

SỞ Y TẾ
Bệnh viện Truyền máu Huyết học

Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÁO CÁO KHẢO SÁT HÀI LÒNG

Loại đánh giá	Mã bệnh viện	Ngày khảo sát
2. Bệnh viện tự c <input type="checkbox"/>	60394	2025/01/01
		2025/01/15

#	LOẠI THỐNG KÊ	1. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ	1. PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ56)	2. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ	2. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (QĐ56)	3. KHẢO SÁT Ý KIẾN NHÂN VIÊN Y TẾ	4. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN
1	Tổng điểm TB người dùng dùng chọn		4.952778 (5349/1080)		4.672043 (4345/930)	4.396457 (133283/30316)	
2	Tỷ lệ hài lòng chung		100% (1080/1080)		100% (930/930)	91.4105% (27712/30316)	
3	Điểm TB theo từng phần		A: 4.946667 (742/150) B: 4.947619 (1039/210) C: 4.954545 (1635/330) D: 4.971429 (1044/210) E: 4.938889 (889/180)		A: 4.493333 (674/150) B: 4.676667 (1403/300) C: 4.733333 (1136/240) D: 4.866667 (584/120) E: 4.566667 (548/120)	A: 4.448315 (27584/6201) B: 4.404773 (27314/6201) C: 4.382317 (36233/8268) D: 4.347294 (20967/4823) E: 4.392494 (21185/4823)	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		93.466667 (2804/30)		98.433333 (2953/30)		
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100% (30/30)		96.6667% (29/30)		

#	LOẠI THÔNG KÊ	1. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ	1. PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ56)	2. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ	2. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (QĐ56)	3. KHẢO SÁT Ý KIẾN NHÂN VIÊN Y TẾ	4. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		100% (30/30)		100% (30/30)	74.1655% (511/689)	
-	Tổng số phiếu được phân tích	30	30	689			

Ý kiến khác:

- Tăng lương - Tăng phụ cấp đi lại cho nhân viên ở xa
 - Tăng lương - Tăng phụ cấp đi lại cho nhân viên ở xa
 - Đề xuất trang bị thêm mái che cho nhân viên
- Tăng lương, phụ cấp nghề, phụ cấp trực phù hợp với công sức của nhân viên y tế
 Xem xét các trường hợp đi nước ngoài với mục đích du lịch sẽ không cần làm đơn xin phép lãnh đạo bệnh viện
 Cần có thiết kế mái che cho khách hàng khi đi vào bệnh viện
- Tạo điều kiện tốt hơn cho nhân viên đi học, tập huấn chuyên môn, nâng cao trình độ - Cần có chế độ liên quan trực gác tương xứng với công việc
 - Tăng các khoản phụ cấp - Có chế độ tương xứng với ngành y
 - Cải cách thủ tục hành chính, giảm thiểu giấy tờ. - Thống nhất bộ tiêu chí chất lượng chung của BV mang lại hiệu quả công việc, mục tiêu chất lượng.
 - Tăng cường nhân sự để phân bổ lượng công việc
 - Tăng cường nhân sự để giảm áp lực công việc
- Tăng cường nhân sự cho các khoa lâm sàng
- Tăng lương, giờ trực cho bác sĩ - Bù tiền những ngày phép còn tồn đọng
 - Tăng lương
- Đề xuất xem xét và xét duyệt mức thù lao độc hại và đặc biệt cá nhân tiếp xúc trực tiếp với thuốc
- Nhà xe nhân viên nên làm có mái che, đường đi từ nhà xe vào bệnh viện không có mái che và quá xa - Đường vào bệnh viện quá nhiều ổ gà và gập ghềnh dễ gây tai nạn.
 - Cần làm mái che nhà xe cho nhân viên - Đường vào bệnh viện nhiều ổ gà dễ gây tai nạn
 - Thay đổi quy định ngày trực trước và ngày trực sau cách ít nhất 72 giờ thành 48 giờ vì khó kiểm được bác sĩ đổi trực khi có việc bận
- Môi trường làm việc có tiếp xúc hóa chất, xem xét về quy định hưởng phụ cấp độc hại
 Môi trường làm việc có tiếp xúc với hóa chất, xem xét về quy định hưởng phụ cấp độc hại
- Nâng lương, tiền thưởng, phụ cấp cho nhân viên y tế để đảm bảo cuộc sống ổn định
- Tăng tiền trực
 Tăng tiền trực
 Đề xuất chi thu nhập tăng thêm (phần bổ sung của năm trước) được nhận vào đầu năm sau

TRƯỞNG PHÒNG/PHỤ TRÁCH
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Mai Thanh Huyền
Mai Thanh Huyền



Hồ Chí Dũng



SỞ Y TẾ TP. HCM

BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2024

(ÁP DỤNG CHO CÁC BỆNH VIỆN TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ)

Bệnh viện: BỆNH VIỆN TRUYỀN MÁU HUYẾT HỌC TP. HỒ CHÍ MINH

Địa chỉ chi tiết: 01 Trần Hữu Nghiệp, xã Tân Kiên, Huyện Bình Chánh, xã Tân Kiên, huyện Bình Chánh, TP Hồ Chí Minh

Số giấy phép hoạt động: 04174/SYT-GPHĐ Ngày cấp: 30/8/2021

Tuyến trực thuộc: 2. Tỉnh/Thành phố

Cơ quan chủ quản: SỞ Y TẾ TP. HCM

Hạng bệnh viện: Hạng I

Loại bệnh viện: Huyết học Truyền máu

TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 75/83 TIÊU CHÍ
- TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 90%
- TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 355 (Có hệ số: 380)
- ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 4.69

(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
5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	1	3	11	60	75
6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:	0.00	1.33	4.00	14.67	80.00	75

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)

Mai Thanh Truyền

Ngày...14...tháng...01...năm...2025

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)



Phù Chí Dũng

BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2024

I. KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024	Đoàn KT đánh giá NĂM 2024	Chi tiết
A	PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)			
A1	A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)			
A1.1	Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể	5	0	
A1.2	Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	5	0	
A1.3	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	5	0	
A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	5	0	
A1.5	Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán... theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	5	0	
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	5	0	
A2	A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)			
A2.1	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	5	0	
A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	5	0	
A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	5	0	
A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	5	0	
A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	5	0	
A3	A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)			
A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	5	0	
A3.2	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	5	0	
A4	A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)			
A4.1	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	5	0	
A4.2	Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân	5	0	
A4.3	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	4	0	
A4.4	Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế	0	0	
A4.5	Người bệnh có ý kiến phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	5	0	
A4.6	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	5	0	
B	PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)			
B1	B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)			
B1.1	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	5	0	
B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	5	0	
B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện	5	0	
B2	B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)			
B2.1	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	5	0	
B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	5	0	
B2.3	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	5	0	
B3	B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)			
B3.1	Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	5	0	
B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	5	0	

Mã số	Chi tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024	Đoàn KT đánh giá NĂM 2024	Chi tiết
B3.3	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	5	0	
B3.4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	5	0	
B4	B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)			
B4.1	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	5	0	
B4.2	Triển khai văn bản của các cấp quản lý	5	0	
B4.3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	3	0	
B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4	0	
C	PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)			
C1	C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)			
C1.1	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	5	0	
C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng chống cháy nổ	5	0	
C2	C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)			
C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4	0	
C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4	0	
C3	C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)			
C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	5	0	
C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3	0	
C4	C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)			
C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	5	0	
C4.2	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	5	0	
C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay	5	0	
C4.4	Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	5	0	
C4.5	Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	0	0	
C4.6	Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	0	0	
C5	C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)			
C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	0	0	
C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	4	0	
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	4	0	
C5.4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	5	0	
C5.5	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện	4	0	
C6	C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)			
C6.1	Hệ thống điều dưỡng trưởng được thiết lập và hoạt động hiệu quả	5	0	
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	5	0	
C6.3	Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện	5	0	
C7	C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)			
C7.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	4	0	
C7.2	Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện	2	0	
C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	5	0	
C7.4	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	5	0	
C7.5	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	5	0	
C8	C8. Chất lượng xét nghiệm (2)			

PH
H VI
YÊN N
YẾT H
★

Dok

Mã số	Chỉ tiêu	Bệnh viện tự đánh giá NĂM 2024	Đoàn KT đánh giá NĂM 2024	Chi tiết
C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	5	0	
C8.2	Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm	5	0	
C9	C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)			
C9.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược	5	0	
C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược	5	0	
C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	5	0	
C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	5	0	
C9.5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	5	0	
C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	5	0	
C10	C10. Nghiên cứu khoa học (2)			
C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	5	0	
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	0	
D	PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)			
D1	D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)			
D1.1	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	5	0	
D1.2	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	5	0	
D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng	5	0	
D2	D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)			
D2.1	Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	5	0	
D2.2	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	4	0	
D2.3	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	5	0	
D2.4	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	5	0	
D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	5	0	
D3	D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)			
D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	0	
D3.2	Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện	5	0	
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	4	0	
E	PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA			
E1	E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)			
E1.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh	0	0	
E1.2	Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh	0	0	
E1.3	Bệnh viện tuyên truyền, tập huấn và thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ theo hướng dẫn của Bộ Y tế và UNICEF	0	0	
E2.1	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	0	0	

Handwritten signature

II. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

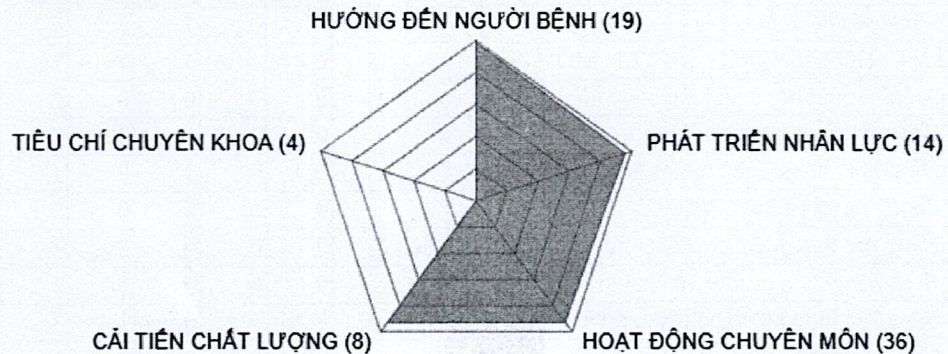
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB	Số TC áp dụng
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	0	1	17	4.94	18
A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)	0	0	0	0	6	5.00	6
A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)	0	0	0	0	5	5.00	5
A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	0	2	5.00	2
A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	1	4	4.80	5
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)	0	0	1	1	12	4.79	14
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)	0	0	0	0	3	5.00	3
B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	0	3	5.00	3
B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)	0	0	0	0	4	5.00	4
B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	1	1	2	4.25	4
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	1	1	7	23	4.63	32
C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	0	0	0	2	5.00	2
C2. Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C3. Ứng dụng công nghệ thông tin (2) (điểm x2)	0	0	1	0	1	4.00	2
C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)	0	0	0	0	4	5.00	4
C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)	0	0	0	3	1	4.25	4
C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)	0	0	0	0	3	5.00	3
C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	1	0	1	3	4.20	5
C8. Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	0	0	2	5.00	2
C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	0	0	0	0	6	5.00	6
C10. Nghiên cứu khoa học (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)	0	0	1	2	8	4.64	11
D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)	0	0	0	0	3	5.00	3
D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)	0	0	0	1	4	4.80	5
D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)	0	0	1	1	1	4.00	3
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA	0	0	0	0	0	0	
E1. Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi) (4)	0	0	0	0	0	0	

III. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

- Căn cứ kế hoạch số 28/SYT-NVY ngày 03/01/2025 của Sở Y tế V/v kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025, bệnh viện đã tiến hành tự đánh giá chất lượng bệnh viện vào ngày 14/01/2025, Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện được thành lập theo Quyết định số 116/QĐ-BV.TMHH ngày 10/01/2025 bao gồm các nội dung sau: - Đánh giá chất lượng bệnh viện theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam do Bộ Y tế ban hành - Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế. - Số lượng tiêu chí áp dụng, kết quả chung, điểm, số lượng tiêu chí theo các mức, tỷ lệ các mức: + Số lượng tiêu chí đánh giá: 75/80 + Bệnh viện tự đánh giá đạt: 4.69/5 điểm - Có các tiêu chí không thực hiện gồm: + Tiêu chí E1: Tiêu chí sản khoa, nhi khoa (áp dụng cho bệnh viện đa khoa có khoa Sản, Nhi và bệnh viện chuyên khoa Sản, Nhi). + Tiêu chí A4.4: người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa + Tiêu chí C5.1 (quy định phân tuyến đã được thay thế bằng quy định xếp cấp chuyên môn kỹ thuật), tiêu chí C4.5 và C4.6

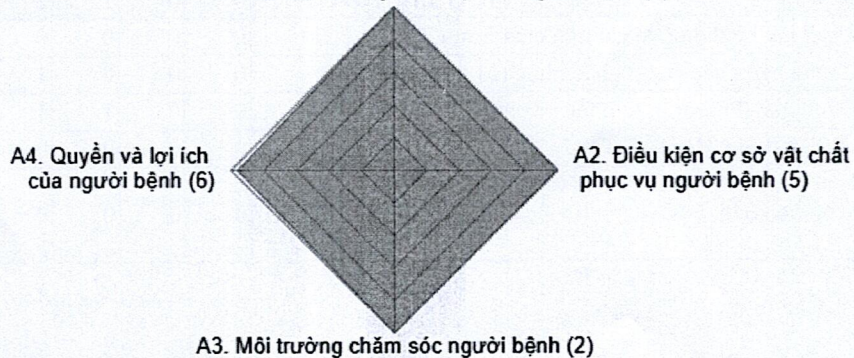
IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

- a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



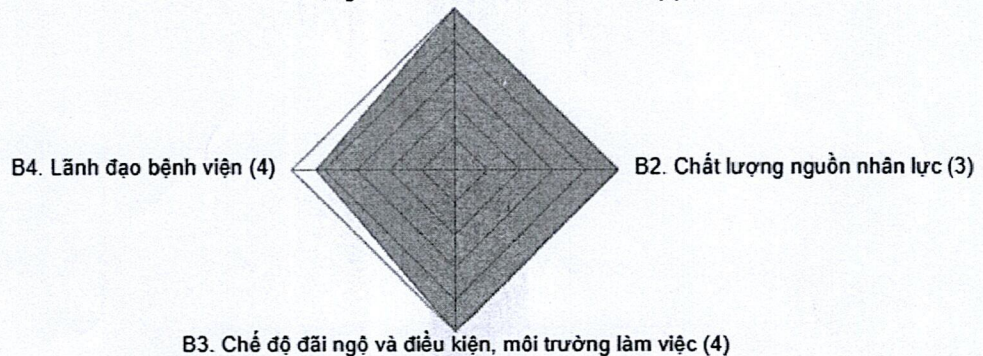
- b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)

A1. Chỉ dẫn-đón tiếp-hướng dẫn-cấp cứu người bệnh (6)

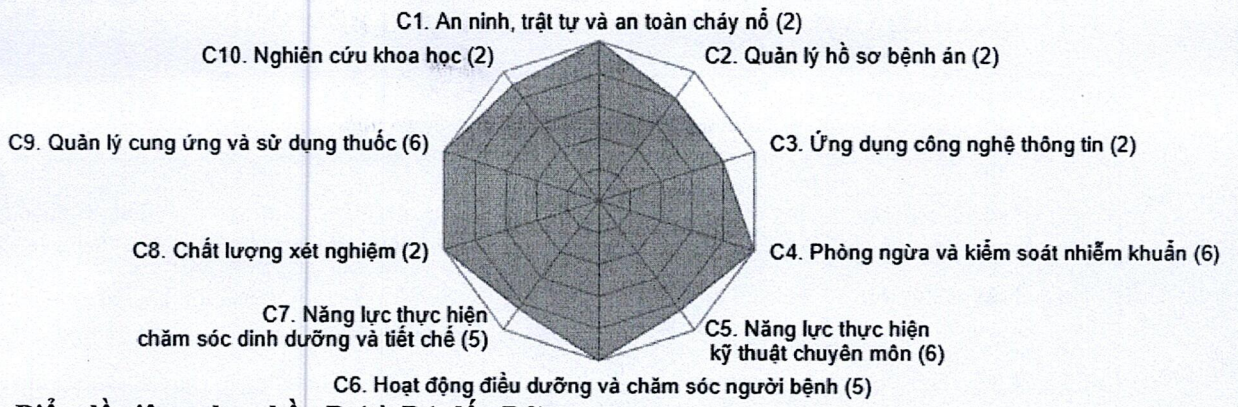


- c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)

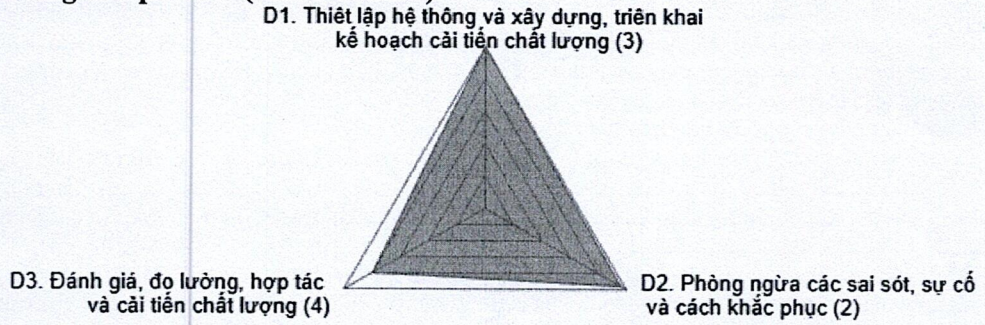
B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)



- d. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



• e. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)



10
 10

MB

V. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC ƯU ĐIỂM CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Về cơ sở vật chất:

- Trong năm 2024 cơ sở vật chất của bệnh viện cơ bản đã được hoàn thiện, đáp ứng các yêu cầu tiêu chuẩn và đảm bảo nhu cầu khám bệnh, chữa bệnh cho người dân. Hệ thống phòng bệnh đáp ứng các tiêu chuẩn vệ sinh và tiện nghi phục vụ người bệnh nội trú.

- Duy trì tốt các công tác phòng chống dịch: sàng lọc, phân luồng, cách ly,... đưa vào hoạt động có hiệu quả phòng khám sàng lọc và phòng cấp cứu sàng lọc tách biệt tòa nhà đáp ứng các yêu cầu phòng chống các bệnh truyền nhiễm.

- Hoàn thiện và đưa vào sử dụng có hiệu quả các hệ thống tiện ích dành cho NB: căn tin, bãi giữ xe, lối đi bộ, thang nâng dành cho người ngồi xe lăn, ATM, máy bán hàng tự động,...

2. Về chuyên môn

- Là bệnh viện chuyên khoa tuyến cuối của thành phố, triển khai được nhiều kỹ thuật chuyên sâu bắt kịp trình độ khu vực và thế giới nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Bệnh viện đã triển khai các kỹ thuật mới tại cơ sở Tân Kiên – Bình Chánh

- Bệnh viện đã triển khai, áp dụng các biểu mẫu mới theo quy định của thông tư 32/TT-BYT. Bệnh viện đã xây dựng nhiều quy trình quy định hướng dẫn nhân viên tuân thủ ghi chép HSBA. Thiết lập được Hội đồng kiểm tra, giám sát HSBA và thực hiện báo cáo định kỳ.

- Thực hiện thành công 74 ca ghép tủy trong năm 2024.

- Bệnh viện đã thiết lập một mạng lưới kiểm soát nhiễm khuẩn, kiểm soát chặt chẽ theo các quy trình chống nhiễm khuẩn, được theo dõi các chỉ số kiểm soát nhiễm khuẩn và báo cáo thường quy hàng quý. Các khoa phòng thường xuyên được phun khử khuẩn định kỳ và đột xuất, trang bị tốt phương tiện hiện đại để đảm bảo điều kiện vô khuẩn cho người bệnh.

- Bệnh viện thường xuyên cập nhật và trình các phác đồ điều trị. Trong năm cập nhật được ... phác đồ

- Nghiên cứu khoa học là một thế mạnh của bệnh viện trong nhiều năm qua, trong năm 2024, bệnh viện đã nghiệm thu 01 đề tài cấp thành phố, 03 bài báo đăng tạp chí quốc tế và 45 bài báo đăng tạp chí trong nước.

Trung bình mỗi khoa phòng vẫn duy trì 1-2 đề tài hoặc sáng kiến cải tiến mỗi năm, có 40 đề tài NCKH/ sáng kiến cải tiến được nghiệm thu. Mỗi năm bệnh viện tổ chức rất nhiều hội nghị hội thảo quốc tế và thường xuyên có bài báo nước ngoài do nhân viên bệnh viện làm tác giả.

- Bệnh viện là đơn vị đào tạo phối hợp các viện – trường, đại học, sau đại học.

- Bệnh viện hỗ trợ và chuyển giao kỹ thuật cho các bệnh viện khác theo đề án 1816, tập huấn An toàn truyền máu cho các bệnh viện.

3. Về hoạt động quản lý chất lượng:

- Năm 2024, bệnh viện cũng đã tiến hành rất nhiều hoạt động duy trì và cải tiến không ngừng các HTQLCL đang áp dụng tại bệnh viện: duy trì thành công hệ thống chất lượng của toàn bệnh viện theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; Các khoa xét nghiệm duy trì đạt mức 4 theo Bộ tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm theo Quyết định 2429/QĐ-BYT, hệ thống QLCL phòng xét nghiệm nâng cấp theo phiên bản theo ISO 15189:2022; Ngân hàng máu đạt tiêu chuẩn EU-GMP huyết tương. Bệnh viện cũng đã đạt chứng nhận JCI, là bệnh viện công lập đầu tiên đạt chứng nhận này.

- Bệnh viện luôn cải tiến quy trình khám bệnh ngoại trú để nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh.

- Hệ thống báo cáo sự cố của bệnh viện đã đạt được những bước tiến mới: số lượng báo cáo nearmiss về hệ thống ngày càng tăng. Không để xảy ra sai sót chuyên môn nghiêm trọng ảnh hưởng đến người bệnh

- Hệ thống Dược: cung ứng thuốc, hóa chất, VTYT đầy đủ cho các khoa/phòng đảm bảo đầy đủ, chất lượng, an toàn.

VI. TỰ ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

- Hệ thống Công nghệ thông tin chưa đồng bộ, mới thực hiện bước đầu công tác chuyển đổi số quá trình khám chữa bệnh.

- Một số vị trí lãnh đạo còn khuyết, chưa kiện toàn đầy đủ

VII. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Dựa vào kết quả tự chấm điểm, bệnh viện đưa ra vấn đề cần ưu tiên cải tiến như sau:

1. Hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin, từng bước công nghệ thông tin hóa hoạt động bệnh viện. Đẩy nhanh tiến độ hoàn thiện bệnh án điện tử tại bệnh viện

2. Luôn duy trì và cải tiến CSVC phục vụ, đáp ứng nhu cầu của NB, tăng sự hài lòng người bệnh.

3. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (tiếp tục thực hiện giảm rác thải nhựa, thực hiện kế hoạch giảm giấy tờ số hoá chính lý hồ sơ.....)

4. Tiếp tục xây dựng văn hóa giao tiếp ứng xử chuyên nghiệp cho nhân viên y tế.

5. Hoạt động có hiệu quả hệ thống báo cáo sự cố y khoa, cải tiến chất lượng trong an toàn NB, NVYT. Tăng cường hoạt động kiểm tra, giám sát đảm bảo hệ thống QLCL được tuân thủ.

6. Đảm bảo tiến độ triển khai NHM mới chuẩn EU-GMP.

VIII. GIẢI PHÁP, LỘ TRÌNH, THỜI GIAN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Trong 3 tháng đầu năm 2025 hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin: Bệnh viện hoàn thiện khắc phục các điểm chưa đạt trong quá trình triển khai bệnh án điện tử.

- Cập nhật hệ thống quy trình theo phiên bản mới của tiêu chuẩn JCI

IX. KẾT LUẬN, CAM KẾT CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Bệnh viện luôn cố gắng cải tiến chất lượng phục vụ, cơ sở vật chất nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh trong điều kiện tốt nhất có thể.

Ngày...14...tháng...01...năm...2025

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN
(ký tên)

Thuy
Mai Thanh Thuy

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
(ký tên và đóng dấu)

"

Phù Chí Dũng

SỞ Y TẾ - TP. HỒ CHÍ MINH
Bệnh viện Truyền máu Huyết học

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢNG TỔNG HỢP CHẤM ĐIỂM KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

(Theo Quyết định 3652/QĐ-BYT 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 2024 - 2025)

A. THÔNG TIN CHUNG

CƠ SỞ Y TẾ: 60394 - Bệnh viện Truyền máu Huyết học - TP. Hồ Chí Minh

Kiểu đánh giá: 2. Bệnh viện tự đánh giá cuối năm

Lần thứ: 1

B. KẾT QUẢ KIỂM TRA

Nội dung đánh giá	Điểm
1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	30
2. Đánh giá bộ tiêu chí chất lượng	
2.1. Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng cơ bản	50
2.2. Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện 2.0	469,14
3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	
3.1. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Nội trú	50,00
Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 34.838709677419	
3.2. Tỷ lệ % hài lòng người bệnh Ngoại trú	50,00
Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 30	
3.3. Tỷ lệ % hài lòng Nhân viên	45,71
Số phiếu của đoàn đánh giá nội bộ đưa vào phân tích: 689	
4. Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực	10
5. Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế	
5.1. Đặt lịch hẹn khám	20
5.2. Triển khai hội chẩn, hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa	10
5.3. Triển khai bệnh án điện tử	0
5.4. 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	15



5.5. Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế trong bệnh viện	30
5.6. Việc chấp hành pháp luật về giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh	40
5.7. Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, số giường thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực...	20
5.8. Thực hiện việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật	20
6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý	30

TỔNG ĐIỂM KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ **889,840**

C. BẢNG CHỨNG KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ

1. BẢNG CHỨNG BỘ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG CƠ BẢN

NHÓM TIÊU CHUẨN	TIÊU CHUẨN	SỐ BẢNG CHỨNG
I. Tiêu chuẩn về cơ sở vật chất	13	14
II. Tiêu chuẩn về quy mô và cơ cấu tổ chức	9	8
III. Tiêu chuẩn về nhân sự	2	2
IV. Tiêu chuẩn về thiết bị y tế	5	5
V. Tiêu chuẩn về chuyên môn	14	11

2. BẢNG CHỨNG BỘ TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG 2.0

NHÓM TIÊU CHÍ	TIÊU MỤC	BẢNG CHỨNG
PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19 tiêu chí)		
CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6 tiêu chí)	141	111
CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	84	74
CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH	32	34
CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH	111	45
PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN		
CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN	48	42
CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	55	58
CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC	65	53
CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN	65	29
PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN		
CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ	58	62
CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN	40	2

CHƯƠNG C3. ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN	44	31
CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN	124	78
CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG	89	12
CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH	78	26
CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ	83	51
CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM	46	45
CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC	130	48
CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC	27	27
PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG		
CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ XÂY DỰNG, TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG	63	25
CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SAI SÓT, SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC	94	105
CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG	42	26
PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA		
CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA (ÁP DỤNG CHO BỆNH VIỆN CÓ KHÁM CHỮA BỆNH SẢN KHOA)	60	Chưa có
CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA (ÁP DỤNG CHO BỆNH VIỆN CÓ KHÁM CHỮA BỆNH NHI KHOA)	16	Chưa có

Đoàn kiểm tra bằng chứng và chịu trách nhiệm về tính pháp lý, khoa học, chất lượng của bằng chứng.

GHI CHÚ:

TRƯỞNG PHÒNG/PHỤ TRÁCH
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

[Handwritten signature]
Trần Pearl Truyen

GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN



[Handwritten signature]

