

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 2025

I. Thông tin chung

Năm 2025 trên địa bàn thành phố Cần Thơ có 62 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.

- 14 Bệnh viện ngoài công lập.

- 43 bệnh viện trực thuộc Sở Y tế: 02 Bệnh viện Quân Dân Y, 21 Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa và 20 trung tâm y tế khu vực.

- Về phân cấp chuyên môn kỹ thuật bệnh viện thuộc Sở quản lý:

+ Cấp chuyên sâu: 05 đơn vị.

+ Cấp cơ bản: 52 đơn vị.

II. Kết quả phúc tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2025

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 917/QĐ-SYT ngày 06/5/2026 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 2025.

Từ ngày 14/5/2026 đến ngày 26/5/2026 Sở Y tế đã tiến hành kiểm tra, đánh giá chất lượng cho 16/57 đơn vị 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 2024. 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: 16 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 : 03 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 05 đơn vị có tỷ lệ bằng chứng cao nhất (>90%) theo đối chiếu trên phần mềm chatluongbenhvien.vn và xem xét thực tế là Bệnh viện đa khoa thành phố Cần Thơ, Trung tâm y tế khu vực Thốt Nốt, Bệnh viện đa khoa Hoàn Mỹ Cửu Long, Bệnh viện đa khoa Hòa Hảo – Medic Cần Thơ và Bệnh viện đa khoa Quốc tế Vinmec Cần Thơ.

- 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.	BVĐK Hậu Giang	X	
2.	BV Sản - Nhi Hậu Giang	X	
3.	BVĐK KV Ngã Bảy	X	
4.	BV Sản - Nhi Sóc Trăng	X	
5.	BVĐK Sóc Trăng	X	
6.	BV QDY Sóc Trăng	X	
7.	TTYT KV Mỹ Tú	X	
8.	TTYT KV Thốt Nốt	X	
9.	BV QDY TP. Cần Thơ	X	
10.	BVĐK TP. Cần Thơ	X	
11.	BVĐK QT Vinmec Cần Thơ	X	
12.	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	X	
13.	BVĐK Hòa Hảo-Medic Cần Thơ	X	
14.	TTYT KV Phụng Hiệp		X
15.	TTYT KV Kế Sách		X
16.	BV Mắt Tư nhân Sóc Trăng		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 2024.

- 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 97,03%, hài lòng người bệnh điều trị nội trú 97,50% và sự hài lòng của nhân viên y tế là 86,19%

*** 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	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long			1	18	60	4,75
2	BVĐK QT Vinmec Cần Thơ			3	16	60	4,71
3	BVĐK Hòa Hảo-Medic Cần Thơ				23	52	4,67
4	BV Sản - Nhi Sóc Trăng			10	35	34	4,28
5	BVĐK Sóc Trăng		1	11	40	23	4,10
6	BVĐK TP. Cần Thơ	1	1	12	39	23	4,06
7	BV Sản - Nhi Hậu Giang			19	45	15	3,92
8	TTYT KV Thốt Nốt		4	23	42	11	3,72
9	BVĐK KV Ngã Bảy	2	5	27	41	5	3,50
10	BV QDY Sóc Trăng		4	38	32	5	3,46
11	BV QDY TP. Cần Thơ		5	40	33	1	3,36
12	BV Mắt Tư nhân Sóc Trăng	1	13	32	17	12	3,33
13	BVĐK Hậu Giang	1	8	43	21	3	3,21
14	TTYT KV Mỹ Tú	1	16	33	28	1	3,15
15	TTYT KV Phụng Hiệp		16	42	20	1	3,07
16	TTYT KV Kế Sách		21	36	21	1	3,02

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

TT	ĐƠN VỊ	NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (%)	NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (%)	NHÂN VIÊN Y TẾ (%)
1	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	100,00	99,89	97,73
2	BVĐK QT Vinmec Cần Thơ	99,81	100,00	97,96
3	BVĐK Hòa Hảo-Medic Cần Thơ	100,00	100,00	98,71
4	BV Sản - Nhi Sóc Trăng	98,23	97,83	90,35
5	BVĐK Sóc Trăng	99,07	95,05	91,45
6	BVĐK TP. Cần Thơ	99,72	98,82	92,47

7	BV Sản - Nhi Hậu Giang	100,00	97,63	77,92
8	TTYT KV Thốt Nốt	100,00	98,17	94,49
9	BVĐK KV Ngã Bảy	97,28	95,00	96,78
10	BV QDY Sóc Trăng	99,81	97,10	95,87
11	BV QDY TP. Cần Thơ	100,00	93,96	88,18
12	BV Mắt Từ nhân Sóc Trăng	99,87	99,24	83,48
13	BVĐK Hậu Giang	94,70	91,18	55,65
14	TTYT KV Mỹ Tú	74,35	94,84	44,59
15	TTYT KV Phụng Hiệp	98,17	93,83	91,64
16	TTYT KV Kế Sách	98,98	100,00	81,76
	Tỷ lệ hài lòng chung	97,50	97,03	86,19

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 đạt 05/16 đơn vị như BVĐK Sóc Trăng, BVĐK Hậu Giang, BVĐK khu vực Ngã Bảy, BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long và BVĐK Quốc tế Vinmec Cần Thơ.

- Các đơn vị còn lại 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% : 02 đơn vị (BVĐK QT Vinmec và BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long).

- Đạt 50 – 75% : 01 đơn vị (BVĐK Hòa Hảo Medic Cần Thơ).

- Đạt <50% : 13 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:

- 08 đơn vị đạt cơ bản yêu cầu cơ sở hạ tầng

- 08 đơn vị chưa đáp ứng yêu cầu 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 : 12 đơn vị.

- Đạt trung bình : 04 đơn vị.

Hầu hết bệnh viện có lộ trình thực hiện bệnh án điện tử. Đơn vị còn thực hiện song song bệnh án điện tử và bệnh án giấy.

5.4. Công tác chuyển đổi số:

- 16/16 đơn vị có thực hiện hoạt động chuyển đổi số.

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

- 16/16 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:

- 16/16 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.

- 16/16 đơn vị đạt quy định.

5.8. Thực hiện xếp cấp chuyên môn kỹ thuật:

- 16/16 đơn vị đạt yêu cầu về thời gian thực hiện và hồ sơ xếp cấp.

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.

*** Điểm 06 nội dung phúc tra 16 đơn vị:**

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					
	Điểm chuẩn	30	50	500	50	50	50	30	210	30	1000	
1	BVĐK Quốc tế Vinmec Cần Thơ	30	50	471,00	49,91	50,00	48,98	30	195	20	944,89	94,49
2	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	30	50	475,00	50,00	49,95	48,87	30	175	30	938,82	93,88
3	BVĐK Hòa Hảo-Medic Cần Thơ	30	50	467,00	50,00	50,00	49,36	10	165	30	901,36	90,14
4	BV Sản-Nhi Sóc Trăng	30	50	428,00	49,12	48,92	45,17	10	165	30	856,21	85,62
5	BVĐK Sóc Trăng	30	50	410,00	49,54	47,53	45,73	30	155	30	847,8	84,78
6	BVĐK TP. Cần Thơ	30	50	406,00	49,86	49,41	46,24	10	160	30	831,51	83,15
7	BV Sản-Nhi Hậu Giang	30	50	392,00	50,00	48,82	38,96	10	155	30	804,78	80,48
8	TTYT khu vực Thốt Nốt	30	50	372,00	50,00	49,09	47,25	10	150	20	778,34	77,83
9	BVĐK khu vực Ngã Bảy	30	50	350,00	48,64	47,50	48,39	30	150	20	774,53	77,45
10	BV Quân Dân y TP. Cần Thơ	30	50	336,00	50,00	46,98	44,09	10	145	30	742,07	74,21
11	BV Quân Dân y Sóc Trăng	30	50	346,00	49,91	48,55	47,94	10	125	30	737,4	73,74
12	BVĐK Hậu Giang	30	50	321,00	47,35	45,59	27,83	30	130	30	711,77	71,18
13	BV CK Mắt tư nhân Sóc Trăng	30	20	333,00	49,93	49,62	41,74	0	145	30	699,29	69,93
14	TTYT khu vực Phụng Hiệp	30	20	307,00	49,09	46,92	45,82	10	125	30	663,83	66,38
15	TTYT Khu vực Mỹ Tú	30	50	315,00	37,15	47,42	22,29	10	115	30	656,86	65,69
16	TTYT Khu vực Kế Sách	30	20	302,00	49,49	50	40,88	10	114	30	646,37	64,64

*** 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 2025 tất cả đơn vị thuộc Sở Y tế.**

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					
	Điểm chuẩn	30	50	500	50	50	50	30	210	30	1000	
1	BVĐK Quốc tế Vinmec Cần Thơ	30	50	471,00	49,91	50,00	48,98	30	195	20	944,89	94,49
2	BV Phụ sản TP. Cần Thơ	30	50	466,00	49,99	49,98	48,77	30	190	30	944,74	94,47
3	BVĐK Hoàn Mỹ Cửu Long	30	50	475,00	50,00	49,95	48,87	30	175	30	938,82	93,88
4	BVĐK Quốc Tế S.I.S Cần Thơ	30	50	462,00	50,00	50,00	49,00	10	200	30	931,00	93,10
5	BVĐK Hòa Hảo-Medic Cần Thơ	30	50	467,00	50,00	50,00	49,36	10	165	30	901,36	90,14
6	BV Quốc tế Phương Châu	30	50	472,94	49,45	50,00	50,00	10	150	30	892,39	89,24
7	BV Đại học Nam Cần Thơ	30	50	405,00	50,00	49,77	49,00	30	180	30	873,77	87,38
8	BV Quốc tế Phương Châu Sóc Trăng	30	50	449,41	48,70	48,80	46,50	0	170	30	873,41	87,34
9	BV Nhi đồng TP. Cần Thơ	30	50	420,00	47,00	46,00	39,15	30	180	30	872,15	87,22
10	BV Sản-Nhi Sóc Trăng	30	50	428,00	49,12	48,92	45,17	10	165	30	856,21	85,62
11	BV Y học cổ truyền TP. Cần Thơ	30	50	396,30	50,00	50,00	50,00	10	185	30	851,30	85,13
12	BV Ung bướu TP. Cần Thơ	30	50	417,28	48,50	47,85	46,70	10	170	30	850,33	85,03
13	BVĐK Sóc Trăng	30	50	410,00	49,54	47,53	45,73	30	155	30	847,80	84,78
14	BV Mắt Sài Gòn-Cần Thơ	30	50	410,00	50,00	50,00	47,00	10	160	30	837,00	83,70
15	BVĐK TP. Cần Thơ	30	50	406,00	49,86	49,41	46,24	10	160	30	831,51	83,15
16	BV Tai Mũi Họng TP. Cần Thơ	30	50	378,00	48,64	48,80	49,89	0	175	30	810,33	81,03
17	BV Tim mạch TP. Cần Thơ	30	50	384,00	47,08	47,25	46,45	10	165	30	809,78	80,98
18	BV Sản-Nhi Hậu Giang	30	50	392,00	50,00	48,82	38,96	10	155	30	804,78	80,48
19	BVĐK Tâm Minh Đức	30	50	370,00	50,00	50,00	50,00	10	160	30	800,00	80,00
20	TTYT Khu vực Cù Lao Dung	30	50	349,41	48,56	50,00	44,24	30	165	30	797,21	79,72
21	BV Phôi TP. Cần Thơ	30	50	375,30	48,08	50,00	48,32	10	155	30	796,70	79,67
22	TTYT khu vực Ô Môn	30	20	393,00	49,93	49,96	48,59	10	165	30	796,48	79,65
23	BVĐK Hoàng Tuấn	30	50	370,00	49,50	50,00	50,00	10	155	30	794,50	79,45
24	BV Da liễu TP. Cần Thơ	30	50	352,00	49,77	46,96	47,76	30	155	30	791,49	79,15
25	BV HH-TM TP. Cần Thơ	30	50	378,00	49,80	49,90	48,10	10	145	30	790,80	79,08
26	TTYT khu vực Châu Thành	30	50	345,00	48,00	49,00	48,00	10	175	30	785,00	78,50
27	TTYT khu vực Thốt Nốt	30	50	372,00	50,00	49,09	47,25	10	150	20	778,34	77,83
28	BVĐK khu vực Ngã Bảy	30	50	350,00	48,64	47,50	48,39	30	150	20	774,53	77,45
29	BV Tâm thần TP. Cần Thơ	30	50	360,00	48,00	50,00	39,00	0	160	30	767,00	76,70
30	TTYT Khu vực Vĩnh Châu	30	50	348,00	50,00	50,00	50,00	10	145	30	763,00	76,30

31	BV Mắt-RHM TP. Cần Thơ	30	50	341,24	46,90	49,75	39,90	10	165	30	762,79	76,28
32	TTYT Khu vực Mỹ Xuyên	30	50	347,00	49,00	49,00	49,00	30	155	0	759,00	75,90
33	BV Phôi Hậu Giang	30	50	327,00	49,00	49,00	41,00	10	170	30	756,00	75,60
34	BV Tâm thần-Da Liễu-Mắt ST	30	20	364,00	50,00	50,00	45,00	0	160	30	749,00	74,90
35	Bệnh viện đa khoa số 10	30	50	354,00	48,98	46,12	44,12	10	135	30	748,22	74,82
36	TTYT khu vực Cái Răng	30	50	325,88	49,00	46,00	39,00	30	145	30	744,88	74,49
37	BV Quân Dân y TP. Cần Thơ	30	50	336,00	50,00	46,98	44,09	10	145	30	742,07	74,21
38	TTYT Khu vực Thanh Trị	30	50	327,00	48,00	46,00	50,00	30	130	30	741,00	74,10
39	BV Quân Dân y Sóc Trăng	30	50	346,00	49,91	48,55	47,94	10	125	30	737,40	73,74
40	TTYT khu vực Vị Thủy	30	20	339,00	50,00	48,00	48,00	10	160	30	735,00	73,50
41	TTYT khu vực Vĩnh Thạnh	30	20	351,00	48,20	48,10	47,65	10	150	30	734,95	73,50
42	TTYT khu vực Bình Thủy	30	50	304,00	49,50	50,00	45,50	10	165	30	734,00	73,40
43	TTYT Khu vực Sóc Trăng	30	50	315,00	50,00	50,00	47,00	10	150	30	732,00	73,20
44	Bệnh viện Đại học Võ Trường Toản	30	50	335,00	50,00	50,00	47,00	10	135	25	732,00	73,20
45	TTYT khu vực Long Mỹ	30	50	342,00	48,00	49,00	44,00	10	140	10	723,00	72,30
46	TTYT khu vực Thới Lai	30	20	345,88	48,15	50,00	48,86	10	150	20	722,89	72,29
47	TTYT Khu vực Ngã Năm	30	20	320,00	49,00	47,00	41,00	30	150	30	717,00	71,70
48	TTYT Khu vực Long Phú	30	50	305,00	45,00	46,00	41,00	10	175	15	717,00	71,70
49	BVĐK Hậu Giang	30	50	321,00	47,35	45,59	27,83	30	130	30	711,77	71,18
50	BV CK Mắt tư nhân Sóc Trăng	30	20	333,00	49,93	49,62	41,74	0	145	30	699,29	69,93
51	BV Phôi Sóc Trăng	30	20	323,00	49,00	50,00	37,00	10	145	30	694,00	69,40
52	BV Tâm thần-Da liễu Hậu Giang	30	50	301,00	49,00	49,00	49,00	0	165	0	693,00	69,30
53	TTYT khu vực Phụng Hiệp	30	20	307,00	49,09	46,92	45,82	10	125	30	663,83	66,38
54	TTYT Khu vực Mỹ Tú	30	50	315,00	37,15	47,42	22,29	10	115	30	656,86	65,69
55	TTYT Khu vực Kế Sách	30	20	302,00	49,49	50,00	40,88	10	114	30	646,37	64,64
56	TTYT khu vực Châu Thành A	10	20	303,00	50,00	50,00	42,00	10	125	30	640,00	64,00
57	BV Mắt VISI Sóc Trăng										0	0,00

* Bệnh viện Mắt VISI Sóc Trăng chưa đăng ký đánh giá chất lượng trong năm 2025.

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, đào tạo, 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.

- 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 công 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, nhân viên 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 phân 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 khu vực 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 phần lớn đơn vị thực hiện bệnh án điện tử theo chỉ đạo nhưng chưa bỏ hẳn bệnh án giấy và còn lúng túng trong triển khai bệnh án điện tử trong thực tế.

- 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.

- Một số đơn vị trung tâm y tế khu vực cơ sở hạ tầng xuống cấp, ngập nước trong mùa lũ, hệ thống xử lý nước thải hư hỏng chưa có kinh phí sửa chữa, nâng cấp.

IV. Định hướng ưu tiên cải tiến chất lượng năm 2026

- 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, kiểm soát nhiễm khuẩn, 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 kết quả thực hiện 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, phân đầu 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.

Trên đây là 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 2025 và phương hướng phát triển chất lượng bệnh viện năm 2026. Các bệnh viện xây dựng kế hoạch cải tiến phát triển chất lượng bệnh viện góp phần nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, an toàn người bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh và 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