

BÁO CÁO
Kết quả đo lường các chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2025

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/ 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam 2.0;

Căn cứ Quyết định số 7051/QĐ-BYT ngày 29/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn xây dựng thí điểm một số chỉ số cơ bản đo lường chất lượng bệnh viện;

Căn cứ Kế hoạch số 01/KH-HĐQLCL, ngày 18/3/2025 của Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện về việc cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2025;

Căn cứ Bộ chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2025 được phê duyệt của Giám đốc Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai;

Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai báo cáo kết quả đo lường chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2025 cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG CHUNG CỦA BỆNH VIỆN BAN HÀNH TẠI KẾ HOẠCH SỐ 01/KH-HĐQLCL, NGÀY 01 THÁNG 3 NĂM 2025.

1. Chỉ số 01: Sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng

- Lĩnh vực áp dụng: Toàn viện.
- Khoa/phòng thực hiện: Tổ QLCL.
- Mục tiêu: < 5 trường hợp sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng.
- Phương pháp đo lường: Tổng các sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng:
 - + Sự cố tự sát.
 - + Sự cố ngã
 - + Sự cố bắt cóc trẻ em
 - + Sự cố hành hung, hãm hiếp, giết người
 - + Sự cố cháy nổ
 - + Sự cố rò rỉ, thất thoát vật liệu hoặc chất thải nguy hại cao
 - + Khác
- Nguồn số liệu: Sổ thường trực, sổ giao ban, sổ theo dõi kỷ luật, hồ sơ thanh tra.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng các sự cố	So với mục tiêu	Kết luận
-------------------	----------------	-----------------	----------

01/2025-12/2025	00	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 01
-----------------	----	-----	-------------------------------

2. Chỉ số 02: Sự cố y khoa nghiêm trọng

- Lĩnh vực áp dụng: toàn viện
- Khoa/phòng thực hiện: Tổ QLCL
- Mục tiêu: < 5 trường hợp sự cố y khoa nghiêm trọng
- Phương pháp đo lường: Tổng các sự cố y khoa nghiêm trọng:
 - + Do sử dụng thuốc
 - + Do tác dụng phụ của thuốc
 - + Do phẫu thuật
 - + Do thủ thuật
 - + Khác
- Nguồn số liệu: Bệnh án, sổ ghi chép sai sót chuyên môn, sổ biên bản kiểm điểm tử vong, sổ theo dõi kỷ luật.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng các sự cố chung	Tổng các sự cố nghiêm trọng	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	18	00	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 02



3. Chỉ số 03: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế.

- Lĩnh vực áp dụng: toàn viện.
- Khoa/phòng thực hiện: Các khoa lâm sàng có bệnh nhân nội trú.
- Mục tiêu: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế > 80%
- Phương pháp đo lường:
 - + Tử số: Tổng số ngày điều trị nội trú trong kì báo cáo
 - + Mẫu số: Tổng số giường bệnh thực kê * Số ngày trong kì báo cáo
- Nguồn số liệu: Bệnh án, sổ vào viện – ra viện – chuyển viện, báo cáo thống kê bệnh viện.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số ngày điều trị nội trú	Tổng số giường bệnh	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-	155.980	350	122,1%		Hoàn thành

12/2025				Đạt	mục tiêu chỉ số 03
---------	--	--	--	-----	-----------------------

4. Chỉ số 04: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB.

- Lĩnh vực áp dụng: toàn viện.
- Khoa/phòng thực hiện: Các khoa lâm sàng có bệnh nhân nội trú
- Mục tiêu: > 90% bệnh nhân nội trú hài lòng với chất lượng khám chữa bệnh
- Phương pháp đo lường:
 - + Tử số: Số lượng người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ KCB trong kì báo cáo
 - + Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú trong kì báo cáo được phỏng vấn.
 - + Nguồn số liệu: Khảo sát sự hài lòng người bệnh.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số người bệnh được khảo sát	Tổng số người bệnh hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	510	510	96,9%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 04

5. Chỉ số 05: Tỷ lệ hài lòng nhân viên Y tế.

- Lĩnh vực áp dụng: toàn viện.
- Khoa/phòng thực hiện: Tất cả nhân viên toàn viện.
- Mục tiêu: > 80% NVYT hài lòng với công việc đang làm.
- Phương pháp đo lường:
 - + Tử số: Số NVYT hài lòng với công việc đang làm trong kì báo cáo
 - + Mẫu số: Tất cả NVYT được phỏng vấn trong kì báo cáo
 - + Nguồn số liệu: Khảo sát hài lòng của NVYT.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Số lượng NVYT	Số NVYT được phỏng vấn/hài lòng	Tỷ lệ hài lòng	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	323	274/323	93.45%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 05

6. Chỉ số 06: Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh

- Lĩnh vực áp dụng: toàn viện.
- Khoa/phòng thực hiện: Các khoa lâm sàng có bệnh nhân nội trú
- Mục tiêu: $\leq 10\%$ bệnh nhân nội trú chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh
- Phương pháp đo lường:
 - + Tử số: Số lượng người bệnh nội trú được bệnh viện chỉ định chuyển lên tuyến trên trong kì báo cáo
 - + Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú trong kì báo cáo
 - + Nguồn số liệu: Bệnh án, sổ vào viện – ra viện – chuyển viện
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Số lượng người bệnh nội trú chuyển viện	Tất cả người bệnh nội trú	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	1841	21.827	8,4%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 06

II. TỶ LỆ HOÀN THÀNH CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG ĐÃ ĐƯỢC NÊU TRONG BẢN KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG CHUNG CỦA TOÀN VIỆN.

Chỉ số	Nội dung chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	So với mục tiêu	Kết luận
01	Sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng	< 5 trường hợp sự cố ngoài y khoa nghiêm trọng	00	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 01
02	Sự cố y khoa nghiêm trọng	< 5 trường hợp sự cố y khoa nghiêm trọng	00	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 02
03	Công suất sử	Công suất sử	122,1	Đạt	Hoàn thành



	dụng giường bệnh thực tế	dụng giường bệnh thực tế > 80%	%		mục tiêu chỉ số 03
04	Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB	> 90% bệnh nhân nội trú hài lòng với chất lượng khám chữa bệnh	96,9 %	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 04
05	Tỷ lệ hài lòng nhân viên Y tế	> 80% NVYT hài lòng với công việc đang làm	93,45 %	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 05
06	Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh	≤ 10% bệnh nhân nội trú chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh	8,4%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số 06

Nhận xét: Có 6/6 chỉ số hoàn thành mục tiêu đề ra, chiếm tỷ lệ 100%.

III. KẾT QUẢ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG CỦA CÁC KHOA/PHÒNG ĐĂNG KÝ NĂM 2025.

1. Khoa Khám-CC.

- Chỉ số đăng ký: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ KCB.

- Mục tiêu: > 90% bệnh nhân ngoại trú hài lòng với chất lượng khám chữa bệnh

- Phương pháp đo lường:

+ Tử số: Số lượng người bệnh ngoại trú hài lòng với dịch vụ KCB trong kì báo cáo

+ Mẫu số: Tất cả người bệnh ngoại trú trong kì báo cáo được phỏng vấn.

+ Nguồn số liệu: Khảo sát sự hài lòng người bệnh Ngoại trú.

- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số người bệnh được khảo sát	Tổng số người bệnh hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	260	260	99.13%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số đề ra

2. Khoa Nội TH-YHCT.

- Chỉ số đăng ký 1: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB.

- Mục tiêu: > 90% bệnh nhân nội trú hài lòng với chất lượng khám chữa bệnh

- Phương pháp đo lường:

+ Tử số: Số lượng người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ KCB trong kì báo cáo

+ Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú trong kì báo cáo được phỏng vấn.

+ Nguồn số liệu: Khảo sát sự hài lòng người bệnh Nội trú.

- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số người bệnh được khảo sát	Tổng số người bệnh hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	145	140	92.5%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số

- Chỉ số đăng ký 2: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế.

- Mục tiêu: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế > 80%

- Phương pháp đo lường:

+ Tử số: Tổng số ngày điều trị nội trú trong kì báo cáo

+ Mẫu số: Tổng số giường bệnh thực kê * Số ngày trong kì báo cáo

- Nguồn số liệu: Bệnh án, sổ vào viện – ra viện – chuyển viện, báo cáo thống kê bệnh viện.

- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số ngày điều trị nội trú	Tổng số giường bệnh thực kê	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-	65049	160	111.4%	Đạt	Hoàn thành

12/2025					mục tiêu chỉ số
---------	--	--	--	--	--------------------

3. Khoa Ngoại tổng hợp.

- Chỉ số đăng ký 1: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB.
- Mục tiêu: > 90% bệnh nhân nội trú hài lòng với chất lượng khám chữa bệnh
- Phương pháp đo lường:
 - + Tử số: Số lượng người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ KCB trong kì báo cáo
 - + Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú trong kì báo cáo được phỏng vấn.
 - + Nguồn số liệu: Khảo sát sự hài lòng người bệnh Nội trú.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số người bệnh được khảo sát	Tổng số người bệnh hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	120	110	91.3%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số

- Chỉ số đăng ký 2: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế.
- Mục tiêu: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế > 80%
- Phương pháp đo lường:
 - + Tử số: Tổng số ngày điều trị nội trú trong kì báo cáo
 - + Mẫu số: Tổng số giường bệnh thực kê * Số ngày trong kì báo cáo
- Nguồn số liệu: Bệnh án, sổ vào viện – ra viện – chuyển viện, báo cáo thống kê bệnh viện.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số ngày điều trị nội trú	Tổng số giường bệnh thực kê	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	36890	85	118.5%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số

4. Khoa Sơ sinh.

- Chỉ số đăng ký 1: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB.

- Mục tiêu: > 90% bệnh nhân nội trú hài lòng với chất lượng khám chữa bệnh

- Phương pháp đo lường:

+ Tử số: Số lượng người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ KCB trong kì báo cáo

+ Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú trong kì báo cáo được phỏng vấn.

+ Nguồn số liệu: Khảo sát sự hài lòng người bệnh Nội trú.

- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số người bệnh được khảo sát	Tổng số người bệnh hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	91	85	96.7%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số

- Chỉ số đăng ký 2: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế.

- Mục tiêu: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế > 80%

- Phương pháp đo lường:

+ Tử số: Tổng số ngày điều trị nội trú trong kì báo cáo

+ Mẫu số: Tổng số giường bệnh thực kê * Số ngày trong kì báo cáo

- Nguồn số liệu: Bệnh án, sổ vào viện – ra viện – chuyển viện, báo cáo thống kê bệnh viện.

- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số ngày điều trị nội trú	Tổng số giường bệnh thực kê	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	15994	30	146 %	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số

5. Khoa HSTCCĐ.

- Chỉ số đăng ký 1: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB.

- Mục tiêu: > 90% bệnh nhân nội trú hài lòng với chất lượng khám chữa bệnh

- Phương pháp đo lường:

+ Tử số: Số lượng người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ KCB trong kì báo cáo

- + Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú trong kì báo cáo được phỏng vấn.
- + Nguồn số liệu: Khảo sát sự hài lòng người bệnh Nội trú.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số người bệnh được khảo sát	Tổng số người bệnh hài lòng	Tỷ lệ hài lòng chung	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	39	38	97.2%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số

- Chỉ số đăng ký 2: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế.
- Mục tiêu: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế > 80%
- Phương pháp đo lường:
- + Tử số: Tổng số ngày điều trị nội trú trong kì báo cáo
- + Mẫu số: Tổng số giường bệnh thực kê * Số ngày trong kì báo cáo
- Nguồn số liệu: Bệnh án, sổ vào viện – ra viện – chuyển viện, báo cáo thống kê bệnh viện.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số ngày điều trị nội trú	Tổng số giường bệnh thực kê	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025-12/2025	4.423	15	80.8%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số

6. Khoa Bệnh nhiệt đới.

- Chỉ số đăng ký 1: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB.
- Mục tiêu: > 90% bệnh nhân nội trú hài lòng với chất lượng khám chữa bệnh
- Phương pháp đo lường:
- + Tử số: Số lượng người bệnh nội trú hài lòng với dịch vụ KCB trong kì báo cáo
- + Mẫu số: Tất cả người bệnh nội trú trong kì báo cáo được phỏng vấn.
- + Nguồn số liệu: Khảo sát sự hài lòng người bệnh Nội trú.
- Kết quả:

Thời gian	Tổng số	Tổng số	Tỷ lệ hài	So với mục	Kết luận
-----------	---------	---------	-----------	------------	----------

báo cáo	người bệnh được khảo sát	người bệnh hài lòng	lòng chung	tiêu	
01/2025- 12/2025	55	52	94,5%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số

- Chỉ số đăng ký 2: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế.
- Mục tiêu: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế > 80%
- Phương pháp đo lường:
 - + Tử số: Tổng số ngày điều trị nội trú trong kì báo cáo
 - + Mẫu số: Tổng số giường bệnh thực kê * Số ngày trong kì báo cáo
- Nguồn số liệu: Bệnh án, sổ vào viện – ra viện – chuyển viện, báo cáo thống kê bệnh viện.
- Kết quả:

Thời gian báo cáo	Tổng số ngày điều trị nội trú	Tổng số giường bệnh thực kê	Công suất sử dụng giường bệnh thực tế	So với mục tiêu	Kết luận
01/2025- 12/2025	27032	50	148%	Đạt	Hoàn thành mục tiêu chỉ số



III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ CHUNG.

1. Những mặt đạt được.

- 06/06 chỉ số đề ra đều đạt và vượt kế hoạch đề ra.
- Có sự quan tâm, chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên của Ban Giám đốc, Hội đồng QLCL bệnh viện.
- Sự đồng thuận của tập thể.
- Sự chung tay, phối hợp của bệnh nhân/người nhà trong công tác cải tiến chất lượng bệnh viện.

2. Những mặt còn tồn tại, hạn chế.

- Tình trạng quá tải bệnh viện thường xuyên xảy ra.
- Nhân lực chuyên khoa sâu còn thiếu, ảnh hưởng chất lượng KCB tại đơn vị.

3. Đề xuất.

- Ban Giám đốc tiếp tục chỉ đạo, quan tâm trong công tác cải tiến chất lượng bệnh viện trong thời gian tới.

- Hội đồng, Tổ, mạng lưới cần tăng cường công tác cải tiến, thực hiện có hiệu quả các chỉ tiêu đề ra.

Trên đây là báo cáo Kết quả chỉ số chất lượng năm 2025 của Bệnh viện Nhi tỉnh Gia Lai./. 

Nơi nhận:

- Sở Y tế tỉnh Gia Lai (b/c);
- Cấp uỷ chỉ bộ (b/c);
- Ban Giám đốc BVN (b/c);
- Các Khoa, phòng;
- Website BVN;
- HĐ QLCLBV;
- Lưu: VT, Tổ QLCL.

GIÁM ĐỐC



Đặng Hữu Chiến

