

Số: /BC-BVĐK

Năm Tăm, ngày tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả tự chấm điểm tiêu chí chất lượng Bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2026

Trong 6 tháng đầu năm 2026, Bệnh viện Đa khoa Pa Há đã tập trung chỉ đạo triển khai các hoạt động quản lý chất lượng Bệnh viện theo quy định của Bộ Y tế; duy trì việc tự đánh giá chất lượng Bệnh viện, khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, đồng thời thực hiện nhiều giải pháp cải tiến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh.

Bệnh viện Đa khoa Pa Há Báo cáo kết quả tự chấm điểm tiêu chí chất lượng Bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2026 cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Nhân lực Tổ Quản lý chất lượng Bệnh viện

- Bệnh viện Đa khoa Pa Há đã thành lập Hội đồng, Tổ và mạng lưới quản lý chất lượng.
- Tổ quản lý chất lượng chịu trách nhiệm tham mưu và tổ chức triển khai các hoạt động cải tiến theo Quy định Thông tư 19/2013/TT-BYT.
- Chịu trách nhiệm trong công tác quản lý, cập nhật, lưu trữ, xây dựng và phổ biến các tài liệu hướng dẫn liên quan đến quản lý chất lượng.
- Tham gia các hoạt động cải tiến và định kỳ báo cáo kết quả đánh giá chất lượng theo quy định.

2. Kết quả đánh giá trong 6 tháng đầu năm 2026

2.1. Kết quả đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện

- Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện, các ban chuyên trách và mạng lưới được thành lập; xây dựng kế hoạch cụ thể, xác định rõ các nội dung cần khắc phục và có lộ trình cải tiến kết quả đầu ra.
- Công tác Cải cách hành chính đã được quan tâm và chú trọng, ban hành các kế hoạch thực hiện, báo cáo kịp thời theo quy định, có phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên trong Hội đồng.
- Quản lý hồ sơ bệnh án chặt chẽ, xây dựng Kế hoạch tổ chức bình bệnh án, và đơn thuốc định kỳ, có kết quả phản hồi đối với bác sỹ và điều dưỡng viên; tổ chức kiểm tra, đánh giá việc tuân thủ quy chế Bệnh viện đặc biệt là quy định về lập hồ sơ bệnh án, kê đơn điều trị, ghi chép sổ sách.
- Hệ thống phòng cháy chữa cháy đảm bảo. Duy trì môi trường Bệnh viện

Xanh - Sạch - Đẹp.

- Bệnh viện đã xây dựng lộ trình triển khai và mở rộng các dịch vụ kỹ thuật; thường xuyên rà soát các điều kiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng yêu cầu thanh toán bảo hiểm y tế theo quy định.

*** Kết quả Bệnh viện tự kiểm tra đánh giá 6 tháng đầu năm 2026**

Tổng số tiêu chí áp dụng đánh giá 80/83

- Tiêu chí mức 1: 14 đạt 71,50%

- Tiêu chí mức 2: 27 đạt 33,75%

- Tiêu chí mức 3: 33 đạt 41,25%

- Tiêu chí mức 4: 06 đạt 7,5%

- Tiêu chí mức 5: 0

+ Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 191 (có hệ số 207)

+ Điểm trung bình chung các tiêu chí bệnh viện đánh giá là: 2,41

2.2. Khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2026

- Tỷ lệ hài lòng chung NB nội trú: đạt 91,3%, giảm 5,45% so với cùng kỳ năm 2025.

- Tỷ lệ hài lòng chung NB ngoại trú: đạt 97,6%, tăng 5,1% so với cùng kỳ năm 2025.

- Tỷ lệ hài lòng NVYT: đạt 78,2%, giảm 18,1% so với cùng kỳ năm 2025.

II. KHÓ KHĂN VÀ TỒN TẠI

1. PHẦN A: HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH

- Hệ thống biển báo, sơ đồ chỉ dẫn trong và ngoài khuôn viên bệnh viện chưa được bố trí đầy đủ; Nguồn kinh phí đầu tư cho công tác cải tạo, bổ sung biển báo, sơ đồ còn hạn chế.

- Bệnh viện chưa bố trí máy chụp tài liệu (photocopy hoặc scan) phục vụ người bệnh đặt tại khu vực đăng ký khám hoặc tại vị trí thuận lợi cho người bệnh, có người phục vụ thường xuyên trong giờ hành chính.

- Bệnh viện chưa bố trí ti vi tại khu vực sảnh chờ phục vụ người bệnh; chưa có tủ gửi đồ hoặc dịch vụ trông giữ đồ tại khoa khám bệnh.

- Phòng tắm cho bệnh nhân chưa có nóng lạnh; Chưa có cảnh báo hoặc hướng dẫn chống mất trộm cắp cho người bệnh.

2. PHẦN B: PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN

- Chưa xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực y tế tổng thể giai đoạn và hàng năm.

- Phát triển nguồn nhân lực: Thiếu bác sĩ có trình độ chuyên sâu về chẩn

đoán hình ảnh, xét nghiệm... và điều dưỡng có trình độ chuyên sâu theo từng chuyên khoa nội, ngoại, sản, nhi.

- Chưa xây dựng bảng theo dõi, so sánh định kỳ các tỷ số nhân lực bác sỹ/giường bệnh, điều dưỡng/giường bệnh, bác sỹ/điều dưỡng, dược sỹ/giường bệnh, nhân viên dinh dưỡng/giường bệnh giữa các khoa lâm sàng và cận lâm sàng.

- Chưa tổ chức kiểm tra tay nghề, chuyên môn cho nhân viên y tế, đặc biệt là bác sỹ, y sỹ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên, dược sỹ dưới 5 năm công tác bằng các hình thức như thi sát hạch, tổ chức hội thi...)

- Chưa có hình thức động viên tinh thần nhân viên như tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng...

- Chưa đủ điều kiện để bổ nhiệm các vị trí lãnh đạo các khoa, phòng theo quy định.

3. PHẦN C: HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN

- Chưa có văn bản ký cam kết với cơ quan an ninh địa phương về việc hỗ trợ, bảo trợ giữ gìn an ninh, trật tự tại bệnh viện và khu vực quanh bệnh viện.

- Chưa diễn tập về công tác phòng chống cháy nổ ít nhất 1 lần trong năm và có biên bản kiểm tra.

- Bệnh viện chưa thành lập hội đồng kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện.

- Chưa tổ chức lớp hướng dẫn/ tập huấn về vệ sinh tay cho nhân viên y tế.

- Chưa tham mưu ban hành các quy trình kỹ thuật kiểm soát nhiễm khuẩn áp dụng tại Bệnh viện

- Chưa bổ nhiệm đầy đủ các vị trí điều dưỡng trưởng trong bệnh viện.

- Chưa thành lập khoa/tổ dinh dưỡng - tiết chế, chưa có nhân viên phụ trách dinh dưỡng lâm sàng, được đào tạo tập huấn về dinh dưỡng lâm sàng.

- Chưa có hệ thống bồn rửa tay cho nhân viên, người bệnh, người nhà người bệnh và khách đến thăm tại tất cả các buồng bệnh trong bệnh viện.

- Chưa có nhân viên chuyên trách/ kiêm nhiệm về chất lượng xét nghiệm được đào tạo về quản lý chất lượng xét nghiệm (có chứng chỉ).

- Hội đồng thuốc chưa tổ chức tập huấn, đào tạo về sử dụng thuốc cho nhân viên trong bệnh viện ít nhất 1 năm/lần.

4. PHẦN D: HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Phòng (hoặc tổ quản lý chất lượng) có ít nhất một nhân viên chuyên trách về quản lý chất lượng (làm 100% thời gian, không kiêm nhiệm).

- Tại các khoa lâm sàng chưa có hệ thống o-xy trung tâm, chưa có chuông để báo gọi nhân viên y tế trong trường hợp khẩn cấp.

- Chưa có bảng tóm tắt các bước cần khẳng định chính xác người bệnh đặt tại các vị trí dễ thấy để nhắc nhở người cung cấp dịch vụ.

- Chưa có nhân viên y tế tích cực tham gia và có đóng góp cụ thể vào việc xây dựng các chính sách, tiêu chuẩn, tiêu chí quản lý chất lượng của Bộ Y tế (cung cấp các bằng chứng cụ thể minh họa các đóng góp).

5. PHẦN E: TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA

- Chưa tổ chức lớp học tiền sản định kỳ cho phụ nữ mang thai, bà mẹ cho con bú và các đối tượng khác mỗi tháng ít nhất 1 lần; nội dung về theo dõi, chăm sóc sức khỏe bà mẹ, thai nhi và sơ sinh; chế độ dinh dưỡng, nuôi con bằng sữa mẹ, ăn bổ sung hợp lý...

- Hiện tại Bệnh viện chưa có điều dưỡng chuyên khoa Nhi, các công việc chăm sóc trẻ em chủ yếu do điều dưỡng, hộ sinh đa khoa đảm nhiệm.

III. BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

1. PHẦN A: HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH

- Lập kế hoạch bổ sung kinh phí lắp đặt hệ thống biển báo, sơ đồ chỉ dẫn trong và ngoài khuôn viên bệnh viện; ưu tiên các lối rẽ, cổng ra vào và khu vực dễ nhầm lẫn.

- Mua sắm máy chụp tài liệu (photocopy hoặc scan) phục vụ người bệnh đặt tại khu vực đăng ký khám hoặc tại vị trí thuận lợi cho người bệnh, có người phục vụ thường xuyên trong giờ hành chính.

- Lắp đặt ti vi tại sảnh chờ để cung cấp thông tin y tế, hướng dẫn quy trình khám bệnh và truyền thông giáo dục sức khỏe.

- Cân nhắc bố trí tủ gửi đồ hoặc dịch vụ trông đồ tại khoa khám bệnh, đồng thời ban hành quy định sử dụng và quản lý an toàn.

- Lắp đặt thiết bị nước nóng lạnh tại phòng tắm của người bệnh để nâng cao tiện nghi và đáp ứng nhu cầu cơ bản.

2. PHẦN B: PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN

- Phòng Tổ chức - Hành chính phối hợp với Phòng Kế hoạch - Tài chính - Điều dưỡng chủ động tham mưu Ban Giám đốc ban hành kế hoạch phát triển nhân lực y tế tổng thể giai đoạn và hàng năm.

- Tiếp tục cử cán bộ đi học nâng cao trình độ chuyên môn như bác sỹ, điều dưỡng chuyên khoa (Nội, ngoại, sản, nhi, chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm...) phù hợp với nhu cầu thực tế của các khoa.

- Xây dựng bảng theo dõi, so sánh định kỳ các tỷ số nhân lực: bác sỹ/giường bệnh, điều dưỡng/giường bệnh, bác sỹ/điều dưỡng, dược sỹ/giường bệnh, nhân viên dinh dưỡng/giường bệnh cho từng khoa lâm sàng và cận lâm sàng. Cập nhật số liệu theo tháng hoặc theo quý, làm cơ sở dự kiến nhu cầu nhân lực, bổ sung hoặc điều chuyển kịp thời.

- Phòng Kế hoạch - Tài chính - Điều dưỡng phối hợp với Phòng Tổ chức Hành chính tổ chức kiểm tra tay nghề, chuyên môn cho nhân viên y tế, đặc biệt

là bác sỹ, y sỹ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên bằng các hình thức như thi sát hạch, tổ chức hội thi...

- Ban Giám đốc hằng năm xem xét bố trí cho cán bộ viên chức đi tham quan, nghỉ dưỡng... để động viên tinh thần cho cán bộ viên chức làm việc có hiệu quả hơn.

- Phòng Tổ chức Hành chính tiếp tục rà soát các điều kiện để bổ nhiệm các vị trí lãnh đạo các khoa, phòng theo quy định.

3. PHẦN C: HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN

- Phòng Tổ chức Hành chính liên hệ với cơ quan an ninh địa phương ký cam kết về việc hỗ trợ, bảo trợ giữ gìn an ninh, trật tự tại Bệnh viện và khu vực quanh Bệnh viện.

- Phòng Tổ chức Hành chính liên hệ với PCCC Công an tỉnh xem xét tổ chức diễn tập về công tác phòng chống cháy nổ ít nhất 1 lần trong năm.

- Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn tham mưu Ban Giám đốc thành lập Hội đồng kiểm soát nhiễm khuẩn Bệnh viện.

- Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn phối hợp với Tổ Điều dưỡng tổ chức lớp hướng dẫn/ tập huấn về vệ sinh tay cho nhân viên y tế.

- Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn tham mưu ban hành các quy trình kỹ thuật kiểm soát nhiễm khuẩn áp dụng tại Bệnh viện.

- Phòng Tổ chức Hành chính tiếp tục rà soát các điều kiện để bổ nhiệm các vị trí điều dưỡng trưởng trong Bệnh viện..

- Tiếp tục cử cán bộ đi đào tạo, tập huấn và thành lập tổ dinh dưỡng - tiết chế, nâng cao kiến thức chuyên môn quản lý chất lượng xét nghiệm.

- Xây dựng quy trình dinh dưỡng lâm sàng, đảm bảo theo dõi, đánh giá nhu cầu dinh dưỡng của người bệnh để có chế độ điều trị, chăm sóc hợp lý.

- Lắp đặt hệ thống bồn rửa tay đầy đủ cho nhân viên y tế, người bệnh, người nhà và khách thăm tại tất cả các khoa/phòng. Niêm yết, khuyến khích thực hiện đúng quy trình vệ sinh tay, nâng cao an toàn và kiểm soát nhiễm khuẩn trong Bệnh viện.

- Khoa Dược có trách nhiệm tổ chức tập huấn, đào tạo về sử dụng thuốc cho nhân viên trong Bệnh viện ít nhất 1 năm/lần.

4. PHẦN D: HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Lập kế hoạch đầu tư, cải tạo cơ sở hạ tầng nhằm lắp đặt hệ thống oxy trung tâm tại các khoa lâm sàng, ưu tiên các khoa có bệnh nhân nặng, như khoa hồi sức - cấp cứu.

- Triển khai lắp đặt hệ thống chuông báo khẩn cấp (nút bấm gọi nhân viên y tế) tại đầu giường bệnh, phòng cấp cứu để hỗ trợ người bệnh kịp thời trong các tình huống khẩn cấp.

- Thiết kế, in ấn và niêm yết bảng hướng dẫn quy trình xác định đúng người bệnh tại các vị trí dễ quan sát như buồng tiêm, buồng bệnh.

- Khuyến khích và cử cán bộ, nhân viên y tế tham gia các hội thảo, lớp tập huấn của Bộ Y tế, Sở Y tế liên quan đến quản lý chất lượng bệnh viện.

5. PHẦN E: TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA

- Khoa Sản nghiên cứu tài liệu của Bộ Y tế để hướng dẫn tổ chức lớp học tiền sản định kỳ cho phụ nữ mang thai, bà mẹ cho con bú và các đối tượng khác mỗi tháng ít nhất 1 lần; nội dung về theo dõi, chăm sóc sức khỏe bà mẹ, thai nhi và sơ sinh; chế độ dinh dưỡng, nuôi con bằng sữa mẹ, ăn bổ sung hợp lý...

- Từng bước xây dựng kế hoạch đào tạo điều dưỡng chuyên khoa Nhi, cử điều dưỡng đi đào tạo các khóa chuyên khoa định hướng, đào tạo ngắn hạn về chăm sóc trẻ em, hồi sức sơ sinh. Tăng cường tập huấn nội bộ, chia sẻ kiến thức, kỹ năng chăm sóc trẻ em, sơ sinh cho điều dưỡng, hộ sinh đa khoa đang làm nhiệm vụ tại khoa Nhi.

IV. THỜI GIAN HOÀN THÀNH

Nội dung	Đơn vị chủ trì	Thời gian dự kiến
Bổ sung biển báo, sơ đồ chỉ dẫn trong và ngoài khuôn viên bệnh viện.	Phòng TCHC	Quý IV/2026
Bệnh viện chưa bố trí máy chụp tài liệu (photocopy hoặc scan) phục vụ người bệnh đặt tại khu vực đăng ký khám hoặc tại vị trí thuận lợi cho người bệnh, có người phục vụ thường xuyên trong giờ hành chính.	Kế toán	Năm 2027
Bệnh viện chưa bố trí ti vi tại khu vực sảnh chờ phục vụ người bệnh; chưa có tủ gửi đồ hoặc dịch vụ trông giữ đồ tại khoa khám bệnh.	Kế toán	Năm 2027
Phòng tắm cho bệnh nhân chưa có nóng lạnh, bồn rửa tay; Chưa có cảnh báo hoặc hướng dẫn chống mất trộm cắp cho người bệnh.	Kế toán, Phòng TCHC	Năm 2027

Hàng năm xem xét bố trí cho cán bộ viên chức đi tham quan, nghỉ dưỡng... để động viên tinh thần cho cán bộ viên chức làm việc có hiệu quả hơn.	Ban Giám đốc	Năm 2027
Tiếp tục rà soát các điều kiện để bổ nhiệm các vị trí lãnh đạo các khoa, phòng, điều dưỡng trưởng theo quy định.	Phòng Tổ chức Hành chính	Năm 2027
Thành lập Hội đồng KSNK	Khoa KSNK	Quý IV/2026
Tập huấn vệ sinh tay	Khoa KSNK, Tổ Điều dưỡng BV	Quý IV/2026
Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực y tế tổng thể giai đoạn và hàng năm.	Phòng Tổ chức hành chính, Phòng Kế hoạch - Tài chính - Điều dưỡng	Quý IV/2026
Tổ chức kiểm tra tay nghề, chuyên môn cho nhân viên y tế, đặc biệt là bác sỹ, y sỹ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên bằng các hình thức như thi sát hạch, tổ chức hội thi...	Phòng Kế hoạch - Tài chính - Điều dưỡng, Phòng Tổ chức hành chính	Quý IV/2026
Tổ chức diễn tập về công tác phòng chống cháy nổ ít nhất 1 lần trong năm; ký cam kết về việc hỗ trợ, bảo trợ giữ gìn an ninh, trật tự tại Bệnh viện và khu vực quanh Bệnh viện..	Phòng Tổ chức hành chính	Quý IV/2026
Tham mưu ban hành các quy trình kỹ thuật kiểm soát nhiễm khuẩn áp dụng tại Bệnh viện.	Khoa KSNK	Quý IV/2026
Tiếp tục cử cán bộ đi đào tạo, tập huấn và thành lập tổ dinh dưỡng - tiết chế, nâng cao kiến thức chuyên môn quản lý chất lượng xét nghiệm.	Phòng Kế hoạch - Tài chính - Điều dưỡng, Phòng Tổ chức hành chính	Quý IV/2026
Tổ chức tập huấn, đào tạo về sử dụng thuốc cho nhân viên trong	Khoa Dược	Quý IV/2026

Bệnh viện ít nhất 1 năm/lần.		
Tổ chức lớp học tiền sản định kỳ cho phụ nữ mang thai, bà mẹ cho con bú và các đối tượng khác mỗi tháng ít nhất 1 lần; nội dung về theo dõi, chăm sóc sức khỏe bà mẹ, thai nhi và sơ sinh; chế độ dinh dưỡng, nuôi con bằng sữa mẹ, ăn bổ sung hợp lý...	Khoa Sản	Quý IV/2026
Lập kế hoạch đầu tư, cải tạo cơ sở hạ tầng nhằm lắp đặt hệ thống oxy trung tâm tại các khoa lâm sàng	Kế toán, Khoa Dược	Năm 2027
Triển khai lắp đặt hệ thống chuông báo khẩn cấp (nút bấm gọi nhân viên y tế) tại đầu giường bệnh, phòng cấp cứu để hỗ trợ người bệnh kịp thời trong các tình huống khẩn cấp	Kế toán	Năm 2027
Từng bước xây dựng kế hoạch đào tạo điều dưỡng chuyên khoa Nhi, cử điều dưỡng đi đào tạo các khóa chuyên khoa định hướng, đào tạo ngắn hạn về chăm sóc trẻ em, hồi sức sơ sinh.	Phòng Tổ chức hành chính, Phòng KHTCĐD	Năm 2027

Qua kết quả tự đánh giá chất lượng Bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2026 cho thấy Bệnh viện Đa khoa Pa Há đã duy trì được nhiều tiêu chí chất lượng, từng bước nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên, vẫn còn một số tiêu chí chưa đạt theo yêu cầu, chủ yếu liên quan đến cơ sở vật chất, nguồn nhân lực và tổ chức hoạt động chuyên môn. Trong thời gian tới, Bệnh viện sẽ tiếp tục triển khai đồng bộ các giải pháp cải tiến chất lượng, phấn đấu nâng cao điểm đánh giá chất lượng Bệnh viện, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe nhân dân.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT VỚI SỞ Y TẾ

- Quan tâm bố trí nguồn kinh phí để đầu tư, nâng cấp cơ sở hạ tầng, hệ thống biển báo, hệ thống oxy trung tâm, chuông gọi cấp cứu và các hạng mục phục vụ cải tiến chất lượng Bệnh viện.

- Hỗ trợ Bệnh viện trong công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực chuyên sâu; ưu tiên chỉ tiêu đào tạo bác sĩ, điều dưỡng chuyên khoa còn thiếu.

- Tăng cường tổ chức các lớp tập huấn về quản lý chất lượng Bệnh viện, an toàn người bệnh, kiểm soát nhiễm khuẩn, quản lý chất lượng xét nghiệm và các nội dung chuyên môn khác.

Trên đây là Báo cáo kết quả tự chấm điểm tiêu chí chất lượng Bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 6 tháng đầu năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa Pa Há./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế Lai Châu (báo cáo);
- Ban Giám đốc BVĐK;
- Các khoa, phòng trực thuộc;
- Lưu: VT, KHTCĐD.

GIÁM ĐỐC

Vũ Văn Phi