

Số: /BC-BVĐK

Quảng Ngãi, ngày tháng 01 năm 2026

**BÁO CÁO KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2025**

THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- a. Tên bệnh viện: BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NGÃI
b. Địa chỉ: Đường Lê Hữu Trác, P. Nghĩa Lộ, tỉnh Quảng Ngãi
c. Tuyến: Tỉnh
d. Hạng: I
e. Họ và tên Giám đốc bệnh viện: BSCKII LÊ VĂN THIỀU

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:	75/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ:	90,36%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:	335 điểm
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: (Tiêu chí C3, C5 có hệ số 2)	4,14 điểm

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC:		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số TC
Năm 2025	5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	01	11	38	25	75
	6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%):	0	1,33	14,67	50,67	33,33	100%

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

GIÁM ĐỐC

(Đã ký)

Nguyễn Thị Quỳnh Trâm

BSCKII Lê Văn Thiều

Nơi nhận:

- Giám đốc và các Phó GD BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ NĂM 2025

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

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Kết quả điểm năm 2025
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (18)			
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	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
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	3
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	4
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	5
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (5)			
14	A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	5

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Kết quả điểm năm 2025
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	A4.5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	5
18	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)			
19	B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	5
20	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	4
21	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)			
22	B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	4
23	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	5
24	B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	4
CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)			
25	B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	4
26	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	5
27	B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	4
28	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)			
29	B4.1	Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	4
30	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Kết quả điểm năm 2025
31	B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3
32	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	5
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (32)			
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)			
33	C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	4
34	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	2
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)			
35	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4
36	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)			
37	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	4
38	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 (4)			
39	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	5
40	C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	5
41	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	5
42	C4.4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	5
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (4)			
43	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4
44	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
45	C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	4
46	C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	3
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)			
47	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	5

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Kết quả điểm năm 2025
48	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện.	5
49	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)			
50	C7.1	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	4
51	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	5
52	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	4
53	C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	4
54	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)			
55	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	4
56	C8.2	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	3
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)			
57	C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	5
58	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động được	4
59	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	4
60	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	4
61	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
62	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	5
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)			
63	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	3
64	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	4

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Kết quả điểm năm 2025
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)			
65	D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5
66	D1.2	Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng	5
67	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	5
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)			
68	D2.1	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	4
69	D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4
70	D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	4
71	D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	4
72	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)			
73	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3
74	D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện.	5
75	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

2. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

TT	PHẦN, MỤC VÀ 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 (18)							
A1	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn NB (6)	0	0	1	4	1	4,00	6
A2	Điều kiện cơ sở vật chất (5)	0	0	2	3	0	3,60	5
A3	Điều kiện chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	0	2	5,00	2
A4	Quyền và lợi ích của người bệnh (5)	0	0	1	1	3	4,40	5
B	PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC (14)							
B1	Số lượng và cơ cấu nhân lực (3)	0	0	1	1	1	4,00	3
B2	Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	2	1	4,33	3
B3	Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4)	0	0	0	2	2	4,50	4
B4	Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	1	2	1	4,00	4
C	HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (32)							
C1	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	1	0	1	0	3,00	2
C2	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4,00	2
C3	Công nghệ thông tin y tế (2)	0	0	0	2	0	4,00	2
C4	Kiểm soát nhiễm khuẩn (4)	0	0	0	0	4	5,00	4
C5	Chất lượng lâm sàng (4)	0	0	1	3	0	3,75	4
C6	Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc (3)	0	0	0	1	2	4,67	3
C7	Dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	0	1	3	1	4,00	5
C8	Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	1	0	3,50	2
C9	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	3	3	4,50	6
C10	Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	1	1	0	3,50	2
D	CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)							
D1	Thiết lập hệ thống và cải tiến (3)	0	0	0	0	3	5,00	3
D2	Phòng ngừa sự cố và khắc phục (5)	0	0	0	5	0	4,00	5
D3	Đánh giá, đo lường, cải tiến (3)	0	0	1	1	1	4,00	3
SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT CÁC MỨC VÀ TỔNG SỐ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:		0	1	11	38	25	75	
TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%) VÀ ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG		0	1,33	14,67	50,67	33,33	100	

3. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

- Các nhóm phụ trách thực hiện công tác cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2025 theo *Quyết định số 2593/QĐ-BVĐK ngày 22/10/2025* tiến hành kiểm tra, đánh giá hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện theo nhóm các tiêu chí được phân công hàng tháng.

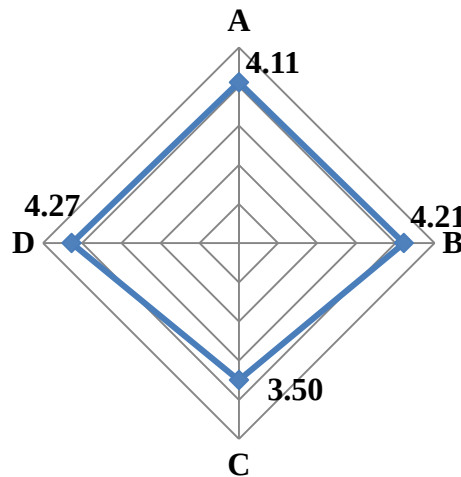
- Các nhóm gửi kết quả kiểm tra, đánh giá về phòng QLCL để tổng hợp, Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện sẽ rà soát, điều chỉnh, thống nhất kết quả đánh giá cuối cùng để ban hành báo cáo chính thức.

- Các tiêu chí không đánh giá theo hướng dẫn tại Quyết định 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế: **A4.4, C4.5, C4.6, C5.1.**

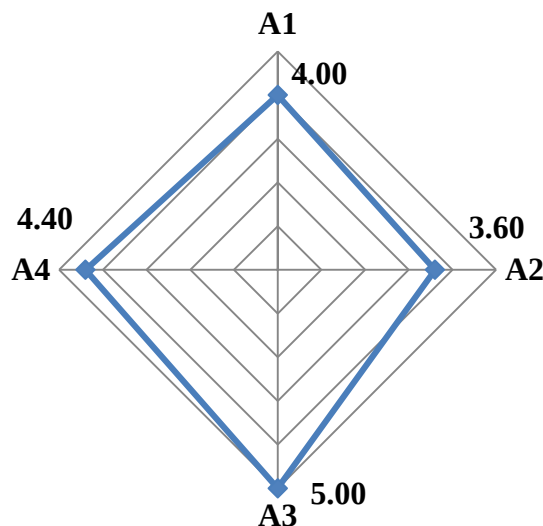
- Tiêu chí: **A4.4** không đánh giá vì Bệnh viện không triển khai các hình thức xã hội hóa trang thiết bị, liên doanh, liên kết.

4. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

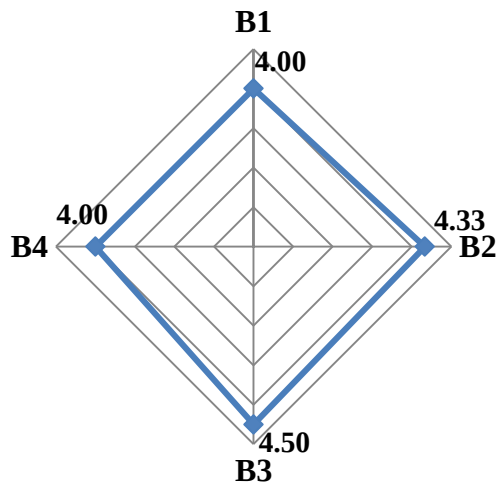
4.1. Điểm trung bình chung 4 phần (từ phần A đến phần D)



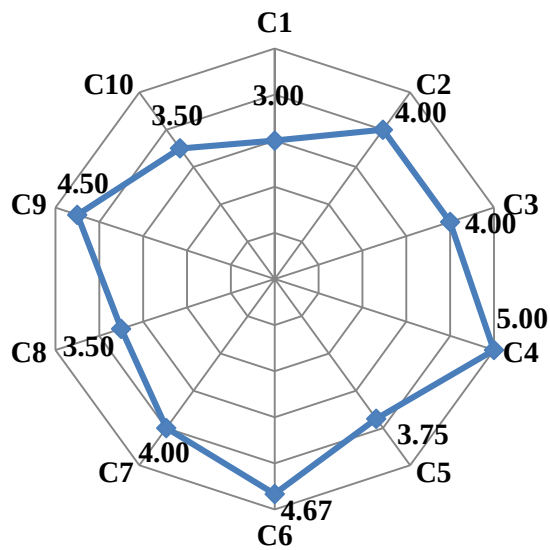
4.2. Hướng đến người bệnh (từ A1 đến A4)



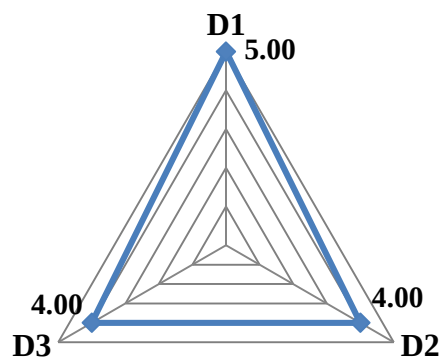
4.3. Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện (từ B1 đến B4)



4.4. Hoạt động chuyên môn (từ C1 đến C10)



4.5. Hoạt động cải tiến chất lượng (từ D1 đến D3)



5. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- Lãnh đạo bệnh viện xác định công tác Quản lý chất lượng - An toàn người bệnh là nhiệm vụ trọng tâm và xuyên suốt trong mọi hoạt động của bệnh viện. Lãnh đạo bệnh viện luôn chú trọng coi đây là kim chỉ nam cho hoạt động cải tiến chất lượng, hướng tới nâng cao sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.

- Bệnh viện đã xây dựng và triển khai kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện ngay từ đầu năm. Bên cạnh đó, Bệnh viện đã rà soát, điều chỉnh kế hoạch cải tiến chất lượng cho phù hợp với tình hình thực tế tại bệnh viện để đạt mục tiêu đề ra.

- Hằng quý, Bệnh viện tự đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch, đồng thời điều chỉnh kế hoạch cho phù hợp với tình hình thực tế nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

- Hằng tháng, theo sự phân công, các nhóm thực hiện tự đánh giá chất lượng bệnh viện nhằm kịp thời phát hiện những tiêu cực, tiêu chí chưa đạt so với mục tiêu đề ra, từ đó đưa ra biện pháp khắc phục, cải tiến.

- Bệnh viện thường xuyên cập nhật, rà soát nhân lực để điều chỉnh, kiện toàn Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện.

- Bệnh viện đã xây dựng được 80 chỉ số chất lượng áp dụng tại các khoa, phòng và toàn bệnh viện; theo dõi kết quả thực hiện các chỉ số theo từng quý.

- Hội đồng QLCL nhất trí thông qua 37 đề án cải tiến chất lượng áp dụng tại khoa, phòng và toàn bệnh viện và đã được triển khai thực hiện.

- Bệnh viện duy trì việc khảo sát thời gian chờ khám bệnh 6 tháng/lần; giám sát nhận dạng người bệnh 3 tháng/lần (tỷ lệ tuân thủ chung đạt 100%).

- Việc khảo sát hài lòng người bệnh được thực hiện hàng quý và đã đi vào nề nếp. Bệnh viện đã ứng dụng các công cụ số để mở rộng các kênh lấy ý kiến người bệnh. Đồng thời, duy trì các kênh lấy ý kiến người bệnh đang thực hiện nhằm nắm bắt được nhu cầu, mức độ hài lòng của người bệnh và kịp thời đề ra giải pháp cải tiến, khắc phục những hạn chế còn tồn tại.

- Hệ thống quản lý sự cố y khoa được triển khai hiệu quả, với đầu mối là Ban An toàn người bệnh, đã tổ chức tập huấn quản lý sự cố y khoa cho toàn thể nhân viên của bệnh viện. Ban An toàn người bệnh phân tích nguyên nhân và đưa ra hành động khắc phục, phòng ngừa các sự cố.

- Thực hiện và duy trì 5S tại tất cả các khoa phòng trong toàn viện.

- Bệnh viện luôn chú trọng nâng cao chất lượng chuyên môn, có kế hoạch, thúc đẩy triển khai kỹ thuật mới đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người bệnh (trong năm bệnh viện đã có 11 dịch vụ kỹ thuật mới).

- Tích cực tham gia nghiên cứu khoa học, sáng kiến cải tiến kỹ thuật: Trong năm Bệnh viện có 01 đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh và 03 đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở; 10 sáng kiến cải tiến kỹ thuật.

- Trong năm 2025, tổ chức 02 đợt tập huấn về nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức cho viên chức, người lao động tại Bệnh viện, với hơn 1.700 lượt viên chức và người lao động tham gia tập huấn.

- Tổ chức ký cam kết, thực hiện các nội dung cam kết “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tại Bệnh viện, đảm bảo tất cả viên chức, người lao động luôn chấp hành tốt nội quy, quy chế của Bệnh viện..

- Việc cung ứng thuốc, vật tư y tế phục vụ người bệnh được đảm bảo liên tục, không bị gián đoạn. Các hoạt động bảo đảm an toàn trong sử dụng thuốc, trang thiết bị, vật tư y tế được chú trọng.

- Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn: Triển khai thực hiện đúng Thông tư 20/2021/TT-BYT ngày 26/11/2021 của Bộ Y tế, Quy định về quản lý chất thải y tế trong phạm vi khuôn viên cơ sở y tế.

- Bệnh viện đã triển khai thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt bằng các hình thức quét mã QR code tĩnh và động, POS tạo thuận lợi cho người bệnh.

- Công tác xã hội có nhiều hoạt động thiết thực, đặc biệt trong hoạt động truyền thông; hỗ trợ người bệnh nặng, người tàn tật, người bệnh có hoàn cảnh khó khăn; hướng dẫn người bệnh và người nhà người bệnh khi đến thăm khám bệnh tại bệnh viện.

- Tổ chức các hoạt động thể thao, tham quan, nghỉ dưỡng đảm bảo chế độ, chính sách theo quy định nhằm kích lệ tinh thần nhân viên và cải thiện môi trường làm việc.

6. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

- Hiện tại bệnh viện đang triển khai dự án sửa chữa bệnh viện, tuy đã cố gắng sắp xếp bố trí hợp lý để duy trì hoạt động nhưng vẫn ảnh hưởng phần nào đến hoạt động chung của bệnh viện, giảm mức độ hài lòng người bệnh.

- Bệnh viện đang tiến hành dự án sửa chữa, nâng cấp hệ thống phòng cháy chữa cháy, dự kiến hoàn thiện vào quý I năm 2026.

- Bệnh viện đã triển khai các hình thức khác nhau để khuyến khích báo cáo sự cố (phiếu báo cáo sự cố y khoa, hòm thư điện tử, tiếp nhận trực tiếp qua điện thoại, quét mã QR) tuy nhiên, nhân viên chưa mạnh dạn, chủ động trong việc báo cáo sự cố y khoa, số lượng báo cáo sự cố y khoa mà hệ thống báo cáo sự cố y khoa của bệnh viện nhận được chưa nhiều, chưa phát huy được lợi ích từ việc học hỏi từ sự cố y khoa.

7. KẾT QUẢ TỰ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ

- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú quý IV: 87,43%

- Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV: 90%

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

- Tiếp tục triển khai thực hiện cải tiến chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) và Thông tư 35/2024/TT-BYT.
- Tiếp tục tăng cường chuyển đổi số vào hoạt động chuyên môn, quản lý bệnh viện.
- Bổ sung nhân lực nhằm đảm bảo chất lượng chăm sóc và an toàn người bệnh.
- Tăng cường công tác nghiên cứu khoa học, triển khai áp dụng kết quả nghiên cứu, sáng kiến vào thực tiễn, đồng thời đánh giá hiệu quả trước - sau khi triển khai để tạo cơ sở cải tiến liên tục.
- củng cố hệ thống quản lý và giám sát chất lượng bệnh viện, đảm bảo các chỉ số chất lượng được đo lường, cập nhật, đánh giá thường xuyên và được sử dụng thực tế trong công tác cải tiến chất lượng.
- Nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng thuốc, đảm bảo an toàn, hợp lý.
- Thực hiện đúng các quy chế chuyên môn, quy trình kỹ thuật, tuân thủ điều trị theo phác đồ đã được xây dựng, đảm bảo an toàn tối đa cho người bệnh.
- Tăng cường công tác xây dựng “văn hóa chất lượng - an toàn người bệnh” trong bệnh viện giúp tất cả nhân viên hiểu rõ vai trò, ý nghĩa của công tác quản lý chất lượng, an toàn người bệnh từ đó chủ động, tích cực tham gia các hoạt động cải tiến, góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, an toàn và hiệu quả.
- Duy trì và cải tiến hệ thống quản lý sự cố, tăng cường công tác đánh giá nguy cơ, phòng ngừa sự cố xảy ra. Tăng cường các hình thức khuyến khích nhân viên báo cáo sự cố y khoa cũng như những biện pháp xử lý các trường hợp không tự giác báo cáo sự cố y khoa.
- Duy trì và cải tiến thường xuyên hoạt động 5S, đảm bảo môi trường bệnh viện sạch đẹp, thân thiện.

- Đôn đốc, theo dõi tiến độ, sớm hoàn thiện dự án sửa chữa bệnh viện.

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

- Tiếp tục triển khai thực hiện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam của Bộ Y tế ban hành.
- Xây dựng và thực hiện Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2026.

10. CAM KẾT, QUYẾT TÂM CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ngãi quyết tâm cải tiến chất lượng bệnh viện theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam nhằm nâng cao chất lượng bệnh viện, với mục tiêu quản lý chất lượng bệnh viện là nhiệm vụ trọng tâm và xuyên suốt của bệnh viện trong thời gian tới./.