SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC KHUYẾN CÁO SỞ Y TẾ NĂM 2023

I. Các vấn đề ưu tiên CTCL của năm 2023:

Qua kết quả hoạt động năm 2022, kết quả kiểm tra bệnh viện, tình hình dịch bệnh và định hướng phát triển của bệnh viện, HĐQLCL xác định các vấn đề ưu tiên cải tiến trong năm 2023 như sau:

1. Củng cố hệ thống điều trị, tiếp tục phát huy nhiệm vụ là bệnh viện tuyến cuối như tiêm ngừa, tiếp nhận điều trị các bệnh nhân truyền nhiễm như sốt xuất huyết, nhiễm trùng huyết, viêm gan, HIV/AIDS và các bệnh dịch mới nổi khác.
2. Hoạt động tuân thủ phác đồ, xét nghiệm, kê đơn, quy trình điều trị, quy định BHYT, hạn chế sự cố y khoa và mang lại hiệu quả điều trị cao nhất, tiết kiệm chi phí.
3. Đẩy mạnh áp dụng giải pháp mới, kỹ thuật mới trong chẩn đoán, điều trị, chăm sóc. Chú trọng áp dụng CNTT vào cải tiến quy trình khám chữa bệnh rút ngắn thời gian khám bệnh; thanh toán không dùng tiền mặt, trả kết quả xét nghiệm qua app và các hoạt động quản lý bệnh viện khác.
4. Cơ sở vật chất xuống cấp do sử dụng lâu đời, các dự án xây dựng mới chưa được triển khai nên chỉ có các sửa chữa nhỏ chưa đảm bảo thuận tiện cho người bệnh và nhân viên y tế.
5. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế cần được cải thiện đặc biệt là công tác hướng dẫn, chăm sóc, tư vấn cho bệnh nhân, thân nhân. Đẩy mạnh công tác khảo sát hài lòng, tiếp nhận phản ánh, góp ý thu thập, phân tích các phản ánh nhằm xác định các mặt tồn tại và xây dựng các biện pháp khắc phục.

II. Mục tiêu:

Rà soát nội dung các khuyến cáo CTCL của SYT TP.HCM. Phổ biến nội dung các khuyến cáo cho nhân viên bệnh viện. Phân công các đơn vị triển khai thực hiện. Theo dõi, đánh giá và khắc phục kịp thời các điểm còn yếu kém.

III. Danh sách các khuyến cáo và phân công thực hiện

STT	Tên khuyến cáo	Ngày ban hành	Phụ trách
1	Khuyến cáo an toàn triển khai các hoạt động **an toàn người bệnh** tại các bệnh viện	13/05/2014	Phòng QLCL
2	Khuyến cáo triển khai **phác đồ điều trị** và tăng cường vai trò của hội đồng thuốc và điều trị tại các bệnh viện	28/05/2014	Phòng KHTH
3	Khuyến cáo triển khai hoạt động đảm bảo **an ninh trật tự** tại các bệnh viện	18/08/2014	Phòng HCQT
4	Khuyến cáo tăng cường ứng dụng **công nghệ thông tin** tại khoa khám bệnh của bệnh viện	15/10/2014	Phòng CNTT
5	Khuyến cáo triển khai các hoạt động làm **giảm bức xúc của người bệnh** khi tai biến điều trị xảy ra tại bệnh viện	02/04/2015	Phòng CTXH

6	Khuyến cáo tăng cường triển khai hoạt động **quản lý kê đơn** và tuân thủ phác đồ điều trị tại các bệnh viện	07/05/2015	Phòng KHTH
7	Khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động làm **giảm than phiền, bức xúc và tăng hài lòng của người bệnh** tại các bệnh viện	11/05/2015	Phòng CTXH
8	Khuyến cáo an toàn triển khai các hoạt động an toàn người bệnh trong **sản khoa** tại các bệnh viện	22/06/2015	Không áp dụng
9	Khuyến cáo an toàn triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng **xét nghiệm** tại các bệnh viện	22/06/2015	Khoa Xét nghiệm
10	Khuyến cáo nâng cao chất lượng quản lý bệnh viện về hoạt động **KCB BHYT**	01/04/2016	Phòng KHTH
11	Khuyến cáo **xây dựng văn hóa an toàn** người bệnh tại các bệnh viện	12/05/2016	Phòng QLCL
13	Khuyến cáo triển khai các **dịch vụ tiện ích** cho người bệnh và thân nhân người bệnh tại các bệnh viện	24/08/2016	Phòng CTXH
12	Khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động an toàn người bệnh trong **phẫu thuật**	25/08/2016	Phòng QLCL
14	Khuyến cáo đẩy mạnh ứng dụng **công nghệ thông tin** trong quản lý bệnh viện hướng đến xây dựng bệnh viện thông minh	22/09/2016	Phòng CNTT
15	Khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động đảm bảo **an toàn cho nhân viên y tế** tại các bệnh viện	04/10/2016	Phòng QLCL
16	Khuyến cáo tăng cường **quy trình báo động đỏ**	06/10/2016	Phòng KHTH
17	Khuyến cáo nâng cao chất lượng hoạt động **dinh dưỡng, tiết chế** trong bệnh viện	22/03/2017	Khoa Dinh dưỡng
18	Khuyến cáo tăng cường triển khai hoạt động **quản lý sử dụng kháng sinh** hợp lý tại các bệnh viện	20/06/2017	Khoa Dược
19	Khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động đảm bảo an toàn người bệnh trong **sử dụng trang thiết bị y tế** tại các cơ sở khám, chữa bệnh	27/06/2017	Phòng VTTBYT
20	Khuyến cáo triển khai hiệu quả hoạt động **Dược lâm sàng** tại các Bệnh viện	07/10/2017	Khoa Dược
21	Khuyến cáo tăng cường triển khai hoạt động **an toàn truyền máu** tại các BV	13/11/2017	Khoa Xét nghiệm
22	Tăng cường hiệu quả hoạt động của **phòng quản lý chất lượng** bệnh viện	24/9/2018	Phòng QLCL
23	Khuyến cáo triển khai các hoạt động nâng cao **năng lực cấp cứu** của các bệnh viện và các cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn thành phố	21/5/2019	Phòng KHTH

24	Tăng cường công tác quản lý **DMKT** tại các cơ sở KCB trên địa bàn TP.HCM	11/3/2019	Phòng KHTH
25	Khuyến cáo đẩy mạnh hoạt động **chuyển đổi số** hướng đến xây dựng bệnh viện thông minh	07/4/2023	Phòng CNTT

IV. Kết quả thực hiện

1. Các điểm đạt được:

- Điểm tích cực trong năm 2023 là BVBNĐ tiếp tục lồng ghép phong trào nghiên cứu khoa học/sáng kiến cải tiến vào công tác cải tiến chất lượng. Các khoa/phòng đã căn cứ vào tình hình hoạt động thực tế để lồng ghép sáng kiến cải tiến vào xây dựng các kế hoạch cải tiến chất lượng phù hợp và hiện đang áp dụng hiệu quả.
- Quy trình khám bệnh được điều chỉnh phù hợp với tình hình mới. Thời gian khám bệnh được rút ngắn và đạt mục tiêu đề ra. Dự án không dùng tiền mặt đã triển khai thẻ thanh toán tại khoa Khám bệnh và Khám bệnh theo yêu cầu. Hệ thống màn hình chờ tiếp nhận, trụ rút số thứ tự, trụ thanh toán triển khai hoạt động tại khoa khám bệnh và khoa khám bệnh theo yêu cầu. App đăng ký khám bệnh, thông tin lấy số thứ tự, trả kết quả xét nghiệm lưu toa thuốc, … áp dụng trên các thiết bị di động.
- Công tác khảo sát sự hài lòng người bệnh, khảo sát sự hài lòng nhân viên được nghiêm túc thực hiện các báo cáo được phổ biến công khai làm cơ sở cho việc cải tiến chất lượng khám chữa bệnh theo quy định của Bộ Y Tế. Tỉ lệ người bệnh hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú đạt trên 90%. Khảo sát trải nghiệm người bệnh điều trị nội trú đã triển khai đạt kết quả tốt trên 95%. Bệnh viện đã áp dụng quy định khảo sát thực hiện dịch vụ với kết quả đạt ở mức tốt. Khảo sát hài lòng nhân viên y tế được thực hiện định kỳ mỗi quý. Kết quả trung bình tăng dần từ quý 1 (4.39) đến quý 4 (4.40) cao hơn năm 2022.
- Đường dây nóng bệnh viện, đường dây nóng giám đốc được niêm yết công khai, hoạt động 24/24, tiếp nhận tất cả các thông tin phản ánh về thái độ tiếp xúc, quy trình khám bệnh, … 100% phản ánh, khiếu nại qua các kênh tiếp nhận như đường dây nóng, đường dây chăm sóc khách hàng 19007297, hộp thư điện tử, họp hội đồng người bệnh, thùng thư góp ý hay phản ánh trực tiếp liên quan đến chất lượng cung cấp dịch vụ đều được giải quyết và xử lý kịp thời. Số lượng thư khiếu nại nặc danh giảm nhiều so với các năm trước. Kế hoạch tăng cường giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế với người bệnh được đẩy mạnh với 100% khoa/phòng đăng ký tham gia. BVBNĐ đã tổ chức các buổi hội thảo nhằm trao đổi, đề ra các biện pháp nâng cao vấn đề y đức trong khám chữa bệnh do các chuyên gia về tâm lý hướng dẫn. BVBNĐ cũng đã triển khai theo dõi tình hình phản ánh của người dân qua Cổng thông tin 1022 theo chỉ đạo của UBND TPHCM. Trong năm 2023 bệnh viện nhận được nhiều lời khen ngợi của bệnh nhân và thân nhân điều trị tại bệnh viện.
- Hội đồng QLCL triển khai kế hoạch đánh giá tiêu chí bệnh viện an toàn hàng tháng, đánh giá chất lượng bệnh viện theo từng quý, 6 tháng và cả năm theo quy định. Kết quả tự đánh giá chất lượng đạt mức 4.42 (cao hơn năm 2021 là 4.31 và năm 2022 là 4.33). Tham gia Hội nghị "Y tế thông minh" do SYT TP.HCM tổ chức, Giải Thành tựu y khoa, Hội nghị Chất lượng Việt Nam do BYT tổ chức ngày 19/12/2023 bệnh viện đạt giải 3 poster.

2. Các điểm cần khắc phục:

- Nhân sự quản lý của bệnh viện thay đổi nhiều dẫn đến thành phần các hội đồng chuyên môn của bệnh viện, mạng lưới nhân sự xáo trộn nên cũng ảnh hưởng đến công tác CTCL của năm 2023.
- Một số khoa/phòng xác định được vấn đề ưu tiên cần cải tiến trong năm 2023 chưa sát hợp với tình hình thực tế của đơn vị, chưa có đề án cải tiến chất lượng cũng như sáng kiến cải tiến.
- Người bệnh còn phàn nàn về cơ sở vật chất của bệnh viện

Nhìn chung, BVBNĐ đã áp dụng các khuyến cáo của SYT TP.HCM vào các hoạt động cải tiến chất lượng của bệnh viện thể hiện qua kế hoạch năm, tháng và hàng tuần của bệnh viện và các khoa/phòng. Nội dung các khuyến cáo đã giúp cho BVBNĐ nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cũng như cung cấp dịch vụ cho người bệnh đạt được mục tiêu đề ra của kế hoạch. Trong năm 2024, BVBNĐ sẽ tiếp tục duy trì việc áp dụng các khuyến cáo vào tất cả các hoạt động của bệnh viện.

Ngày 5 tháng 01 năm 2024

Người báo cáo	**Giám đốc**
BS. VÕ MINH QUANG	Nguyễn Thành Dũng