

Số: /SYT-NVY
V/v rà soát, củng cố và chấn chỉnh
các hoạt động cải tiến CLBV,
khảo sát sự hài lòng và
phòng, chống dịch COVID-19

Gia Lai, ngày tháng 6 năm 2023

Kính gửi:

- Các đơn vị điều trị trực thuộc Sở;
 - Các Bệnh viện tư nhân;
 - Các Trung tâm Y tế cao su: Chư Sê, Chư Prông,
Chư Păh, Mang Yang;
- (sau đây gọi chung là các đơn vị)

Thực hiện Công văn số 735/KCB-QLCL&CDT ngày 09/6/2023 của Bộ Y tế về việc rà soát, củng cố hoạt động cải tiến chất lượng, khảo sát sự hài lòng và phòng, chống dịch COVID-19.

Theo tinh thần công văn trên, Đoàn công tác của Cục Quản lý khám chữa bệnh đã kiểm tra giám sát tại một số tỉnh: Đắk Nông, Khánh Hoà, Sóc Trăng, Cần Thơ, Lâm Đồng, Đà Nẵng về các nội dung: (1) Giám sát kỹ thuật cải tiến chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí; (2) Khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế; (3) Kiểm tra, giám sát việc triển khai Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng, chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh đường hô hấp cấp.

Qua kết quả kiểm tra, giám sát, Cục Quản lý khám chữa bệnh đã nêu ra những tồn tại, hạn chế chung tại các Bệnh viện như sau:

- Trong và sau khi tập trung công tác phòng chống dịch COVID-19, hệ thống quản lý chất lượng tại nhiều bệnh viện bị ảnh hưởng, suy giảm so với trước đại dịch. Nhân lực làm quản lý chất lượng (QLCL) được phân công làm nhiều công việc khác hoặc chuyển vị trí công tác cao hơn nên thiếu người làm QLCL chuyên trách, dẫn đến chậm hoặc ít triển khai hoạt động QLCL.

- Bộ máy cán bộ quản lý tại một số bệnh viện hiện đang rất thiếu hoặc chưa được đào tạo về quản lý/quản trị bệnh viện nên phần nào làm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng quản lý, chuyên môn...

- Việc ghi chép hồ sơ bệnh án tại nhiều bệnh viện chưa đạt chất lượng tốt, qua kiểm tra phát hiện một số thông tin chưa hợp lý. Việc xây dựng và áp dụng quy trình kỹ thuật phù hợp với đặc điểm bệnh viện chưa thực hiện tốt. Việc phân loại tình trạng, nguy cơ người bệnh khi cấp cứu chưa được quan tâm. Tiềm ẩn các yếu tố nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn người bệnh.

- Công tác chăm sóc người bệnh, dinh dưỡng tại một số bệnh viện chưa được chú trọng, chưa thành lập được khoa dinh dưỡng. Việc duy trì các suất ăn dinh dưỡng, tư vấn dinh dưỡng... chưa bảo đảm tại nhiều bệnh viện. Hoạt động nuôi con

bằng sữa mẹ đã được nhiều quan tâm triển khai, nhưng tại một số bệnh viện chưa đi vào chiều sâu.

- Vấn đề thông khí tại các buồng bệnh, buồng xét nghiệm cận lâm sàng là vấn đề nổi cộm, hoạt động kiểm soát nhiễm khuẩn tại nhiều bệnh viện không bảo đảm, có nguy cơ lây nhiễm các dịch bệnh đường hô hấp và tăng nguy cơ nhiễm khuẩn bệnh viện. Các vấn đề khác cần khắc phục như nhà vệ sinh thiếu sạch sẽ, biển báo, chỉ dẫn chưa rõ ràng, cơ sở vật chất xuống cấp, quy trình khám bệnh còn phức tạp, quy trình xét nghiệm chưa đúng, người bệnh nam nữ ở chung phòng, không có rèm che trong trường hợp cần làm thủ thuật, chưa chú trọng phòng chống té ngã, lắp đặt lưới an toàn...

- Việc yêu cầu người bệnh tạm ứng tiền khám bệnh tại một số bệnh viện tư (ví dụ trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng) và công lập là không phù hợp xu hướng cải tiến quy trình khám bệnh. Yêu cầu các bệnh viện ngay lập tức bãi bỏ bước tạm ứng tiền khám bệnh.

- Việc khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế còn mang tính hình thức, không bảo đảm khách quan, chất lượng phiếu không bảo đảm, dẫn tới kết quả hài lòng không sát với thực tế. Một số tỉnh không sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin đã được Cục Quản lý Khám, chữa bệnh cung cấp, tổ chức khảo sát bằng phiếu giấy, phương pháp khảo sát không bảo đảm tính bảo mật thông tin nên kết quả khảo sát nhân viên y tế chưa chính xác so với thực tế.

- Một số tiêu chí chất lượng về mặt dịch vụ như chỉ dẫn, đón tiếp người bệnh đến tư vấn, truyền thông, tinh thần thái độ, giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế, vệ sinh môi trường, nhà vệ sinh, điều kiện buồng bệnh, thông khí, kiểm soát nhiễm khuẩn... đều còn nhiều hạn chế.

Để tiếp tục triển khai đồng bộ các hoạt động cải tiến chất lượng, khảo sát sự hài lòng và phòng, chống dịch COVID-19 theo ý kiến chỉ đạo của Cục Quản lý khám chữa bệnh, Sở Y tế đề nghị lãnh đạo các đơn vị tập trung duy trì, cải tiến chất lượng trong bối cảnh hiện nay, cùng rút kinh nghiệm các vấn đề nêu trên (nếu có) tại đơn vị và tiếp tục rà soát, thực hiện các nội dung sau:

- Tiếp tục rà soát lại toàn bộ việc tổ chức, triển khai tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và khắc phục các nội dung mà Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng năm 2022 của Sở Y tế đã chỉ ra. Sở Y tế sẽ lập kế hoạch và cử các đoàn kiểm tra, giám sát sâu sát về các vấn đề chuyên môn nghiệp vụ, nâng cao chất lượng, an toàn người bệnh, phòng chống dịch bệnh đối với các bệnh viện/Trung tâm Y tế có nhiều tiêu chí trung bình, kém để xác định các vấn đề tồn tại và cùng xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng, xác định các vấn đề ưu tiên cần cải tiến trong năm 2023 và các năm tới.

- Thường xuyên tổ chức việc khảo sát hài lòng nhân viên y tế tại các bệnh viện/Trung tâm Y tế trên phạm vi toàn tỉnh, nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của NVYT, đặc biệt trong bối cảnh khó khăn như hiện nay, làm căn cứ xác định thực trạng, khả năng duy trì nguồn nhân lực để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện. Lưu ý sử dụng ứng dụng CNTT khảo sát trên điện thoại, máy tính... tuyệt đối không cung cấp thông tin cá nhân của người điền phiếu cho ban giám đốc và bệnh viện, chịu trách nhiệm về tính bảo mật thông tin của nhân viên.

- Đối với các đơn vị còn thiếu về nhân lực y tế, trang thiết bị thiết yếu khiến gián đoạn một số dịch vụ khám chữa bệnh tại các bệnh viện/trung tâm y tế, đặc biệt trên địa bàn vùng núi, vùng khó khăn của tỉnh, đề nghị có văn bản gửi về Sở Y tế để có phương án hỗ trợ, điều chuyển kịp thời.

- Đối với nhiệm vụ cải tiến chất lượng bệnh viện: Ban giám đốc các bệnh viện cần quán triệt nhiệm vụ, nếu không tích cực cải tiến chất lượng sẽ có nguy cơ bị tạm dừng hoạt động những bộ phận không bảo đảm chất lượng sau khi Luật khám bệnh, chữa bệnh sửa đổi có hiệu lực từ ngày 01/1/2024.

- Rà soát, nâng cao chất lượng của đoàn đánh giá nội bộ đảm bảo trung thực, khách quan, không chạy theo thành tích, xác định các vấn đề tồn tại. Cần rút kinh nghiệm, nghiên cứu kỹ và bám sát yêu cầu cụ thể của Bộ tiêu chí. Khẩn trương lập kế hoạch và khắc phục các vấn đề đã nêu trong công văn này (nếu có).

- Đề nghị các bệnh viện tuyên tỉnh phát huy vai trò là bệnh viện tuyến cuối của tỉnh trong việc xây dựng, cập nhật, hoàn thiện các phác đồ điều trị, quy trình chuyên môn, thực hiện các kỹ thuật cao, ứng dụng CNTT, chuyển giao kỹ thuật, chỉ đạo tuyến, giám sát, hỗ trợ các bệnh viện tuyến dưới. Xây dựng các kế hoạch cải tiến chất lượng, an toàn người bệnh, phân tích dữ liệu, đề xuất các giải pháp cụ thể. Tăng cường nhân lực cho công tác quản lý chất lượng, xứng đáng là hình mẫu cho các bệnh viện tuyến dưới học tập.

Nhận được Công văn này, đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai, thực hiện và báo cáo kết quả về Sở Y tế sau 3 tháng triển khai./.

Nơi nhận:

- Như trên (để thực hiện);
- Cục QL KCB (để báo cáo);
- Lãnh đạo Sở Y tế (để theo dõi);
- Lưu: VT, NVY.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lý Minh Thái