

## THÔNG BÁO

### Kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế về việc ban hành nội dung đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế 2024-2025;

Căn cứ Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024 của Bộ Y tế về việc Quy định Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện;

Căn cứ Kế hoạch số 1173/KH-HHTM ngày 31 tháng 12 năm 2024 của Bệnh viện Huyết học – Truyền máu thành phố Cần Thơ về việc tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế năm 2024;

Căn cứ Kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện Huyết học – Truyền máu ngày 24 tháng 4 năm 2025 của Đoàn Kiểm tra Sở Y tế.

Nay Bệnh viện Huyết học - Truyền máu thành phố Cần Thơ trân trọng thông báo kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024, cụ thể như sau:

#### **I. TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

1.1. Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 75 tiêu chí.

1.2. Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 90%.

1.3. Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 278 điểm.

1.4. Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.67 điểm.

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

| Kết quả chung chia theo mức | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | Tổng số tiêu chí |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| 1.5. Số lượng tiêu chí đạt  | 0     | 1     | 29    | 36    | 9     | 75               |
| 1.6. Tiêu chí đạt %         | 0.00  | 1.33  | 38.67 | 48.00 | 12.00 | 75               |

1.7. Kết quả tổng số điểm đạt 6 nội dung: 751,94 điểm/1000 điểm, đạt 75,19%.

#### **II. KẾT QUẢ ĐOÀN KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG**

**Các mức độ trong thang chất lượng (năm mức độ đánh giá).**

- **Mức 1:** Chất lượng kém (chưa thực hiện, chưa tiến hành cải tiến chất lượng hoặc vi phạm văn bản quy pháp luật, quy chế, quy định, quyết định).



- **Mức 2:** Chất lượng trung bình (đã thiết lập một số yếu tố đầu vào).
- **Mức 3:** Chất lượng khá (đã hoàn thiện đầy đủ các yếu tố đầu vào, có kết quả đầu ra).
- **Mức 4:** Chất lượng tốt (có kết quả đầu ra tốt, có nghiên cứu, đánh giá lại công việc và kết quả đã thực hiện).
- **Mức 5:** Chất lượng rất tốt (có kết quả đầu ra tốt, có áp dụng kết quả đánh giá, nghiên cứu vào cải tiến chất lượng, tiếp cận với chất lượng bệnh viện các nước trong khu vực hoặc các nước tiên tiến trên thế giới).

| Mã số     | Chỉ tiêu                                                                                                           | Bệnh viện tự đánh giá | Đoàn kiểm tra đánh giá |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>A</b>  | <b>HƯỚNG ĐẾN BỆNH NHÂN (19)</b>                                                                                    |                       |                        |
| <b>A1</b> | <b>Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)</b>                                                        |                       |                        |
| A1.1      | Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể                                                      | 5                     | 5                      |
| A1.2      | 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      | Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh                                   | 5                     | 5                      |
| A1.4      | Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời                                                        | 3                     | 3                      |
| A1.5      | Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán theo đúng thứ tự đảm bảo tính công bằng và mức ưu tiên      | 4                     | 4                      |
| 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                     | 3                      |
| <b>A2</b> | <b>Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)</b>                                                             |                       |                        |
| A2.1      | Người bệnh điều trị nội trú được nằm 1 người 1 giường                                                              | 4                     | 4                      |
| A2.2      | Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện                                            | 4                     | 4                      |
| A2.3      | Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt                                          | 5                     | 5                      |
| A2.4      | Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý                                 | 3                     | 3                      |
| A2.5      | Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện          | 4                     | 4                      |
| <b>A3</b> | <b>Môi trường chăm sóc người bệnh (2)</b>                                                                          |                       |                        |



|           |                                                                                                                |   |   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| A3.1      | Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp                                           | 4 | 5 |
| A3.2      | Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp                                           | 4 | 4 |
| <b>A4</b> | <b>Quyền và lợi ích của người bệnh (6)</b>                                                                     |   |   |
| A4.1      | Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị                                          | 4 | 4 |
| A4.2      | Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư                                                                       | 2 | 4 |
| A4.3      | Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác                                       | 4 | 4 |
| A4.4      | Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế                                                        | 0 | 0 |
| 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 | 4 | 4 |
| A4.6      | Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp             | 4 | 4 |
| <b>B</b>  | <b>PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>                                                                |   |   |
| <b>B1</b> | <b>Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)</b>                                                               |   |   |
| B1.1      | Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện                                                                | 4 | 4 |
| B1.2      | Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện                                                         | 4 | 3 |
| B1.3      | Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện                                                    | 3 | 3 |
| <b>B2</b> | <b>Chất lượng nguồn nhân lực (3)</b>                                                                           |   |   |
| B2.1      | Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp                                                  | 4 | 4 |
| B2.2      | Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức                                                  | 4 | 4 |
| B2.3      | Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực                                             | 5 | 5 |
| <b>B3</b> | <b>Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)</b>                                                    |   |   |
| B3.1      | Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế                                               | 4 | 4 |
| B3.2      | Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế                                              | 5 | 5 |
| B3.3      | Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện                                     | 4 | 4 |
| B3.4      | Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn                                          | 4 | 4 |
| <b>B4</b> | <b>Lãnh đạo bệnh viện (4)</b>                                                                                  |   |   |
| B4.1      | Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai                             | 3 | 3 |

H  
 NH VI  
 KẾT H  
 YÊN  
 CÂN T



|           |                                                                                                               |                |   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|
| B4.2      | Triển khai văn bản của các cấp pháp lý                                                                        | 5              | 5 |
| B4.3      | Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện                                                           | 4              | 4 |
| B4.4      | Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận                                                      | 5              | 5 |
| <b>C</b>  | <b>HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>                                                                              |                |   |
| <b>C1</b> | <b>An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)</b>                                                                |                |   |
| C1.1      | Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện                                                                            | 4              | 4 |
| C1.2      | Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy                                                                 | 5              | 5 |
| <b>C2</b> | <b>Quản lý hồ sơ bệnh án (2)</b>                                                                              |                |   |
| C2.1      | Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học                                                            | 4              | 4 |
| C2.2      | Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học                                                         | 4              | 4 |
| <b>C3</b> | <b>Ứng dụng công nghệ thông tin y tế (2) (điểm x2)</b>                                                        |                |   |
| C3.1      | Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế                                                                   | 3              | 3 |
| C3.2      | Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn                    | 3              | 3 |
| <b>C4</b> | <b>Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)</b>                                                                |                |   |
| C4.1      | Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn                                                        | 4              | 4 |
| C4.2      | Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện            | 4              | 4 |
| C4.3      | Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay                                                          | 4              | 4 |
| C4.4      | Giám sát, đánh giá và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện                                        | 3              | 3 |
| C4.5      | Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định                        | Không đánh giá | 0 |
| C4.6      | Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định                       | Không đánh giá | 0 |
| <b>C5</b> | <b>Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)</b>                                                   |                |   |
| C5.1      | Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật                                                          | Không đánh giá | 0 |
| C5.2      | Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật - phương pháp mới                                               | 3              | 3 |
| 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 | 3              | 3 |
| C5.4      | Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị                                                                  | 4              | 4 |
| C5.5      | Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện                            | 3              | 3 |
| <b>C6</b> | <b>Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)</b>                                                        |                |   |



|            |                                                                                                                          |   |   |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| C6.1       | Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả                                                          | 3 | 3 |
| C6.2       | Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn, tư vấn điều trị và chăm sóc, giáo dục sức khỏe phù hợp với bệnh đang được điều trị | 4 | 4 |
| C6.3       | Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện                                          | 4 | 4 |
| <b>C7</b>  | <b>Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)</b>                                                            |   |   |
| C7.1       | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện                        | 3 | 3 |
| C7.2       | Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế                                                         | 3 | 3 |
| C7.3       | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện                                        | 4 | 4 |
| C7.4       | Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý                                                          | 4 | 4 |
| C7.5       | Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện                                  | 2 | 2 |
| <b>C8</b>  | <b>Chất lượng xét nghiệm (2)</b>                                                                                         |   |   |
| C8.1       | Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh                                 | 3 | 3 |
| C8.2       | Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm                                                                                        | 3 | 3 |
| <b>C9</b>  | <b>Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)</b>                                                                             |   |   |
| C9.1       | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược                                                                      | 3 | 3 |
| C9.2       | Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược                                                                                         | 4 | 4 |
| C9.3       | Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng                                              | 4 | 4 |
| C9.4       | Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý                                                                                            | 4 | 3 |
| C9.5       | Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng                   | 4 | 3 |
| C9.6       | Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả                                                          | 3 | 3 |
| <b>C10</b> | <b>Nghiên cứu khoa học (2)</b>                                                                                           |   |   |
| C10.1      | Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học                                                                        | 3 | 3 |
| C10.2      | Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học trong hoạt động bệnh viện và các giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh       | 4 | 4 |
| <b>D</b>   | <b>HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>                                                                                |   |   |
| <b>D1</b>  | <b>Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)</b>                                                                     |   |   |
| D1.1       | Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện                                                                          | 3 | 3 |





|           |                                                                                                                     |   |   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| D1.2      | Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng                                                          | 3 | 3 |
| D1.3      | Xây dựng văn hóa chất lượng                                                                                         | 4 | 4 |
| <b>D2</b> | <b>Phòng ngừa các sự cố và khắc phục (5)</b>                                                                        |   |   |
| D2.1      | Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh                                                  | 3 | 3 |
| D2.2      | Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục                              | 4 | 4 |
| D2.3      | Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa                                                   | 4 | 3 |
| D2.4      | Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ                                                          | 4 | 4 |
| D2.5      | Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã                                                                          | 4 | 4 |
| <b>D3</b> | <b>Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)</b>                                                       |   |   |
| D3.1      | Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện                                             | 3 | 3 |
| D3.2      | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện                                                                  | 4 | 4 |
| 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 | 3 | 3 |

### III. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ HÀI LÒNG

3.1. Đánh giá hài lòng của người bệnh ngoại trú: 49,84 điểm, đạt 99,68%.

3.2. Đánh giá hài lòng của người bệnh nội trú: 49,63 điểm, đạt 99,26%.

3.3. Đánh giá hài lòng của nhân viên y tế: 45,47 điểm, đạt 90,95%.

### IV. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG CƠ BẢN

Bệnh viện có triển khai Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024 của Bộ Y tế về quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện có đầy đủ bằng chứng.

Bệnh viện Huyết học - Truyền máu thành phố Cần Thơ trân trọng thông báo đến người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế và tất cả người dân đến khám, chữa bệnh được biết.

Trân trọng 

#### Nơi nhận:

- BGĐ BV (b/c);
- Các khoa, phòng;
- Đăng trang web BV;
- Dán bảng thông báo BV;
- Lưu: VT, KHTH.

 **GIÁM ĐỐC**  
  
**Huỳnh Minh Phú**