

Số: /BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày tháng 01 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024- 2025

Kính gửi: Sở Y tế Khánh Hòa.

Thực hiện Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024- 2025.

Thực hiện Công văn số 5530/SYT-NVYD ngày 04/12/2024 của Sở Y tế Khánh Hòa về việc triển khai Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16/11/2024 của Bộ Y tế và Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế.

Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 như sau:

I. KẾT QUẢ CHI TIẾT CÁC NỘI DUNG

1. Nội dung 1: Nhập thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện (30 điểm)

Các bộ phận liên quan đã nhập đầy đủ số liệu hoạt động của bệnh viện năm 2024 trên phần mềm trực tuyến theo yêu cầu của Bộ Y tế. **Đơn vị tự chấm 30 điểm. (Đính kèm phụ lục các báo cáo).**

2. Nội dung 2: Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện (550 điểm)

- Đơn vị đã xây dựng Kế hoạch triển khai đánh giá Bộ Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (ban hành kèm theo Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16/11/2024) và tiến hành tự chấm điểm, nhập đầy đủ thông tin và đầy đủ bằng chứng minh họa các tiêu chuẩn lên trên phần mềm. **Đơn vị tự chấm 50 điểm.**

- Đơn vị đã thực hiện tự kiểm tra, đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0 ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016), kết quả như sau: Số điểm tự chấm 292 điểm (có hệ số 308), trung bình điểm đạt **3.623529**. **Tương đương với kết quả quy đổi: $3.623529 \times 100 = 362.3529$ điểm.**

Đồng thời, đơn vị đã thực hiện nhập dữ liệu lên phần mềm [www.qlbv.vn/ktbv](http://www qlbv vn/ktbv) theo như yêu cầu của Bộ Y tế.

(Đính kèm phụ lục các báo cáo).

3. Nội dung 3: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế (150 điểm)

- Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện của đơn vị tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh, người nhà đến khám và điều trị tại trung tâm với số phiếu theo yêu cầu là: 30 người bệnh ngoại trú (tỷ lệ hài lòng chung 100% **tương đương 50 điểm**), 30 người bệnh nội trú (tỷ lệ hài lòng chung 100% **tương đương 50 điểm**). Thực hiện khảo sát bằng hình thức quét mã QR.

- Trong năm 2024, đơn vị đã thực hiện khảo sát toàn bộ nhân viên y tế (khuyết danh) và nhập phiếu khảo sát lên phần mềm <https://chatluongbenhvien.vn> với số lượng 140 phiếu. Tỷ lệ hài lòng chung của NVYT là 98.75% **tương đương 49.37 điểm**.

Tổng điểm đơn vị tự chấm ở nội dung 3 là 149.37 điểm.

4. Nội dung 4: Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực (30 điểm)

Đơn vị đã có khoa Cấp cứu- HSTC- CD; có 01 Bác sỹ CKI hồi sức cấp cứu và 02 Bác sỹ được đào tạo về Hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên. Đơn vị tự chấm **10 điểm**.

5. Nội dung 5: Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế (210 điểm)

a. Đặt lịch hẹn khám (30 điểm)

Đơn vị đã triển khai thực hiện đặt lịch hẹn khám chữa bệnh trực tuyến thông qua Website đơn vị, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%. Đơn vị tự chấm **10 điểm**.

b. Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa (20 điểm)

Đơn vị có hạ tầng phục vụ hội chẩn từ xa, có kết nối với tuyến trên, tuyến dưới. Đơn vị tự chấm **5 điểm**.

c. Triển khai bệnh án điện tử (30 điểm)

Đơn vị đang trong giai đoạn bắt đầu triển khai áp dụng Bệnh án điện tử. Đơn vị tự chấm ở mức trung bình với **10 điểm**.

d. Công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, chuyển viện, hẹn khám lại các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ (20 điểm)

- Đơn vị có ki-ốt đăng ký khám bằng căn cước gắn chip điện tử. **Tự chấm 5 điểm**

- Đơn vị đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP. **Tự chấm 5 điểm**

- Đơn vị bảo đảm liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ. **Tự chấm 5 điểm**

- Trong năm 2024, không có trường hợp tử vong tại đơn vị. **Tự chấm 5 điểm**

e. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện (30 điểm)

Đơn vị cung ứng đủ thuốc, vật tư y tế không bị gián đoạn. **Đơn vị tự chấm 30 điểm**

f. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh (40 điểm)

- Công khai giá: Đơn vị niêm yết công khai giá, in trên bảng treo, giấy điện tử,... để thuận tiện tra cứu. **Đơn vị tự chấm 10 điểm**

- Về lập phương án giá: Từ 01/11/2024 trở về trước đơn vị thực hiện theo Thông tư 21, 22. Từ 01/11/2024 đơn vị đã lập Phương án giá trình HĐND tỉnh phê duyệt. **Đơn vị tự chấm 10 điểm**

- Đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu: Đơn vị không có dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu.

- Việc chấp hành mức giá do cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền quyết định: Đơn vị thực hiện thu đúng giá niêm yết cho đúng đối tượng. **Đơn vị tự chấm 10 điểm**

g. Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực (20 điểm)

Năm 2024, số giường chỉ tiêu giao của đơn vị 210 giường, thực kê 210. **Đơn vị tự chấm 20 điểm**

h. Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật (20 điểm)

Đơn vị thực hiện báo cáo đúng thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa. **Đơn vị tự chấm 20 điểm**

Tổng điểm của nội dung 5 là 145 điểm.

6. Nội dung 6: Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý (30 điểm)

Đơn vị đã thực hiện báo cáo và phản hồi đầy đủ các văn bản phục vụ công tác quản lý của các cấp. **Đơn vị tự chấm 30 điểm.**

II. KẾT QUẢ TỔNG HỢP

Tổng điểm đạt các nội dung đánh giá là 776.73/1000 điểm (đạt 77.67%).

Theo phụ lục đính kèm.

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024- 2025 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa./.

Nơi nhận:

- Như trên (VBĐT);
- Lãnh đạo trung tâm (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, KHN&ĐD.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Chí

Phụ lục
NỘI DUNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2024-2025

Các nội dung kiểm tra được quy về điểm với tổng điểm tối đa 1000 điểm:

STT	Nội dung đánh giá	Cách chấm điểm	Điểm tối đa	Điểm đạt
ND1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 30 điểm - Nhập thiếu: 10 điểm - Không nhập: 0 điểm	30	30
ND2	Đánh giá chất lượng bệnh viện	1/ Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản: - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 50 điểm - Nhập đầy đủ thông tin, đạt toàn bộ các tiêu chuẩn và thiếu bằng chứng minh họa: 20 điểm - Không đạt một tiêu chuẩn bất kỳ: 0 điểm	50	50
		2/ Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0: - Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 100 (ví dụ bệnh viện đạt mức 3,6 tương đương 360 điểm)	500	362.35
ND3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	1/Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB nội trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100, chia 2 (làm tròn)	50	50
		2/Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB ngoại trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100 chia 2 (làm tròn)	50	50
		3/Chỉ số tỷ lệ hài lòng NVYT quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100 chia 2 (làm tròn)	50	49.38
ND4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	Triển khai công tác hồi sức tích cực: - Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực. Đơn vị có ít	30	10

		nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên: 30 điểm - Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên: 10 điểm		
ND5	Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế	1/Đặt lịch hẹn khám: - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%: 10 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 50% đến 75%: 20 điểm - Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng từ 75% trở lên: 30 điểm	30	10
		2/Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa: - Có hạ tầng phục vụ hội chẩn từ xa, có kết nối với tuyến trên, tuyến dưới: 5 điểm - Phòng phẫu thuật, thủ thuật có phương tiện phục vụ hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa: 5 điểm - Có thực hiện hội chẩn từ xa, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa theo định kỳ ít nhất 1 lần trong 2 tuần: 10 điểm	20 (tính tổng điểm các mục)	5
		3/Triển khai bệnh án điện tử: - Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử: 30 điểm - Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module: 20 điểm - Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng: 10 điểm - Kém, chưa triển khai: 0 điểm	30	10
		4/Công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, chuyển viện, hẹn khám lại các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ:	20 (tính tổng điểm các mục)	20

	- Có ki-ốt đăng ký khám bằng căn cước gắn chip điện tử: 5 điểm - Đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP: 5 điểm - Bảo đảm liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ: 5 điểm - Đã thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện: 5 điểm		
	5/Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện: - Đủ thuốc, vật tư y tế không bị gián đoạn nguồn cung: 30 điểm - Có thiếu, bị gián đoạn dưới 2 tuần trong năm: 20 điểm - Có thiếu, bị gián đoạn dưới 1 tháng trong năm: 10 điểm - Có thiếu, bị gián đoạn từ 1 tháng trở lên: 0 điểm	30	30
	6/Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh: - Công khai giá: (10 điểm) + Giá niêm yết công khai, in trên bảng treo, giấy, điện tử... để tra cứu + Công khai mức chênh lệch (giữa giá theo yêu cầu và BHYT thanh toán) - Về lập phương án giá: Đối với dịch vụ do Bộ Y tế quy định giá cụ thể: từ 01/11/2024 các cơ sở mới thực hiện lập Phương án giá và được cấp có thẩm quyền quyết định giá theo Điều 110 của Luật	40	30

	KBCB. Từ 01/11/2024 trở về trước thực hiện Thông tư 21, 22. (10 điểm) - Đối với dịch vụ KBCB theo yêu cầu: (10 điểm) + Đã lập Hồ sơ phương án giá, tổ chức thẩm định để Thủ trưởng đơn vị quyết định giá + Thực hiện kê khai giá KBCB theo yêu cầu đầy đủ - Việc chấp hành mức giá do cơ quan có thẩm quyền, người có thẩm quyền quyết định: Có thực hiện thu đúng giá niêm yết cho đúng đối tượng (10 điểm) Lưu ý: nếu đạt yêu cầu toàn bộ các nội dung trong mục 6 chấm 10 điểm, không đạt chấm 0 điểm		
	7/Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực... - Số giường kế hoạch và thực kê chênh nhau dưới 10%: 20 điểm - Số giường thực kê vượt trên 10% và đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, đạt yêu cầu để phê duyệt bổ sung giường bệnh: 10 điểm - Số giường thực kê vượt trên 10%, hồ sơ thiếu và chưa được phê duyệt: 0 điểm	20	20
	8/Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật: - Báo cáo đúng thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 20 điểm - Báo cáo chậm thời hạn và đầy đủ bằng chứng minh họa: 10 điểm - Không báo cáo, chậm từ 1 tháng trở lên: 0 điểm	20	20

ND6	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	Rà soát việc cung cấp thông tin đầy đủ cho các văn bản sau: - Công văn số 567/KCB-QLCL&CĐT ngày 16/04/2024 vv Báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt: 10 điểm - Công văn số 1575/KCB-QLCL&CĐT ngày 27/9/2024 vv tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện: 10 điểm - Công văn số 1761/KCB-QLCL&CĐT ngày 30/10/2024 vv Rà soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật: 10 điểm	30 (tính tổng điểm 3 công văn)	30
Tổng điểm			1.000	776.73