

## BÁO CÁO

### Kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế năm 2024

#### I. Thông tin chung

Năm 2024 trên địa bàn thành phố Cần Thơ có 32 bệnh viện, trong đó gồm:

- 05 Bệnh viện thuộc Bộ, ngành: Bệnh viện đa khoa Trung ương Cần Thơ, Bệnh viện Chỉnh hình và Phục hồi chức năng, Bệnh viện Quân Y 121, Bệnh viện Công an thành phố và Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

- 08 Bệnh viện ngoài công lập.

- 20 bệnh viện trực thuộc Sở Y tế: 01 Bệnh viện Quân Dân Y thành phố, 12 Bệnh viện tuyến thành phố, 03 Bệnh viện quận, huyện và 04 Trung tâm Y tế quận, huyện có chức năng khám, chữa bệnh.

- Về phân hạng bệnh viện thuộc Sở quản lý:

+ Trong 20 bệnh viện trực thuộc Sở Y tế có 04 bệnh viện hạng I, 10 bệnh viện hạng II và 06 bệnh viện hạng III.

+ 08 bệnh viện ngoài công lập trên địa bàn có 01 bệnh viện hạng II và 07 bệnh viện hạng III.

#### II. Kết quả phúc tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024

Căn cứ 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 2022 – 2025.

Sở Y tế ban hành Quyết định số 254/QĐ-SYT ngày 11/3/2025 về việc thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện các đơn vị y tế trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2024.

Từ ngày 15/4/2025 đến ngày 12/5/2025 Sở Y tế đã tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng các bệnh viện theo kế hoạch với kết quả như sau:

##### 1. Thông tin số liệu hoạt động bệnh viện

- Thông tin, số liệu hoạt động nhìn chung đơn vị cập nhật đầy đủ và so sánh với năm 2023. Tuy nhiên vẫn còn một số bệnh viện cập nhật chưa đúng, thiếu thông tin phải chỉnh sửa, bổ sung.

- Các bệnh viện cập nhật đầy đủ số liệu về tài chính, thanh toán BHYT, tình hình nhân lực,... Một số ít bệnh viện chưa cập nhật đầy đủ công tác bảo trì, bảo dưỡng thiết bị y tế, tần suất dịch vụ kỹ thuật và công tác đào tạo.

- Đơn vị có phân công cán bộ phụ trách trang thiết bị; xây dựng quy trình quản lý sử dụng; thực hiện duy tu, bảo trì, bảo dưỡng; trang thiết bị có hồ sơ quản

lý; tuy nhiên còn đơn vị chưa xây dựng kế hoạch quản lý, bảo dưỡng hàng năm và lưu trữ hồ sơ theo quy định.

## 2. Đánh giá chất lượng bệnh viện

### 2.1. Kết quả đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản

- Tổng số đơn vị được đánh giá: 27 đơn vị

+ Số đơn vị đánh giá đạt với mức điểm 50/ 43 tiêu mục : 13 đơn vị

+ Số đơn vị đánh giá đạt với mức điểm 20/ 43 tiêu mục : 14 đơn vị

+ Số đơn vị đánh giá không đạt với mức điểm 0/ 43 tiêu mục : 00 đơn vị

- Theo kết quả thống kê xếp loại tỷ lệ bằng chứng chung 43 tiêu mục, có 03 đơn vị có tỷ lệ bằng chứng cao nhất theo đối chiếu trên phần mềm chatluongbenhvien.vn và xem xét thực tế là Bệnh viện Phụ sản thành phố Cần Thơ; Bệnh viện đa khoa Hoàn Mỹ Cửu Long và Bệnh viện Quốc tế Phương Châu.

- Các đơn vị có điểm đạt 20 điểm: Cần bổ sung, hoàn thiện các bằng chứng theo góp ý của các Đánh giá viên và tổ chức đoàn đánh giá nội bộ mỗi 6 tháng 01 lần để kịp thời khắc phục các tồn tại.

- Bảng điểm kết quả đánh giá:

TT	Đơn vị	Đạt 50 điểm	Đạt 20 điểm
1.	BV Phụ sản	X	
2.	BV Nhi đồng	X	
3.	BV Ung bướu	X	
4.	BVĐK TP.Cần Thơ	X	
5.	BV Y học cổ truyền	X	
6.	BV Tim mạch	X	
7.	BV Lao và Bệnh phổi	X	
8.	BV Huyết học-Truyền máu	X	
9.	BV Quốc tế Phương Châu	X	
10.	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	X	
11.	BVĐK Quốc Tế S.I.S Cần Thơ	X	
12.	BVĐK Hòa Hảo-Medic Cần Thơ	X	
13.	BV Đại học Nam Cần Thơ	X	
14.	BV Tai Mũi Họng		X
15.	BV Da liễu		X
16.	BV Tâm thần		X
17.	BV Mắt - Răng Hàm Mặt		X
18.	BV Quân Dân y		X
19.	BVĐK quận Ô Môn		X
20.	BVĐK quận Thốt Nốt		X
21.	TTYT huyện Thới Lai		X
22.	BVĐK huyện Vĩnh Thạnh		X
23.	TTYT huyện Phong Điền		X

24.	TTYT quận Cái Răng		X
25.	TTYT quận Bình Thủy		X
26.	BV Mắt Sài Gòn-Cần Thơ		X
27.	BVĐK Tâm Minh Đức		X

## 2.2. Kết quả giá bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0

- Các bệnh viện chuẩn bị tốt các bước phục vụ công tác kiểm tra bệnh viện như: thành lập đoàn tự kiểm tra, tiến hành tự kiểm tra, đánh giá ưu, khuyết điểm, hướng khắc phục những hạn chế của năm 2023.

- Phần lớn đơn vị thực hiện đạt và vượt các chỉ tiêu, công suất sử dụng giường bệnh tăng, tuân thủ và thực hiện tốt các quy chế chuyên môn, áp dụng các kỹ thuật mới, kỹ thuật cao vào điều trị, công tác nghiên cứu khoa học, đào tạo được quan tâm.

- Các bệnh viện có triển khai tổ công tác xã hội, công tác đào tạo, tập huấn và thực hiện quản lý chất lượng hoạt động khá hiệu quả.

- Công tác khám chữa bệnh BHYT được các đơn vị quan tâm, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

- Cơ sở vật chất hầu hết các bệnh viện được đầu tư, sửa chữa và nâng cấp, cơ cấu tổ chức và nhân lực đảm bảo phục vụ nhiệm vụ được giao.

- Phần lớn các bệnh viện quan tâm đầu tư công tác quản lý và cải tiến chất lượng bệnh viện, có nhân viên phụ trách chất lượng bệnh viện.

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt khá cao, hài lòng người bệnh ngoại trú là 96,05%, hài lòng người bệnh điều trị nội trú 98,24% và sự hài lòng của nhân viên y tế là 86,47%

### \* Kết quả phúc tra Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

TT	ĐƠN VỊ	SỐ TIÊU CHÍ ĐẠT TRONG CÁC MỨC					Điểm TB
		M1	M2	M3	M4	M5	
1	BV Quốc tế Phương Châu			3	17	59	<b>4,69</b>
2	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long			5	22	52	<b>4,59</b>
3	BV Phụ sản			2	31	47	<b>4,56</b>
4	BVĐK Quốc tế S.I.S Cần Thơ			4	25	46	<b>4,56</b>
5	BVĐK Hòa Hảo Meddic Cần Thơ			3	28	44	<b>4,52</b>
6	BV Ung bướu			13	40	22	<b>4,14</b>
7	BV Nhi đồng		5	8	40	24	<b>4,06</b>
8	BV Mắt Sài Gòn-Cần Thơ	2	3	17	17	36	<b>4,04</b>
9	BVĐK Thành phố			17	36	23	<b>4,02</b>
10	BVĐK Ô Môn			20	46	13	<b>3,88</b>
11	BV Y học cổ truyền		2	15	48	10	<b>3,86</b>
12	BV Tim mạch		1	24	44	6	<b>3,72</b>
13	BV Lao và Bệnh phổi		1	29	36	9	<b>3,69</b>
14	BV Huyết học truyền máu		1	29	36	9	<b>3,67</b>
15	BV Tai Mũi Họng		1	30	40	4	<b>3,62</b>
16	BVĐK Thốt Nốt	1	5	24	42	8	<b>3,59</b>

17	BV Da liễu		2	33	33	7	<b>3,57</b>
18	BV ĐH Nam Cần Thơ		9	33	32	5	<b>3,44</b>
19	BVĐK Vĩnh Thạnh		6	35	34	4	<b>3,42</b>
20	BV Tâm thần	1	10	31	28	5	<b>3,33</b>
21	TTYT huyện Thới Lai	2	8	35	28	6	<b>3,31</b>
22	BV Quân Dân y		9	42	25	3	<b>3,27</b>
23	TTYT huyện Phong Điền		13	36	27	3	<b>3,22</b>
24	BV Mắt-Răng Hàm Mặt	3	5	44	21	2	<b>3,14</b>
25	TTYT Cái Răng	4	11	34	26	3	<b>3,14</b>
26	BVĐK Tâm Minh Đức	5	17	25	26	2	<b>3,04</b>
27	TTYT quận Bình Thủy	6	19	37	15	1	<b>2,79</b>

### 3. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

TT	ĐƠN VỊ	NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (%)	NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (%)	NHÂN VIÊN Y TẾ (%)
1	BV Quốc tế Phương Châu	99,89	99,91	89,44
2	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	100,00	100,00	84,94
3	BV Phụ sản	100,00	100,00	98,07
4	BVĐK Quốc tế S.I.S Cần Thơ	98,04	97,78	97,43
5	BVĐK Hòa Hảo Medic Cần Thơ	100,00	99,81	98,88
6	BV Ung bướu	97,29	96,94	89,33
7	BV Nhi đồng	95,59	98,15	65,96
8	BV Mắt Sài Gòn-Cần Thơ	95,27	100,00	90,88
9	BVĐK Thành phố	100,00	100,00	91,19
10	BVĐK Ô Môn	98,92	99,72	94,48
11	BV Y học cổ truyền	99,68	100,00	99,38
12	BV Tim mạch	79,08	98,98	90,08
13	BV Lao và Bệnh phổi	98,49	100,00	93,58
14	BV Huyết học truyền máu	99,68	99,26	90,95
15	BV Tai Mũi Họng	93,65	97,41	91,59
16	BVĐK Thốt Nốt	96,24	99,17	82,48
17	BV Da liễu	88,65	97,21	89,48
18	BV Đại học Nam Cần Thơ	100,00	99,72	92,18
19	BVĐK Vĩnh Thạnh	99,68	100,00	91,28
20	BV Tâm thần	99,25	98,33	70,01
21	TTYT Thới Lai	95,81	96,20	94,10
22	BV Quân Dân y	98,71	97,22	89,61
23	TTYT Phong Điền	85,25	98,98	60,50
24	BV Mắt-Răng Hàm Mặt	92,80	79,44	68,21
25	TTYT Cái Răng	94,19	99,44	58,51
26	BVĐK Tâm Minh Đức	99,78	99,81	96,73
27	TTYT Bình Thủy	87,38	99,00	75,43
	<b>TỶ LỆ HÀI LÒNG CHUNG</b>	<b>96,05</b>	<b>98,24</b>	<b>86,47</b>

#### **4. Sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh**

- Các bệnh viện đáp ứng yêu cầu bác sĩ đào tạo về hồi sức tích cực và có khoa hồi sức tích cực, có bác sĩ có chuyên khoa hoặc chứng chỉ đào tạo về cấp cứu, hồi sức tích cực như Bệnh viện Nhi đồng, Bệnh viện đa khoa Hoàn Mỹ Cửu Long và Bệnh viện Đại học Nam Cần Thơ.

- Nhiều bệnh viện chuyên khoa tuyến thành phố và bệnh viện, trung tâm y tế quận, huyện chưa đáp ứng yêu cầu về khoa hồi sức tích cực hoặc chưa có bác sĩ được đào tạo về hồi sức tích cực, cấp cứu.

#### **5. Việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế.**

##### **5.1. Đặt lịch hẹn khám :**

- Đạt trên 75% : 01 đơn vị (BVĐK QT S.I.S Cần Thơ).
- Đạt 50 – 75% : 01 đơn vị (BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long).
- Đạt <50% : 25 đơn vị

Phần lớn các bệnh viện triển khai đặt lịch hẹn nhưng kết quả thực hiện còn rất thấp, chưa góp phần giảm quá tải khám, chữa bệnh và rút ngắn thời gian chờ khám của người bệnh.

##### **5.2. Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa:**

- 01 đơn vị đạt tốt (BV Phụ sản).
- 26 đơn vị chỉ có hạ tầng phục vụ hội chẩn từ xa.

Chưa có bệnh viện công bố khám, chữa bệnh từ xa, phần lớn các bệnh viện chuyên khoa thực hiện tốt hội chẩn, hỗ trợ khám chữa bệnh từ xa

##### **5.3. Triển khai bệnh án điện tử:**

- Đạt mức khá : 06 đơn vị.
- Đạt trung bình : 21 đơn vị.

Hầu hết bệnh viện có sự chuẩn bị lộ trình thực hiện bệnh án điện tử.

##### **5.4. Công tác chuyển đổi số:**

- 27/27 đơn vị có thực hiện hoạt động chuyển đổi số.
- Đạt tốt có 13 đơn vị.

##### **5.5. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện:**

- 27/27 đơn vị ít, nhiều có thời gian gián đoạn trong hoạt động cung ứng.

##### **5.6. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh:**

- 27/27 đơn vị tuân thủ quy định về công khai giá, lập phương án giá, hồ sơ giá và chấp hành mức giá theo quy định.

**5.7. Thực hiện quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan.**

- 27/27 đơn vị đạt quy định.

##### **5.8. Thực hiện xếp cấp chuyên môn kỹ thuật:**

- 26/27 đơn vị đạt yêu cầu về thời gian thực hiện và hồ sơ xếp cấp.  
- 01 đơn vị bị trễ thời gian (Bệnh viện Nhi đồng) do lỗi trong đăng nhập, báo cáo phải làm lại lần thứ 2 nên trễ thời gian.

#### **6. Phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý**

- Hầu hết các văn bản chỉ đạo của Bộ Y tế, Sở Y tế triển khai được đơn vị tiếp nhận, tổ chức thực hiện và phản hồi theo quy định.

- Một số bệnh viện có triển khai các văn bản của Bộ Y tế nhưng việc phản hồi, báo cáo theo quy định chưa đúng thời gian.

**\* Kết quả tổng hợp đánh giá 06 nội dung theo hướng dẫn tại 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**

TT	ĐƠN VỊ	Nội dung 1	Nội dung 2		Nội dung 3			Nội dung 4	Nội dung 5	Nội dung 6	Tổng điểm	Tỷ lệ %
			2.1	2.2	HL NỘI TRÚ	HL NG.TRÚ	HL NVYT					
	<b>Điểm chuẩn</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>500</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>210</b>	<b>30</b>	<b>1000</b>	
1	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	30	50	459	50,00	50,00	42,47	30	170	30	<b>911,47</b>	<b>91,15</b>
2	BVĐK Quốc Tế S.I.S Cần Thơ	30	50	456	48,89	49,02	48,71	10	180	30	<b>902,62</b>	<b>90,26</b>
3	BV Quốc tế Phương Châu	30	50	469	49,95	49,94	44,72	10	155	30	<b>888,61</b>	<b>88,86</b>
4	BV Phụ sản	30	50	456	50,00	50,00	49,03	10	160	30	<b>885,03</b>	<b>88,50</b>
5	BVĐK Hòa Hảo-Medic Cần Thơ	30	50	452	49,90	50,00	49,44	10	155	30	<b>876,34</b>	<b>87,63</b>
6	BV Ung bướu	30	50	414	48,47	48,64	44,66	10	150	30	<b>825,77</b>	<b>82,58</b>
7	BV Nhi đồng	30	50	406	49,07	47,79	32,98	30	130	30	<b>805,84</b>	<b>80,58</b>
8	BV Y học cổ truyền	30	50	386	50,00	49,84	49,69	10	145	30	<b>800,53</b>	<b>80,05</b>
9	BV Mắt Sài Gòn-Cần Thơ	30	20	404	50,00	47,63	45,44	10	155	30	<b>792,07</b>	<b>79,21</b>
10	BV Đại học Nam Cần Thơ	30	50	344	49,82	50	46,09	30	160	30	<b>789,91</b>	<b>78,99</b>
11	BVĐK TP.Cần Thơ	30	50	402	50,00	50,00	45,59	10	115	30	<b>782,59</b>	<b>78,26</b>
12	BVĐK quận Ô Môn	30	20	388	49,90	49,50	47,20	10	145	30	<b>769,6</b>	<b>76,96</b>
13	BV Lao và Bệnh phổi	30	50	369	50,00	49,24	46,79	10	130	30	<b>765,03</b>	<b>76,50</b>
14	BV Tim mạch	30	50	372	49,49	39,54	45,04	10	135	30	<b>761,07</b>	<b>76,11</b>
15	BV Huyết học-Truyền máu	30	50	367	49,63	49,84	45,47	10	120	30	<b>751,94</b>	<b>75,19</b>
16	BV Da liễu	30	20	357	48,60	44,32	44,74	10	140	30	<b>724,66</b>	<b>72,47</b>
17	BV Tai Mũi Họng	30	20	362	48,70	46,82	45,79		130	30	<b>713,31</b>	<b>71,33</b>
18	BV Quân Dân y	30	20	327	48,60	49,30	44,80	10	135	30	<b>694,7</b>	<b>69,47</b>
19	BVĐK huyện Vĩnh Thạnh	30	20	342	50,00	49,60	45,60		125	30	<b>692,2</b>	<b>69,22</b>
20	BVĐK quận Thốt Nốt	30	20	359	49,50	48,00	41,00	10	105	20	<b>682,5</b>	<b>68,25</b>
21	TTYT huyện Thới Lai	30	20	331	48,10	47,90	47,00	10	115	30	<b>679</b>	<b>67,90</b>
22	BV Tâm thần	30	20	333	49,16	49,62	35,00		140	20	<b>676,78</b>	<b>67,68</b>
23	TTYT huyện Phong Điền	30	20	322	49,49	42,62	30,25	10	125	30	<b>659,36</b>	<b>65,94</b>
24	BVĐK Tâm Minh Đức	30	20	304	49,90	49,89	48,36		135	20	<b>657,15</b>	<b>65,72</b>
25	BV Mắt - RHM	30	20	314	39,72	46,40	34,10	10	120	30	<b>644,22</b>	<b>64,42</b>
26	TTYT quận Cái Răng	30	20	314	49,72	47,10	29,20	10	110	30	<b>640,02</b>	<b>64,00</b>
27	TTYT quận Bình Thủy	30	20	279	49,50	43,69	37,71	10	115	20	<b>604,9</b>	<b>60,49</b>

### **III. NHẬN XÉT**

#### **1. Ưu điểm**

- Các bệnh viện triển khai thực hiện nhập liệu các thông tin hoạt động bệnh viện theo hướng dẫn.

- Bệnh viện có mức chất lượng cao quan tâm triển khai nhiều kỹ thuật mới, xây dựng quy trình kỹ thuật chuyên môn, cập nhật phác đồ điều trị, nghiên cứu khoa học, hội nghị, hội thảo khoa học phát triển mạnh

- Tuân thủ quy định bình bệnh án, toa thuốc, giám sát, công tác báo cáo sự cố y khoa thực hiện tốt, kiểm tra kịp thời chấn chỉnh những sai sót.

- Công tác nghiên cứu khoa học, sáng kiến cải tiến được các bệnh viện quan tâm.

- Công tác cải tiến chất lượng bệnh viện được duy trì thường xuyên, qua đó nắm bắt được những mặt mạnh, mặt yếu tham mưu lãnh đạo kịp thời cải tiến, khắc phục.

- Áp dụng mô hình 5S trong sắp xếp khoa phòng nơi làm việc gọn gàng, ngăn nắp. Áp dụng mô hình báo động đỏ nội viện tại các bệnh viện tuyến thành phố.

- Công tác điều dưỡng, kiểm soát nhiễm khuẩn được quan tâm và duy trì hoạt động tốt.

- 100% bệnh viện thực hiện Quy trình khám, chữa bệnh theo hướng dẫn của Bộ Y tế, thay đổi phong cách phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

- 100% bệnh viện ứng dụng công nghệ thông tin trong khám, chữa bệnh, đảm bảo kết nối và chuyển dữ liệu thanh toán về cổng giám định của BHXH theo quy định.

- Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế được đơn vị quan tâm duy trì thường xuyên có đánh giá phân tích và đưa ra giải pháp khắc phục.

- Áp dụng CNTT trong hoạt động quản lý và khám chữa bệnh được bệnh viện quan tâm tùy theo khả năng về nhân lực và tài chính.

- Việc phản hồi văn bản phục vụ công tác quản lý được hầu hết các đơn vị thực hiện tốt, thể hiện sự quan tâm của lãnh đạo đơn vị trong triển khai kịp thời văn bản chỉ đạo các cấp.

#### **2. Hạn chế**

- Việc cập nhật thông tin số liệu hoạt động dù nhập liệu theo yêu cầu, nhưng vẫn có đơn vị nhập thông tin thiếu nội dung, thiếu tính chính xác.

- Qua kết quả đánh giá bộ tiêu chí chất lượng cho thấy:

+ Hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện phần lớn là hoạt động kiêm nhiệm, cán bộ phụ trách chưa được đào tạo bài bản về quản lý chất lượng.

+ Kế hoạch hoạt động hệ thống QLCL còn chung chung, thiếu phân công phần việc cụ thể; việc giám sát, đánh giá thiếu bằng chứng và phân tích đưa ra giải pháp khắc phục, cải tiến.

+ Đơn vị tự đánh giá mức chất lượng các tiêu chí cao hơn thực tế, thiếu minh chứng nên khi đoàn kiểm tra đánh giá gặp nhiều khó khăn và giảm mức chất lượng do tiêu chí chưa đạt yêu cầu.

- Hoạt động cấp cứu, hồi sức tích cực còn nhiều hạn chế, tập trung nhiều bệnh viện chuyên khoa, trung tâm y tế quận huyện do đặc thù chuyên môn, quy mô bệnh viện và tài chính.

- Hoạt động dinh dưỡng lâm sàng còn hạn chế tại rất nhiều bệnh viện, phần lớn thiếu nhân lực và chưa có kế hoạch phát triển về lĩnh vực dinh dưỡng cho người bệnh.

- Hoạt động khám chữa bệnh từ xa và áp dụng bệnh án điện tử còn nhiều đơn vị chưa thực hiện hoặc thực hiện một phần gây ảnh hưởng ít nhiều đến việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh.

- Qua khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế: tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú và nội trú nhìn chung đạt yêu cầu. Tuy nhiên tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với một số bệnh viện đạt tỷ lệ thấp, nhân viên y tế có nhiều ý kiến về sự quan tâm của lãnh đạo về tâm tư, nguyện vọng nhân viên, chú trọng thực hiện chế độ chính sách trong đào tạo, đặc biệt quan tâm nâng cao thu nhập đảm bảo ổn định đời sống cho nhân viên y tế công lập và kể cả các bệnh viện tư nhân.

- Việc phản hồi văn bản phục vụ công tác quản lý vẫn còn vài đơn vị chậm trễ hoặc chưa triển khai trong đơn vị.

#### **IV. Định hướng ưu tiên cải tiến chất lượng năm 2025**

- Bệnh viện phải xây dựng kế hoạch duy trì và nâng cao chất lượng bệnh viện, phân đầu giảm các tiêu chí mức 1, mức 2 và phân đầu tăng dần các tiêu chí mức 4, 5

- Tổ chức các chương trình tập huấn, cập nhật kiến thức chuyên môn, quy định của pháp luật về khám, chữa bệnh, quản lý chất lượng bệnh viện, quản lý chất thải, bảo trì thiết bị y tế...

- Kế hoạch đào tạo cho từng đối tượng phân đầu các tỷ lệ trình độ đại học, sau đại học theo tiêu chí nhân lực, cơ cấu nhân lực khoa phòng đảm bảo hoạt động hiệu quả, hạn chế tỷ lệ nghỉ việc của nhân viên y tế vượt mức tiêu chí. Bệnh viện tổ chức đánh giá kế hoạch đào tạo, phát triển nhân lực hàng năm.

- Tăng tỷ lệ đặt lịch khám bệnh, đổi mới phong cách thái độ phục vụ, tiếp tục cải tiến quy trình khám, chữa bệnh phù hợp với sự hỗ trợ ứng dụng công nghệ thông tin.

- Kế hoạch phát triển kỹ thuật mới, thực hiện các đề tài nghiên cứu, ứng dụng sáng kiến, cải tiến trong các hoạt động bệnh viện. Tổ chức hội thảo khoa học, khuyến khích nhân viên tham gia đăng kết quả nghiên cứu khoa học trên các tạp chí y khoa trong và ngoài nước.

- Cập nhật và phê duyệt lại quy trình kỹ thuật chuyên môn, phác đồ điều trị, tăng cường kiểm tra, giám sát thực hiện một số quy trình chuyên môn triển khai thường xuyên.

- Phát triển lĩnh vực cấp cứu hồi sức đảm bảo có ít nhất 03 bác sỹ được đào tạo về hồi sức cấp cứu, thực hiện tốt quy trình báo động đỏ nội viện, ngoại viện và xây dựng mạng lưới cấp cứu ngoại viện.

- Chấn chỉnh việc thực hiện đăng ký hành nghề khám bệnh, chữa bệnh, đảm bảo các khoa lâm sàng, cận lâm sàng có người phụ trách chuyên môn phù hợp theo

quy định, nhân viên y tế đăng ký hành nghề không trùng thời gian tại các cơ sở y tế.

- Tăng cường công tác quản lý, bảo dưỡng thiết bị y tế, theo dõi tần suất sử dụng thiết bị y tế, ban hành các quy định về kiểm tra, giám sát bảo hỏng và sửa chữa, bảo dưỡng thiết bị y tế phù hợp.

- Chú trọng công tác chăm sóc người bệnh, phát triển lĩnh vực dinh dưỡng đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng, khám tư vấn và cung cấp các suất ăn theo từng loại bệnh lý.

- Tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin trong khám, chữa bệnh, phấn đấu thực hiện hoàn thành bệnh án điện tử theo lộ trình, từng bước áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt.

- Kịp thời công bố các chỉ số chất lượng tại bệnh viện như: mức chất lượng bệnh viện, thời gian khám bệnh, quy trình khám bệnh, kỹ thuật chuyên môn, các tiêu chí chất lượng chuyên ngành...

- Định kỳ đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế, nghiên cứu và phân tích nguyên nhân góp phần cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh và quan tâm việc cải thiện môi trường làm việc cho nhân viên y tế./.

***Nơi nhận:***

- Cục Quản lý Khám, chữa bệnh- Bộ Y tế;
- Ban Giám đốc SYT;
- Các Phòng chức năng SYT;
- Các đơn vị trực thuộc SYT;
- Các bệnh viện ngoài công lập;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, VPS, NVYvu

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Ngọc Việt Nga**