

Số : 50 /BC-TTYT

Cao Lộc, ngày 17 tháng 02 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

Thực hiện công văn số: 177/SYT-NVYD ngày 17/01/2024 của Sở Y tế Lạng Sơn về việc triển khai quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế 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;

Trung tâm Y tế Cao Lộc báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024 cụ thể như sau:

#### I. THÔNG TIN CHUNG, SỐ LIỆU HOẠT ĐỘNG CỦA BỆNH VIỆN

##### 1. Hoạt động chuyên môn:

Kết quả thực hiện một số chỉ tiêu chuyên môn:

Nội dung chỉ tiêu	2023			2024			So sánh
	KH	Thực hiện	Tỷ lệ %	KH	Thực hiện	Tỷ lệ %	
<b>Khám chữa bệnh tại tuyến huyện</b>							
Số lần KB	41.000	52.570	128,2	43.880	51.141	116,5	Giảm 11,7%
Điều trị nội trú	8.494	6.852	80,7	8.239	7.836	95,1	Tăng 14,4%
Điều trị ngoại trú	2.000	2.441	122,1	2.000	2.506	125,3	Tăng 3,2 %
TS Phẫu thuật		1171			1524		Tăng 353 ca
TS thủ thuật		31.385			35.931		Tăng 2546
BN chuyển tuyến		1.384			1.575		Tăng 191 ca
Xét nghiệm sinh hóa		57.849			63.383		Tăng 5534
XN huyết học		12.940			15.044		Tăng 2104
Xét nghiệm nước tiểu		6.766			7.759		Tăng 993
Số lần X quang		10.207			10.424		Tăng 217 ca
Số lần siêu âm		5.201			7.846		Tăng 2645 ca
Điện tim		1.421			2.368		Tăng 947 ca
Nội soi tiêu hóa		192			0		máy không không thực hiện
Nội soi Tai-Mũi-Họng		71			558		Tăng 487 ca
Ngày điều trị trung bình		5,6			5,8		
<b>Khám chữa bệnh tại tuyến Xã</b>							
Số lần khám bệnh	83.091	91.563	110,2	83.091	91.044	109,6	Giảm 0,6 %
Điều trị tại lưu trú	810	718	88,6	810	733	91	Tăng 15 BN
Điều trị tại ngoại trú	1.700	2.416	142,1	1.933	2.510	129,8	Giảm 12,3 %

Trong năm 2024 có một số chỉ tiêu giảm so với cùng kỳ, số lượt khám bệnh giảm tại cả 2 tuyến, còn các chỉ tiêu khác đạt theo KH đề ra.

## 2. Tài Chính:

- Kết quả thực hiện tự chủ tài chính năm 2024 so với nhiệm vụ trọng tâm đã được UBND tỉnh giao: Mức độ tự chủ theo phương án được duyệt theo Quyết định số 2041/QĐ-UBND ngày 29/6/2022 của UBND huyện Cao Lộc là 66,72%, năm 2023 đạt 70,55%; năm 2024 đạt 70,55%; Chưa đạt mục tiêu “tăng 5% so với mức độ tự chủ năm 2023”.

- Sử dụng ngân sách nhà nước cấp và nguồn kinh phí, chương trình y tế - dân số, cũng như chi phụ cấp khác đúng theo quy định

## 3. Nhân lực:

- Tổng số: cán bộ, viên chức và người lao động hiện có 162 người, trong đó: 116 người có CCHN khám bệnh, chữa bệnh; 09 người có CCHN Dược; 37 người làm việc tại các khoa, phòng chuyên môn)

STT	Trình độ chuyên môn	Tổng số	Viên chức	Ghi Chú
	<b>I- Tổng số Bác Sĩ</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	
	Tiến sỹ Y	0	0	
	Thạc sỹ	0	0	
	Bác sĩ CK II	3	3	
	Bác sĩ CK I	16	16	
	Bác sĩ	12	12	
	<b>II- Tổng số Dược sỹ</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
	Dược sỹ CK II	0	0	
	Dược sỹ CK I	1	1	
	Dược sỹ đại học	3	3	
	Dược sỹ Cao Đẳng	5	5	
	Dược sỹ Trung cấp	1	1	
	<b>III- Tổng số Điều Dưỡng</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	
	Thạc sỹ Điều dưỡng	0	0	
	Điều dưỡng CKI	0	0	
	Điều dưỡng Đại học	13	13	
	Điều dưỡng Cao Đẳng	33	33	
	Điều dưỡng Trung cấp	1	1	
	<b>IV- Tổng số hộ sinh</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	
	Hộ Sinh đại học	4	4	
	Hộ Sinh Cao Đẳng	10	10	
	Hộ Sinh trung cấp	1	1	
	<b>V- Tổng y sĩ</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	
	<b>VI- Tổng Kỹ thuật viên y</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	
	KTV đại học	4	4	

	KTV Cao đẳng	0	0
	KTV trung cấp	3	3
	<b>VII- Hộ lý</b>	<b>07</b>	<b>07</b>
	<b>VIII- Dân số</b>	7	7
	Đại học	3	3
	Cao Đẳng	4	4
	Trung cấp	0	0
	<b>IX- Cán bộ khác</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
	Đại học	10	10
	Cao Đẳng	1	1
	Trung cấp	0	0
	Trong đó: + Bảo vệ	03	03
	+ Lái xe	02	02
	+ Nhân viên kỹ thuật	02	02
	+ Khác	4	4
	<b>TỔNG SỐ:</b>	<b>162</b>	<b>162</b>

(Nội dung chi tiết số liệu hoạt động bệnh viện được nhập đầy đủ tại [http://nova.qlbv.vn](http://nova qlbv.vn))

## II. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 80/80 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 344,19
- Tỷ lệ Điểm đạt của các tiêu chí: 344,19/500

	Kết quả chung chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí	Tổng điểm
Năm 2023	Số lượng tiêu chí đạt:	1	11	37	29	4	82	3,27
	% tiêu chí đạt:	1.22	13.41	45.12	35.37	4.88	82	
năm 2024	Số lượng tiêu chí đạt:	1	8	39	29	5	82	3,33
	% tiêu chí đạt:	1.22	9.76	47.56	35.37	6.10	82	

<https://chatluongbenhvien.vn/>

(Chi tiết tại phụ lục 01)

## III. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ

Đơn vị đã áp dụng thực hiện theo các mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng (ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế). Thực hiện khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế (khuyết danh) và nhập phiếu trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>.

### 1. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú năm 2024

Nội dung khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế: Tỷ lệ hài lòng chung đều đạt giữ mức so với năm 2023: Tỷ lệ hài lòng chung đối với BN nội trú: 100% (1040/1040); Tỷ lệ hài lòng chung đối với BN ngoại trú: 97.25% (814/837). Tỷ lệ hài lòng chung đối với người mẹ sinh con tại BV: 100% (92/92).

### 2. Kết quả khảo sát hài lòng NVYT năm 2024

Tỷ lệ hài lòng chung đối với nhân viên y tế: 91,8% (2830/3080)

TT	Loại thống kê	1. Khảo sát ý kiến NB nội trú	2. Khảo sát ý kiến NB ngoại trú	3. Khảo sát NV y tế
1	Tỷ lệ hài lòng	50	50	47,26
2	Tổng số phiếu được phân tích	30	30	77

### IV. CÔNG TÁC CẤP CỨU, HỒI SỨC TÍCH CỰC NGƯỜI BỆNH:

- Đơn vị có 03 bác sĩ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên (5 điểm)

- Có khoa Nội-Nhi –Cấp cứu - HSTC và Chống độc nhưng chưa có bác sĩ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực ( 0 điểm)

### V. TÌNH HÌNH ÁP DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CÁCH HÀNH CHÍNH, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KHÁM CHỮA BỆNH:

- TTYT Cao Lộc có áp dụng CNTT ( Sổ sức khỏe điện tử ) đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50% (5 điểm)

- Đơn vị có triển khai Hội chẩn khám chữa bệnh từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới (10 điểm)

- Việc áp dụng bệnh án, kê đơn điện tử: Mức khá (5 điểm)

### VI. VIỆC PHẢN HỒI 1 SỐ VĂN BẢN PHỤC VỤ CÔNG TÁC QUẢN LÝ:

Đơn vị thực hiện đủ 6/6 nội dung theo hướng dẫn của Cục KCB theo các công văn:

1. Công văn số 567/KCB-QLCL&CDT ngày 16/04/2024 về việc báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt

2. Công văn số 1575/KCB-QLCL&CDT 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:

3. Công văn số:1761/KCB-QLCL&CDT ngày 30/10/2024 về việc rà soát chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật

**VII. KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ ĐIỂM KIỂM TRA THEO QUYẾT ĐỊNH SỐ: 3652-QĐ-BYT NGÀY 03/12/2024 CỦA BỘ Y TẾ.**

**Điểm đơn vị tự đánh giá: Đạt 727 /1000 điểm**

*( Chi tiết tại phụ lục 02 kèm theo)*

Trên đây là báo cáo kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024 tại TTYT Cao Lộc.

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế(B/c);
- BLD TTYT;
- Các khoa,phòng;
- Lưu VT, KHN&ĐD.

**GIÁM ĐỐC**



**Chu Đình Quế**

(Kèm theo Báo cáo tự đánh giá Bộ tiêu chí CLBV năm 2024)

TT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm tối đa	Điểm đơn vị đánh giá	Điểm Đoàn đánh giá	Ghi chú
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 30 điểm	30 điểm	30	30	
		- Nhập thiếu: 10 điểm				
		- Không nhập: 00 điểm				
2	Đánh giá chất lượng bệnh viện	2.1. Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản:	50 điểm			Nhập đủ /thiếu minh chứng
		2.2. 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 3,5 tương đương 350 điểm)	500 điểm	330	330	
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	3.1. Chỉ số tỉ lệ hài lòng người bệnh nội trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100/2 (làm tròn số).	50 điểm	50	50	Ví dụ: tỷ lệ hài lòng NB nội trú là 80%, quy điểm 80/2 = 40 điểm
		3.2. Chỉ số tỉ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100/2 (làm tròn số).	50 điểm	50	50	
		3.3. Chỉ số tỉ lệ hài lòng người bệnh NVYT quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100/2 (làm tròn số).	50 điểm	47	47	
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh	Triển khai công tác hồi sức tích cực:	30 điểm			
		- Cơ khoa hồi sức tích cực hoặc thanh lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực. Đơn vị				
		- Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên: 10 điểm		10	10	



<i>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:</i>			
- Có ki-ốt đăng ký khám bằng căn cước gắn chip điện tử: <i>05 điểm</i>		0	0
- Đã thực hiện liên thông dữ liệu phục vụ Đề án 06/CP: <i>05 điểm</i>		5	5
- Bảo đảm liên thông giấy chứng sinh, báo tử đầy đủ: <i>05 điểm</i>		5	5
- Đã thực hiện lập phiếu chẩn đoán nguyên nhân tử vong cho các trường hợp tử vong tại bệnh viện: <i>05 điểm</i>	20 điểm (tính tổng điểm các mục)	5	5
<i>5.5. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện:</i>			
- Đủ thuốc, vật tư y tế không bị gián đoạn nguồn cung: <i>30 điểm</i>		30	30
- Có thiếu, bị gián đoạn dưới 2 tuần trong năm: <i>20 điểm</i>			
- Có thiếu, bị gián đoạn dưới 1 tháng trong năm: <i>10 điểm</i>			
- Có thiếu, bị gián đoạn từ 1 tháng trở lên: <i>00 điểm</i>	30 điểm		
<i>5.6. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ KBCB:</i>			
a) Công khai giá: <i>10 điểm</i>		10	10
- 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)		
b) 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	10	10
- Đối với dịch vụ KBCB theo yêu cầu: <i>10 điểm</i>	10	10
+ 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		
c) 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: <i>10 điểm</i>	10	10
<i>trong mục a/b/c chấm 10 điểm tại mục đó, không đạt chấm 0 điểm</i>	40 điểm	
<i>bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực...</i>		
- Số giường kế hoạch và thực kê chênh nhau dưới 10%: <i>20 điểm</i>		
- 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: <i>10 điểm</i>	10	10
- Số giường thực kê vượt trên 10%, hồ sơ thiếu và chưa được phê duyệt: <i>00 điểm</i>	20 điểm	

5	Kiểm tra các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế	<p>5.8. Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật:</p> <p>- Công văn số 3025/SYT-NVYD ngày 05/10/2024 của Sở Y tế về việc triển khai xếp cơ sở khám bệnh, chữa bệnh theo cấp Chuyên môn kỹ thuật: 10 điểm</p> <p>- Công văn số 2967/SYT-NVYD ngày 01/10/2024 của Sở Y tế về việc tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện: 10 điểm</p>	20 điểm	10	10	
6	Kiểm tra việc phản hồi và triển khai thực hiện một số văn bản chỉ đạo của Sở Y tế		30 điểm	10	10	
<b>TỔNG SỐ</b>			<b>1000</b>	727	727	

