nhân viên y tế.

- Tiếp tục triển khai Kế hoạch đảm bảo an toàn người bệnh, phòng ngừa sự cố y khoa, cải tiến chất lượng bệnh viện trong bệnh viện.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- BGĐ;
- HĐQLCL BV (để t/h);
- Các khoa, phòng, Trung tâm (để t/h);
- Lưu: VT, QLCL (PL)

**THƯ KÝ ĐOÀN
TRƯỞNG PHÒNG QLCL**

Phạm Phi Lân

**PHÊ DUYỆT CỦA GIÁM ĐỐC
CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**



Lê Trung Chánh

PHỤ LỤC 1.
KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN
6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023

1. Kết quả chung theo mức

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
1. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	1	16	42	19	78
2. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	1.28	20.51	53.85	24.36	78

2. Điểm từng tiêu chí chất lượng

Mã số	Chỉ tiêu	Điểm đánh giá	Đơn vị đánh giá
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
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	Phòng Quản trị
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	Phòng Quản trị
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4	Phòng KHTH
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	3	Phòng KHTH Phòng Cấp cứu
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	Phòng KHTH
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	Phòng KHTH Khoa CĐHA
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	Phòng VT-TBYT
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	5	Phòng Quản trị
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	Phòng Quản trị

Mã số	Chỉ tiêu	Điểm đánh giá	Đơn vị đánh giá
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4	Phòng Quản trị
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	4	Phòng Quản trị
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4	Phòng Quản trị
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	4	Phòng Quản trị
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)			
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4	Phòng KHTH
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	Phòng KHTH Phòng Quản trị
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	Phòng TCKT
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0	Không áp dụng
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	Phòng QLCL
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	Phòng QLCL
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)			
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)			
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	5	Phòng TCHC
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	5	Phòng TCHC
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	5	Phòng TCHC
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)			
B2.1	NVYT được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	5	Phòng TCHC
B2.2	NVYT được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	5	Phòng TCHC
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	Phòng TCHC
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 NVYT	5	Phòng TCHC

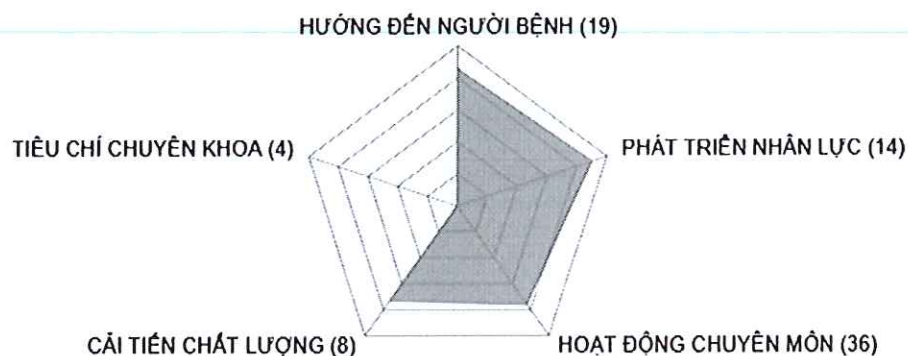
Mã số	Chỉ tiêu	Điểm đánh giá	Đơn vị đánh giá
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho NVYT	4	Phòng TCHC
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của NVYT được quan tâm và cải thiện	4	Phòng TCHC
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho NVYT	4	Phòng TCHC
B4.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

Mã số	Chỉ tiêu	Điểm đánh giá	Đơn vị đánh giá
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	2	Phòng KHTH
C5.3	Áp dụng các hướng dẫn QTKT khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	4	Phòng KHTH
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	3	Phòng KHTH
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3	Phòng KHTH
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	Phòng Điều dưỡng
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	Phòng Điều dưỡng
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	Phòng Điều dưỡng
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	Khoa Dinh dưỡng - Tiết chế
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	Khoa Dinh dưỡng - Tiết chế
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	Khoa Dinh dưỡng - Tiết chế
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	Khoa Dinh dưỡng - Tiết chế
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	4	Khoa Dinh dưỡng - Tiết chế
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	Khoa Xét nghiệm
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	3	Khoa Xét nghiệm
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4	Khoa Dược
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	Khoa Dược
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	Khoa Dược
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4	Khoa Dược

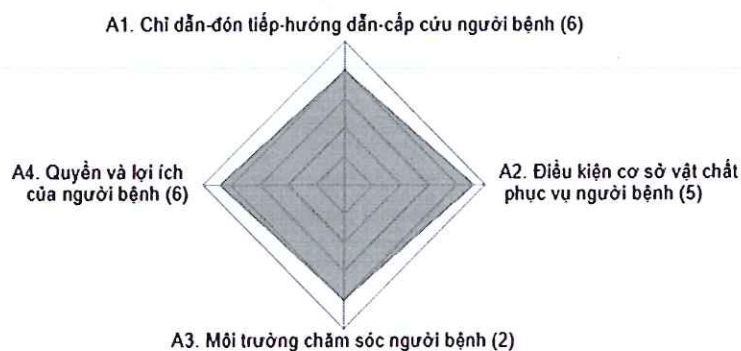
Mã số	Chỉ tiêu	Điểm đánh giá	Đơn vị đánh giá
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	5	Khoa Dược
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	4	Khoa Dược
C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3	TTĐT&CĐT
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	3	TTĐT&CĐT
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	Phòng QLCL
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	3	Phòng QLCL
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	4	Phòng QLCL
D2. Phòng ngừa các sự cố khẩn cấp (5)			
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4	Phòng QLCL Phòng KHTH
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	Phòng QLCL Phòng KHTH
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4	Phòng QLCL Phòng KHTH
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3	Phòng QLCL Phòng KHTH
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	Phòng Quản trị Phòng KHTH
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	Phòng QLCL
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3	Phòng QLCL
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	Phòng QLCL

3. Biểu đồ các khía cạnh chất lượng của bệnh viện:

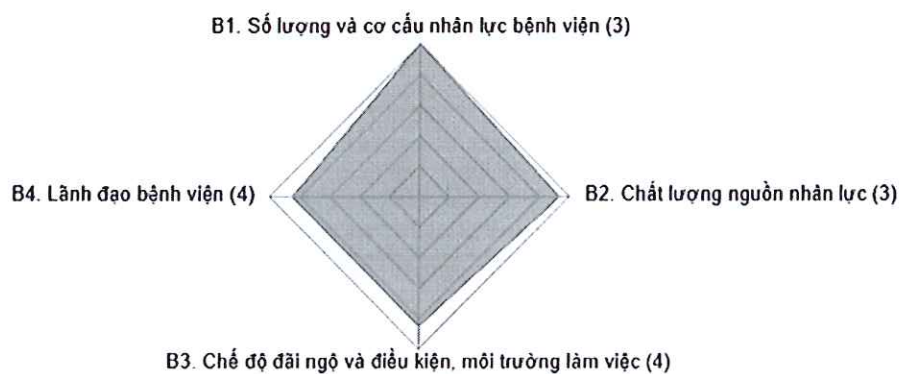
3.1. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ A đến E): phần E bệnh viện không áp dụng



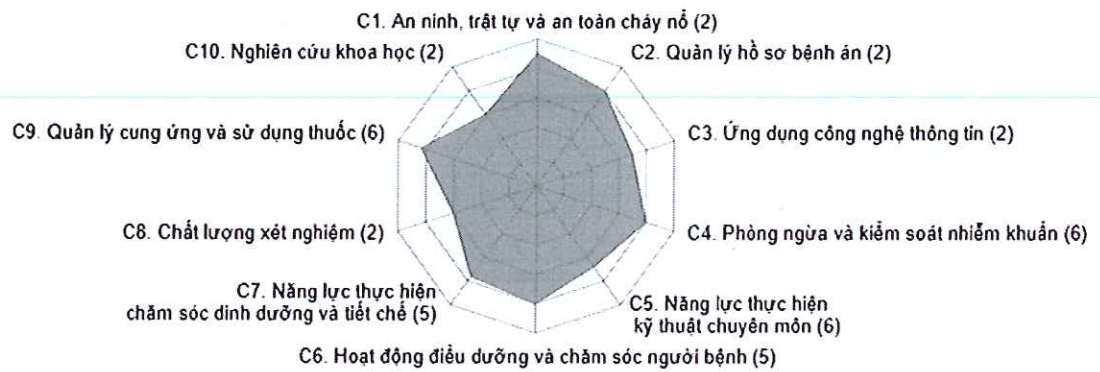
3.2. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4):



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



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



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

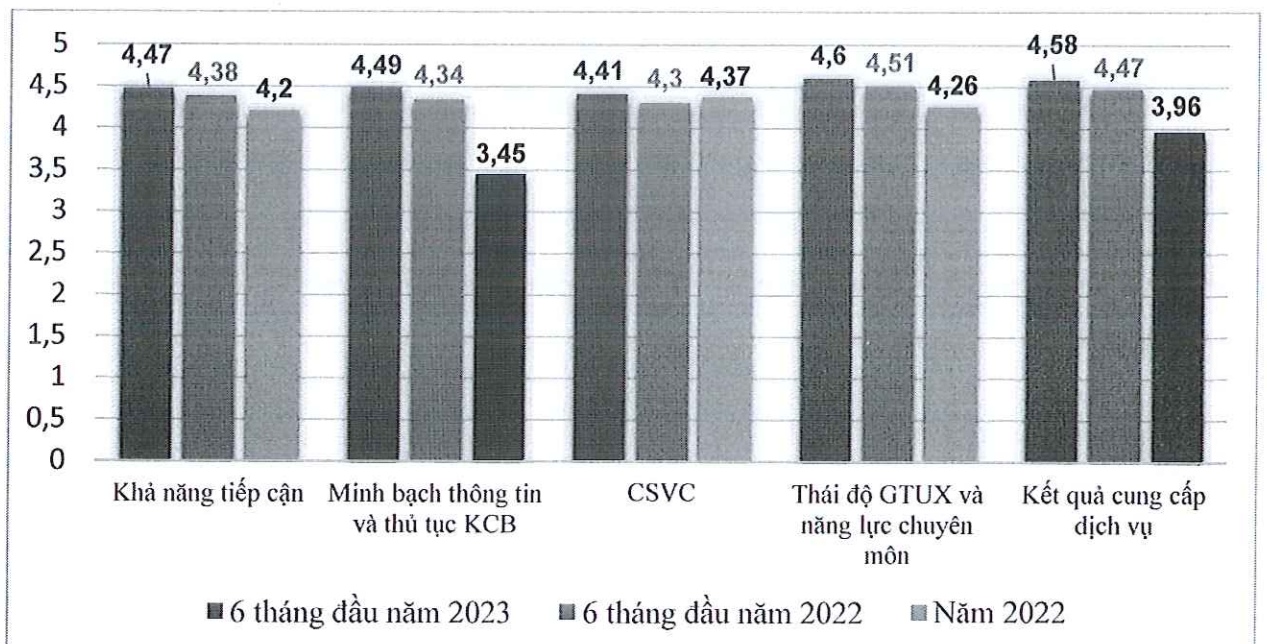


PHỤ LỤC 2.

**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH
VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023**

1. Người bệnh, người nhà người bệnh ngoại trú**1.1. Các chỉ số chung**

TT	Nội dung	6 tháng đầu năm 2023	6 tháng đầu năm 2022	Năm 2022
1	Điểm hài lòng chung	4,51/5	4,40/5	3,98/5
2	Tỉ lệ hài lòng chung	91,29%	88%	79,6%
3	Tỉ lệ hài lòng như mong đợi	92,05%	89,6%	81,30%
4	Tỉ lệ có thể quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	98,05%	97,88%	57%
5	Tỉ lệ chắc chắn quay lại			40%
6	Tỉ lệ từ hài lòng trở lên	74,59%	59,72%	79,46%
7	Điểm hài lòng từng tiêu chí			
	A. Khả năng tiếp cận	4,47	4,38	4,20
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,49	4,34	3,45
	C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	4,41	4,30	4,37
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,60	4,51	4,26
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,58	4,47	3,96



1.2. Kết quả điểm trung bình chung của các nhóm tiêu chí khảo sát

Tên khoa	Số lượng	Điểm trung bình chung					
		Khả năng tiếp cận	Minh bạch thông tin	Cơ sở vật chất	Thái độ ứng xử	Cung cấp dịch vụ	Trung bình
Phục hình Răng	13	4,85	4,77	4,77	4,77	4,85	4,75
Răng Trẻ em	40	4,83	4,83	4,80	4,88	4,87	4,84
Chỉnh hình Răng Mặt	23	4,02	4,09	4,04	4,17	4,24	4,11
Chữa răng – Nội nha	26	4,41	4,31	4,30	4,53	4,43	4,40
Chẩn đoán Hình ảnh	31	4,45	4,51	4,44	4,65	4,55	4,52
Xét nghiệm	15	4,52	4,44	4,23	4,53	4,57	4,46
Lão nha	20	3,87	3,84	3,66	3,84	3,83	3,81
Nha chu	22	4,24	4,45	4,30	4,59	4,43	4,40
Khám bệnh Răng Miệng	21	4,60	4,39	4,26	4,54	4,52	4,46
Nhổ răng - Tiểu phẫu thuật	20	4,70	4,66	4,44	4,81	4,80	4,68
Cấy ghép Răng	14	4,54	4,79	4,83	4,96	4,98	4,82
Nha khoa Tổng quát	22	4,59	4,86	4,84	4,91	4,91	4,82
Điều trị Kỹ thuật cao	19	4,27	4,32	4,36	4,46	4,53	4,39
TTĐTTD Khe hở môi – Vòm miệng	21	4,70	4,72	4,68	4,77	4,77	4,73
Trung bình	307	4,47	4,49	4,41	4,60	4,58	4,51

1.3. Ý kiến góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh ngoại trú:

a. Vị trí tầng 1 khu C:

- Nhà vệ sinh nên có thêm.
- Thời gian chờ để thực hiện dịch vụ còn hơi lâu.
- Bệnh viện đông nên chờ hơi lâu.

b. Vị trí Tầng 2 khu A:

- Cải thiện thời gian chờ để gặp bác sĩ. Có ưu tiên cho người cao tuổi.

c. Vị trí Tầng 5 khu A:

- Mong bác sĩ và phụ tá nhẹ nhàng hơn.

d. Vị trí Tầng 1 khu D:

- Hệ thống theo dõi số thứ tự khám/điều trị không hoạt động gây khó khăn cho bệnh nhân lớn tuổi và người nhà.

- Thời gian chờ khám khá lâu, mong bệnh viện sắp xếp bệnh nhân được khám nhanh và sớm hơn

- Khoa cần nhiều ghế cho bệnh nhân và người nhà.

- Thủ tục chờ đợi lâu, tái khám BS có hẹn giờ nhưng vẫn phải chờ đợi là một thiếu sót, BV trung ương là BV lớn của Bộ nhưng thủ tục khám bệnh chậm quá cần cải thiện, người lớn tuổi chờ đợi lâu sẽ mệt mỏi, xin góp ý kiến chân thành.

e. Một số ý kiến chung:

- Câu hỏi khảo sát quá nhiều nên tinh gọn lại.

1.4. Một số ý kiến khen ngợi:

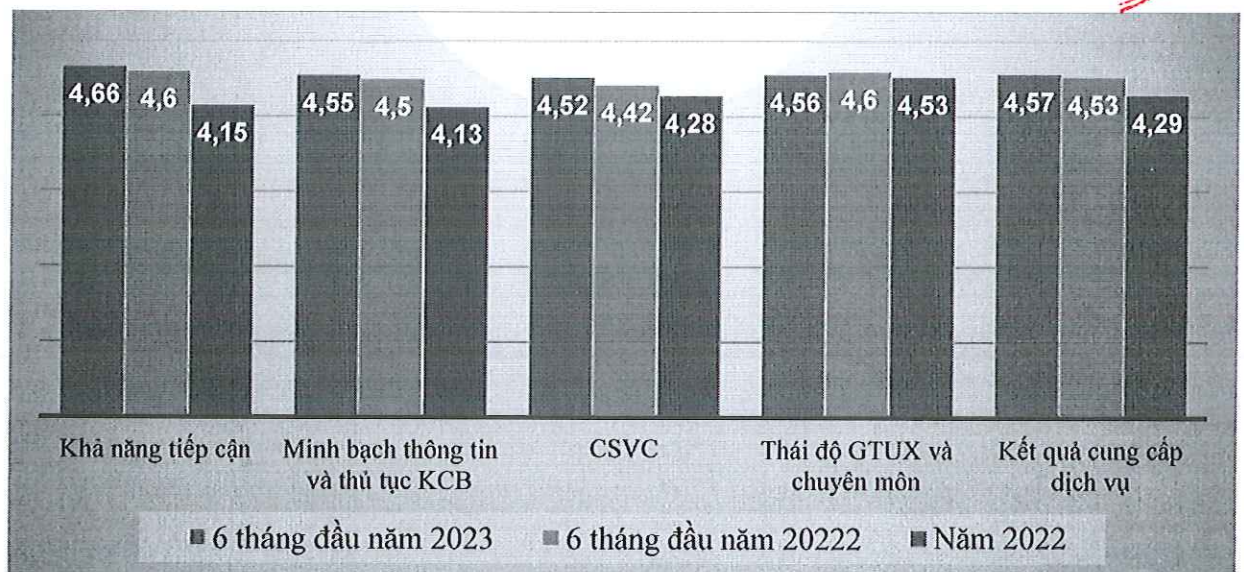
STT	Nội dung	Tên khoa, trung tâm
1.	Bác sĩ, điều dưỡng rất nhiệt tình, chuyên môn cao, hướng dẫn cho bệnh nhân tận tình, chu đáo	Khoa NR-TPT (1 ý kiến) KHM-VM (2 ý kiến) Khoa KTC (1 ý kiến) Khoa KBRM (1 ý kiến) Khoa RTE (1 ý kiến) Khoa CRNN (1 ý kiến)
2.	Rất tin tưởng khi nhờ rằng ở đây	Khoa NR-TPT (1 ý kiến)
3.	Chuyên môn tốt, bệnh viện sạch đẹp	Khoa NR-TPT (1 ý kiến)
4.	Thái độ NVYT ở TTĐT KHM-VM gần gũi, thân thiện	KHM-VM (1 ý kiến)
5.	Nhân viên nhiệt tình, thông cảm, làm gia đình cảm thấy được đồng cảm, khám ở đây rồi sẽ khám luôn không đi chỗ khác nữa	KHM-VM (1 ý kiến)
6.	Bệnh viện luôn thân thiện và hiểu rõ tâm tư nguyện vọng bệnh nhân	Khoa KTC (1 ý kiến)
7.	Cám ơn bệnh viện và y bác sĩ đã chăm sóc cho chúng tôi	Khoa KTC (1 ý kiến)
8.	Thái độ của chú bảo vệ lớn tuổi rất đáng được tuyên dương.	Khoa KBRM (2 ý kiến) Khoa NR-TPT (1 ý kiến)

9.	Tại khoa tiếp nhận bệnh nên tư vấn đầy đủ thông tin và chi phí cho bệnh nhân về các vấn đề răng miệng đang có	Khoa Xét nghiệm (1 ý kiến)
10.	Rất hài lòng	Khoa Xét nghiệm (1 ý kiến)
11.	Hài lòng chỉ tiếp bệnh hành chính Xquang	Khoa CDHA(1 ý kiến)

2. Người bệnh, người nhà người bệnh nội trú

2.1. Các chỉ số chung

TT	Nội dung	6 tháng đầu năm 2023	6 tháng đầu năm 2022	Năm 2022
1	Điểm hài lòng chung	4,57/5	4,53/5	4,29/5
2	Tỉ lệ hài lòng chung	94,21%	90,6%	85,8%
3	Tỉ lệ hài lòng như mong đợi	99,43%	91,23%	86,33%
4	Tỉ lệ có thể quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	96,39%	97,06%	60%
5	Tỉ lệ chắc chắn quay lại			40%
6	Tỉ lệ từ hài lòng trở lên	86,75%		93,12%
Điểm hài lòng từng tiêu chí				
7	A. Khả năng tiếp cận	4,66	4,60	4,15
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,55	4,50	4,13
	C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	4,52	4,42	4,28
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,56	4,60	4,53
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,57	4,53	4,29



2.2. Kết quả điểm trung bình chung của các nhóm tiêu chí khảo sát

Tên khoa	Số lượng	Điểm trung bình chung					
		Khả năng tiếp cận	Minh bạch thông tin	Cơ sở vật chất	Thái độ ứng xử	Cung cấp dịch vụ	Trung bình
Phẫu thuật Hàm Mặt	49	4,53	4,44	4,41	4,48	4,48	4,47
Vi phẫu – Tạo hình	34	4,85	4,69	4,68	4,68	4,69	4,72
Trung bình	83	4,66	4,55	4,52	4,56	4,57	4,57

2.3. Ý kiến góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh nội trú:

- Thêm phòng dịch vụ có máy lạnh.
- Yêu cầu bệnh viện cho xuất viện về buổi sáng, kịp xe về quê.
- Thời gian xuất viện nên trước giờ trưa trong ngày cho người ở xa (rất cần thiết).

2.4. Một số ý kiến hài lòng:

STT	Nội dung	Tên khoa, trung tâm
1.	Cảm ơn đội ngũ y bác sĩ và nhân viên ở BV rất nhiều !	Khoa PTHM (2) Khoa VP-THHM (1)
2.	Rất tốt, hài lòng	Khoa PTHM (10) Khoa VP-THHM (4)
3.	Bệnh viện có đội y bác sĩ giỏi và rất chuyên nghiệp	Khoa PTHM (1)
4.	Cám ơn bác sĩ, các chị điều dưỡng chăm sóc và hướng dẫn tận tình	Khoa PTHM (5) Khoa VP-THHM (9)

3. Nhân viên y tế

3.1. Các chỉ số chung

STT	Nội dung	6 tháng đầu năm 2023	6 tháng đầu năm 2022	Năm 2022
1	Điểm hài lòng chung	4,28/5	4,19/5	4,18/5
2	Tỉ lệ hài lòng chung	88,07%	85,64%	83,64%
3	Chỉ số hài lòng toàn diện (số nhân viên đánh giá toàn bộ câu trả lời từ 4,5 điểm)	54,55%	52,13%	51,59%
4	Tỉ lệ khoa, phòng tham gia khảo sát	100%	100%	100%
5	Tỉ lệ nhân viên tham gia khảo sát	99%	87%	96,69%

3.2. Kết quả điểm trung bình chung của các nhóm tiêu chí khảo sát

Tiêu chí	6 tháng đầu năm 2023	6 tháng đầu năm 2022	Năm 2022
A. Sự hài lòng về môi trường làm việc	4,22	4,09	4,11
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4,30	4,27	4,24
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi	4,19	4,09	4,11
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến	4,29	4,17	4,19
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện	4,41	4,31	4,33

