

Số: /BC-BVĐK

Buôn Hồ, ngày 07 tháng 03 năm 2025

BÁO CÁO

Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát Hải lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024 tại Bệnh viện đa khoa thị xã Buôn Hồ

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Đắk Lắk.

Thực hiện Công văn số 719/SYT-NVYD ngày 20 tháng 02 năm 2025 của Sở Y tế tỉnh Đắk Lắk về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá CLBV và KSHL người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025

Bệnh viện đa khoa thị xã Buôn Hồ báo cáo các nội dung kiểm tra, đánh giá Chất lượng bệnh viện và khảo sát hải lòng người bệnh, nhân viên Y tế năm 2024 như sau:

1. Bộ tiêu chí kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2024:

Đơn vị đã đánh giá Bộ tiêu chí kiểm tra chất lượng năm 2024 với kết quả cụ thể như sau:

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 80/83 tiêu chí.
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 96%
- Tổng số điểm các tiêu chí áp dụng: 287 (Có hệ số: 305)
- Điểm trung bình của các tiêu chí: 3.55

Kết quả chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
Số lượng tiêu chí đạt	0	2	37	33	8	80
% tiêu chí đạt	0	2.5	46.25	41.25	10	100

2. Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16/11/2024

TT	Tiêu chuẩn	Kết quả đánh giá	
		Có	Không
I.	Tiêu chuẩn về cơ sở vật chất		
1.	Bệnh viện phải có địa điểm cố định.*	X	
2.	Bệnh viện phải có lối đi cho xe cứu thương ra vào khu vực cấp cứu.*	X	
3.	Các khoa, phòng, bộ phận chuyên môn:		
3.1.	Được bố trí phù hợp với chức	X	

	năng của từng bộ phận*		
3.2.	Bảo đảm kết nối về hạ tầng giao thông giữa các bộ phận chuyên môn thuận tiện cho việc khám bệnh, chữa bệnh, an toàn cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế.*	X	
4.	Có biển hiệu, sơ đồ và biển chỉ dẫn đến các khoa, phòng, bộ phận chuyên môn, hành chính.*	X	
5.	Có phương tiện vận chuyển cấp cứu trong và ngoài bệnh viện.*	X	
6.	Tiêu chuẩn về môi trường:		
6.1.	Có biện pháp xử lý chất thải sinh hoạt	X	
6.2.	Có biện pháp xử lý chất thải y tế	X	
7.	Tiêu chuẩn về an toàn bức xạ:		
7.1.	Có Giấy phép tiến hành công việc bức xạ.	X	
7.2.	Có văn bản phân công người chịu trách nhiệm về công tác an toàn bức xạ.	X	
7.3.	Nhân viên thực hiện công việc bức xạ có Chứng chỉ nhân viên bức xạ	X	
7.4.	Có trang bị liều kế cho nhân viên bức xạ.	X	
8.	Có điện, nước phục vụ hoạt động của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.	X	
	Ghi chú: Đối với các tiêu chuẩn đánh dấu *, chỉ cung cấp tài liệu chứng minh lại khi có sự thay đổi giữa 02 lần đánh giá.		
II.	Tiêu chuẩn về quy mô và cơ cấu tổ chức		
1.	Bệnh viện phải có cơ cấu tổ chức gồm các khoa: khám bệnh, lâm sàng, cận lâm sàng, khoa dược và các bộ phận phụ trợ.	X	
2.	Khoa khám bệnh phải có nơi tiếp đón, phòng cấp cứu,	X	

	phòng lưu, phòng khám, phòng thực hiện kỹ thuật, thủ thuật (nếu thực hiện các kỹ thuật, thủ thuật).		
3.	Khoa lâm sàng: a) Đối với bệnh viện đa khoa: có tối thiểu hai trong bốn khoa nội, ngoại, sản, nhi. b) Đối với bệnh viện chuyên khoa, bệnh viện y học cổ truyền, bệnh viện răng hàm mặt: có tối thiểu một khoa lâm sàng phù hợp với phạm vi hoạt động chuyên môn.	X	
4.	Khoa cận lâm sàng: có tối thiểu một phòng xét nghiệm và một phòng chẩn đoán hình ảnh. Riêng đối với bệnh viện chuyên khoa mắt nếu không có bộ phận chẩn đoán hình ảnh thì phải có hợp đồng hỗ trợ chuyên môn với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh đã được cấp giấy phép hoạt động có bộ phận chẩn đoán hình ảnh.	X	
5.	Khoa dược có các bộ phận: nghiệp vụ dược, kho và cấp phát, thống kê dược, thông tin thuốc và dược lâm sàng	X	
6.	Khoa dinh dưỡng; bộ phận dinh dưỡng lâm sàng; người phụ trách công tác dinh dưỡng; người làm công tác dinh dưỡng.	X	
7.	Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn; bộ phận kiểm soát nhiễm khuẩn; người làm công tác kiểm soát nhiễm khuẩn	X	
8.	Các bộ phận chuyên môn khác trong bệnh viện phù hợp với phạm vi hoạt động chuyên môn.	X	

9.	Các phòng, bộ phận để thực hiện các chức năng về kế hoạch tổng hợp, tổ chức nhân sự, quản lý chất lượng, điều dưỡng, tài chính kế toán, công nghệ thông tin, thiết bị y tế và các chức năng cần thiết khác.	X	
III.	Tiêu chuẩn về nhân sự		
1.	Người hành nghề được phân công công việc phù hợp với phạm vi hành nghề được cấp có thẩm quyền phê duyệt.	X	
2.	Người hành nghề được cập nhật kiến thức y khoa liên tục.	X	
IV	Tiêu chuẩn về thiết bị y tế		
1.	Thiết bị y tế để thực hiện kỹ thuật thuộc phạm vi hoạt động chuyên môn đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và có hồ sơ quản lý đối với các thiết bị đó.	X	
2.	Quy chế quản lý, sử dụng, kiểm tra, bảo dưỡng, bảo trì, sửa chữa, thay thế vật tư linh kiện, bảo quản thiết bị y tế tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh	X	
3.	Quy trình về sử dụng, vận hành, sửa chữa, bảo dưỡng đảm bảo chất lượng thiết bị y tế.	X	
4.	Thiết bị y tế thuộc danh mục phải kiểm định, hiệu chuẩn được kiểm định, hiệu chuẩn theo quy định.	X	
5.	Bộ phận và nhân sự thực hiện nhiệm vụ quản lý việc sử dụng, kiểm tra, bảo dưỡng, bảo trì, sửa chữa, kiểm định, hiệu chuẩn thiết bị y tế.	X	
V	Tiêu chuẩn về chuyên môn		
1.	Điều trị nội trú, tổ chức trực chuyên môn 24/24 giờ của tất	X	

	cả các ngày.		
2.	Quy trình khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú	X	
3.	Phổ biến, áp dụng và xây dựng quy trình chuyên môn về khám bệnh, chữa bệnh:		
3.1.	Phổ biến các quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh do Bộ Y tế hoặc bệnh viện ban hành.	X	
3.2.	Phổ biến các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị do Bộ Y tế hoặc bệnh viện ban hành.	X	
3.3.	Áp dụng các quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh do Bộ Y tế hoặc bệnh viện ban hành.	X	
3.4.	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị do Bộ Y tế hoặc bệnh viện ban hành	X	
3.5.	Tập huấn hoặc phổ biến hoặc có chỉ đạo về việc tuân thủ các quy định trong kê đơn thuốc	X	
4.	Quản lý chất lượng:		
4.1.	Thành lập hệ thống quản lý chất lượng	X	
4.2.	Quy chế hoạt động của hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện.	X	
4.3.	Kế hoạch/đề án cải tiến chất lượng chung của toàn bệnh viện cho năm hiện tại hoặc cho giai đoạn từ một đến ba năm tiếp theo.	X	
4.4.	Chỉ số chất lượng bệnh viện và kết quả đo lường.	X	
4.5.	Quản lý chất lượng xét nghiệm gồm: kế hoạch quản lý chất lượng xét nghiệm, xây dựng quy trình hướng dẫn, tập huấn cho nhân viên liên quan, đánh giá thực hiện kế hoạch quản lý chất lượng xét	X	

	nghiệm.		
4.6	Báo cáo sự cố y khoa.	X	
5.	Kiểm soát nhiễm khuẩn bao gồm: tổ chức, phân công nhiệm vụ; xây dựng quy trình.	X	

3. Bảng điểm chung tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định số 3652/QĐ-BYT

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đạt
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 30 điểm - Nhập thiếu: 10 điểm - Không nhập: 0 điểm	30 điểm	30 điểm
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 học: 50 điểm - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và thiếu bằng chứng minh học: 20 điểm - Không đạt một tiêu chuẩn bất kỳ: 0 điểm	50 điểm	50 điểm
		2.2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0 – Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 100 (ví dụ bệnh viện đạt mức 3.6 tương đương 360 điểm)	500 điểm	355 điểm
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế			
		3.1. Chỉ số tỷ lệ hài lòng	50 điểm	50

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đạt
		NB nội trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100, chia 2 (làm tròn)		
		3.2. Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB ngoại trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100, chia 2 (làm tròn)	50 điểm	50
		3.3. Chỉ số tỷ lệ hài lòng NVYT quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100, chia 2 (làm tròn)	50 điểm	50
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	Triển khai công tác hồi sức tích cực: - 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: 30 điểm - Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên: 10 điểm	30	10 điểm
5	Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế			
		Chuyển đổi số, phát triển CNTT, nâng cao chất lượng KCB		
		5.1. Đặt lịch hẹn khám - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ	30 điểm	0 điểm

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đạt
		người đến khám sử dụng dưới 50%: 10 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 50% đến 75%: 20 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 75% trở lên: 30 điểm		
		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 tuyến trên, tuyến dưới: 5 điểm - Phòng phẫu thuật, thủ thuật có phương tiện phục vụ hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa: 5 điểm - Có thực hiện hội chẩn từ xa, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa theo định kỳ ít nhất 1 lần trong 2 tuần: 10 điểm	20 điểm (tính tổng điểm các mục)	5 điểm
		5.3. Triển khai bệnh án điện tử - Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử: 30 điểm - Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50 module: 20 điểm - Trung bình, bắt đầu	30 điểm	0 điểm

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đạt
		triển khai áp dụng: 10 điểm - Kém, chưa triển khai: 0 điểm		
		5.4. Công tác chuyển đổi số, triển khai sở 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 - Có ki-ốt đăng ký khám bằng căn cước gắn chip điện tử: 5 điểm - Đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP: 5 điểm - Đảm bảo liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ: 5 điểm - Đã thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện: 5 điểm	20 điểm (tính tổng điểm các mục)	15 điểm
		5.5. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện + Đủ thuốc, vật tư y tế không bị gián đoạn nguồn cung: 30 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn dưới 2 tuần trong năm: 20 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn từ dưới 1 tháng trong	30 điểm	30 điểm

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đạt
		năm: 10 điểm + Có thiếu, bị gián đoạn từ 1 tháng trở lên: 0 điểm		
		5.6. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh a) Công khai giá: + Giá niêm yết công khai, in trên bảng treo, giấy, điện tử.., để tra cứu + Công khai mức chênh lệch (giữa giá theo yêu cầu và BHYT thanh toán) (10 điểm) b) Về phương án giá - Đối với dịch vụ do Bộ y tế quy định giá cụ thể: từ 01/11/2024 các cơ sở mới thực hiện Phương án giá và được cấp có thẩm quyền quyết định giá theo Điều 110 của Luật KBCB. Từ 01/11/2024 trở về trước thực hiện Thông tư số 21,22 (10 điểm) - Đối với dịch vụ KBCB theo yêu cầu: + Đã lập Hồ sơ phương án giá, tổ chức thẩm định để Thủ trưởng đơn vị Quyết định giá + Thực hiện kê khai giá KBCB theo yêu cầu đầy đủ (10 điểm) c) Việc chấp hành mức giá do cơ quan có thẩm	40 điểm	30 điểm

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đạt
		quyền, người có thẩm quyền quyết định: - Có thực hiện thu đúng giá niêm yết cho đúng đối tượng (10 điểm) Lưu ý: nếu đạt yêu cầu toàn bộ các nội dung trong 5.6 chấm 10 điểm, không đạt chấm 0 điểm		
		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%: 20 điểm + Số giường thực kê vượt trên 10% và đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, đạt yêu cầu để phê duyệt bổ sung giường bệnh: 10 điểm + Số giường thực kê vượt trên 10%, hồ sơ thiếu và chưa được phê duyệt: 0 điểm	20 điểm	20 điểm
		5.8. Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật + Báo cáo đúng thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 20 điểm + Báo cáo chậm thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 10 điểm + Không báo cáo, chậm	20 điểm	20 điểm

STT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đạt
		từ 1 tháng trở lên: 0 điểm		
6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	Rà soát việc cung cấp thông tin đầy đủ cho các văn bản sau: - Công văn số 567/KCB-QLCL&CĐT ngày 16/04/2024 vv Báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt: 10 điểm - Công văn số 1575/KCB-QLCL&CĐT ngày 27/9/2024 vv tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chất lượng cơ bản đối với bệnh viện: 10 điểm - Công văn số 1761/KCB-QLCL&CĐT 30/10/2024 vv Rà soát việc chấm ngày điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật: 10 điểm	30 điểm (tính tổng điểm 3 công văn)	10 điểm
TỔNG ĐIỂM			1000 điểm	725 điểm

Trên đây là báo cáo các nội dung kiểm tra, đánh giá Chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên Y tế năm 2024 tại bệnh viện đa khoa thị xã Buôn Hồ.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:
 - Sở Y tế Đắk Lắk;
 - Lưu: VT, KHTH.

Đỗ Xuân Lộc