

Số: /BC-TTYT.KVCT

Châu Thành, ngày tháng năm

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ thực hiện năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 37/KH-TTYT.HCT ngày 05 tháng 02 năm 2025 của Trung tâm Y tế huyện Châu Thành về cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2025;

Căn cứ kết quả tự kiểm tra các tiêu chí chất lượng bệnh viện của Trung tâm Y tế khu vực Châu Thành năm 2025;

Hội đồng Quản lý chất lượng Bệnh viện báo cáo Kết quả thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2026 cụ thể như sau:

#### I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN THEO BỘ TIÊU CHÍ

1. Tổng số tiêu chí được áp dụng đánh giá	82/82 tiêu chí 2024	79/83 tiêu chí 2025
2. Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí	98.7 %	95%
3. Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng	297 điểm	293
4. Điểm trung bình chung của các tiêu chí	3.34 điểm	3.45 điểm
<b>Tăng 0,11 điểm so với năm 2024</b>		

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	1	2	39	31	6	79
6. Tỷ lệ các mức đạt được (%)	1.27	2.53	49.37	39.24	7.59	79

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

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Mức tiêu chí
<b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>			
<b>CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)</b>			
1	A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể	5

<b>STT</b>	<b>PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG</b>		<b>Mức tiêu chí</b>
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	4
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	4
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	3
<b>CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)</b>			
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	4
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3
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
<b>CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)</b>			
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
<b>CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)</b>			
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	3
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 phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	3
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
<b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)</b>			
<b>CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)</b>			

<b>STT</b>	<b>PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG</b>		<b>Mức tiêu chí</b>
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	3
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	3
<b>CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)</b>			
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	3
25	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4
<b>CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC(4)</b>			
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	3
29	B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn	4
<b>CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)</b>			
30	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	4
31	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	5
32	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>			
<b>CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)</b>			
34	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	3
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	3
<b>CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)</b>			
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	3
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	3
<b>CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)</b>			
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3
<b>CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)</b>			
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Mức tiêu chí
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	3
43	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	3
44	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	KĐG
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	KĐG
<b>CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)</b>			
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	KĐG
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	1
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	3
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	3
<b>CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)</b>			
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	3
<b>CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)</b>			
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	4
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	4
58	C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	3
<b>CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)</b>			
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	3
60	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3

<b>STT</b>	<b>PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG</b>		<b>Mức tiêu chí</b>
<b>CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)</b>			
61	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	4
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	3
63	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3
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	3
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3
<b>CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)</b>			
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	3
<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>			
<b>CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)</b>			
69	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5
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	3
<b>CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)</b>			
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	4
76	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	4
<b>CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)</b>			
77	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	4
78	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	3
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	3
<b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)</b>			

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Mức tiêu chí
<b>CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA</b>			
80	E1.1	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	2
81	E1.2	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	4
82	E1.3	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ	2
<b>CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA</b>			
83	E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	3

### III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ

#### 1. ƯU ĐIỂM:

- Được sự quan tâm chỉ đạo sâu sắc của Ban Giám đốc, Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện, sự phối hợp chặt chẽ giữa các Khoa, Phòng và cán bộ phụ trách các tiêu chí chất lượng bệnh viện. Mạng lưới chất lượng bệnh viện được đào tạo, tập huấn về chất lượng bệnh viện.

- Các Khoa, Phòng, các mạng lưới đều bám sát Kế hoạch chung của Trung tâm Y tế khu vực, xây dựng kế hoạch chất lượng bệnh viện, xây dựng các chỉ số đánh giá chất lượng cho khoa, phòng.

- Tất cả các Khoa, Phòng, Bộ phận đã rà soát, chấm điểm bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện đúng theo kế hoạch và báo cáo kết quả cải tiến chất lượng bệnh viện 6 tháng và cuối năm 2025.

- Người bệnh được khám chữa bệnh trong môi trường xanh – sạch – đẹp, được cung cấp đủ các vật dụng sinh hoạt. Trung tâm Y tế đã từng bước tăng cường, sửa chữa các cơ sở vật chất phục vụ người bệnh, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh và người nhà trong quá trình khám và điều trị.

- Để giúp người bệnh và người nhà tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh thuận tiện và nhanh chóng hơn, đơn vị đã có thiết kế các bảng hướng dẫn đường đi đến các khoa Khám bệnh, có bộ phận hướng dẫn chăm sóc khách hàng tại khu nhận bệnh.

- TTYT đã triển khai và duy trì thực hiện chương trình 5S toàn bộ các khoa, phòng và tiến hành khảo sát thời gian chờ, báo cáo và công khai kết quả thời gian chờ theo từng phân đoạn trong quy trình khám bệnh. Kết quả khảo sát sự hài lòng người nhà người bệnh ngoại trú, khoa điều trị và nhân viên y tế đều đạt mức cao

- Triển khai báo cáo sự cố y khoa từ đầu năm, gửi các mẫu báo cáo cho các khoa, phòng thực hiện. Đơn vị có cảnh báo nguy hiểm tại tất cả các vị trí nguy cơ trượt, ngã.

- Quy trình kỹ thuật chuyên môn, hướng dẫn điều trị đang được cập nhật và bổ sung. Có theo dõi, báo cáo đánh giá định kỳ. Thực hiện tốt công tác lưu trữ hồ sơ bệnh án.

## 2. TỒN TẠI, HẠN CHẾ:

- Chưa thực hiện nâng mức ở một số tiêu chí do thiếu kinh phí.
- Chưa có sự phối hợp nhịp giữa các Khoa, Phòng trong việc xây dựng kế hoạch, đề án, chỉ số chất lượng, báo cáo thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện.
- Một số Khoa, phòng xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện còn chưa cụ thể và khả thi.
- Trần, tường, nhà vệ sinh, labo, hệ thống quạt, ga nệm ở các buồng bệnh vẫn còn một số khoa hư hỏng, khắc phục chưa kịp thời, bệnh nhân còn phản ảnh trong cuộc họp hội đồng người bệnh.
- Chưa thực hiện được mô đề thường quy.

## IV. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN

- Hoàn thiện bộ nhận diện thương hiệu của đơn vị. Trang thông tin điện tử cập nhật thông tin hoạt động của đơn vị và hoạt động hiệu quả hơn.
- Thiết kế vòi nước rửa tay điều khiển bằng chân dành cho nhân viên y tế tại các buồng bệnh thực hiện phẫu thuật, thủ thuật.
- Đầu tư thêm hệ thống chuông hoặc đèn báo đầu giường tại toàn bộ các giường bệnh cấp cứu và các giường có người bệnh chăm sóc cấp 1.
- Đánh giá hiệu quả việc áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào thực tiễn, có so sánh trước và sau khi áp dụng.
- Xây dựng đề án cải tiến chất lượng tại các khoa/phòng.
- Các khoa/phòng xây dựng được 01 chỉ số đánh giá chất lượng.

## V. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

### 1. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Thành lập Hội đồng QLCLBV năm 2026 của Trung tâm Y tế khu vực Châu Thành.
- Thành lập các Tổ giúp việc cho Hội đồng về quản lý chất lượng bệnh viện năm 2026. Giao nhiệm vụ các Tổ theo dõi, đôn đốc các thành viên triển khai thực hiện các nội dung cá nhân hoặc đơn vị đang phụ trách thực hiện.
- Họp định kỳ hàng tháng các Tổ giúp việc cho Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện. Tiến hành họp Hội đồng chất lượng bệnh viện hàng quý để sơ kết công tác thực hiện bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện để giải quyết những khó khăn, vướng mắc và chỉ đạo kịp thời việc thực hiện theo đúng kế hoạch.

### 2. Lộ trình, thời gian cải tiến chất lượng:

STT	Tiêu chí	Nội dung cải tiến	Thời gian	Đầu ra
<b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN</b>				

1	C10.2	Nâng <b>lên mức 4</b> . Tiêu mục 7 cần có khảo sát đánh giá hiệu quả việc áp dụng kết quả nghiên cứu vào thực tiễn, có so sánh trước và sau khi áp dụng.	Quý 4/2026	Bảng đánh giá hiệu quả nghiên cứu khoa học vào thực tiễn
<b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG</b>				
2	D1.2	Giữ mức 4: >50% khoa/phòng xây dựng đề án cải tiến chất lượng tại khoa/phòng	Quý 1/2026	Đề án cải tiến chất lượng của từng khoa/phòng
3	D3.2	Nâng lên mức 4: >60% khoa/phòng xây dựng 01 chỉ số đánh giá chất lượng	Quý 1/2026	Xây dựng bảng 01 chỉ số chất lượng tại các khoa/phòng
			Quý 4/2026	Báo cáo đo lường các chỉ số đã xây dựng

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2025 và phương hướng, nhiệm vụ trọng tâm thực hiện tiêu chí chất lượng bệnh viện năm 2026 của Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện Trung tâm Y tế khu vực Châu Thành./.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các Khoa, Phòng;
- Lưu: VT, KHNH-ĐD<sub>Nhi</sub>.

**TM. HỘI ĐỒNG QLCLBV  
CHỦ TỊCH**

**Huỳnh Văn Tiền**



