

BỘ Y TẾ
BỆNH VIỆN MẮT TRUNG ƯƠNG

BÁO CÁO KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 2021

(Ban hành kèm theo Quyết định số 6328/QĐ-BYT ngày 18 tháng 10 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y Tế)

HÀ NỘI - THÁNG 1 NĂM 2022

BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2022

Bệnh viện: BỆNH VIỆN MẮT TRUNG ƯƠNG

Địa chỉ: 85 Bà Triệu, phường Nguyễn Du, quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

Số giấy phép hoạt động: 221/BYT/GPHĐ **Ngày cấp:** 02/01/2014

Tuyển trực thuộc: Bộ Y tế **Cơ quan chủ quản:** BỘ Y TẾ

Hạng bệnh viện: Hạng I **Loại bệnh viện:** Chuyên ngành Nhãn khoa

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 78/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 94%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 317 (Có hệ số: 346)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 4.07

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	1	14	42	21	78
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	1.28	17.95	53.85	26.92	100%

Sau khi thống nhất điểm các tiêu chí và nội dung công việc cần hoàn thành, điểm tổng hợp các tiêu chí như sau:

- Điểm trung bình chung bộ tiêu chí: 4,07
- Điểm hài lòng bệnh nhân nội trú: 4,74
- Điểm hài lòng bệnh nhân nội trú: 4,59
- Điểm hài lòng nhân viên y tế: 4,14

Tổng điểm chung(sau khi nhân với hệ số): 378,9/450 điểm toàn phần.

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

1. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)			
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	5
2	A1.2	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	5
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4
5	A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	4
6	A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	4
CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)			
7	A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	4
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	4
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	3
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)			
12	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5
13	A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp	4
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)			

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
14	A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	4
15	A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư	4
16	A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4
17	A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0
18	A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	5
19	A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)			
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)			
20	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	4
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	5
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	3
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)			
23	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	3
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5
CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)			
26	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	4
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	4
28	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	5
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	5
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)			

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	3
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	4
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	5
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	4
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4
CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)			
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	5
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	4
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)			
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	5
41	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	5
42	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	5
43	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	4
44	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	5
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	4
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)			

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	4
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4
48	C5.3	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	4
49	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4
50	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
51	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	4
52	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4
53	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	4
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)			
54	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	3
55	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	5
56	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4
57	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	5
58	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	3
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)			
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	5
60	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
61	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	4
63	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4
64	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4
65	C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	5
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị dược thiết lập và hoạt động hiệu quả	4
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
67	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3
68	C10.2	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
69	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	4
70	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	4
71	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	4
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
72	D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	3
73	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	3
74	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	3
75	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	3
76	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
77	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	4
79	D3.3	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	4
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)			
CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA			
80	E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	
81	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	
82	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	
CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA			
83	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

STT	PHẦN, MỤC, SỐ LƯỢNG CÁC TIÊU CHÍ	Số lượng tiêu chí đạt các mức:					Điểm trung bình	Số TC áp dụng
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5		
A	HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	2	10	6	4.22	18
A1.	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn cứu (6)	0	0	1	3	2	4.17	6
A2.	Điều kiện cơ sở vật chất (5)	0	0	1	3	1	4.00	5
A3.	Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
A4.	Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	3	2	4.40	5
B	PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC (14)	0	0	3	6	5	4.14	14
B1.	Số lượng và cơ cấu nhân lực y tế (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
B2.	Chất lượng nguồn nhân lực y tế (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
B3.	Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4)	0	0	0	2	2	4.5	4
B4.	Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	1	2	1	4.00	4
C	HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	1	4	20	10	4.11	35
C1.	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
C2.	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C3.	Ứng dụng công nghệ thông tin (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
C4.	Phòng ngừa kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	0	2	4	4.67	6
C5.	Năng lực kỹ thuật chuyên môn (5)	0	0	0	5	0	4.00	5
C6.	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
C7.	Năng lực chăm sóc dinh dưỡng (5)	0	0	2	1	2	4.00	5
C8.	Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	0	1	4.00	2
C9.	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	5	1	4.17	6
C10.	Nghiên cứu khoa học (2)	0	1	1	0	0	2.50	2
D	CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	5	6	0	3.55	11

D1.	Thiết lập hệ thống và triển khai (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
D2.	Phòng ngừa sai sót, sự cố (5)	0	0	4	1	0	3.20	5
D3.	Đánh giá, đo lường, cải tiến (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
E	SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT CÁC MỨC & TỔNG SỐ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:	0	1	14	42	21	78	83
E	TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%) & ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG	0	1.28	17.95	53.85	26.92	100%	

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

1. Công tác tự kiểm tra:

Theo Quyết định số 775/QĐ-BVMTW ngày 19/7/2021 về việc thành lập Đoàn tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2021 đoàn kiểm tra chia thành 3 nhóm đánh giá các tiêu chí do Ban Giám Đốc phụ trách hướng dẫn thực hiện. Mỗi tiêu chí đều phân rõ cho các thành viên trong đoàn tự đánh giá chất lượng của Bệnh viện phụ trách và đánh giá dựa theo Bộ tiêu chí Đánh giá chất lượng của Bộ y tế ban hành. Sau các cuộc họp Đoàn kiểm tra bệnh viện đã đưa được ra bảng tổng hợp điểm theo mẫu Bộ tiêu chí và các tiêu mục chưa đạt được, đồng thời đưa ra giải pháp khắc phục.

Bệnh viện áp dụng 78/83 tiêu chí (trong đó tiêu chí C3, C5 được nhân đôi số điểm), sau khi Đoàn Kiểm tra Bệnh viện Mắt Trung ương tự tiến hành kiểm tra đánh giá, điểm trung bình chung đạt được là 4,07.

2. Bệnh viện không đánh giá 5 tiêu chí:

TT	Mã Số	Nội dung	Lý do không áp dụng
1	A1.6	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	Bệnh viện không còn trang thiết bị từ nguồn xã hội hóa và không có chuyên khoa Sản, Nhi
2	E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	
3	E1.2	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	
4	E1.3	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động	

		truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	
5	E1.4	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	

3. Đề xuất tiêu chí khác tương đương để thế thay thế tiêu chí không áp dụng: Không có đề xuất

V. TỰ ĐÁNH GIÁ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- Là một bệnh viện chuyên khoa đầu ngành về nhãn khoa, bệnh viện luôn chú trọng nâng cao năng lực khám chữa bệnh và thực hiện các kỹ thuật chuyên môn, thường xuyên nghiên cứu khoa học để ứng dụng và cập nhật các kỹ thuật mới để phục vụ cho công tác khám, chữa bệnh. Bệnh viện đã triển khai nhiều kỹ thuật hiện đại trong phẫu thuật: Smile, femto lasik, femtocataract, Smartsurf, ghép nội mô giác mạc, ghép màng Descemet, ghép giác mạc nhân tạo. Bên cạnh đó bệnh viện cũng triển khai được nhiều kỹ thuật mới lần đầu làm tại Việt Nam: ghép màng Descemet, thông lệ quản ngược dòng để xác định vị trí lỗ lệ, phẫu thuật tạo hình khuyết một phần mi mắt, phẫu thuật tạo hình khuyết 1/2 toàn bộ mi mắt trên, phẫu thuật tạo hình khuyết 1/2 toàn bộ mi mắt dưới, phẫu thuật cắt da mi dưới cung mày, phẫu thuật cắt da trán trên cung mày.

- Bên cạnh việc chú trọng nâng cao năng lực chuyên môn, bệnh viện còn chú trọng cải thiện nâng cấp cơ sở vật chất và mở rộng khu vực phòng khám để phục vụ người bệnh. Bệnh viện cũng rất quan tâm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh: thông qua việc thành lập phòng khám A, là phòng khám dành cho đối tượng người bệnh có nhu cầu khám dịch vụ cao nhanh chóng trang thiết bị hiện đại và có thể chỉ định Bác sỹ điều trị. Tại Khoa khám bệnh theo yêu cầu đã sửa chữa kang trang liên hoàn khu khám bệnh, khu cận lâm sàng, khu phẫu thuật, khu nội trú thuận tiện cho người bệnh dễ dàng nhanh chóng khám và điều trị và được hưởng những trang thiết bị hiện đại nhất tại bệnh viện.

- Khu vực bán phiếu khám đã được sửa chữa nâng cấp khang trang rộng rãi, và sạch đẹp, cùng với hệ thống bảng thông báo có mũi tên chỉ dẫn điện tử đã tạo thuận tiện cho người bệnh và người nhà đến đăng ký mua phiếu khám bệnh. Khu vực quầy thuốc cũng được nâng cấp sửa chữa gọn gàng thuận tiện với 2 quầy bán thuốc ở sân bệnh viện giúp người bệnh và người nhà dễ dàng mua thuốc và giải quyết được vấn đề ùn tắc khi xếp hàng mua thuốc. Khi người bệnh đến khám có biển chỉ dẫn cụ thể đến khoa, phòng giúp cho người bệnh dễ dàng nhận biết khi thăm khám. Các phòng ban đều có biển số, chức danh nhân viên và biển tên rõ ràng. Trong năm qua bệnh viện đã mở rộng thêm khoa Tạo hình thẩm mỹ mắt và vùng mặt tại tầng 2 khu nhà D, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người bệnh và người nhà đến đăng ký khám, nghe tư vấn lựa chọn điều trị thẩm mỹ mắt và vùng mặt. Khu điều trị công nghệ cao trên tầng 10 khu nhà E đã được trang bị máy móc trang thiết bị mới hiện đại phục vụ cho nhu cầu điều trị theo yêu cầu của người nhà và bệnh nhân. Bên cạnh đó, bệnh viện cũng tiến hành cải tạo nhà vệ sinh khang trang, sạch sẽ và thuận lợi cho người bệnh và người nhà.

- Do tình hình dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp tính do Sars-CoV2 (COVID19) diễn biến phức tạp, bệnh viện Mắt trung ương đã thực hiện nghiêm các nội dung chỉ đạo của Chỉ thị 05/CT-TTg ngày 28/1/2020 của Thủ tướng Chính phủ, Công điện số 121/CĐ-TTg ngày 23/1/2020 về việc phòng, chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của virus Corona. Dưới sự chỉ đạo của Bộ Y tế, Bệnh viện Mắt Trung ương đã tiến hành nghiêm túc, khẩn trương công tác ứng phó với dịch viêm phổi cấp do chủng mới của virus Corona. Theo đó, bệnh viện đã thành lập Ban chỉ đạo phòng chống dịch viêm phổi cấp do chủng mới của virus Corona gồm 24 lãnh đạo khoa phòng, Trưởng ban là Giám đốc Bệnh viện. Ban Chỉ đạo đã họp và quán triệt tuân thủ việc tổ chức sàng lọc, phát hiện sớm và kiểm soát người bệnh nhiễm hoặc nghi ngờ nhiễm Covid19 ngay tại nơi đón tiếp với sự tham gia hỗ trợ của Đoàn Thanh niên, phòng CTXH. Đội Phản ứng nhanh của bệnh viện nhận nhiệm vụ sẵn sàng cách ly, sàng lọc và vận chuyển bệnh nhân nghi nhiễm bệnh đến nơi điều trị tập trung, chủ động bám sát tình hình dịch và báo cáo kịp thời lãnh đạo BV về những diễn biến bất thường.

Bên cạnh đó, BV cũng đã luôn cập nhật kiến thức về chẩn đoán, điều trị theo Quyết định số 4689/QĐ-BYT ngày 6/10/2021 (cập nhật lần thứ 7) để sẵn sàng trong công tác điều trị khi có bệnh nhân nhiễm Covid19. BV đã chuẩn bị sẵn khu cách ly, bố trí phân luồng bệnh nhân, phân công cán bộ trực dịch. Tại khu Đón tiếp và Bảng thông tin BV Mắt TW có dán bảng thông tin tuyên truyền về dịch bệnh Covid19, trong đó nhấn mạnh thêm thông tin bệnh nhân khi đến khám cần chủ động khai báo với nhân viên y tế về bệnh nền, sốt, ho, có tiếp xúc với người trở về từ vùng dịch hay không để nhân viên y tế phân loại, phân luồng bệnh nhân ngay. Đồng thời, bệnh viện cũng tuyên truyền trên bảng chữ điện tử, dán posters về cách phòng chống dịch nCoV, tăng cường số lượng chai rửa tay, yêu cầu nhân viên y tế tuân thủ đeo khẩu trang và rửa tay trong quá trình khám, chữa bệnh, khuyến cáo BN và người nhà dùng khẩu trang khi đến khám chữa bệnh. Nếu người bệnh và người thân đến khám chưa có khẩu trang bệnh viện sẽ phát miễn phí.

Bệnh viện cũng đã phân tách khu điều trị nội trú và khu khám bệnh ngoại trú để đảm bảo công tác phòng chống dịch, tránh lây lan. Các khoa khi khám ngoại trú đều được phân lịch hợp lý tại khu khám ngoại trú riêng biệt. Hàng tuần BV có tiến hành test nhanh cho người

bệnh, người nhà và nhân viên y tế để sớm phát hiện các ca nhiễm bệnh và kịp thời xử lý đúng quy định.

Bệnh viện đã tích cực triển khai các công tác phòng chống dịch: tờ khai y tế lưu hồ sơ với người bệnh nội trú và người nhà, điều tra dịch tễ của bệnh nhân khi có ca bệnh nghi ngờ, khi có ca bệnh dương tính với Covid 19, bệnh viện sẽ liên hệ với xã phường nơi cư trú của bệnh nhân để hỗ trợ trong công tác điều trị.

- Trong năm 2021, bệnh viện đã thực hiện lời kêu gọi của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc cử nhân viên y tế tham gia hỗ trợ công tác chống dịch tại TP Hồ Chí Minh, sáng 15/8/2021, Bệnh viện Mắt Trung ương đã cử 91 cán bộ y tế hỗ trợ TP Hồ Chí Minh trong công tác chăm sóc, điều trị bệnh nhân nhiễm COVID-19 tại bệnh viện đã chiến số 16. Bên cạnh đó, bệnh viện đã tích cực động viên khích lệ tinh thần đoàn y bác sĩ trước giờ lên đường, Ban Giám đốc Bệnh viện Mắt TW đã bày tỏ sự tin tưởng vào tinh thần, trách nhiệm, bản lĩnh của những thầy thuốc trẻ tiên phong lăn xả vào tâm dịch.

- Trong năm qua bệnh viện đã điều chỉnh giờ khám chữa bệnh tại các khu phòng khám dịch vụ là bắt đầu 6 giờ 30 phút sáng và kết thúc lúc 16 giờ 30 phút chiều, để cho người bệnh được khám sớm hạn chế hiện tượng chờ đợi lâu.

- Về Công nghệ thông tin: Bệnh viện đang tiến hành từng bước để hoàn thành bệnh án điện tử. Khi người bệnh đến viện khám và điều trị nội trú mọi thủ tục hành chính, chẩn đoán và điều trị đều được ghi nhận trên hệ thống. Khi người bệnh nhập viện lần 2 có thể xem lại được thông tin điều trị lần trước. Hiện tại bệnh viện áp dụng trả kết quả xét nghiệm qua mạng nội bộ và chữ kí điện tử tại các khoa phòng đều lấy xét nghiệm trên mạng

- Quy định lại giờ thăm khám người bệnh điều trị nội trú tại các khu nội trú có cửa ra vào mã khóa và có nhân viên ngồi trông tránh tình trạng mất trật tự an ninh trộm cắp.

- Trong năm vừa qua bệnh viện đã kiện toàn lại một số chức danh lãnh ổn định nhân sự.

- Phòng Quản lý khoa học Đào tạo Bệnh viện phối hợp chặt chẽ với bộ môn mắt của trường Đại học Y Hà Nội, Khoa Y Đại học Quốc gia Hà nội, Học viện Y Dược cổ truyền

Việt Nam triển khai nhiều hoạt động đào tạo: nghiên cứu sinh, thạc sỹ, chuyên khoa cấp I, II, chuyên khoa định hướng, mở các lớp chuyên đề nâng cao có sự giảng dạy các chuyên gia nước ngoài và có cấp chứng chỉ, giảng dạy cho sinh viên các trường y.

- Hợp tác quốc tế: Trong năm vừa qua bệnh viện Mắt trung ương đã hợp tác với các chuyên gia nước ngoài thông qua việc tổ chức hội thảo khoa học, hội chẩn các ca lâm sàng với hình thức họp trực tuyến ...

- Ban giám đốc bệnh viện quan tâm đến vấn đề phát triển nhân lực toàn diện. Hàng năm, bệnh viện đều có kế hoạch đào tạo trực tuyến, các lớp nâng cao chất lượng khám, đào tạo Mắt trẻ em, kết giác mạc... thuận tiện việc học tập cho cán bộ nhân viên thông qua các buổi hội thảo chuyên đề trực tuyến.

- Bệnh viện luôn quán triệt đổi mới phong cách thái độ nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh và luôn khắc phục các vấn đề liên quan ứng xử với người bệnh, hướng dẫn cách đến đón tiếp, chỉ dẫn cho người bệnh giúp người bệnh đến viện được thoải mái thuận lợi khi khám chữa bệnh.

- Bệnh viện đã tổ chức thi tay nghề Bác sỹ trẻ để nâng cao và giám sát chất lượng đội ngũ Bác sỹ trẻ và hội thi Điều dưỡng giỏi để khuyến khích điều dưỡng bệnh viện luôn trau dồi nâng cao tay nghề.

- Để tìm ra giải pháp nâng cao chất lượng hồ sơ bệnh án, bệnh viện đang tiến hành bình bệnh án tại các khoa phòng và bình bệnh án trên hội trường, bình đơn thuốc ngoại trú, nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và cũng là dịp các bác sỹ trẻ học hỏi rút kinh nghiệm.

- Phòng Công tác xã hội: luôn tích cực tham gia các hoạt động phòng chống dịch bệnh Covid cùng với Đoàn thanh niên và các nhân viên y tế. Bên cạnh đó còn tuyển dụng thêm nhân lực bổ sung vào công tác hướng dẫn đón tiếp người bệnh đến khám.

- Quản lý chất lượng: Trong năm qua đã củng cố lại các quy trình khám chữa bệnh, hoàn thiện Quy trình kỹ thuật và xây dựng hệ thống bảng kiểm đánh giá các quy trình kỹ thuật

của các khoa phòng và đánh giá thời gian khám bệnh giúp cho người bệnh khi đến khám không phải chờ đợi lâu, được thăm khám đúng người đúng bệnh. Hàng tháng Tổ quản lý chất lượng đều đi đánh giá các thực hiện các quy trình, kiểm soát chất lượng hồ sơ bệnh án. Tổ chức các buổi hội thảo an toàn người bệnh, triển khai chấm điểm an toàn phẫu thuật theo Bộ tiêu chí đánh giá ATPT. Bên cạnh đó, tổ QLCL cũng đã tiến hành tập huấn 5S, tập huấn đánh giá sự cố y khoa, an toàn phẫu thuật. Từ đầu năm tổ quản lý chất lượng đã đánh giá những vấn đề hay xảy ra sự cố y khoa lập bảng kiểm đánh giá theo dõi. Hàng quý có đánh giá khảo sát sự hài lòng người bệnh giúp bệnh viện phát triển chất lượng hướng tới sự hài lòng người bệnh. Ngoài ra tổ QLCL đã thực hiện đánh giá Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch bệnh Covid và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp để kịp thời báo Ban lãnh đạo bệnh viện và Ban chỉ huy phòng chống dịch về các vấn đề cần lưu ý và cần triển khai để đảm bảo công tác chống dịch. Tổ QLCL cũng tiến hành làm báo cáo định kỳ hàng ngày theo công điện số 628 để báo cáo về tình hình bệnh nhân đến khám, vào viện nội trú ngoại trú và số xét nghiệm test nhanh, test PCR hàng ngày. Bên cạnh đó Bộ chỉ đánh giá chất lượng chuyên khoa Mắt cũng được tổ QLCL đánh giá định kỳ nhằm mục đích nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

VI. TỰ ĐÁNH GIÁ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI:

- Hoạt động của Ngân hàng mắt trong năm qua đã gặp nhiều khó khăn do tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp nên công tác đi thu nhận giác mạc hiến từ người hiến gặp khó khăn. Chính vì vậy nên tạm thời trong năm 2021 Ngân hàng Mắt đã chưa thể đi thu nhận giác mạc hiến như những năm trước.
- Đợt dịch bệnh Covid bùng phát mạnh, công tác khám chữa bệnh gặp khó khăn do phải điều tiết lượng bệnh nhân đến khám và điều tiết các khu phòng khám khi có yêu cầu giãn cách xã hội, tránh việc bệnh nhân điều trị nội trú nằm gần nhau không đảm bảo khoảng cách giãn cách an toàn. Bệnh viện cũng cố gắng duy trì đảm bảo việc trả lương hàng tháng cho cán bộ nhân viên khi lượng bệnh nhân đến khám và điều trị giảm trong bối cảnh dịch bệnh.

- Yêu cầu của bệnh nhân ngày càng cao, sự quan tâm của công luận và truyền thông ngày càng lớn trong khi điều kiện làm việc cũng như ý thức của một số cán bộ công chức chưa theo kịp tình hình mới dẫn đến một số thắc mắc, bức xúc ở một số bệnh nhân và tạo sự căng thẳng cho bệnh viện.

- Bệnh viện phải tự chủ về tài chính trong khi vẫn phải thực hiện công tác chỉ đạo ngành, phải tiếp nhận các bệnh nhân nặng từ tuyến dưới chuyển lên, đặc biệt trong tình hình dịch Covid-19 nên khiến cho lượng bệnh nhân đến khám giảm hơn so với những năm trước.

VII. KẾT QUẢ TỰ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ, NHÂN VIÊN Y TẾ:

1. Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú: 97.98%.

Tổng điểm TB người bệnh nội trú chọn từ A->E: 4.74

2. Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh ngoại trú: 94.03%.

Tổng điểm TB người bệnh ngoại trú chọn từ A->E: 4.59

3. Tỷ lệ hài lòng chung nhân viên y tế: 88.06%

Tổng điểm TB NVYT chọn từ A->E: 4.14

4. Những vấn đề còn tồn tại:

- Cải thiện cơ sở vật chất tiện ích cho người bệnh và người nhà khi đến khám chữa bệnh tại BV
- Năm 2021 là năm dịch bệnh covid 19 và các bệnh viêm đường hô hấp cấp diễn ra phức tạp, công tác khám chữa bệnh của bệnh viện gặp nhiều khó khăn cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.
- Tăng cường tư vấn chế độ ăn, dinh dưỡng phù hợp.
- Còn có ý kiến phản ánh về thái độ ứng xử của nhân viên y tế.
- Đáp ứng nguyện vọng cải thiện môi trường lao động cho cán bộ, nhân viên.

5. Các giải pháp khắc phục:

5.1. Cải thiện cơ sở vật chất tiện ích cho người bệnh và người nhà khi đến khám chữa bệnh tại BV

Bên cạnh việc chú trọng nâng cao năng lực chuyên môn, bệnh viện còn chú trọng cải thiện nâng cấp cơ sở vật chất. Khi người bệnh đến khám có biển chỉ dẫn cụ thể đến khoa, phòng giúp cho người bệnh dễ dàng nhận biết khi thăm khám.

- Hoàn thiện và đưa vào hoạt động khu khám bệnh chất lượng cao: đáp ứng nhu cầu khám dịch vụ cao nhanh chóng trang thiết bị hiện đại và có thể chỉ định Bác sỹ điều trị. Khu công nghệ cao đã được sửa sang sạch sẽ máy móc trang thiết bị mới hiện đại. Bên cạnh đó, bệnh viện cũng tiến hành cải tạo nhà vệ sinh khang trang, sạch sẽ và thuận lợi cho người bệnh và người nhà. Trong suốt quá trình khám người bệnh được hưởng đầy đủ các dịch vụ, khám mổ nhanh với chất lượng cao và an toàn, ứng dụng những kỹ thuật tiên tiến, cải cách thủ tục hành chính, đón tiếp và chăm sóc bệnh nhân với tinh thần và thái độ tốt nhất...hạn chế đi lại, nhanh chóng, tiết kiệm thời gian chờ.
- Chuyển khu đăng ký khám BHYT, duyệt thuốc, lĩnh thuốc BHYT đúng tuyến từ tầng 2 nhà E xuống tầng 1 nhà D thuận tiện cho người bệnh, đảm bảo khang cách an toàn trong tình hình dịch bệnh covid-19 hiện tại.

5.2. Thực hiện công tác phòng chống dịch COVID-19 cho người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện:

- Phòng KHTH phối hợp Khoa KSNK: Xây dựng kế hoạch thực hiện phòng chống dịch COVID-19, đo thân nhiệt, khám sàng lọc, phân luồng người bệnh, xử trí. Phiếu khai thác yếu tố dịch tễ. Xây dựng quy trình phân luồng phát hiện người có nguy cơ nhiễm COVID-19 và quy trình xử lý khi có người nghi nhiễm COVID-19 đến khám chữa bệnh tại bệnh viện Mắt TW đưa vào triển khai. Đề xuất danh sách phân công trực sàng lọc, phân loại phòng chống dịch COVID.19 tại các khu vực của bệnh viện, cán bộ trực tại phòng khám cho những đối tượng có nguy cơ dịch tễ.
- Phòng HCQT: Thiết kế, treo băng rôn, áp phích, hệ thống biển báo về sàng lọc, phân luồng người đến khám bệnh theo quy định với các khuyến cáo BHYT về dịch bệnh

COVID và biện pháp phòng chống dịch bệnh tại các cổng ra vào của bệnh viện. Bố trí các bàn đo thân nhiệt.

- Phòng Công tác xã hội phối hợp Đoàn Thanh niên: bố trí nhân viên khám sàng lọc thực hiện đo thân nhiệt, khai thác yếu tố dịch tễ cho người bệnh, người nhà người bệnh đến khám tại các cổng viện. Phát khẩu trang cho người dân khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện. Đối với các trường hợp có yếu tố dịch tễ đưa đến phòng cách ly, liên hệ với bác sĩ, điều dưỡng phòng khám cách ly, báo thông tin người bệnh cho nhân viên TCKT để tạo phiếu thu tiền. Trữ liệu khai khai báo y tế qua phần mềm PC Covid thuận tiện, nhanh chóng cho người bệnh và người nhà người bệnh.
- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn: Tham gia công tác cách ly, chịu trách nhiệm ghi nhận thông tin người bệnh. Xây dựng phiếu khai thác tiền sử dịch tễ; tập huấn cách sàng lọc chấm điểm phân loại đối tượng nghi nhiễm COVID.19. Xây dựng cơ cấu trang thiết bị cần thiết cho công tác thăm khám, cách ly tại bệnh viện. Cập nhật tình hình, diễn biến bệnh COVID.19. Lập kế hoạch khử khuẩn bệnh viện.
- Phòng VTKT lên kế hoạch dự trữ và mua sắm chi tiết, đầy đủ các trang thiết bị, vật tư phòng, chống dịch cần thiết cho công tác thăm khám, cách ly người nghi nhiễm COVID.19 (khẩu trang, găng tay y tế, dung dịch vệ sinh tay...). Chuẩn bị máy đo thân nhiệt, khẩu trang cho người bệnh.
- Khoa Dược chuẩn bị các thuốc thiết yếu, dung dịch sát khuẩn.
- Khoa KCBTYC chuẩn bị phòng khám riêng biệt đảm bảo đầy đủ trang thiết bị khám chữa bệnh, phối hợp Khoa KSNK đảm bảo công tác cách ly, khử khuẩn theo đúng quy định. Các ghế ngồi chờ khám được bố trí với mật độ thông thoáng; ghế ngồi chờ bố trí phù hợp với tình hình dịch.
- Phòng TCKT: phân công nhân viên tiếp nhận thông tin người bệnh, thực hiện thủ tục tài chính khi có người bệnh nghi nhiễm Covid- 19 đến khám.
- Khoa Gây mê hồi sức chịu trách nhiệm khám toàn thân cho người bệnh và phối hợp khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn vận chuyển người bệnh sang các cơ sở y tế tiếp.
- Các khoa lâm sàng phối hợp thực hiện các quy định đảm bảo an toàn phòng chống covid:
 - + Khoa lâm sàng bố trí ít nhất 1 buồng cách ly tạm thời theo quy định.

- + Thực hiện nghiêm túc công tác quản lý người bệnh nội trú: Quy định lại giờ thăm khám người bệnh điều trị nội trú tại các khu nội trú có cửa ra vào mã khóa. Hạn chế số lượng người nhà người bệnh; nhắc mọi người phải đeo khẩu trang trong bệnh viện, sát khuẩn tay.
- + Theo dõi chặt chẽ, tuyên truyền yêu cầu người bệnh thông báo ngay khi mới xuất hiện biểu hiện viêm đường hô hấp; hoặc ngay khi biết người nhà người bệnh được chẩn đoán COVID-19 hoặc các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp khác.
- + Bảo đảm quản lý chặt chẽ người bệnh tại các khoa điều trị, không phát hiện thấy có người bệnh viêm đường hô hấp cấp đi lại tự do trong và ngoài bệnh viện
- + Tham gia tập huấn, đào tạo lĩnh vực chuyên môn cần huy động trong tình huống dịch.
- Tổ chức xét nghiệm nhanh Covid 19 cho cán bộ công nhân viên bệnh viện và người bệnh, người nhà người bệnh khi đến khám và điều trị bệnh tại bệnh viện.
- Người có nguy cơ được bố trí đi công riêng, có lối đi phân luồng riêng dành cho đối tượng nguy cơ.
- Thành lập khu điều trị bệnh nhân Covid-19 tại tầng 1 nhà C, đáp ứng các quy định an toàn phòng chống dịch covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp khác.

5.3. Thay đổi nâng cao thái độ phục vụ của nhân viên y tế:

Để đổi mới phong cách thái độ nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh trong năm vừa qua ngoài quy định của bệnh viện, Phòng TCCB phối hợp phòng Điều Dưỡng đã tổ chức mở lớp trực tuyến đổi mới phong cách ứng xử cho nhân viên y tế. Qua đó khắc phục các vấn đề liên quan ứng xử với người bệnh, hướng dẫn cách đến đón tiếp, chỉ dẫn cho người bệnh giúp người bệnh đến viện được thoải mái thuận lợi khi khám chữa bệnh.

- Triển khai các buổi tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử, phong cách thái độ phục vụ cho cán bộ nhân viên bệnh viện định kỳ hàng năm.
- Xây dựng bộ công cụ đánh giá năng lực và hiệu quả công việc của cán bộ NVBV
- Khảo sát, đánh giá tinh thần, thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử của cán bộ nhân viên, xác định các vấn đề còn tồn tại, đề xuất giải pháp cải tiến.
- Có các hình thức nhắc nhở, kỷ luật, khen thưởng cụ thể.

5.4. Tăng cường tư vấn chế độ ăn, dinh dưỡng phù hợp.

- Toàn bộ người bệnh đều được tư vấn, hướng dẫn chế độ ăn và dinh dưỡng phù hợp với tình trạng sức khỏe.
- Đảm bảo cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng, tiết chế.
- Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện.
- Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý.
- Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện.
- Triển khai phương án đưa thức ăn tới từng phòng, giường bệnh cho người bệnh, người nhà người bệnh trong tình hình dịch bệnh đang diễn ra phức tạp, đảm bảo không để người bệnh và người nhà điều trị nội trú ra ngoài khuôn viên bệnh viện.

5.5. Cải thiện môi trường làm việc ngày một tốt hơn:

Với mục tiêu nâng cao chất lượng môi trường lao động, hướng đến sự hài lòng của nhân viên y tế khi công tác tại Bệnh viện, năm 2021, mặc dù chịu ảnh hưởng lớn từ dịch bệnh Covid-19 nhưng Bệnh viện Mắt Trung ương cũng vẫn cố gắng triển khai thực hiện một số các biện pháp nhằm cải thiện môi trường lao động cho cán bộ, nhân viên, cụ thể như sau:

5.5.1. Về việc thực hiện dân chủ cơ sở:

- Ngày 20/01/2022, bệnh viện đã tổ chức Hội nghị Đại biểu Cán bộ, viên chức năm 2021. Hội nghị đã báo cáo công khai minh bạch kết quả hoạt động chuyên môn và tình hình tài chính của bệnh viện. Các cán bộ viên chức tiêu biểu đại diện khoa/phòng đã có những tham luận, đề xuất Đảng ủy- Ban Giám đốc nhằm tăng cường hiệu quả, chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện cũng như nâng cao đời sống cho CBNV.
- Tháng 12/2021, bệnh viện tiến hành khảo sát hài lòng NVYT để thống kê nắm bắt tâm tư nguyện vọng của CBNV từ đó có biện pháp cải thiện môi trường làm việc ngày càng tốt hơn. Về kết quả đạt được trên 479 phiếu khảo sát như tỷ lệ hài lòng chung 83.21%, điểm trung bình: 4.07.
- Lãnh đạo bệnh viện duy trì lịch tiếp CBVC, người lao động hàng tuần.

- Việc xây dựng các quy chế, quy trình trong bệnh viện được công khai và lấy ý kiến của cán bộ, viên chức thông qua các khoa/phòng.

5.5.2. Cải thiện cơ sở hạ tầng:

Bệnh viện làm Quan trắc môi trường lao động, phòng TCCB đã rà soát lại và lập danh sách các vị trí làm việc tại các khoa phòng có chỉ số đo kiểm không đạt mức cho phép trình Hội đồng An toàn VSLĐ. Hội đồng VSAT lao động đã thông báo gửi các khoa phòng đề nghị triển khai giám sát các biện pháp cải thiện môi trường làm việc cho cán bộ.

5.5.3. Về an toàn- An ninh trật tự:

Bệnh viện đã xây dựng phương án bảo vệ cụ thể, trang bị hệ thống camera chất lượng cao, bố trí đội ngũ bảo vệ chuyên nghiệp tại hầu hết các vị trí trong bệnh viện, đặc biệt là khu vực khám bệnh, bán phiếu khám, khu vực tập trung đông bệnh nhân... Sẵn sàng hỗ trợ nhân viên y tế khi cần thiết, đảm bảo an toàn cho CBNV khi thực hiện nhiệm vụ.

5.5.4. Môi trường học tập cho cán bộ, nhân viên:

- Năm 2021, mặc dù chịu ảnh hưởng lớn từ dịch bệnh Covid-19 nhưng Bệnh viện Mắt Trung ương cũng vẫn cố gắng mở các lớp bồi dưỡng trực tuyến cho CBVC như 06 lớp ATVSLĐ, cử cán bộ tham gia các lớp học chuyên môn, nâng cao trình độ nghiệp vụ: 01 lớp đầu thầu, 2 lớp tập huấn kiến thức, thực hành sàng lọc, phân luồng người bệnh nghi nhiễm SAR-COV2, 1 lớp tập huấn lấy mẫu xét nghiệm SAR-COV2, 1 lớp tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, tài liệu tìm hiểu pháp luật.
- Duy trì sinh hoạt khoa học trực tuyến năm 2021.
- Việc tra cứu thông tin, thư viện tại bệnh viện dễ dàng, thuận tiện cho CBNV.
- Hệ thống internet tốc độ cao trong toàn bệnh viện, hỗ trợ cán bộ, viên chức thuận tiện tiếp cận, tra cứu, tìm kiếm thông tin.

5.5.5. Các hoạt động khác:

- Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid 19 kéo dài, lượng người bệnh khám điều trị tại bệnh viện giảm đáng kể, dẫn đến nguồn thu giảm, thu nhập cán bộ giảm hơn so với các

năm trước đó. Tuy nhiên bệnh viện vẫn cố gắng cân đối, đảm bảo tiền lương và các chế độ chính sách của người lao động.

- Trong năm 2021, diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid nên bệnh viện tạm thời dừng các lớp Yoga, Zumba, không tổ chức được nhiều phong trào giữa các khoa/phòng trong bệnh viện. Trong thời gian tới, khi tình hình dịch bệnh ổn định và được kiểm soát hoàn toàn, bệnh viện sẽ mở lại các lớp Yoga, Zumba... và triển khai các hoạt động phong trào giữ các tổ công đoàn trong bệnh viện.

VIII. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG:

- Cơ sở vật chất: Các khu vực cơ sở vật chất hoàn thiện thuận lợi cho người đến thăm khám và điều trị thuận lợi sạch đẹp.
- Giảm tải thời gian chờ đợi trong khám chữa bệnh và thủ tục hành chính: Liên hoàn các khu phiếu khám và khu vực khám chữa bệnh và cận lâm sàng. Kết quả xét nghiệm điện tử triển khai cho toàn bộ bệnh viện. Triển khai khu vực phòng khám
- Quản lý chất lượng bệnh viện: Xây dựng các kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng cho bệnh viện và từng khoa phòng dựa trên kế hoạch phát triển toàn bệnh viện. Hoàn thiện các quy trình chất lượng cũ, xây dựng các quy trình đánh giá chất lượng mới qua đó đánh giá chỉ số chất lượng của khoa phòng và bệnh viện.. Bên cạnh đó bệnh viện cũng chủ động tìm nguyên nhân gốc rễ để khắc phục giải quyết các vấn đề còn tồn tại.
- Nâng cao chất lượng hoạt động của màng lưới quản lý chất lượng. Mời cán bộ chuyên về QLCL bệnh viện đào tạo kiến thức QLCL cho bệnh viện, huấn luyện cho các cán bộ tổ, màng lưới nâng cao kiến thức về quản lý chất lượng bệnh viện.
- Quy trình kỹ thuật: Phát triển kỹ thuật cao, kỹ thuật khó vì bệnh viện Mắt trung ương là tuyến cuối của chuyên ngành Nhãn khoa. Tập trung xây dựng quy trình kỹ thuật mới, và hướng dẫn điều trị mới cập nhật liên tục.
- Đào tạo: Mở các chương trình đào tạo cho cán bộ ngành Mắt trên toàn quốc. Nâng cao chất lượng đào tạo cho các bộ nhân viên.

- Giảm hoặc không có nhiễm khuẩn bệnh viện: Đào tạo và ứng dụng các kết quả nghiên cứu vào hoạt động thực tiễn, tiến hành biện pháp can thiệp tăng cường KSNK. Đặc biệt bệnh viện tập trung kiểm soát phòng chống dịch Covid-19 theo đúng hướng dẫn của BHYT.
- An toàn lao động: Giảm tải tai nạn lao động trong bệnh viện bằng các hình thức đào tạo nhân viên về những tai nạn nghề nghiệp và cách phòng tránh. Lắp đặt hệ thống camera và nhân viên an ninh trên toàn bệnh viện để bảo vệ nhân viên y tế và người bệnh đến khám chữa bệnh trong môi trường an toàn.
- Tài chính: Thanh toán qua thẻ, viện phí không tiền mặt.
- Tăng cường các hoạt động về công tác xã hội sau khi đã có phòng Công tác xã hội.

IX. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN

- Giảm thời gian chờ đợi của người bệnh khi đến khám chữa bệnh.
- Nâng cao chất lượng chuyên môn khám chữa bệnh.
- Xây dựng các quy trình chuẩn chuyên môn và hành chính.
- Luôn đổi mới nâng cao thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

X. KẾT LUẬN, CAM KẾT CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CỦA BỆNH VIỆN:

- Bệnh viện cam kết luôn đổi mới và nâng cao thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng người bệnh.
- Nâng cao cơ sở vật chất, cải tiến các quy trình giảm bớt thời gian chờ đợi của người bệnh.
- Bệnh viện Mắt Trung ương là một bệnh viện đầu ngành về nhãn khoa, hàng ngày đón tiếp rất nhiều lượt người bệnh đến khám, điều trị. Bệnh viện có đội ngũ cán bộ chuyên môn cao, thái độ y đức tốt, có các kỹ thuật chuyên môn hiện đại, đảm bảo chất lượng khám chữa bệnh chuyên khoa và nghiên cứu khoa học.

- Quản lý chất lượng là nhiệm vụ mới của Bộ Y tế nhưng từ trước đến nay bệnh viện đã xem là một hoạt động thường xuyên của bệnh viện. Để nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh, bệnh viện cam kết sẽ thực hiện các nghiên cứu đánh giá thực trạng, trên cơ sở đó tiến hành các hoạt động cải tiến chất lượng phù hợp với từng giai đoạn phát triển.

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN