

**BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2024
TẠI BỆNH VIỆN NHI TỈNH GIA LAI**

Thực hiện Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024.

Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai báo cáo công tác chấm điểm kiểm tra, đánh giá năm 2024 cụ thể như sau:

I. Công tác chung.

- Ngày 09 tháng 12 năm 2024 Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai ban hành Kế hoạch số 660/KH-BVN về việc tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai năm 2024: Quyết định số 430/QĐ-BVN về việc thành lập Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2024.

- Đoàn tự kiểm tra được chia thành 08 nhóm thực hiện việc tự đánh giá trong 05 ngày, bắt đầu từ ngày 23/12/2024 đến ngày 27/12/2024; nhập kết quả số liệu vào phần mềm từ ngày 03/01/2025 đến ngày 07/01/2025.

II. Kết quả đánh giá theo từng nội dung.

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

- Bệnh viện đã nhập đầy đủ thông tin bao gồm: Hành chính, chuyên môn, nhân lực, tài chính, tổ chức, hành nghề, trang thiết bị, phạm vi hoạt động, chất lượng, bảng giá dịch vụ, được, ICD 10.

2. Đánh giá chất lượng bệnh viện.

2.1. Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản:

- Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và đầy đủ bằng chứng minh họa

2.2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0.

- Kết quả đánh giá mức chất lượng bệnh viện đạt mức 3,18 cụ thể như sau:

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024
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	4
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

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024
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	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	4
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	4
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	3
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	3
A4	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	3
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	4
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4
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	3
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	3

Mã số	Chi tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	3
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	3
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	2
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	3
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	3
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	3
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	3
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	2
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	4
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	3
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	2
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	3
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	3
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	0
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	0
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	0
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3
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	3
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	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	2
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	3
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	2
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	2
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	2
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	3
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	2
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

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024
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	3
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3
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	3
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	2
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	2
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	2
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	3
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	3
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	3
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	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
E	PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	
E1	E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	



Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	0
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	0
E1.3	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	0
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	2

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

STT	LOẠI THỐNG KÊ	PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ 56)	PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (QĐ 56)	B. KHẢO SÁT Ý KIẾN NHÂN VIÊN Y TẾ
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.6 (19919/4320)	4.9 (7600/1550)	4.45 (36621/8228)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	96.9% (4187/4320)	99.5% (1543/1550)	96.6% (7950/8228)
3	Điểm Trung Bình Theo từng phần	A: 4.5 (2729/600) B: 4.7 (3911/840) C: 4.4 (5854/1320) D: 4.8 (4008/840) E: 4.7 (3417/720)	A: 4.9 (1233/250) B: 4.9 (2447/500) C: 4.8 (1941/400) D: 4.9 (987/200) E: 4.9 (992/200)	A: 4.3 (7233/1683) B: 4.5 (7596/1683) C: 4.5 (10029/2244) D: 4.4 (5790/1309) E: 4.5 (5973/1309)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	98.6 (11832/120)	99.3 (4966/50)	98.4% (184/187)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (120/120)	100% (50/50)	98.9% (185/187)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	87.5% (105/120)	86% (43/50)	73.8% (138/187)
Tổng số phiếu được phân		120	50	187

4. Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực.

- Đơn vị đã có khoa Hồi sức tích cực- chống độc (với 03 Bs.Ck1, 03 Bs).
- Có đầy đủ trang thiết bị phục vụ cấp cứu như máy thở, máy lọc máu, siêu âm cấp cứu tại giường, monitor, bơm tiêm điện...
- Quy trình tiếp nhận điều trị bệnh nhân được thực hiện nhanh chóng, chính xác đúng quy trình của Bộ Y tế.

5. Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế.

5.1. Đặt lịch hẹn khám. (Bệnh viện chưa thực hiện).

5.2. Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa

- Có hạ tầng phục vụ hội chẩn từ xa, có kết nối với tuyến trên như Bệnh viện Nhi đồng 1, 2, Tp Hồ Chí Minh, Bệnh viện Lao và bệnh phổi Trung Ương.

- Có thực hiện hội chẩn từ xa, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa theo định kỳ ít nhất 1 lần trong 2 tuần.

5.3. Triển khai bệnh án điện tử. (Bệnh viện chưa thực hiện).

5.4. Công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, chuyển viện, hẹn khám lại các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ

- Đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP

- Bảo đảm liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ

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

5.5. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện

- Đơn vị cung ứng đầy đủ thuốc, vật tư y tế không bị gián đoạn nguồn cung đảm bảo cho công tác khám, cấp cứu, điều trị.

5.6. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

a. Công khai giá: Giá niêm yết công khai, giấy, điện tử... để tra cứu.

b. Về lập phương án giá.

+ Đã lập Hồ sơ phương án giá, tổ chức thẩm định để Hội đồng nhân dân quyết định giá

+ Thực hiện kê khai giá KBCB theo yêu cầu đầy đủ

c) Việc chấp hành mức giá do cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền quyết định: Có thực hiện thu đúng giá niêm yết cho đúng đối tượng

5.7. Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực...

+ Số giường kế hoạch và thực kê chênh nhau dưới 10%.

5.8. Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật.

+ Báo cáo đúng thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa gửi Sở Y tế thực hiện việc xếp cấp cho đơn vị.

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

Thực hiện báo cáo Công văn số 1761/KCB-QLCL&CDT ngày 30/10/2024 vv Rà soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật

Trên đây là Báo cáo tổng hợp chấm điểm kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024 tại Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế tỉnh Gia Lai;
- Ban Giám đốc BVN;
- Các khoa, phòng;
- Đăng Website bệnh viện;
- Lưu: VT, KHTH-CNTT.

GIÁM ĐỐC



Đặng Hữu Chiến