

Số: M6 /TB-BVDLTW

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2024

THÔNG BÁO

Về kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện cuối năm 2023

Thực hiện Quyết định số 27/QĐ-BVDLTW ngày 05/01/2024 của Giám đốc bệnh viện về việc thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện cuối năm 2023; đoàn kiểm tra đã tiến hành rà soát, đánh giá chất lượng bệnh viện cuối năm 2023 vào ngày 10-11/01/2024, kết quả như sau:

1. Tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện cuối năm 2023

- 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: 315 (Có hệ số: 343)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 4,04

| Kết quả chung chia theo mức | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | Tổng số tiêu chí |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| Số lượng tiêu chí đạt: | 0 | 0 | 14 | 47 | 17 | 78 |
| % tiêu chí đạt: | 0 | 0 | 17,95 | 60,26 | 21,79 | 78 |

- So sánh với kết quả bệnh viện tự đánh giá chất lượng cuối năm 2022:

| | Cuối năm 2022 | Cuối năm 2023 |
|-------------------|---------------|---------------|
| Điểm trung bình | 4 | 4,04 |
| Số tiêu chí mức 1 | 0 | 0 |
| Số tiêu chí mức 2 | 0 | 0 |
| Số tiêu chí mức 3 | 14 | 14 |
| Số tiêu chí mức 4 | 50 | 47 |
| Số tiêu chí mức 5 | 14 | 17 |

2. Tóm tắt một số nội dung chính của hoạt động đánh giá chất lượng bệnh viện

Kết quả tự đánh giá chất lượng theo Bộ 83 tiêu chí chất lượng bệnh viện của bệnh viện cuối năm 2023 đạt 4,04 điểm, cao hơn so với kết quả cuối năm 2022 là 4,0.

Tổng điểm đánh giá cuối năm 2023 tăng điểm so với cuối năm 2022 do có 5 tiêu chí tăng 1 điểm, danh sách các tiêu chí tăng điểm cụ thể: B2.2, B3.2, C2.2,

C4.4, D2.4. Có 1 tiêu chí giảm 2 điểm là A1.2 do chưa thực hiện tiêu mục 18. Toàn bộ lối đi giữa các khối nhà trong bệnh viện có mái hiên che nắng, mưa.

3. Tự đánh giá các ưu điểm chính của bệnh viện

+ Kết quả đánh giá chất lượng cuối năm 2023 hầu như không chênh lệch nhiều so với kết quả đánh giá chất lượng cuối năm 2022.

Phần A: Hướng đến người bệnh

+ Bệnh viện luôn đảm bảo đảm bảo chất lượng phục vụ người bệnh và nâng cao hài lòng người bệnh, đẩy mạnh hoạt động chỉ dẫn tiếp đón người bệnh và chăm sóc khách hàng. Mặc dù bệnh viện đang trong thời gian xây sửa, cải tạo nhưng vẫn cố gắng tạo điều kiện cơ sở vật chất tốt nhất cho người bệnh. Bệnh viện cũng nhận được nhiều ý kiến tích cực và các phản ánh hài lòng của người bệnh qua các đợt khảo sát hài lòng và các cuộc họp hội đồng người bệnh.

Phần B: Phát triển nhân lực

+ Bệnh viện đã thực hiện nhiều giải pháp cải tiến môi trường làm việc tích cực, hiệu quả cho NVYT: Tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm, tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử, đoàn thanh niên tổ chức hoạt động dọn dẹp môi trường, trồng cây xanh, dán pano, áp phích tuyên truyền phòng chống tác hại thuốc lá, bệnh viện cũng tổ chức ngày hội thể thao được toàn bộ nhân viên hưởng ứng tích cực.

+ Ban lãnh đạo bệnh viện quan tâm và chăm lo cho đời sống của cán bộ nhân viên, đảm bảo chế độ đãi ngộ, lương thưởng ổn định, cán bộ nhân viên được đào tạo thường xuyên, liên tục để nâng cao trình độ chuyên môn.

Phần C: Hoạt động chuyên môn

+ Năm 2023, bệnh viện đã xây dựng và ban hành quy trình kỹ thuật, hướng dẫn chẩn đoán và điều trị mới cho chuyên ngành Da liễu, thực hiện tốt các hoạt động giám sát tuân thủ quy trình kỹ thuật định kỳ theo quy định.

+ Hoạt động chăm sóc người bệnh hiệu quả, người bệnh nội trú được chăm sóc chu đáo, tận tình, được giáo dục truyền thông về bệnh lý và tư vấn dinh dưỡng đầy đủ.

+ Hoạt động nghiên cứu khoa học luôn được bệnh viện duy trì thực hiện tốt, bệnh viện đã tổ chức thành công nhiều hội nghị chuyên ngành da liễu, hội nghị thẩm mỹ với nhiều bài báo cáo chất lượng.

Phần D: Cải tiến chất lượng

+ Bệnh viện đã triển khai xây dựng, cập nhật, chỉnh sửa các văn bản quản lý chất lượng của bệnh viện để góp phần nâng cao các hoạt động quản lý của các đơn vị, bên cạnh đó, để chuẩn hóa hệ thống quản lý chất lượng, bệnh viện cũng đã liên hệ với chuyên gia để triển khai, áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cho



các đơn vị phòng chức năng và trung tâm; tiêu chuẩn ISO 15189 cho 2 khoa xét nghiệm; Lean Six Sigma cho khoa Khám bệnh và Điều trị nội trú ban ngày.

4. Tự đánh giá các nhược điểm, các vấn đề tồn tại của bệnh viện

Bệnh viện tiếp tục hoàn thiện việc cải tạo, sửa chữa nhà Điều trị nên cơ sở vật chất chật chội, ảnh hưởng đến hoạt động điều trị nội trú cho người bệnh và hoạt động của một số khoa, phòng khác.

Cần đảm bảo tôn trọng quyền riêng tư cho người bệnh khi thực hiện các thủ thuật cần sự kín đáo, đẩy mạnh công tác theo dõi thông tin khám bệnh và thanh toán tiện lợi, minh bạch cho người bệnh bằng thẻ thông minh.

Tiếp tục hoàn thiện phần mềm quản lý khám chữa bệnh HIS, phần mềm bệnh án điện tử và thực hiện một số tiêu mục về CNTT như tự động thống kê thời gian khám trung bình và chờ đợi của người bệnh,...

5. Xác định các vấn đề ưu tiên quản lý chất lượng

Những vấn đề cần ưu tiên khắc phục của các khoa, phòng, trung tâm, giải pháp, lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng được gửi trong *Phụ lục đính kèm* theo thông báo này.

Đề nghị các khoa, phòng, trung tâm nghiên cứu và ưu tiên thực hiện bổ sung bằng chứng đối với các tiêu mục cam kết đã đạt trong tháng 1,2 năm 2024. Các vấn đề cần khắc phục trong năm 2024 cần được đưa vào kế hoạch cải tiến chất lượng của các khoa, phòng, trung tâm để triển khai thực hiện.

6. Kết luận, cam kết của bệnh viện cải tiến chất lượng

Bên cạnh công tác nâng cao chất lượng chuyên môn, cải tiến chất lượng cũng là một hoạt động góp phần không nhỏ hướng tới sự hài lòng của người bệnh và nâng tầm thương hiệu bệnh viện. Vì vậy, Ban Giám đốc bệnh viện rất quan tâm và cam kết sẽ tiếp tục duy trì, phát huy các kết quả đã đạt được và tiếp tục triển khai các hoạt động cải tiến trong thời gian tới nhằm liên tục nâng cao chất lượng bệnh viện.

Ngoài ra, cần tăng cường công tác giám sát, kiểm tra tiến độ thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng để tham mưu cho Ban Giám đốc nắm bắt và có chỉ đạo kịp thời cho các khoa, phòng, trung tâm./.

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng, trung tâm;
- Đoàn thanh niên;
- Công đoàn bệnh viện;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, QLCL.

