

## BÁO CÁO

V/v công bố kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện – 6 tháng đầu năm 2024.

Trong 6 tháng đầu năm 2024 đội ngũ viên chức, người lao động tại bệnh viện tích cực duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng. Tất cả các khoa phòng không ngừng củng cố các quy trình chất lượng trong hoạt động khám chữa bệnh và phục vụ người dân.

### I- ĐIỂM MẠNH:

#### 1. Hướng đến người bệnh:

- Bệnh viện triển khai kế hoạch An toàn người bệnh đến các khoa phòng thực hiện, có bản tin an toàn và thường xuyên thông tin đến người bệnh.

- Để đảm bảo an toàn cho người dân khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện, tại các cổng bệnh viện tăng cường nhân viên hướng dẫn, đón tiếp, phân luồng. Gắn thêm các bảng biểu chỉ dẫn đường đi trong bệnh viện. Đa dạng hóa nhiều hình thức thu nhận ý kiến người bệnh và người nhà qua Đơn vị Chăm sóc khách hàng, hộp thư góp ý, website, phiếu khảo sát, phiếu góp ý, điện thoại đường dây nóng, ki ốt,... và triển khai chương trình lắng nghe ý kiến của người bệnh đã ra viện. Từ những ý kiến của người bệnh, bệnh viện đã cải thiện tốt hơn về cơ sở vật chất, giảm thời gian người bệnh chờ nhận thuốc tại các quầy bán thuốc, rút ngắn thời gian người bệnh chờ khám, điều trị.

- Bệnh viện tiếp tục phát triển chuyên môn, quy trình kỹ thuật phục vụ người bệnh như: Đảm bảo thời gian trung bình các trường hợp đột quỵ cấp từ lúc vào khoa Cấp cứu đến khi được cho chỉ định chẩn đoán hình ảnh sọ não trong vòng 16 phút, triển khai phòng khám chuyên hô hấp và phòng đo chức năng hô hấp tại tầng 3 khu vực phòng khám VIP – Doanh nhân, thành lập trung tâm huấn luyện nội soi, triển khai thêm các dịch vụ tiện ích khám, điều trị trong ngày.

- Bệnh viện thường xuyên duy trì và phát động đổi mới phong cách, thái độ phục vụ người bệnh của nhân viên y tế. Người bệnh thực sự là khách hàng khi đến khám hoặc nằm viện trong một môi trường thân thiện với cơ sở vật chất tiện nghi, thuận tiện, đảm bảo quyền và lợi ích cho người bệnh.

#### 2. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện:

- Bệnh viện không ngừng đầu tư tập trung cho công tác đào tạo, nâng cao trình độ cho bác sĩ, điều dưỡng phục vụ cho người bệnh, tạo môi trường làm việc thoải mái cho nhân viên.

- Duy trì, tổ chức tập huấn quản lý chất lượng cho đội ngũ lãnh đạo, quản lý và mạng lưới quản lý chất lượng.

### 3. Hoạt động chuyên môn:

- Bác sĩ, điều dưỡng được nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng tay nghề, giao tiếp, ứng xử để phục vụ người bệnh đạt hiệu quả hơn.

- Bệnh viện đã triển khai 50 đề án cải tiến chất lượng gồm nhiều lĩnh vực như: Quy trình khám chữa bệnh, ứng dụng công nghệ số trong các hoạt động quản lý, các kỹ thuật mới, an toàn người bệnh.

### 4. Hoạt động cải tiến chất lượng:

- Tổ chức triển khai đánh giá Tiêu chuẩn chất lượng bệnh viện mỗi tháng/ lần.

- Tất cả các khoa phòng trong toàn bệnh viện đều xây dựng đề án cải tiến chất lượng.

- Bệnh viện duy trì tốt triển khai Bộ chỉ số chất lượng với 17 chỉ số.

- Bệnh viện duy trì tổ chức kiểm tra, đánh giá tuân thủ quy trình tại các khoa phòng, cải tiến quy trình thường xuyên.

### 5. Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện:

Triển khai Tiêu chí chất lượng bệnh viện đã nâng cao chất lượng điều trị, chăm sóc và phục vụ người bệnh với kết quả :

- Kết quả Sờ Y tế đánh giá năm 2023 : 4,77/5 điểm.

- Bệnh viện tự đánh giá năm 2023: Mức 1 đạt 0%, mức 2 đạt 0%, mức 3: đạt 2.53% ; mức 4 đạt 17.72%; mức 5 đạt 79.75% và điểm trung bình là 4,76/5 điểm.

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh (SYT khảo sát năm 2023) : 100%.

- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế (SYT khảo sát năm 2023) : 98,11%.

## II- KHÓ KHĂN, TỒN TẠI:

Cơ sở vật chất tại khu B và khu C cần được nâng cấp, cải tạo, sửa chữa để đáp ứng nhu cầu nằm điều trị của người bệnh.

## III- BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC:

- Tiếp tục cải thiện cơ sở vật chất để đáp ứng nhu cầu dịch vụ phục vụ cho người bệnh và người nhà người bệnh.

- Tiếp tục tăng cường công tác cải cách hành chính, cải tiến chất lượng trong toàn bệnh viện.



BS. CKII NGÔ THỊ CẨM HOA

#### \* Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng công bố (1 bản photo);
- Lưu VT- QLCL.