

Số: /BC - BVPT

Lai Châu, ngày tháng 12 năm 2023

## BÁO CÁO

### **Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế; đánh giá tiêu chí chất lượng dịch vụ chẩn đoán, điều trị, quản lý hen phế quản và bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính năm 2023**

Thực hiện Kế hoạch hoạt động năm 2023, ngày 08/12/2023 Bệnh viện Phổi tỉnh Lai Châu thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế theo Quyết định số 183/QĐ-BVPT. Tổ chức đánh giá toàn diện các hoạt động của bệnh viện theo Bộ tiêu chí CLBVB ban hành kèm theo Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế theo Quyết định số 3869/QĐ - BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế, đánh giá Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ chẩn đoán, điều trị, quản lý hen phế quản và bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (Ban hành kèm theo Quyết định số 4032/QĐ-BYT ngày 01/11/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế), kết quả cụ thể như sau:

#### **I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ**

##### **1. Kết quả đánh giá sự hài lòng NB, NVYT**

TT	Nội dung	Số phiếu	Điểm	Tỷ lệ hài lòng chung
1	Người bệnh nội trú	35	4.7	98.6%
2	Người bệnh ngoại trú	13	3.9	95.7%
3	Nhân viên Y tế	57	4.3	98%

##### **2. Kết quả đánh giá bộ tiêu chí 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: 239 (Có hệ số: 258)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.04
- Kết quả chia theo mức:

Kết quả chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
Số lượng tiêu chí đạt	2	17	38	16	5	78
% Tiêu chí đạt:	2.56	21.79	48.72	20.51	6.41	78

- Kết quả cụ thể từng tiêu chí

Mã số	Chỉ tiêu	Mức đạt 2023
<b>A</b>	<b><i>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH</i></b>	
<i>A1</i>	<i>A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)</i>	
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
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	3
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	3
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
<i>A2</i>	<i>A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)</i>	
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	5
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	3
<i>A3</i>	<i>A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)</i>	
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	3
<i>A4</i>	<i>A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)</i>	

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 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	4
<b>B</b>	<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN</b>	
<b>B1</b>	<b>B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)</b>	
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	2
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	1
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	3
<b>B2</b>	<b>B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)</b>	
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	3
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	2
<b>B3</b>	<b>B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)</b>	
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	3
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	4
<b>B4</b>	<b>B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)</b>	
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	3
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5
<b>C</b>	<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN</b>	
<b>C1</b>	<b>C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)</b>	

C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	2
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	2
C2	<i>C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)</i>	
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4
C3	<i>C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)</i>	
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	<i>C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)</i>	
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	4
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	2
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	3
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	<i>C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)</i>	
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	2
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	2
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	3
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3
C6	<i>C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)</i>	
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3
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	2
C7	<i>C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)</i>	

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	4
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	1
C8	<i>C8. Chất lượng xét nghiệm (2)</i>	
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	2
C9	<i>C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)</i>	
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	3
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	3
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	3
C10	<i>C10. Nghiên cứu khoa học (2)</i>	
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	3
<b>D</b>	<b><i>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG</i></b>	
<b>D1</b>	<b><i>D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)</i></b>	
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
<b>D2</b>	<b><i>D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)</i></b>	
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	3
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành	3

	các giải pháp khắc phục	
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	2
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	2
D3	<i>D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)</i>	
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	2
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

*\* So sánh kết quả kiểm tra với năm 2022*

- Điểm trung bình giảm từ 3.07 xuống 3.04

- Tăng 4 tiêu chí:

<b>Tiêu chí</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Năm 2023</b>	<b>Năm 2022</b>
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5	4
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	3	2
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5	4
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	3	2

- Giảm 5 tiêu chí:

<b>Tiêu chí</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Năm 2023</b>	<b>Năm 2022</b>
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	1	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	3	5
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	2	3
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	2	3
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	4

#### **4. Đánh giá Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ chẩn đoán, điều trị, quản lý hen phế quản và bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (Ban hành kèm theo Quyết định số 4032/QĐ-BYT ngày 01/11/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế)**

Kết quả Bệnh viện đạt mức 4 dừng lại ở tiêu mục số 23 của mức 5 do bệnh viện chưa có bác sỹ chuyên khoa cấp II (hoặc tiến sỹ) thuộc một trong các chuyên ngành dị ứng- miễn dịch lâm sàng hoặc nội hô hấp hoặc lao và bệnh phổi, hoặc nội khoa tham gia khám chữa bệnh HPQ và nội hô hấp hoặc lao và bệnh phổi hoặc nội khoa tham gia khám chữa bệnh BPTNMT

## **II. ĐÁNH GIÁ CÁC ƯU, NHƯỢC ĐIỂM VẤN ĐỀ TỒN TẠI**

### **1. Ưu điểm**

- Ngay từ đầu năm bệnh viện đã căn cứ các vấn đề tồn tại của năm 2022, xây dựng kế hoạch cải tiến, đưa ra các biện pháp cần khắc phục để tổ chức thực hiện trong năm 2023. Định kỳ tổ chức họp, kiểm tra, đánh giá tiêu chí chất lượng bệnh viện 3 tháng/lần.

- Bệnh viện đã đầu tư sửa chữa, cải tạo cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị y tế, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, phát triển dịch vụ kỹ thuật mới tại bệnh viện (năm 2023 Bệnh viện đã thực hiện được 2 danh mục kỹ thuật mới).

- Chất lượng các dịch vụ kỹ thuật phục vụ người bệnh đã được nâng cao. Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm an toàn, hợp lý, theo dõi và báo cáo đầy đủ, kịp thời các phản ứng có hại của thuốc.

- Thường xuyên hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh, của cán bộ y tế và tiến hành các biện pháp cải thiện kịp thời để quyền và lợi ích của nhân viên y tế, người bệnh được đảm bảo.

- Nhân viên y tế tuân thủ tốt các quy trình kỹ thuật chuyên môn, quy trình KSNK, quy tắc giao tiếp ứng xử...

- Công tác cải cách hành chính đã được quan tâm và chú trọng.

- Chủ động đầu tư cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất tạo môi trường khám chữa bệnh an toàn và Xanh - Sạch - Đẹp.

- Ứng dụng phần mềm công nghệ thông tin, đáp ứng tốt hơn nhu cầu khám chữa bệnh cho người dân.

### **2. Một số vấn đề tồn tại**

Dựa trên Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện, Bệnh viện đã đánh giá những vấn đề còn tồn tại trong việc thực hiện TCCLBV như sau:

- Chưa có nhà vệ sinh dành riêng cho người khuyết tật.

- Tỷ số “điều dưỡng/giường bệnh” của toàn bệnh viện còn thấp.
- Chất lượng nguồn nhân lực đạt thấp.
- Kho lưu trữ hồ sơ bệnh án chật chội.
- Lực lượng bảo vệ chưa được đào tạo chuyên nghiệp.
- Chưa có giữ đồ cho người bệnh tại các khoa lâm sàng.
- Lò đốt rác dừng hoạt động phải xử lý nhờ Bệnh viện đa khoa tỉnh.
- Chưa có khoa PHCN.
- Chưa xây dựng được chế độ ăn bệnh lý cho người bệnh.
- Danh mục kỹ thuật thực hiện đạt thấp so với danh mục Sở Y tế phê duyệt.

### **III. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN, CẢI TIẾN NĂM 2024**

- Phân công cán bộ phụ trách từng nhóm tiêu chí và xây dựng kế hoạch cải tiến năm 2024 để căn cứ xây dựng kế hoạch cải tiến toàn bệnh viện:

- + Nhóm 1(Tiêu chí A): Đ/c Nguyễn Văn Đức
- + Nhóm 2 (Tiêu chí C1, B): Đ/c Hoàng Thu Hương
- + Nhóm 3 (Tiêu chí C3, C10): Đ/c Nguyễn Xuân Giang
- + Nhóm 4 (Tiêu chí C8,C9): Đ/c Nguyễn Thị Thanh Xuân
- + Nhóm 5 (Tiêu chí C4, C6, C7): Đ/c Nguyễn Thị Lan Phương
- + Nhóm 6 (Tiêu chí C2, C5, D): Đ/c Đỗ Thành Nguyên

- Tổ Quản lý chất lượng tham mưu, căn cứ kế hoạch cải tiến của các nhóm xây dựng kế hoạch cải tiến toàn bệnh viện và là đầu mối phối hợp với các cá nhân, khoa/phòng liên quan triển khai theo đúng lộ trình đã đề ra nhằm nâng cao chất lượng bệnh viện và đảm bảo hài lòng và an toàn cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế trong quá trình khám, chữa bệnh

- Tăng cường vai trò của lãnh đạo các khoa phòng trong hoạt động nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

- Hoàn thiện, nâng cao cơ sở vật chất và trang thiết bị tại các khoa, phòng.

- Lập kế hoạch đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ trong Bệnh viện và lộ trình phát triển danh mục dịch vụ kỹ thuật.

- Ưu tiên phát triển hệ thống CNTT ứng dụng rộng rãi vào mọi hoạt động khám chữa bệnh nhằm giảm thời gian thao tác công việc, nâng cao khả năng quản lý, giảm thiểu sai sót.

- Xác định rõ vấn đề chưa hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế để đưa ra



những giải pháp thiết thực nhằm nâng cao sự hài lòng

- Định kỳ tổ chức họp Tổ CTCL bệnh viện để đánh giá tiến độ thực hiện, kịp thời đưa ra các giải pháp, kế hoạch để khắc phục; phát hiện các tồn tại, khó khăn mới để tháo gỡ và xây dựng có lộ trình thực hiện. Tăng cường kiểm tra giám sát, đánh giá việc thực hiện tiêu chí đã đề ra, điều chỉnh bổ sung kịp thời các hoạt động để đạt được mục tiêu.

- Các tiêu chí được giao cải tiến ngay trong năm 2024.

<b>Tiêu chí</b>	<b>Kết quả Năm 2023</b>		<b>Thực hiện Năm 2024</b>		<b>Chịu trách nhiệm thực hiện</b>	<b>Thời gian</b>
<b>C2.1</b>	16	3	19	4	Phòng KH-TC-ĐD	Hàng quý/2024
<b>C2.2</b>	16	4	17	5	Phòng KH-TC-ĐD	Hàng quý/2024
<b>C4.6</b>	15	3	16	4	Bộ phận TCKT Khoa KSNK	Năm 2024

Trên đây là Báo cáo kết quả tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế; đánh giá tiêu chí chất lượng dịch vụ chẩn đoán, điều trị, quản lý hen phế quản và bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính năm 2023 của Bệnh viện Phổi tỉnh Lai Châu

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế (b/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Mạnh Hùng**