

BÁO CÁO
Về kết quả đánh giá nội bộ tại
Bệnh viện thành phố Thủ Đức năm 2024

I. Đặc điểm tình hình:

Bệnh viện thành phố Thủ Đức là Bệnh viện Đa khoa hạng I đầu tiên ở cấp quận, huyện trên cả nước, với 800 giường kế hoạch được Sở Y tế giao, gồm 10 phòng chức năng, 36 khoa và 03 phòng khám đa khoa vệ tinh trực thuộc. Bệnh viện có hơn 1.500 nhân viên, thực hiện nhiệm vụ chính là khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe, cấp cứu người bệnh và phòng chống dịch bệnh cho người dân trong khu vực.

Bệnh viện đặc biệt chú trọng công tác rà soát và phát hiện các vấn đề không phù hợp trong quá trình hoạt động. Ngoài việc thực hiện các quy định, hướng dẫn chuyên môn, phân tích chất lượng chẩn đoán, điều trị và chăm sóc người bệnh được kiểm tra, giám sát thường xuyên, Bệnh viện tiến hành đánh giá nội bộ hai lần/năm, rà soát toàn bộ các vấn đề trong hệ thống, xác định những vấn đề ưu tiên nhằm có kế hoạch và hành động khắc phục phòng ngừa kịp thời, cải tiến liên tục, hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ y tế cũng như sự hài lòng của người bệnh.

II. Kết quả đánh giá

Trong 47 khoa phòng thực hiện đánh giá nội bộ cuối năm 2024, có 37 khoa, được chia theo các khối: nội trú và ngoại trú, hậu cần, cận lâm sàng và 10 phòng chức năng.

Bảng kiểm đánh giá được xây dựng trên cơ sở của 83 tiêu chí chất lượng (không đánh giá tiêu chí C4.4: Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương Xã hội hóa).

1. Kết quả đánh giá tại các khoa

1.1. Khối có giường bệnh:

Gồm 21 khoa với số điểm tương ứng như sau:

Tên khoa	Số điểm đánh giá
1. Khoa Tai mũi họng	4.16 điểm (67 tiêu chí)
2. Khoa Răng hàm mặt	4.00 điểm (66 tiêu chí)
3. Khoa Chấn thương chỉnh hình	4.17 điểm (69 tiêu chí)

4. Khoa Nội tổng hợp	4.43 điểm (66 tiêu chí)
5. Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ	4.17 điểm (65 tiêu chí)
6. Khoa Hồi sức TC Nhi – Sơ sinh	4.56 điểm (66 tiêu chí)
7. Khoa Nội thần kinh	4.24 điểm (67 tiêu chí)
8. Khoa Ngoại tổng hợp	4.27 điểm (67 tiêu chí)
9. Khoa Sản	4.46 điểm (70 tiêu chí)
10. Khoa Lòng ngực mạch máu	4.17 điểm (69 tiêu chí)
11. Khoa Nội tiết	3.60 điểm (66 tiêu chí)
12. Khoa Tiết niệu nam khoa	3.39 điểm (60 tiêu chí)
13. Khoa Hồi sức tim mạch	4.34 điểm (67 tiêu chí)
14. Khoa Ngoại Thần kinh	4.01 điểm (67 tiêu chí)
15. Khoa Hồi sức tích cực – Chống độc	4.34 điểm (64 tiêu chí)
16. Khoa Mắt	4.41 điểm (66 tiêu chí)
17. Khoa Ung bướu	4.24 điểm (67 tiêu chí)
18. Khoa Nhi	4.19 điểm (68 tiêu chí)
19. Khoa Nội thận –Thận nhân tạo	4.39 điểm (62 tiêu chí)
20. Khoa Nội Tim mạch	4.18 điểm (68 tiêu chí)

1.2. Khối không giường bệnh:

Các khoa Cấp cứu – Gây mê hồi sức (2):

Tên khoa	Số điểm đánh giá
1. Khoa Cấp cứu	3.88 điểm (58 tiêu chí)
2. Khoa Gây mê hồi sức	4.30 điểm (49 tiêu chí)

Các Khoa Khám chữa bệnh ngoại trú (7)

Tên khoa	Số điểm đánh giá
1. Khoa Dinh dưỡng tiết chế	4.36 điểm (53 tiêu chí)
2. Khoa Khám bệnh	4.39 điểm (44 tiêu chí)
3. Khoa Tâm thể	1.75 điểm (44 tiêu chí)
4. Khoa Dịch vụ - Bác sĩ gia đình	4.01 điểm (40 tiêu chí)
5. Khoa Y học cổ truyền	4.32 điểm (56 tiêu chí)
6. Khoa Vật lý trị liệu – Phục hồi chức năng	4.28 điểm (56 tiêu chí)
7. Khoa Da liễu	4.12 điểm (57 tiêu chí)

Các khoa khối Hậu cần (2)

Tên khoa	Số điểm đánh giá
1. Khoa Dược	3.71 điểm (41 tiêu chí)
2. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn	4.72 điểm (34 tiêu chí)

Các khoa khối Cận lâm sàng (6)

Các khoa	Số điểm đánh giá
1. Khoa Thăm dò chức năng	4.14 điểm (50 tiêu chí)
2. Khoa Chẩn đoán hình ảnh	4.22 điểm (51 tiêu chí)
3. Khoa Huyết học truyền máu	4.13 điểm (39 tiêu chí)
4. Khoa Hóa sinh	4.21 điểm (39 tiêu chí)
5. Khoa Vi sinh	4.28 điểm (39 tiêu chí)
6. Khoa Giải phẫu bệnh	4.08 điểm (39 tiêu chí)

2. Kết quả đánh giá tại các phòng chức năng:

Phòng chức năng	Số điểm đánh giá
1. Phòng Đào tạo – Chỉ đạo tuyến	4.6 điểm (5 tiêu chí)
2. Phòng Vật tư trang thiết bị y tế	4.0 điểm (1 TC)
3. Phòng Kế hoạch tổng hợp	4.4 điểm (10 tiêu chí)
4. Phòng Hành chính quản trị	3.9 điểm (10 tiêu chí)
5. Phòng Quản lý chất lượng	4.21 điểm (14 tiêu chí)
6. Phòng Tổ chức cán bộ	4.25 điểm (8 tiêu chí)
7. Phòng Tài chính kế toán	4.5 điểm (2 tiêu chí)
8. Phòng Công tác xã hội	5 điểm (3 tiêu chí)
9. Phòng Điều dưỡng	4.50 điểm (4 tiêu chí)
10. Phòng Công nghệ thông tin	4 điểm (02 tiêu chí)

3. Kết quả theo 83 tiêu chí chất lượng:

Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 340

Điểm trung bình chung của các tiêu chí (*)

(*) tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2

Kết quả tự đánh giá Bộ tiêu chí CLBV năm 2024: Bệnh viện tự chấm 4.28. Kết quả chia theo mức như sau:

Kết quả chung chia theo mức	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng TC



Số lượng tiêu chí đạt	1	0	8	35	35	82
% tiêu chí đạt	1.22	0	9.76	42.68	42.68	82

Điểm tổng kết đánh giá nội bộ mức chất lượng năm 2024 đạt: 4.28 điểm, trong đó mức 1 có 1 tiêu chí, mức 2 không có tiêu chí nào, mức 3 có 8 tiêu chí, mức 4 và mức 5 có 70 tiêu chí. Trong mức chất lượng đạt được, tiêu chí phần A đạt điểm trung bình 4,44 điểm, phần B đạt 4,43 điểm, phần C đạt 4.25 điểm, phần D đạt 4.09 điểm và phần E đạt 4.25 điểm.

III. Tự đánh giá các nhược điểm, vấn đề tồn tại.

Qua kết quả kiểm tra đánh giá nội bộ năm 2024, Bệnh viện còn tồn tại một số hạn chế được phát hiện như sau, cụ thể:

Phần A: Về cơ sở vật chất, hướng đến người bệnh:

- Tiêu chí A2.2: Tỷ số giường bệnh/buồng vệ sinh: chưa đạt (có ít nhất 1 buồng vệ sinh cho 7 đến 11 giường bệnh - tính riêng theo từng khoa lâm sàng).
- Tiêu chí A2.5: Nhà vệ sinh khu khám bệnh chưa có buồng vệ sinh dành riêng cho người tàn tật (được thiết kế đủ rộng và có lối đi để xe lăn tiếp cận được đến các bệ xí ngồi, có tay vịn tại vị trí bệ xí ngồi...).

Nguyên nhân:

- Cơ sở hạ tầng nhận từ đơn vị cũ, những năm qua chỉ cải tạo chưa được thiết kế xây dựng lại nên còn nhiều bất cập.
- Do diện tích còn nhiều giới hạn nên NVS cho người tàn tật chưa đáp ứng theo tiêu chuẩn.

Phần B: Phát triển nguồn lực

- Tiêu chí B1.3. Chưa tuyển dụng đầy đủ số điều dưỡng theo đúng đề án vị trí việc làm đã xây dựng.
- Tiêu chí B4.3: Chưa thí điểm hình thức thi tuyển (như trình bày kế hoạch phát triển) các vị trí lãnh đạo, quản lý của bệnh viện, có sự giám sát công khai của cơ quan quản lý, đại diện “người quản lý”, ban thanh tra nhân dân, đại diện nhân viên ...
- Tiêu chí B4.4: Tỷ lệ “người quản lý” đã tham gia khóa đào tạo liên tục và có chứng chỉ về quản lý bệnh viện chiếm từ 40% trở lên trong năm 2024.

Nguyên nhân:

- Từ sau dịch bệnh, số lượng điều dưỡng nghỉ nhiều, có tuyển dụng nhưng chưa đáp ứng đủ yêu cầu của đề án vị trí việc làm.

- Là cơ sở trực thuộc SYT, nên việc bổ nhiệm, quy hoạch cán bộ được thực hiện theo quy trình của Sở Y tế.

- Năm 2024, chưa thực hiện cử cán bộ đi học.

Phần C: Hoạt động chuyên môn

- Tiêu chí C3.1: Chưa có nghiên cứu hoặc đánh giá về thực trạng quản lý thông tin bệnh viện, và chỉ ra được những khó khăn, nhược điểm cần giải quyết.
- Tiêu chí C3.2: Chưa hoàn tất việc sử dụng chứng thực điện tử trong các hồ sơ, bệnh án, chỉ định, xét nghiệm, đơn thuốc biên lai... (chữ ký điện tử/vân tay/mã số... có thể được truy cứu và chịu trách nhiệm về mặt pháp lý)
- Tiêu chí C4.6: Chưa định kỳ đánh giá chỉ tiêu về môi trường đối với nước thải bệnh viện (căn cứ theo báo cáo đánh giá tác động môi trường, đề án bảo vệ môi trường)
- Tiêu chí C5.2: Đã triển khai thử nghiệm từ 05 kỹ thuật tuyến trên trở lên (hoặc từ 05 kỹ thuật mới, hiện đại lần đầu tiên thực hiện tại bệnh viện trở lên).
- Tiêu chí C7.5: Khoa dinh dưỡng-tiết chế (hoặc cơ sở cung cấp suất ăn) phục vụ suất ăn cho trên 70% đối tượng người bệnh (không bao gồm trẻ dưới 6 tháng tuổi).
- Tiêu chí C8.1: Có tham gia tư vấn, hỗ trợ, đào tạo về quản lý chất lượng phòng xét nghiệm cho các đơn vị khác (nếu bệnh viện có được giao chức năng chỉ đạo tuyến, hỗ trợ, đào tạo).
- Tiêu chí C8.2: Có ít nhất một phòng hoặc đơn vị xét nghiệm trong các lĩnh vực hóa sinh, huyết học, vi sinh đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (tương đương hoặc cao hơn).

Nguyên nhân:

- Chưa thực hiện được NCKH đánh giá thực trạng của Công nghệ thông tin tại Bệnh viện.
 - Việc đấu thầu chữ ký số vẫn đang trong giai đoạn thực hiện.
 - Chưa nhận được báo cáo kết quả nước thải tại BV từ cơ quan quản lý
 - Đang triển khai những kỹ thuật mới tại BV, nhưng có những kỹ thuật không có người bệnh để thực hiện.
 - Chưa xây dựng được giải pháp khả thi để áp dụng cho người bệnh phải sử dụng suất ăn tại Bệnh viện.
 - Chưa thực hiện hoàn tất hồ sơ kỹ thuật chỉ đạo tuyến cho các cơ sở khác về quản lý chất lượng phòng Xét nghiệm

- Bệnh viện chưa xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 15189: 2012 cho phòng xét nghiệm y học.

IV. Các vấn đề ưu tiên giải quyết, ưu tiên cải tiến chất lượng Bệnh viện trong năm 2025 và giải pháp thực hiện:

Vấn đề ưu tiên khắc phục và cải tiến trên cả 04 lĩnh vực: Cơ sở vật chất, trang thiết bị, Chất lượng nhân sự, Phát triển chuyên môn và cải tiến chất lượng vẫn là hoạt động nền tảng và xuyên suốt trong hoạt động Bệnh viện. Nâng điểm các tiêu chí ở mức 3, 4 và duy trì những tiêu chí đã đạt điểm 5.

- Tiếp tục các dự án cải tạo cơ sở vật chất tại Bệnh viện: Sửa chữa, nâng cấp nhà vệ sinh tại các khoa lâm sàng.
- Rà soát và đẩy nhanh tiến độ các gói thầu đáp ứng các hoạt động tại Bệnh viện.
- Xây dựng chính sách cụ thể để thu hút nhân sự tạo sự gắn kết giữa nhân viên với Bệnh viện nhằm hạn chế tỉ lệ chuyển công tác, nghỉ việc. Xây dựng chính sách lương, khen thưởng, đãi ngộ phúc lợi hợp lý. Định kỳ tổ chức các cuộc họp để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân viên.
- Cử nhân sự tham gia đi đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng các yêu cầu công việc.
- Xây dựng, điều chỉnh và triển khai các phần mềm phục vụ cho công tác quản lý tại Bệnh viện và có đánh giá thực trạng.
- Tiếp tục triển khai Hội thi Cải tiến chất lượng cho năm 2025, đưa hoạt động vào công tác đánh giá xếp hạng hàng quý nhằm tăng số lượng phòng khoa tham gia đạt số lượng 100% khoa/phòng. Tăng cường công tác, giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động của các đề án cải tiến chất lượng.
- Xây dựng và hình thành văn hóa Bệnh viện: tập huấn về giao tiếp ứng xử cho nhân viên y tế, mở lớp tập huấn về quản lý chất lượng để lan tỏa cách nhìn, cách làm, hình thành văn hóa Bệnh viện.
- Rà soát và hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Việt Nam tại khối Xét nghiệm và khối phòng ban.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng
- Lưu: VT, P. QLCL (CN.2b).



TS.BS. Vũ Trí Thành