

BÁO CÁO
Kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023

Kính gửi: Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

Thực hiện Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023; Công văn số 118/KCB-QLCL&CDT ngày 24/01/2024 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2023;

Sở Y tế tỉnh Thanh Hóa chủ động triển khai Kế hoạch số 612/KH-SYT ngày 19/02/2024 về việc kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023 và đạt một số kết quả như sau:

1. Nội dung và cách thức tiến hành:

Thực hiện theo hướng dẫn tại Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023

2. Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện

2.1. Điểm trung bình chất lượng các bệnh viện

Theo hướng dẫn tại Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29/12/2023 về việc Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 và Công văn số 118/KCB-QLCL&CDT ngày 24/01/2024 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2023, Sở Y tế đã tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện cho 21 cơ sở khám, chữa bệnh theo theo 83 tiêu chí và đạt kết quả như sau:

(Có danh sách chi tiết kèm theo)

- Tuyến tỉnh: Bệnh viện Đa khoa tỉnh có mức điểm cao nhất (4.03), Bệnh viện Nội tiết có mức điểm thấp nhất (3.21), Bệnh viện Mắt có mức độ cải tiến chất lượng cao nhất (+3.65%), BVĐK KV Ngọc Lặc có mức độ cải tiến chất lượng thấp nhất (-6.69%).

- Tuyến huyện: BVĐK huyện Hà Trung có mức điểm cao nhất (3,72), BVĐK huyện Như Xuân có mức điểm thấp nhất (3.07), BVĐK huyện Hà Trung có mức độ cải tiến chất lượng cao nhất (+7.83%), BVĐK huyện Hậu Lộc có mức độ cải tiến chất lượng thấp nhất (-8.75%).

- Các Bệnh viện ngoài công lập: BVĐK Hợp Lực có mức điểm cao nhất (3.90), BVĐK ACA có mức điểm thấp nhất (2.55), BVĐK Hợp Lực có mức độ cải tiến chất lượng cao nhất (+8.33%), BVĐK ACA có mức độ cải tiến chất lượng thấp nhất (-4.14%).

- Đánh giá chung toàn tỉnh trong 21 đơn vị được kiểm tra 05 đơn vị có mức điểm cao nhất là: BVĐK tỉnh, BVĐK Hợp Lực, Bệnh viện Ung Bướu tỉnh, BVĐK huyện Hà Trung, BVĐK huyện Thiệu Hóa; 05 đơn vị có mức điểm thấp nhất đó là: BVĐK ACA, BVĐK Tâm Đức Cầu Quan, BVĐK huyện Như Xuân, BVĐK huyện Như Thanh, BVĐK huyện Thạch Thành.

- Các đơn vị có mức cải tiến tốt nhất là: BVĐK Hợp Lực có mức độ cải tiến chất lượng cao nhất (+8.33%), BVĐK Hà Trung (+7.83%), Bệnh viện Nội tiết có mức độ cải tiến chất lượng (+4.94%); tuy nhiên bên cạnh đó một số đơn vị mức cải tiến chất lượng giảm so với cùng kỳ như BVĐK huyện Hậu Lộc (-8.75%), BVĐK ACA (-4.14%), BVĐK Tâm Đức Cầu Quan (-3.47%).

2.2. Kết quả chất lượng bệnh viện phân theo tuyến

(So sánh số liệu 21 đơn vị được kiểm tra năm 2022 với 21 đơn vị kiểm tra năm 2023)

TT	Đơn vị được kiểm tra	Mức điểm TB năm 2022	Mức điểm TB năm 2023	So sánh cùng kỳ (%)
1	Toàn tỉnh	3.31	3.34	↑0.94
2	Tuyến tỉnh	3.57	3.64	↑1.87
3	Tuyến huyện	3.39	3.39	0
4	Ngoài công lập	3.14	3.17	↑0.85

Tuyến tỉnh có mức điểm trung bình là 3.64, tuyến huyện là 3.39, Khối ngoài công lập là 3.17 đều tăng so với năm 2023.

2.3. Điểm trung bình chất lượng bệnh viện toàn tỉnh theo các phần

(So sánh số liệu 20 đơn vị được kiểm tra năm 2022 với 20 đơn vị kiểm tra năm 2023)

TT	Nội dung	Mức điểm TB năm 2022	Mức điểm TB năm 2023	So sánh cùng kỳ
1	Phần A. Hướng tới người bệnh	3.62	3.62	0
2	Phần B. Phát triển nguồn nhân lực BV	3.50	3.58	↑ 0.08
3	Phần C. Hoạt động chuyên môn	3.33	3.27	↓ 0.06

4	Phần D. Hoạt động cải tiến chất lượng	2.89	2.84	↓ 0.05
5	Phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa	3.15	3.10	↓0.05

Tính trung bình toàn tỉnh phần A. Hướng tới người bệnh không có sự cải thiện, phần B. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện tăng nhẹ so với năm 2022; các phần C. Hoạt động chuyên môn, D. Hoạt động cải tiến chất lượng và phần E. Tiêu chí đặc thù chuyên khoa giảm so với cùng kỳ.

2.4. Đánh giá theo mức chất lượng bệnh viện

- Tuyên tỉnh: Trong 06 BV được kiểm tra vẫn còn BV có tiêu chí ở mức 1, cụ thể: BV Mắt, BV Nội còn 01 tiêu chí mức 1; tất cả các BV tuyên tỉnh còn tiêu chí mức 2, trong đó ít nhất là BVĐK tỉnh 01 tiêu chí, nhiều nhất là BVĐK KV Nghi Sơn 09 tiêu chí; BV Ung bướu có nhiều tiêu chí đạt mức 5 nhất là 14 tiêu chí.

- Tuyên huyện: Trong 12 đơn vị được kiểm tra có 05 đơn vị còn tiêu chí mức 1, trong đó BVĐK huyện Như Thanh có 03 tiêu chí, BVĐK huyện Nga Sơn và BVĐK huyện Như Xuân có 02 tiêu chí, BVĐK huyện Triệu Sơn và BVĐK huyện Cẩm Thủy mỗi đơn vị có 01 tiêu chí; tất cả các bệnh viện còn lại đều nhiều tiêu chí mức 2; tỷ lệ các tiêu chí đạt mức 4, mức 5 tuyên huyện còn thấp, trong đó BVĐK TP Thanh Hoá có nhiều tiêu chí mức 5 nhất là 07 tiêu chí, BVĐK huyện Hậu Lộc và BVĐK huyện Hà Trung có 06 tiêu chí, các BV Vĩnh Lộc, Thạch Thành, Cẩm Thủy, Như Xuân, Như Thanh không có tiêu chí đạt mức 5.

- Bệnh viện ngoài công lập: Trong 03 đơn vị được kiểm tra BVĐK ACA có 10 tiêu chí mức 1, BVĐK Tâm Đức Cầu Quan có 05 tiêu chí mức 1; BVĐK Hợp Lực có 08 tiêu chí mức 2 đồng thời là đơn vị có nhiều tiêu chí đạt mức 5 nhất là 16 tiêu chí.

3. Đánh giá công tác quản lý chất lượng của các đơn vị

3.1. Ưu điểm

- Hoạt động quản lý cải tiến chất lượng bệnh viện đã được lãnh đạo các đơn vị quan tâm đáng kể; các đơn vị đều có định hướng cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Đa số bệnh viện có quy trình tiếp đón bệnh nhân và cải tiến quy trình khám bệnh, từng bước đáp ứng hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Các dịch vụ phục vụ người bệnh tương đối đầy đủ, cơ sở vật chất đảm bảo. Hầu hết các đơn vị đều có tổ chức tập huấn và triển khai 5S, khoa phòng ngăn nắp, xanh, sạch, đẹp.

- Thực hiện khảo sát đánh giá sự hài lòng người bệnh theo quy định và nhập trên phần mềm của Bộ Y tế.

- Công tác quản lý hồ sơ bệnh án tương đối đầy đủ, khoa học, xây dựng quy trình kỹ thuật chuyên môn và phác đồ điều trị tại bệnh viện và các khoa.

- Hầu hết các bệnh viện đều có hệ thống máy tính kết nối mạng; áp dụng hệ thống mã hóa theo quy định của Bộ Y tế (theo ICD10); có các phân hệ phần mềm quản lý; có tóm tắt quy trình chuyên môn và thanh toán viện phí, BHYT.

3.2. Các vấn đề hạn chế, tồn tại

Bên cạnh việc đã có những cải tiến đáng kể trong công tác quản lý chất lượng bệnh viện vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

- Nhận thức về vai trò, ý nghĩa của công tác quản lý và cải tiến chất lượng bệnh viện, sự quan tâm của người đứng đầu đơn vị còn hạn chế. Một số bệnh viện chưa thực hiện tự kiểm tra đánh giá CLBV trên hệ thống của Bộ Y tế như: BVĐK Phúc Thịnh, BV Mắt Bắc Trung Nam.

- Đầu tư nguồn lực cho hoạt động quản lý và cải tiến chất lượng bệnh viện chưa thật đồng đều giữa các bệnh viện. Công tác quản lý chất lượng còn dàn trải, chưa đi vào chiều sâu. Chưa triển khai đầy đủ Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật theo Quyết định số 7482/QĐ-BYT, chưa xây dựng được các chỉ số đo lường chất lượng về chuyên môn, chất lượng dịch vụ theo Quyết định số 7051/QĐ-BYT.

- Hoạt động khảo sát ý kiến, đánh giá sự hài lòng của người bệnh chưa được quan tâm đúng mức và chưa được duy trì thường xuyên; phân tích tìm nguyên nhân không hài lòng của người bệnh chưa cụ thể.

- Số lượng, chất lượng và cơ cấu nhân lực một số bệnh viện chưa hợp lý, còn thiếu các chuyên khoa như Hồi sức cấp cứu, Gây mê, Sản, Nhi, PHCN, dinh dưỡng, kiểm soát nhiễm khuẩn ...

- Hoạt động chuyên môn:

+ Công tác dinh dưỡng tiết chế chưa được đầu tư, quan tâm đúng mức, thiếu cán bộ dinh dưỡng tiết chế, chưa xây dựng và cung cấp khẩu phần ăn bệnh lý; chưa đánh giá tình trạng dinh dưỡng của người bệnh; chưa tổ chức tư vấn cho người bệnh về kiến thức dinh dưỡng, hội chẩn dinh dưỡng, theo dõi chỉ số BMI cho người bệnh, ... Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn còn nhiều bất cập: nhân lực, hấp sấy tập trung chỉ đạt 25% đơn vị, chỉ có các bệnh viện tuyến tỉnh giám sát nhiễm khuẩn bệnh viện

+ Chưa có giải pháp quản lý, sắp xếp nhằm tránh nhầm lẫn thuốc có nguy cơ cao; một số đơn vị chưa xây dựng các tiêu chí để xây dựng danh mục thuốc bệnh viện; chưa xây dựng kế hoạch cụ thể và hướng dẫn về sử dụng thuốc cho NVYT toàn viện; chưa thực hiện việc cấp phát thuốc cho bệnh nhân tại khoa.

+ Việc triển khai kỹ thuật mới của các đơn vị tuyến huyện chưa được quan tâm đúng mức. Hệ thống báo cáo sự cố y khoa hoạt động chưa hiệu quả.

+ Đa số bệnh viện tuyến huyện tổ chức thực hiện về quản lý chất lượng xét nghiệm, nội kiểm, ngoại kiểm chưa đầy đủ chương trình theo quy định, chưa xây dựng được các văn bản, viết quy trình chuẩn và lưu trữ hồ sơ theo quy định.

4. Định hướng cải tiến và nâng cao chất lượng bệnh viện năm 2024

Trước những thách thức và yêu cầu trong công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới hiện nay, việc nâng cao chất lượng bệnh viện, nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và đảm bảo an toàn người bệnh được xem là nhiệm vụ hàng đầu của tất cả cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Đẩy mạnh hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng bệnh viện là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

4.1. Mục tiêu

Hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện ngành y tế tỉnh Thanh Hóa với những hoạt động thiết thực, đảm bảo lấy người bệnh làm trung tâm và nâng cao hoạt động quản lý, cải tiến chất lượng của các bệnh viện và các cơ sở khám, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa nhằm phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn, hiệu quả và an toàn hơn

4.2. Xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến

a) Củng cố và kiện toàn tổ chức bộ máy quản lý chất lượng: Hoàn thiện tổ chức, phương thức hoạt động của Hội đồng quản lý chất lượng để triển khai hiệu quả quản lý chất lượng bệnh viện phù hợp với tình hình thực tế và điều kiện của từng bệnh viện.

b) Đẩy mạnh công tác xây dựng, triển khai cải tiến chất lượng bệnh viện, xây dựng các kế hoạch, chương trình cải tiến và nâng cao chất lượng bệnh viện tập trung vào các tiêu chí ở mức 1, mức 2. Thiết lập hệ thống báo cáo, quản lý, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục theo Thông tư số 43/2018/TT-BYT ngày 26/12/2018 của Bộ Y tế hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh để nâng cao chất lượng và an toàn người bệnh. Xây dựng thí điểm một số chỉ số cơ bản đo lường chất lượng bệnh viện theo Quyết định số 7051/QĐ-BYT ngày 29/11/2016 của Bộ Y tế.

c) Đảm bảo và tăng cường cải tiến chất lượng chuyên môn, tập trung vào quan tâm đến quyền, lợi ích của người bệnh, luôn hướng đến sự hài lòng người bệnh. Chú trọng công tác kiểm soát nhiễm khuẩn và dinh dưỡng tiết chế, chất lượng xét nghiệm, tích cực triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, đẩy mạnh ứng dụng khoa học kỹ thuật triển khai phương pháp mới, kỹ thuật mới để nâng cao hiệu quả điều trị và chất lượng bệnh viện. Xây dựng Kho dữ liệu quy trình, phác đồ điều trị của Sở Y tế được tập hợp từ các quy trình, phác đồ điều trị của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh.

d) Đo lường và giám sát chặt chẽ việc thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện dựa vào bảng danh mục liệt kê các tiêu chí chất lượng ở mức 1, mức 2 và bảng phân công cụ thể cho từng khoa, phòng, bộ phận, cá nhân. Sơ kết, tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm công tác quản lý, cải tiến chất lượng bệnh viện.

4.3. Nâng cao năng lực hoạt động quản lý, cải tiến chất lượng

Đào tạo, tập huấn nâng cao năng lực hoạt động quản lý, cải tiến chất lượng cho đội ngũ cán bộ lãnh đạo và cán bộ được phân công làm công tác quản lý chất lượng của các bệnh viện, tiếp tục kiện toàn, thành lập tổ, phòng quản lý chất lượng các bệnh viện theo quy định tại Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013

của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện; nâng cao năng lực chuyên môn, an toàn người bệnh và xây dựng, giám sát chỉ số về chất lượng Bệnh viện.

4.4. Xây dựng giải pháp, lộ trình thời gian cải tiến

Các đơn vị cần xây dựng các giải pháp, lộ trình cải tiến chất lượng bệnh viện phù hợp với tình hình và điều kiện cụ thể từng bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện tỉnh Thanh Hóa năm 2023 và những định hướng cho năm 2024; đề nghị các đơn vị thực hiện cam kết cải tiến chất lượng bệnh viện, khắc phục tồn tại về mọi mặt hoạt động của đơn vị để chất lượng bệnh viện ngày càng được hoàn thiện./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Ban lãnh đạo Sở (để báo cáo);
- Bệnh viện Công lập và ngoài công lập;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY_{Phước HN (03)}.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Văn Cường

Phụ lục

Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023 do Đoàn của Sở Y tế
(Ban hành kèm theo báo cáo số /BC-SYT ngày /5/2024 của Sở Y tế)

TT	Cơ sở y tế	Điểm trung bình các tiêu chí năm 2023					
		Điểm trung bình chung	Trong đó:				
			Tiêu chí A	Tiêu chí B	Tiêu chí C	Tiêu chí D	Tiêu chí E
1	BVĐK tỉnh	4,03	3,95	4,43	3,97	3,91	
2	BVĐK Hợp Lực	3,90	4,42	3,93	4,00	2,73	3,00
3	BV Ung bướu	3,75	4,17	4,00	3,60	3,27	
4	BVĐK Hà Trung	3,72	3,89	3,93	3,71	3,73	3,00
5	BVĐK Thiệu Hóa	3,66	4,17	3,79	3,57	3,18	3,75
6	BV ĐK Hậu Lộc	3,65	3,89	4,00	3,63	2,91	3,50
7	BVĐK TP Thanh Hóa	3,60	3,79	4,29	3,43	3,36	3,25
8	BVĐK KV Ngọc Lặc	3,59	3,79	4,14	3,49	3,18	3,25
9	BVĐK Thọ Xuân	3,56	3,79	3,79	3,54	3,27	3,25
10	BVĐK KV Nghi Sơn	3,43	3,78	3,79	3,40	2,73	3,25
11	BV Mắt tỉnh	3,41	3,68	3,71	3,26	2,91	
12	BVĐK Cẩm Thủy	3,29	3,47	3,50	3,23	3,00	2,75
13	BVĐK Vĩnh Lộc	3,28	3,32	3,57	3,26	3,00	3,25
14	BVĐK Nga Sơn	3,27	3,44	3,21	3,23	3,09	3,00
15	BVĐK Thạch Thành	3,25	3,67	3,57	3,06	3,00	3,00
16	BVĐK Triệu Sơn	3,22	3,56	3,21	3,14	2,82	3,50
17	BV Nội tiết tỉnh	3,21	3,33	3,43	3,20	2,82	
18	BVĐK Như Thanh	3,13	3,33	3,64	2,89	3,09	3,00
19	BVĐK Như Xuân	3,07	3,39	3,43	2,91	2,73	2,75
20	BVĐK Tâm Đức Cầu Quan	3,06	3,28	3,29	2,80	3,18	3,25
21	BVĐK ACA	2,55	2,83	2,71	2,57	1,55	2,75