UBND THÀNH PHỐ CẦN THƠ **SỞ Y TẾ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 180/BC-SYT	*Cần Thơ, ngày 18 tháng 01 năm 2019*

BÁO CÁO

Kết quả công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng của người bệnh và hài lòng nhân viên y tế năm 2018

A.Thông tin chung:

Năm 2018 trên địa bàn thành phố Cần Thơ 29 bệnh viện, trong đó có 20 bệnh viện trực thuộc Sở Y tế; 04 Bệnh viện thuộc Bộ, ngành: Bệnh viện đa khoa Trung ương Cần Thơ, Bệnh viện Quân Y 121, Bệnh viện Công an thành phố và Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ và 05 Bệnh viện ngoài công lập.

Sở Y tế quản lý 20 bệnh viện bao gồm: 01 Bệnh viện Quân Dân Y thành phố, 12 Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa tuyến thành phố, 03 Bệnh viện đa khoa quận, huyện và 04 Trung tâm Y tế.

Về phân hạng bệnh viện: có 03 bệnh viện hạng I, 11 bệnh viện hạng II và 06 bệnh viện hạng III.

B. Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh và hài lòng nhân viên y tế

1. Đối với Đoàn tự kiểm tra, đánh giá của bệnh viện:

- Thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú theo mẫu phiếu số 1, 2 và khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3 tại phụ lục 2, Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế

- Nhập số liệu khảo sát trên phần mềm trực tuyến khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đường dẫn: http://chatluongbenhvien.vn.

- Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế trên nguyên tắc khách quan, trung thực, không ghi tên người điền phiếu.

2. Đối với Đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế:

Thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo hướng dẫn tại phụ lục 2, Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế.

- Đối với khảo sát hài lòng người bệnh nội trú: Khảo sát ít nhất 30 người bệnh nội trú, nếu lượt bệnh nhỏ hơn 30 thì khảo sát toàn bộ.

- Đối với khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú: Khảo sát ít nhất 30 người bệnh ngoại trú trong đợt kiểm tra.

- Đối với khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Khảo sát ngẫu nhiên 30 nhân viên y tế tại bệnh viện.

3. Kết quả đánh giá:

- *Về sự hài lòng chung của người bệnh ngoại trú qua khảo sát đạt tỷ lệ là* ***90,99%,*** *trong đó:*

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện tuyến thành phố là 87,35%

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện tuyến huyện là 92,03%

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện ngoài công lập là 93,59%

- *Về sự hài lòng chung của người bệnh điều trị nội trú qua khảo sát đạt tỷ lệ là* ***92,17%,*** *trong đó:*

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện tuyến thành phố là 86,29%

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện tuyến huyện là 93,56%

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện ngoài công lập là 96,67%

- *Về hài lòng chung của nhân viên y tế là* ***74,27%,*** *trong đó:*

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện tuyến thành phố là 78,39%

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện tuyến huyện là 61,68%

+ Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện ngoài công lập là 82,73%

C. Kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018:

1. Quá trình tổ chức thực hiện:

Căn cứ Quyết định số 6328/QĐ-BYT ngày 18 tháng 10 năm 2018 của Bộ Y tế 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 2018.

Ngày 01/11/2018, Sở Y tế ban hành công văn số 3490/SYT-NVY về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2018.

Ngày 06/11/2018, Giám đốc Sở Y tế ký quyết định thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018.

Từ ngày 20/11/2018 đến ngày 07/12/2018 Sở Y tế tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện

2-Kết quà đánh giá chung của các bệnh viện:

- Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện tiến hành đánh giá tại 25 bệnh viện. Kết quả Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2018 đạt kết quả như sau:

Số bệnh viện đạt chất lượng rất tốt	: 03
Số bệnh viện đạt chất lượng tốt	: 06
Số bệnh viện đạt chất lượng khá	: 16
Số bệnh viện đạt chất lượng trung bình	: 00
Số bệnh viện đạt mức chất lượng kém	: 00

- Các bệnh viện chuẩn bị tốt các bước phục vụ công tác kiểm tra bệnh viện như: thành lập đoàn tự kiểm tra, tiến hành tự kiểm tra, đánh gia ưu, khuyết điểm, hướng khắc phục những hạn chế của năm 2017.

- Phần lớn đơn vị thực hiện đạt và vượt các chỉ tiêu, công suất sử dụng giường bệnh tăng, tuân thủ và thực hiện tốt các quy chế chuyên môn, áp dụng các kỹ thuật mới, kỹ thuật cao vào điều trị.

- Một số bệnh viện đạt mức 4, mức 5 có triển khai tổ công tác xã hội, phòng quản lý chất lượng hoạt động hiệu quả.

- 100% Triển khai thành lập Ban chỉ đạo xây dựng Bệnh viện xanh-sạch-đẹp; Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, tiến tới sự hài lòng người bệnh; Quy tắc giao tiếp ứng xử.

- Công tác khám chữa bệnh BHYT được các đơn vị quan tâm, góp phần nâng nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của người.

- Cơ sở vật chất hầu hết các bệnh viện được đầu tư, sửa chữa và nâng cấp, cơ cấu nhân lực đảm bảo phục vụ nhiệm vụ được giao.

3. Các đặc điểm nổi bật về ưu, nhược điểm, tồn tại, thách thực:

3.1.Ưu điểm:

- Bệnh viện triển khai nhiều kỹ thuật mới, xây dựng quy trình kỹ thuật chuyên môn, phác đồ điều trị.

- Tuân thủ quy định bình bình bệnh án, toa thuốc, giám sát, kiểm tra kịp thời chấn chỉnh những sai sót.

- Công tác nghiên cứu khoa học, sáng kiến sáng chế được các bệnh viện quan tâm, đặc biệt các đề tài sáng kiến sáng chế có tính ứng dụng cao trong thực tiễn.

- Hệ thống cải tiến chất lượng bệnh viện có bước tiến bộ, hầu hết các bệnh viện đều có thành lập phòng hoặc tổ quản lý chất lượng bệnh viện, qua đó nắm bắt được những mặt mạnh, mặt yếu tham mưu lãnh đạo kịp thời uốn nắn, khắc phục.

- Tổ công tác xã hội trực tiếp tham gia hoạt động tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ người bệnh, người nhà người bệnh.

- Các bệnh viện tuyến quận, huyện nhận thức được tầm quan trọng của công tác BHYT đối với hoạt động của đơn vị, các bệnh viện đã có những động thái tích cực trong hạn chế vượt quỹ như hạn chế chuyển tuyến, quản lý tốt công tác khám chữa bệnh cho thuốc, chỉ định cận lâm sàng phù hợp.

- Áp dụng mô hình 5S trong sắp xếp khoa phòng nơi làm việc gọn gàng, ngăn nắp. Áp dụng mô hình báo động đỏ nội viện tại các bệnh viện tuyến thành phố.

- Công tác Điều dưỡng đã nhận được sự quan tâm của lãnh đạo các bệnh viện trong việc bổ nhiệm cán bộ, tạo điều kiện làm việc, quan tâm nâng cao trình độ, chuyên môn nghiệp vụ, cập nhật quy trình chăm sóc bệnh nhân.

- 100% Bệnh viện thực hiện quy trình 1313 của Bộ Y tế, thay đổi phong cách phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

- 100% bệnh viện ứng dụng công nghệ thông tin trong khám, chữa bệnh, đảm bảo kết nối và chuyển dữ liệu thanh toán về Cổng giám định của BHXH theo quy định.

3.2. Nhược điểm:

- Đề án phát triển bệnh viện còn một số bệnh viện chưa hoàn chỉnh, thiếu cập nhật, chưa có định hướng chuẩn bị nhân sự lãnh đạo kế thừa khi cần bổ nhiệm.

- Các hoạt động xét nghiệm chỉ đạt mức 3 hoặc 4 do chưa có sự quan tâm trong việc xây dựng các dữ liệu thống kê chia sẽ kinh nghiệm về xét nghiệm, chưa có bệnh nào nào áp dụng tiêu chuẩn ISO trong xét nghiệm

- Công tác khoa dinh dưỡng hoạt động chưa hiệu quả có nhiều đơn vị chỉ dừng lại ở tư vấn, giáo dục, việc cung cấp khẩu phần ăn bệnh lý chỉ được thực hiện ở những bệnh viện có quy mô lớn.

- Bệnh viện tuyến huyện bị vượt quỹ BHYT do chuyển tuyến cao, năng lực huyên môn hạn chế, thiếu sức thu hút bệnh nhân.

- Công tác chỉ đạo tuyến và chuyển giao kỹ thuật còn hạn chế, phần lớn các bệnh viện có kế hoạch, khảo sát thực trạng, chưa đánh giá hiệu quả của việc chuyển giao kỹ thuật.

- Một số bệnh viện chưa thường xuyên rà soát phạm vi chuyên môn kỹ thuật, chứng chỉ hành nghề cho phù hợp với năng lực chuyên môn của các khoa lâm sàng.

4. Định hướng ưu tiên cải tiến chất lượng:

- Xây dựng kế hoạch phấn đấu giảm các tiêu chí mưc 1, 1 và phấn đấu tăng dần các tiêu chí mức 4, 5

- Quan tâm công tác đào đạo, cơ cấu nhân lực theo tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế

- Cải tiến phong cách thái độ phục vụ, tiếp tục cải tiến quy trình khám, chữa bệnh

- Tổ chức các lớp đào tạo tập huấn về quản lý chất lượng bệnh viện

- Ưu tiên triển khai phát triển kỹ thuật mới trong chẩn đoán và điều trị

- Tiếp tục tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong khám, chữa bệnh, phấn đấu thực hiện bệnh án, điện tử, đặt lịch khám bệnh qua điện thoại, tin nhắn...

- Định kỳ đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.

5. Đề xuất, kiến nghị:

- Bộ Y tế tập huấn, hướng dẫn kỹ năng cho đoàn đánh giá chất lượng bệnh viện, đảm bảo thành viên đánh giá được tập huấn về chất lượng bệnh viện.

- Tổ chức cho các Sở Y tế và một số bệnh viện tham quan, học tập các bệnh viện thực hiện đạt tiêu chí quốc tế về chất lượng bệnh viện.

- Khen thưởng cho tập thể cá nhân tại các Sở Y tế và bệnh viện đã có những đóng góp tích cực, tiêu biểu triển khai thực hiện và đánh giá chất lượng bệnh viện hàng năm.

(Đính kèm các phụ lục các kết quả)

Nơi nhận:
- Cục Quản lý Khám, chữa bệnh- Bộ Y tế;
- Ban Giám đốc SYT;
- Các Phòng chức năng SYT;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Các Bệnh viện ngoài công lập;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Người ký: Sở Y tế thành phố Cần Thơ
Email: soyte@cantho.gov.vn
Cơ quan: UBND thành phố Cần Thơ
Thời gian ký: 18.01.2019 14:10:48 +07:00

Cao Minh Chu

PL1. Kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng năm 2018

TT	ĐƠN VỊ	SỐ TIÊU CHÍ ĐẠT TRONG CÁC MỨC					Điểm TB	Số điểm	Số TC áp dụng
		M1	M2	M3	M4	M5			
1	**BVĐK Thành phố**			8	31	**40**	4,41	348	79
2	BV Ung bướu		2	26	**42**	9	3,73	295	79
3	BV Nhi đồng			12	**55**	13	4,00	321	80
4	BV Tai Mũi Họng		1	**43**	29	5	3,48	272	78
5	BV Phụ sản			6	**41**	36	4,38	362	83
7	BV Lao và Bệnh phổi		5	34	**35**	4	3,45	272	78
6	BV Y học cổ truyền			24	**47**	7	3,78	295	78
8	BV Mắt-Răng Hàm Mặt	1	5	**53**	16	3	3,14	249	78
9	BV Da liễu		9	**47**	23		3,19	251	79
10	BV Tâm thần	1	10	**41**	21	5	3,21	253	78
11	BV Huyết học truyền máu	1	8	**39**	28	2	3,29	256	78
12	BV Tim mạch		4	**39**	33	2	3,38	267	78
13	BV Quân Dân y	2	22	**42**	16		2,84	236	82
14	BVĐK Thốt Nốt		3	28	**49**	3	3,61	301	83
15	BVĐK Ô Môn		1	**41**	36	5	3,52	294	83
16	BVĐK Vĩnh Thạnh		9	**42**	30	1	3,24	269	82
17	TTYT Cái Răng	8	20	**45**	8	1	2,69	220	82
18	TTYT Bình Thủy	3	25	**38**	15		2,76	227	81
19	TTYT Phong Điền	1	12	**48**	18	3	3,11	256	82
20	TTYT Thới Lai		2	**41**	27	12	3,57	295	82
21	**BV Quốc tế Phương Châu**			4	20	**58**	4,63	382	82
22	**BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long**		1	6	20	**55**	4,57	375	82
23	BVĐK Tâm Minh Đức	13	31	**34**	3		2,35	189	81
24	BV Mắt Sài Gòn-Cần Thơ	4	21	**38**	11	4	2,84	224	78
25	BVĐK Hòa Hảo Meddic Cần Thơ	7	18	**32**	19	2	2,86	225	78

PL2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2018

TT	ĐƠN VỊ	HLNB NGOẠI TRÚ (%)	HLNB NỘI TRÚ (%)	HL NHÂN VIÊN (%)
I	**Tỷ lệ hài lòng chung bệnh viện tuyến thành phố**	**87,35**	**86,29**	**78,39**
1	BVĐK Thành phố	86,21	100,00	96,67
2	BV Ung bướu	42,29	47,17	61,02
3	BV Nhi đồng	93,33	80,00	43,33
4	BV Tai Mũi Họng	100,00	92,00	70,00
5	BV Phụ sản	100,00	100,00	96,67
6	**BV Lao và Bệnh phổi**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
7	**BV Y học cổ truyền**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
8	BV Mắt-Răng Hàm Mặt	88,00	94,74	70,00
9	BV Da liễu	82,76	76,67	75,00
10	BV Tâm thần	70,00	96,67	63,00
11	BV Huyết học truyền máu	100,00	83,33	70,00
12	BV Tim mạch	83,33	96,67	86,67
13	BV Quân Dân y	89,66	54,55	86,67
II	**Tỷ lệ hài lòng chung bệnh viện tuyến quận, huyện**	**92,03**	**93,56**	**61,68**
14	BVĐK Thốt Nốt	96,67	100,00	96,67
15	**BVĐK Ô Môn**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
16	BVĐK Vĩnh Thạnh	92,31	90,00	42,86
17	TTYT Cái Răng	95,00	86,70	33,33
18	TTYT Bình Thủy	76,92	100,00	27,59
19	TTYT Phong Điền	96,70	86,20	98,00
20	TTYT Thới Lai	86,60	92,00	33,33
III	**Tỷ lệ hài lòng chung bệnh viện ngoài công lập**	**93,59**	**96,67**	**82,73**
21	**BV Quốc tế Phương Châu**	**100,00**	**100,00**	**100,00**
22	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	96,67	100,00	72,00
23	BVĐK Tâm Minh Đức	88,89	90,00	75,00
24	BV Mắt Sài Gòn-Cần Thơ	85,71		66,67
25	BVĐK Hòa Hảo Medic Cần Thơ	96,67		100,00
	Tỷ lệ chung	**90,99**	**92,17**	**74,27**