

BỘ Y TẾ

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

(ÁP DỤNG CHO CÁC BỆNH VIỆN TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ)

Bệnh viện: BỆNH VIỆN THÔNG NHẤT

Địa chỉ chi tiết: 1 Lý Thường Kiệt, phường 7, quận Tân Bình, TP Hồ Chí Minh

Số giấy phép hoạt động: 224/BYT-GPHĐ Ngày cấp: 26/5/2014

Tuyên trực thuộc: 1. Bộ Y tế

Cơ quan chủ quản: BỘ Y TẾ

Hạng bệnh viện: Hạng I

Loại bệnh viện: Đa khoa

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 79/83 TIÊU CHÍ
- TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 95%
- TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 334 (Có hệ số: 363)
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 4.22

(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 tiêu chí
5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	0	3	55	21	79
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	0.00	3.80	69.62	26.58	79

Ngày 30 tháng 1 năm 2024

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)

DS. Phạm Vũ Linh

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)

Lê Đình Thanh

BÁO CÁO 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	Chi tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023	Đoàn KT đánh giá NĂM 2023	Chi tiết
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	0	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	4	0	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	5	0	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	5	0	
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	0	
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	0	
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	0	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4	0	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	0	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	5	0	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	5	0	
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	0	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	5	0	
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	4	0	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	4	0	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	0	
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	4	0	
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	0	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	4	0	
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	4	0	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	4	0	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	4	0	
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	0	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4	0	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4	0	
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	4	0	
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	0	

Mã số	Chi tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023	Đoàn KT đánh giá NĂM 2023	Chi tiết
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	5	0	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4	0	
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	0	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	5	0	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4	0	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	0	
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	0	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	4	0	
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	0	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	0	
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	5	0	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4	0	
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	5	0	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	5	0	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	5	0	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4	0	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	0	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4	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	4	0	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	0	
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	0	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4	0	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4	0	
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	0	
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	0	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	4	0	
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	0	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	0	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4	0	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4	0	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	4	0	
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)			

Mã số	Chi tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2023	Đoàn KT đánh giá NĂM 2023	Chi tiết
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	5	0	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	4	0	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	5	0	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	4	0	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4	0	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	5	0	
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	0	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	5	0	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	4	0	
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	0	
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	0	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	4	0	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	4	0	
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	0	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	0	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4	0	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4	0	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4	0	
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	0	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4	0	
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	0	
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)			
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	0	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	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	0	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	0	0	

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

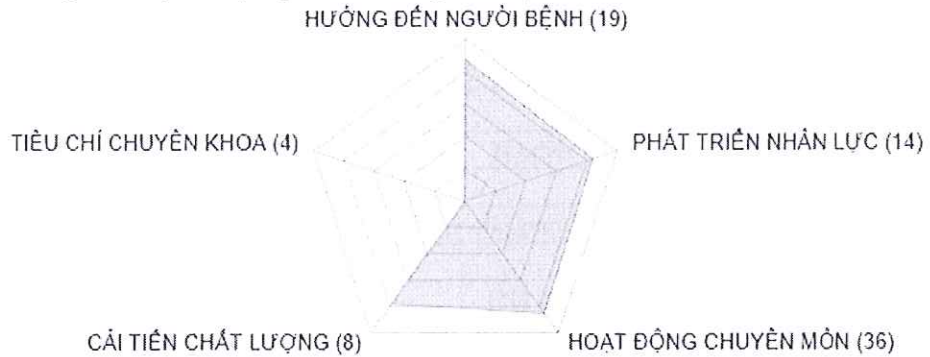
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	1	10	8	4.37	19
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	1	2	3	4.33	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	0	2	3	4.60	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	0	2	5.00	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	6	0	4.00	6
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	0	11	3	4.21	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	0	3	1	4.25	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	0	3	1	4.25	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	0	1	24	10	4.26	35
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	0	1	1	4.50	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	0	3	3	4.50	6
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	0	5	0	4.00	5
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	0	1	4	0	3.80	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	2	4	4.67	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	1	10	0	3.91	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	0	5	0	4.00	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	0	0	0	0	0	
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)	0	0	0	0	0	0	

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

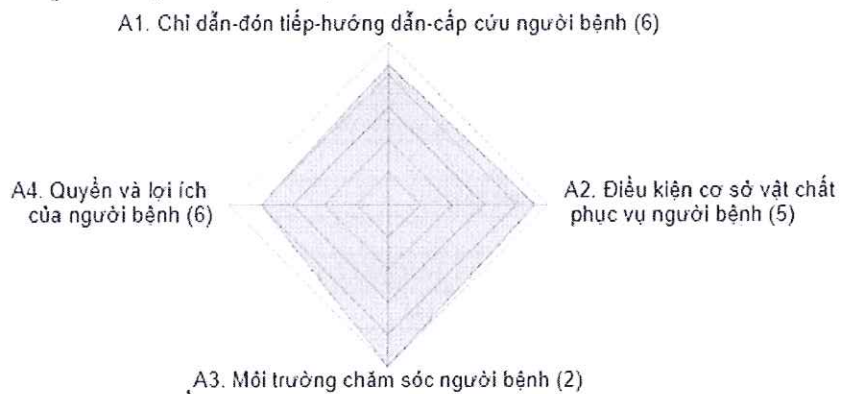
Nghe các Nhóm báo cáo phần tự chấm điểm các tiêu chí đã được phân công; Quan sát thực hành tại chỗ; kiểm tra sổ sách, biểu mẫu, bằng chứng ...; phỏng vấn nhân viên y tế; phỏng vấn người bệnh...

IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

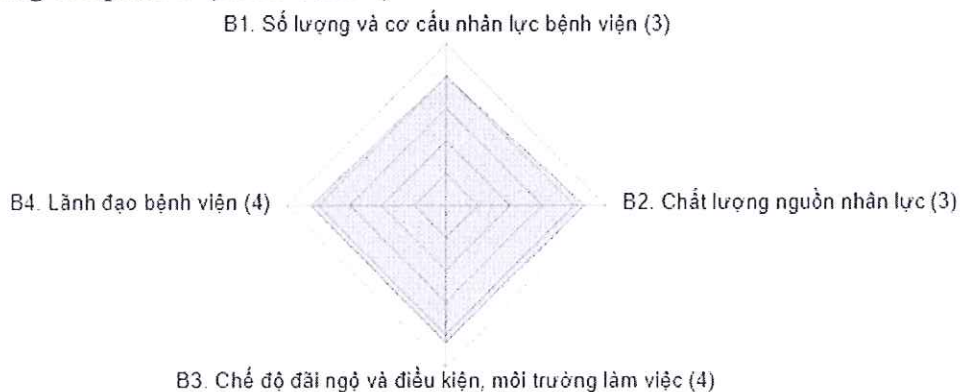
- a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



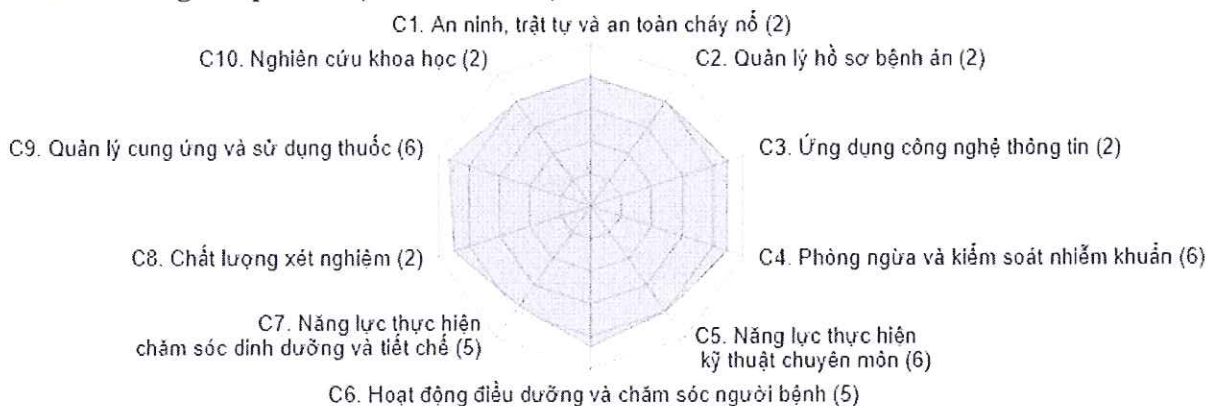
- b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



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

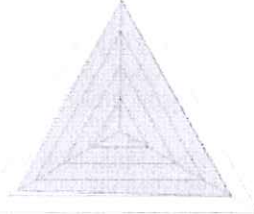


- d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



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

D1. Thiết lập hệ thống và xây dựng, triển khai
kế hoạch cải tiến chất lượng (3)



D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác
và cải tiến chất lượng (4)

D2. Phòng ngừa các sai sót, sự cố
và cách khắc phục (2)

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

5.1. Phần A- Hướng đến người bệnh

- Bệnh viện được đầu tư cải tạo, sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất, đẩy mạnh tuyên truyền, duy trì kiểm tra giám sát và xây dựng môi trường bệnh viện Xanh - Sạch-Đẹp.
- Có hệ thống bảng biểu chỉ dẫn rõ ràng, đầy đủ. Nhân viên hướng dẫn tận tình, niềm nở, sẵn sàng hỗ trợ khi người bệnh có khó khăn về di chuyển...
- Xây dựng, đào tạo đội ngũ hướng dẫn người bệnh, luôn lắng nghe ý kiến đóng góp của người bệnh và có biện pháp khắc phục kịp thời, cải tiến chất lượng dịch vụ.
- Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác.

5.2. Phần B- Phát triển nguồn nhân lực

- Tổ chức thành công thi viên chức trong toàn bệnh viện.
- Tổ chức thành công lớp nâng tầm dịch vụ cho toàn bộ cán bộ công nhân viên Bệnh viện từ cấp lãnh đạo bệnh viện, lãnh đạo khoa phòng đến toàn thể nhân viên y tế và cả các đơn vị bên ngoài.
- Lực lượng tự vệ của bệnh viện có tham gia công tác huấn luyện và bắn đạn thật do Ban chỉ huy quân sự quận Tân Bình tổ chức.
- Có chế độ đãi ngộ, phân công công việc theo vị trí việc làm, xây dựng môi trường làm việc năng động, tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn cho NVYT.
- Sức khỏe, đời sống tinh thần của NVYT luôn được bệnh viện quan tâm và cải thiện. Bệnh viện thực hiện tốt việc kiểm tra sức khỏe định kỳ hàng năm cho toàn bộ cán bộ, viên chức, người lao động; đặc biệt chú trọng đến các nhân viên làm tại môi trường độc hại, hoặc nhân viên làm tại khoa dinh dưỡng... Công đoàn Bệnh viện đã tổ chức tham quan du lịch hè tại Campuchia cho nhân viên y tế. Tạo các sân chơi lành mạnh cho nhân viên như hội thao thể dục, thi văn nghệ, cắm hoa, nấu ăn, trang trí Tết... khuyến khích nhân viên tham gia nhằm tạo không khí sôi nổi, gắn kết giữa các khoa phòng, tạo động lực làm việc.

5.3. Phần C- Hoạt động chuyên môn

- Bảo đảm an ninh trật tự, an toàn điện, phòng cháy, chữa cháy trong bệnh viện.
- Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ, ngày càng được hoàn thiện và hoạt động có hiệu quả.
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý mọi hoạt động của bệnh viện. Quản lý tốt cơ sở dữ liệu thông tin y học. Bệnh viện bước đầu triển khai xây dựng bệnh án điện tử cho toàn viện.
- Công tác chăm sóc, tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện được mở rộng dựa trên hoạt động có hiệu quả của Hội đồng điều dưỡng.
- Bệnh viện triển khai chương trình ngày hội vệ sinh tay phát động được phong trào và nâng cao tinh thần tuân thủ vệ sinh tay cho toàn bệnh viện.
- Duy trì ISO 15189:2012 của 3 khoa xét nghiệm và ISO 9001:2015 cho khoa Nội thận – Lọc máu.
- Bệnh viện đã triển khai thành công đề án ghép thận cùng nhiều kỹ thuật mới khác như: Phẫu thuật tạo hình nhân nhầy đĩa đệm cột sống bằng sóng cao tần; Mycobacterium Tuberculosis Định Danh Và Kháng RMP Xpert.

5.4. Phần D- Hoạt động cải tiến chất lượng

- 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 theo đúng quy định (cập nhật thường xuyên phiếu khảo sát hài lòng người bệnh lên phần mềm trực tuyến Bộ Y tế).
- Tổ chức chương trình Hưởng ứng ngày An toàn người bệnh thế giới năm 2023.
- Triển khai chương trình đào tạo Quản lý chất lượng bệnh viện năm 2023 cho nhân viên Bệnh viện.
- Phòng Quản lý chất lượng & Công tác Xã hội phối hợp với Phòng CNTT xây dựng Phần mềm quản lý hỗ trợ người bệnh khó khăn đã đi vào hoạt động có hiệu quả (giảm thời gian tiếp cận thông tin và thủ tục trình duyệt hồ trợ người bệnh từ 3-4 ngày xuống còn 01 ngày) giúp cho việc cập nhật thông tin, giám sát việc kêu gọi tài trợ được kịp thời, công khai minh bạch, giảm thời gian trình hồ sơ phê duyệt và giảm thủ tục hành chính cho các khoa lâm sàng. Phần mềm đã triển khai cho các khoa lâm sàng, đã được GS. Lương Ngọc Khuê đánh giá là “điểm sáng” của công tác xã hội tại Bệnh viện Thống Nhất và cũng đạt Giải nhì cuộc thi poster về Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện tại Diễn đàn Quốc gia Chất lượng bệnh viện lần thứ V (2023).
- Bệnh viện phối hợp với Cục quản lý Khám, chữa bệnh tổ chức họp góp ý Dự thảo Bộ tiêu chuẩn chất lượng Bệnh viện cơ bản ngày 05/12/2023.
- Triển khai, phản hồi đầy đủ các công văn phục vụ công tác quản lý và tích cực tham gia góp ý dự thảo văn bản quy định đánh giá, công nhận chất lượng bệnh viện và dự thảo quyết định ban hành kèm theo hướng dẫn xác định chỉ số hài lòng và phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công giai đoạn 2023-2030.

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

6.1. Phần A- Hướng đến người bệnh

- Cơ sở vật chất tại khu nhà trung tâm trong giai đoạn sửa chữa và hoàn thiện, ảnh hưởng nhiều đến chất lượng chăm sóc điều trị của các khoa lâm sàng (như tiếng ồn, bụi bặm, cản trở việc lưu thông qua lại giữa các khu nhà...).
- Người bệnh chưa hài lòng về thời gian chờ khám, chờ làm các xét nghiệm cận lâm sàng.

6.2. Phần B- Phát triển nguồn nhân lực

- Một số khoa, phòng cần bổ sung nhân sự theo vị trí việc làm.

6.3. Phần C- Hoạt động chuyên môn

- Tỷ lệ người bệnh nội trú đăng ký suất ăn tại Khoa Dinh dưỡng còn thấp.

6.4. Phần D- Hoạt động cải tiến chất lượng

- Cần tăng cường nhân sự chuyên trách của Tổ Quản lý chất lượng để có thể triển khai và giám sát các nội dung quản lý chất lượng chi tiết, chặt chẽ và kịp thời đối với toàn bộ hoạt động bệnh viện.

- Nhân viên y tế chưa thật sự tự nguyện trong việc báo cáo sự cố y khoa.
- Đề án cải tiến triển khai tại một số khoa còn mang tính hình thức, chưa mang lại hiệu quả nhiều như mong đợi.

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

7.1. Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết ngay trong 6 tháng tới:

- Tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, đào tạo, tập huấn, xây dựng đội ngũ cán bộ y tế có tinh thần, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện.
- Ứng dụng công nghệ thông tin, cải tiến quy trình khám bệnh, giảm thủ tục hành chính và giảm thời gian chờ khám bệnh. Đề xuất xây dựng hệ thống ghi nhận và quản lý sự cố y khoa bằng phần mềm điện tử.
- Chú trọng công tác dinh dưỡng, tiết chế, kiểm soát nhiễm khuẩn, giặt là đồ vải trong bệnh viện;
- Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Hội đồng Thuốc và Điều trị của bệnh viện; tăng cường kiểm tra việc kê đơn, bệnh án, tuân thủ đúng hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, quy trình kỹ thuật, quy trình chăm sóc người bệnh; phòng ngừa và giảm thiểu các tai biến, sự cố y khoa.
- Tiếp tục bổ sung nhân sự có năng lực, kinh nghiệm cho Phòng Quản lý chất lượng và một số khoa phòng khác theo vị trí việc làm.
- Bổ sung thêm nhân sự cho Tổ chăm sóc khách hàng đáp ứng nhu cầu hướng dẫn người bệnh ngoại trú và cả người bệnh nội trú.
- Tiếp tục hoàn thiện triển khai bệnh án điện tử cho toàn viện.
- Đẩy mạnh hoạt động triển khai đề án cải tiến chất lượng cho tất cả các khoa/ phòng.
- Triển khai 10 mục tiêu trọng tâm trong năm 2024 hướng tới xây dựng bệnh viện lão khoa toàn diện hạng đặc biệt.

7.2. Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết ngay trong 1 năm, 2 năm tới:

- Tiếp tục triển khai Dự án đầu tư xây dựng, nâng cấp Bệnh viện Thống Nhất giai đoạn 3 (Cải tạo nâng cấp khu nhà trung tâm), trung tâm chất lượng cao chăm sóc bảo vệ sức khỏe cán bộ...
- Sắp xếp, tổ chức một cách hợp lý các phòng khám bệnh, các phòng thực hiện cận lâm sàng, quầy thu viện phí, quầy phát thuốc, theo tuần tự và logic hệ thống “một cửa” theo hướng dẫn của Bộ Y tế tạo điều kiện thuận lợi cho NB khi đến KCB.
- Hoàn thiện và tiếp tục triển khai xây dựng cơ chế tài chính linh hoạt hướng tới người lao động.

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

Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến chất lượng bệnh viện trong 2 năm tới:

1. Phát triển, củng cố và đào tạo nguồn nhân lực;
2. Phát triển khoa học, công nghệ, kỹ thuật chuyên môn;
3. Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh;
4. Cải cách thủ tục hành chính.

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

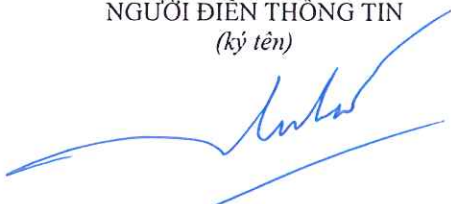
Kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện nêu trên đảm bảo khách quan, trung thực theo hướng dẫn của Cục Quản lý khám chữa bệnh, Bộ Y tế.

Bệnh viện cam kết khắc phục những vấn đề còn tồn tại để từng bước cải tiến chất lượng ngày một tốt hơn, đáp ứng nhu cầu mong đợi của người bệnh.

Đồng thời các vấn đề ưu tiên về cải tiến chất lượng sẽ được bệnh viện tiến hành đúng lộ trình và thời gian.

Ngày...30...tháng...1...năm...2024

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)


DS. Phạm Vũ Linh

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)



Lê Đình Thanh

