

Số: 2716 /BC-SYT

Gia Lai, ngày 12 tháng 6 năm 2025

BÁO CÁO

Tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025

Thực hiện Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025; Công văn số: 181/KCB - QLCL&CDT ngày 17/02/2025 của Cục Quản lý khám chữa bệnh, Bộ Y tế về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát HLNB, NVYT năm 2024-2025.

Sở Y tế báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của các bệnh viện thuộc thẩm quyền của Sở Y tế năm 2024-2025, cụ thể như sau:

I. HÌNH THỨC TỔ CHỨC VÀ NỘI DUNG KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

Hình thức kiểm tra, đánh giá:

- Các Bệnh viện tự tổ chức kiểm tra, đánh giá theo hướng dẫn của Bộ Y tế và báo cáo kết quả theo phần mềm trực tuyến của Bộ Y tế.

- Căn cứ kết quả tự kiểm tra của các Bệnh viện Sở Y tế đã ban hành Quyết định số: 2146/QĐ-SYT ngày 16/5/2025 của Sở Y tế về việc thành lập Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của các bệnh viện thuộc thẩm quyền của Sở Y tế năm 2024-2025; Kế hoạch số: 2095/KH-SYT ngày 14/5/2025 của Sở Y tế về Kế hoạch kiểm tra và đánh giá kết quả tự đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế của các bệnh viện thuộc thẩm quyền của Sở Y tế năm 2024-2025.

- Nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện theo hướng dẫn tại Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025.

- Số đơn vị được kiểm tra: 10/31 đơn vị (Bao gồm: 02 Bệnh viện công lập tuyến tỉnh; 06 trung tâm Y tế tuyến huyện; 02 Bệnh viện tư nhân). Các đơn vị còn lại, Sở Y tế công nhận kết quả tự kiểm tra của các đơn vị theo hướng dẫn tại Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

Theo đánh giá chung của Sở Y tế, trong năm 2024-2025, các đơn vị cơ bản đã duy trì tốt hoạt động chuyên môn và triển khai các nội dung cải tiến chất lượng bệnh viện theo quy định của Bộ Y tế.

1. Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện

Tất cả các đơn vị được kiểm tra đã nhập thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng (chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc 12 tháng, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10), kết quả đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. Đồng thời áp dụng theo biểu mẫu hằng năm và nhập trên phần mềm Quản lý Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện [www.qlbv.vn/ktbv](http://www qlbv.vn/ktbv).

Qua kiểm tra 10 đơn vị, có 10/10 đơn vị nhập đủ thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện theo yêu cầu (đạt tỷ lệ 100%).

2. Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện

2.1. Công cụ đánh giá:

- Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (ban hành kèm theo Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024, đánh giá sau ngày 01/01/2025).

- Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0 ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế) và các tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng bệnh viện.

2.2. Nhận xét

Trong năm 2024-2025, các đơn vị đã có sự cố gắng và quan tâm để duy trì và nâng cao chất lượng bệnh viện. Điểm đánh giá điểm chất lượng trung bình chung các đơn vị tuyển tính năm 2024-2025 đều tăng so với năm 2023. Có 06/10 đơn vị có điểm trung bình chung trên 3.0, chiếm 60%; các đơn vị còn lại đều đạt mức trung bình, chiếm 40%; không có đơn vị nào ở mức kém.

- Các đơn vị đã thành lập các đoàn tự kiểm tra, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên và đảm bảo việc tự đánh giá diễn ra khách quan, minh bạch và sát với tình hình thực tế tại đơn vị.

a) Nhận xét về ưu điểm

- Các đơn vị đã tiếp tục nâng cao cải tiến quy trình khám bệnh, chữa bệnh theo Quyết định 1313/QĐ-BYT của Bộ Y tế, bước đầu đã cải tiến được quy trình và thủ tục trong khám bệnh, chữa bệnh cho người dân rút ngắn thời gian điều trị cho người bệnh.

- Các Bệnh viện đã triển khai nhiều hình thức để chỉ dẫn, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể cho người bệnh sẽ làm giảm thời gian đi khám chữa bệnh, giảm tình trạng quá tải và nâng cao mức độ hài lòng người bệnh.

- Người bệnh đến khám được đón tiếp chu đáo, phòng chờ và sảnh chờ đảm bảo thoáng mát về mùa hè, ấm về mùa đông, có đủ ghế ngồi chờ (>30 % số lượt người bệnh trong một ngày). Mỗi khoa phòng đều có biển tên khoa, phòng rõ ràng, dễ nhìn, số buồng được đánh số theo quy tắc thống nhất thuận lợi cho việc tìm kiếm. Có buồng khám riêng cho người bệnh truyền nhiễm đường hô hấp khi đã được sàng lọc.

- Tất cả các Bệnh viện đều có hướng dẫn/quy định về thứ tự ưu tiên khám và xử trí cho đối tượng người bệnh cấp cứu; có quy định cứu chữa ngay cho người bệnh cấp cứu trong trường hợp chưa kịp đóng viện phí hoặc không có người nhà người bệnh đi kèm.

- Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác. Khoa khám bệnh tại các đơn vị đã xây dựng đầy đủ các quy trình và xây dựng đầy đủ các kế hoạch để cải tiến quy trình khám bệnh.

- Một số Bệnh viện đã xây dựng quy trình và duy trì báo động đỏ nội viện nhằm đáp ứng tốt hơn khả năng cấp cứu bệnh nhân như: BV Đa khoa tỉnh, Bệnh viện ĐHYD-HAGL, Bệnh viện Hùng Vương Gia Lai, TTYT thành phố Pleiku....

- Đa số đơn vị đã xây dựng được quy trình bốc số, lấy số tự động được giám sát bởi hệ thống camera tự động và có quy định rõ ràng đối tượng ưu tiên; trong đợt kiểm tra, đoàn không phát hiện tình trạng chen lấn, không xếp hàng khi khám bệnh.

- Công tác chuyên môn trong năm vừa qua cũng được quan tâm, đa số đều xây dựng và ban hành “Hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh” do Bộ Y tế phê duyệt ban hành (hoặc của bệnh viện đã xây dựng) và triển khai đến tất cả khoa phòng có liên quan tại đơn vị. Hồ sơ bệnh án tại các bệnh viện đều được lập kịp thời, đầy đủ theo quy định.

- Tất cả các đơn vị đã và đang đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác khám chữa bệnh và thanh toán BHYT theo yêu cầu của Bộ Y tế. 100% các đơn vị được kiểm tra đều trang bị HIS để phục vụ công tác khám chữa bệnh, công tác triển khai KCB không dùng tiền mặt và sử dụng sổ sức khỏe VneID trong công tác khám chữa bệnh cũng đã được quan tâm.

- Hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn tại bệnh viện: đã thành lập được tổ kiểm soát nhiễm khuẩn, hội đồng kiểm soát nhiễm khuẩn và từng bước được củng cố.

- Hội đồng thuốc và điều trị đã thành lập và phân công nhiệm vụ cụ thể. Hầu hết các đơn vị đã xây dựng danh mục thuốc nhìn giống nhau đọc giống nhau để tránh nhầm lẫn khi cấp phát.

- Đa số các đơn vị đã thành lập Hội đồng quản lý chất lượng/tổ quản lý chất lượng, mạng lưới quản lý chất lượng. Xây dựng quy chế hoạt động và họp hội đồng quản lý chất lượng theo đúng quy chế.

- Một số đơn vị đã triển khai tốt công tác nghiên cứu khoa học như: Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện Nhi, Bệnh viện Hùng Vương Gia Lai...

b) Nhược điểm và các vấn đề tồn tại :

Bên cạnh những ưu điểm và những việc đã làm được, nhìn chung còn một số đơn vị có tiến hành cải tiến chất lượng hoặc có triển khai các hoạt động nâng cao chất lượng bệnh viện nhưng gặp khó khăn về tài chính dẫn đến việc các hoạt động nâng cao chất lượng Bệnh viện chưa đồng bộ nên chất lượng còn chưa cao.

Đánh giá chung tồn tại qua từng tiêu chí như sau:

*** Hướng đến người bệnh:**

- Cơ sở vật chất một số đơn vị được đầu tư xây dựng từ lâu nên một số khu vực đã xuống cấp. Do thiết kế ban đầu và hạn chế về kinh phí nên việc cải tạo để đảm bảo theo bộ tiêu chí gặp nhiều khó khăn.

- Tại một số đơn vị, hệ thống biển báo, các vạch màu hoặc dấu hiệu, chữ viết... được dán hoặc gắn, sơn kẻ dưới sàn nhà hướng dẫn người bệnh đến các địa điểm thực hiện các công việc khác nhau như đến phòng xét nghiệm, chụp X-Quang, siêu âm, điện tim, nộp viện phí, khu vệ sinh... được đầu tư từ những năm trước nên đã bong tróc, không rõ nội dung.

- Hầu hết các đơn vị tuyến huyện, lực lượng bảo vệ chưa được đào tạo chuyên nghiệp; cũng như chưa được cơ quan công an, chuyên gia đến hướng dẫn, tư vấn, kiểm tra, diễn tập... về công tác phòng chống cháy nổ ít nhất 01 lần trong năm. Tỷ lệ nhân viên phụ trách điện và an toàn điện được đào tạo từ trung cấp trở lên còn thấp.

- Một số bệnh viện chưa bố trí được phòng nam nữ riêng biệt cho người bệnh tại các khoa lâm sàng.

- Công tác xã hội hóa y tế chưa được đẩy mạnh nên chưa đảm bảo toàn diện quyền và lợi ích cho người bệnh.

*** Phát triển nguồn nhân lực bệnh viện**

- Việc tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho toàn bộ nhân viên y tế chưa được quan tâm đúng mức, chỉ khám cho các đối tượng làm việc trong môi trường độc hại. Đa số các đơn vị chưa có phần mềm riêng quản lý sức khỏe cho nhân viên trong bệnh viện.

- Đa số chưa có quy định đo kiểm các chỉ số môi trường lao động phù hợp với hoạt động chuyên môn của bệnh viện

- Công tác kiểm tra tay nghề cho nhân viên y tế hàng năm chưa được quan tâm, chưa tổ chức thi tay nghề cho đối tượng là Bác sỹ, đây cũng là vướng mắc chung của toàn tỉnh.

*** Hoạt động chuyên môn**

- Trong thời gian kiểm tra, tại một số cơ sở, Hồ sơ bệnh án cập nhật còn thiếu thông tin (Chưa tích vào các cột chỉ định hoặc trả kết quả tại các phiếu xét nghiệm), chưa thực hiện số hóa HSBA. Chưa có quy định và tiến hành kiểm tra đánh giá chất lượng hồ sơ bệnh án để chỉ ra lỗi thường gặp của Hồ sơ bệnh án theo quy định; có xây dựng các Quy trình chuyên môn tại các khoa nhưng không đầy đủ, chưa thực bình bệnh án và bình đơn thuốc theo quy định.

- Công tác Kiểm soát nhiễm khuẩn (KSNK) đã được chú trọng hơn, tuy nhiên hiệu quả đem lại chưa cao; đa số bệnh viện chưa có nhân viên chuyên trách KSNK hoặc có lãnh đạo và nhân viên chuyên trách KSNK nhưng chưa có chứng chỉ về KSNK.

- Đa số các đơn vị chưa thành lập được Khoa dinh dưỡng hoặc đã thành lập Tổ dinh dưỡng, tuy nhiên Phụ trách Tổ dinh dưỡng chưa có chứng chỉ dinh dưỡng theo quy định. Việc triển khai công tác dinh dưỡng và tiết chế còn hạn chế; đa số bệnh viện chưa có bộ phận chế biến suất ăn nên những bệnh nhân mãn tính chưa được kiểm soát dinh dưỡng; chưa cung cấp được suất ăn bệnh lý cho bệnh nhân (hiện tại chỉ có Bệnh viện Hùng Vương Gia Lai triển khai tốt nội dung này).

- Đối với công tác điều dưỡng: Một số đơn vị, đội ngũ điều dưỡng trưởng chưa có chứng chỉ Quản lý điều dưỡng. Bên cạnh đó còn một số đơn vị chưa bổ nhiệm đầy đủ các vị trí điều dưỡng trưởng trong Bệnh viện (các TTYT huyện: Ia Pa, Chư Puh...).

- Công tác dược lâm sàng chưa được chú trọng, tỉ lệ cán bộ dược lâm sàng chưa đạt theo yêu cầu. Hầu hết các đơn vị tuyến huyện chưa có cơ sở bán lẻ thuốc trong khuôn viên bệnh viện.

*** Hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện:**

- Các đơn vị xây dựng được Kế hoạch, Đề án nâng cao cải tiến chất lượng Bệnh viện. Tuy nhiên, do hạn chế về kinh phí đầu tư nên việc triển khai các kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện còn gặp nhiều khó khăn.

- Hầu hết các đơn vị đã thiết lập và đưa vào hoạt động hệ thống Quản lý chất lượng bệnh viện gồm: Hội đồng, Phòng/Tổ và Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện, tuy nhiên đa số nhân sự đều thực hiện theo chế độ kiêm nhiệm nên hiệu quả công việc chưa cao.

- Việc triển khai xây dựng các quy định, các biện pháp phòng ngừa để hạn chế sai sót, sự cố, nguy cơ theo thông tư 43/2018/TT-BYT về việc hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong cơ sở khám bệnh, chữa bệnh còn nhiều hạn chế, chưa có cơ chế khen thưởng động viên đối với công tác báo cáo sự cố; hầu hết các báo cáo phân tích nguyên nhân gốc rễ của sự cố y khoa đều chưa đạt theo yêu cầu.

- Công tác nghiên cứu khoa học trong năm của các đơn vị tuyến huyện chưa được quan tâm đúng mức. Đa số các đơn vị tuyến huyện chưa triển khai công tác nghiên cứu khoa học hoặc ứng dụng các đề tài nghiên cứu khoa học để nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh.

*** Tiêu chí đặc thù chuyên khoa**

- Đa số các TTYT tuyến huyện chưa triển khai có hiệu quả hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa vì thiếu nhân lực chuyên ngành (Bác sỹ chuyên khoa Sản và Nhi và điều dưỡng được đào tạo chuyên ngành Nhi) cũng như gặp khó khăn trong việc bố trí cơ sở vật chất cho đơn nguyên sơ sinh.

- Đối với các đơn vị có chuyên Khoa Sản, Nhi: Số lượng Bác sỹ chuyên khoa Sản, Nhi trên địa bàn tỉnh còn ít. Tỷ lệ hộ sinh và điều dưỡng chuyên khoa Nhi tại tuyến huyện còn thấp.

- Hầu hết các đơn vị đã tổ chức các lớp tập huấn tiền sản cho các phụ nữ mang thai, nội dung có hướng dẫn nuôi con bằng sữa mẹ và phương pháp tiếp xúc

“da kè da”. Tuy nhiên, một số đơn vị vì không triển khai được mô đề nên dẫn đến bị hạ điểm ở tiêu chí trên.

3. Nội dung 3: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Sở Y tế tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú: áp dụng mẫu phiếu và phương pháp khảo sát thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030; khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế, bà mẹ sinh con tại bệnh viện: áp dụng theo các mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng (ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

- Điểm hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế tại các bệnh viện ghi nhận trong đợt kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2024-2025, như sau:

- + Điểm mức độ hài lòng của người bệnh nội trú: 47.66
- + Điểm mức độ hài lòng của NB ngoại trú: 46.967
- + Điểm mức độ hài lòng của nhân viên y tế: 44.949

Ghi chú: Chỉ số tỷ lệ hài lòng NB và NVYT quy ra số điểm tương ứng theo thang điểm 100, chia 2 (làm tròn).

*** Nhận xét:**

Về cơ bản trong năm 2024-2025, điểm khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đều ở mức cao. Tuy nhiên, vẫn còn một số đơn vị có điểm khảo sát thấp hơn so với các đơn vị còn lại như: TTYT thị xã An Khê (điểm KSHL người bệnh ngoại trú: 34.65); Bệnh viện đa khoa tỉnh (điểm KSHL nhân viên y tế: 38.83); Trung tâm Y tế huyện Krông Pa (điểm KSHL nhân viên y tế: 35.15).

4. Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh.

Qua kiểm tra, đã số các đơn vị đều có bác 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên và đạt 10 điểm ở nội dung này. Riêng Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện Nhi triển khai được Khoa Hồi sức tích cực nên đạt 30 điểm. Bên cạnh đó, có 02 đơn vị không đạt điểm ở nội dung này là Trung tâm Y tế huyện Krông Pa và Trung tâm Y tế huyện Chư Prông.

5. Nội dung 5. Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế:

Qua kiểm tra các nội dung liên quan đến việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế, kết quả cho thấy phổ điểm ở nội dung này dao động từ 90 đến 160 điểm.

Một số bệnh viện tư nhân đã áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tuy nhiên tỷ lệ người đến khám sử dụng vẫn ở dưới mức 50%;

Việc triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa mặc dù một số đơn vị đã trang bị trang thiết bị tuy nhiên hiệu quả đem lại chưa đạt theo yêu cầu.

Về nội dung triển khai bệnh án điện tử: đa số các đơn vị đều đạt mức độ trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng; riêng bệnh viện Hùng Vương Gia Lai đã triển khai vào năm 2025.

Công tác chuyển đổi số, triển khai sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID, chuyển viện, hẹn khám lại các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ cũng đã được các đơn vị quan tâm; đã triển khai Kế hoạch số 506/KH-UBND ngày 05/3/2025 của UBND tỉnh về triển khai cao điểm cấp chữ ký số công cộng và tích hợp thẻ BHYT, Sổ sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNeID cho người dân trên địa bàn tỉnh. Các cơ sở y tế đã bố trí nhân viên hướng dẫn người bệnh hoặc người nhà bệnh nhân khi đi khám, chữa bệnh thực hiện tích hợp thông tin thẻ BHYT, Sổ SKĐT trên ứng dụng VNeID hoặc hướng dẫn người bệnh, người nhà bệnh nhân liên hệ cơ quan Công an để thu nhận hồ sơ tài khoản VNeID mức độ 2.

Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện cũng như việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh cơ bản được các cơ sở khám bệnh chữa bệnh trên địa bàn tỉnh thực hiện tốt.

Kết quả trên cho thấy công tác áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB tại các Bệnh viện trên địa bàn tỉnh Gia Lai còn nhiều hạn chế. Việc triển khai được bệnh án điện tử, chỉ có một số bệnh viện tuyến tỉnh trong giai đoạn đầu triển khai bệnh án điện tử và một số đơn vị triển khai số hoá Hồ sơ bệnh án. Đối với việc triển khai khám chữa bệnh từ xa còn nhiều hạn chế, chủ yếu chỉ dừng ở mức hội chẩn với các Bệnh viện tuyến trên.

6. Nội dung 6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước:

Qua kiểm tra thực tế tại 10 đơn vị, có 02 đơn vị đạt 30 điểm, chiếm tỷ lệ 20% (TTYT huyện Chư Sê, TTYT thị xã Ayun Pa); có 01 đơn vị đạt 25 điểm (TTYT thị xã An Khê); các đơn vị còn lại đạt từ 10 đến 20 điểm.

Qua kết quả trên, có thể nhận thấy, việc phản hồi các văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước mặc dù đã tốt hơn so với năm 2023, tuy nhiên còn chưa đầy đủ, một số đơn vị chỉ gửi báo cáo lên Sở Y tế, chưa tiến hành góp ý các văn bản lên công của Bộ Y tế theo hướng dẫn.

VI. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất đối với Bộ Y tế

- Đề nghị Bộ Y tế sớm ban hành Bộ tiêu chí chất lượng nâng cao theo quy định của Luật Khám bệnh, chữa bệnh.

- Tiếp tục tổ chức các khóa đào tạo, hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng bệnh viện: Về đánh giá viên kiểm tra chất lượng bệnh viện; an toàn người bệnh; kỹ năng đánh giá, lập kế hoạch; theo dõi, giám sát, đánh giá thực hiện; xây dựng các bảng kiểm, bộ chỉ số phục vụ cải tiến chất lượng bệnh viện...

2. Đối với các Bệnh viện, các TTYT

- Yêu cầu các đơn vị tiếp tục tự tiến hành kiểm tra chất lượng Bệnh viện mỗi 6 tháng/01 lần; khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú theo quy định tại Quyết định 56/QĐ-BYT năm 2024 hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 do Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành.

- Rà soát và cập nhật các tài liệu liên quan đến hoạt động chuyên môn của đơn vị theo quy định tại Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09/01/2023 và Nghị định số 96/2023/NĐ-CP ngày 30/12/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh.

- củng cố, kiện toàn các hoạt động về chống nhiễm khuẩn, dinh dưỡng, tiết chế...trong đó cần quan tâm công tác đào tạo chứng chỉ quản lý đối với người phụ trách và nhân viên các Khoa/Tổ KSNK, dinh dưỡng, tiết chế đảm bảo theo đúng quy định của Bộ Y tế.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác nghiên cứu khoa học, triển khai kỹ thuật mới và ứng dụng trong điều trị nhằm cải tiến chất lượng chuyên môn khám bệnh, chữa bệnh.

- Thúc đẩy, ứng dụng Công nghệ thông tin trong bệnh viện một cách có hiệu quả, trong đó cần quan tâm đến việc triển khai các hoạt động khám chữa bệnh từ xa; triển khai tốt Bệnh án điện tử và kê đơn điện tử để đảm bảo lộ trình chuyển đổi số trong ngành y tế.

- Xây dựng đề án, kế hoạch cụ thể để cải tiến chất lượng bệnh viện thông qua việc xác định các vấn đề ưu tiên.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp kết quả kiểm tra, và đánh giá chất lượng bệnh viện của các đơn vị trực thuộc Sở Y tế trong năm 2024-2025, Sở Y tế đề nghị các đơn vị căn cứ các nội dung của báo cáo và kết quả kiểm tra để triển khai các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng Bệnh viện và khắc phục các tồn tại của đơn vị trong thời gian tới./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
 - Cục Quản lý KCB - Bộ Y tế
 - Ban Tuyên giáo và Dân vận Tỉnh ủy;
 - VP HĐND & UBND các huyện, TX, TP;
 - Lãnh đạo Sở Y tế;
 - Các phòng chức năng Sở Y tế;
 - Các đơn vị điều trị;
 - Các BV tư nhân trên địa bàn tỉnh;
 - Lưu: VT, NVY.
- } (báo cáo)

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Ksor Hiền



Phụ lục 1:

**Tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và
khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số: 2716 /BC-SYT ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Sở Y tế)

STT	Đơn vị	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng		Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế			Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	Kết quả điểm chung
			Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản	Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	Điểm KS hài lòng người bệnh Nội trú	Điểm KS hài lòng người bệnh Ngoại trú	Điểm KS hài lòng Nhân viên				
1	Bệnh viện Hùng Vương Gia Lai	30	50	343.53	50.00	50.00	48.13	10	160	20	761.650
2	Bệnh viện ĐHYD - HAGL	30	50	347.06	48.35	49.95	47.36	10	135	20	737.710
3	Bệnh viện Nhi Gia Lai	30	50	310.98	48.70	47.20	49.20	30	155	10	731.080
4	Bệnh viện Đa khoa tỉnh	30	50	334.52	47.10	50.00	38.83	30	115	20	715.450
5	Trung tâm Y tế thị xã Ayun Pa	30	50	310.59	47.38	48.32	50.00	10	120	30	696.290
6	Trung tâm Y tế huyện Chư Sê	30	50	287.06	48.70	48	43.4	10	130	30	677.150
7	Trung tâm Y tế thị xã An Khê	30	50	294.12	49.17	34.65	43.22	10	135	25	671.150

8	Trung tâm Y tế Thành phố Pleiku	30	50	309.41	48.08	47.60	46.55	10	110	10	661.640
9	Trung tâm Y tế huyện Chư Prông	30	50	262.35	47.45	47.58	47.65	0	135	20	640.030
10	Trung tâm Y tế huyện Krông Pa	30	20	269.41	41.67	46.37	35.15	0	90	20	552.600

Phụ lục 2:

Sở Y tế
Tổng hợp kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và
khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 của các đơn vị
(Ban hành kèm theo Báo cáo số: 2716 /BC-SYT ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Sở Y tế)

STT	Đơn vị	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng		Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế			Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	Kết quả điểm chung
			Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản	Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	Điểm KS hài lòng người bệnh Nội trú	Điểm KS hài lòng người bệnh Ngoại trú	Điểm KS hài lòng Nhân viên				
1	Trung tâm Y tế huyện Phú Thiện	30	50	315.29	48.8	49.35	44.68	10	130	30	708.12
2	Trung tâm Y tế huyện Đăk Pơ	30	50	280	49.97	49.95	47.82	0	140	30	677.73
3	Trung tâm Y tế huyện Ia Grai	30	50	296.69	43	46.5	48	10	125	20	669.19
4	Bệnh viện Tâm Thần kinh	30	50	296.34	35.35	50	42.9	0	125	30	659.59
5	Trung tâm Y tế huyện Chư Păh	30	50	269.41	47.2	45.54	42.35	10	135	30	659.51
6	Trung tâm Y tế huyện Kbang	30	20	301.18	49.27	47.25	40	10	125	30	652.69

7	Trung tâm Y tế huyện Ia Pa	30	20	294.12	46.65	48.7	36.75	10	125	30	641.22
8	Trung tâm Y tế huyện Mang Yang	30	50	274	49.48	43.52	36.73	0	125	20	628.73
9	Bệnh viện Mắt Cao Nguyên	30	20	271.6	48.75	47.1	50	0	130	30	627.45
10	Bệnh viện Bệnh viện Lao và Bệnh Phổi	30	50	282	44.07	44.12	24.08	0	115	30	619.27
11	Trung tâm Y tế huyện Đắk Đoa	30	50	309.41	23.2	25	23.65	10	125	20	616.26
12	Trung tâm Y tế huyện Đức Cơ	30	50	263.53	44.22	37.44	25.06	10	130	20	610.25
13	Bệnh viện 331	30	50	283.53	37.36	35.49	40.58	10	85	30	601.96
14	Bệnh viện Mắt Quốc tế Sài Gòn - Gia Lai	30	20	277	23.5	41.5	49.5	0	90	30	561.5
15	Trung tâm Y tế huyện Chư Pưh	30	20	241.86	39.16	37.51	41.91	10	85	30	535.43
16	Trung tâm Y tế huyện Kông Chro	10	20	263.53	14.28	17.57	35.39	0	30	20	480.77