

Sở Y Tế Tp. Hồ Chí Minh

**BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG NĂM 2025**

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

Bệnh viện: BỆNH VIỆN TAI MŨI HỌNG SÀI GÒN

Địa chỉ chi tiết: số 1-3 Trịnh Văn Cấn, P. Cầu Ông Lãnh, quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, phường Cầu Ông Lãnh, quận 1, TP Hồ Chí Minh

Số giấy phép hoạt động: 0304021604. Ngày cấp: 09/9/2005

Tuyến trực thuộc: 5.Ngoài công lập

Cơ quan chủ quản: SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH

Hạng bệnh viện: Chưa phân hạng

Loại bệnh viện: Tai - Mũi - Họng

**TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ: 75/83 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ: 90%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG: 290 (Có hệ số: 310)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ: 3.83

(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     | 3     | 16    | 44    | 12    | 75               |
| 6. % TIÊU CHÍ ĐẠT:          | 0.00  | 4.00  | 21.33 | 58.67 | 16.00 | 75               |

Ngày...15...tháng...07...năm...2025

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN  
(ký tên)



THS. PHẠM TRẦN THANH THẢO



GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN  
(ký tên và đóng dấu)

BS. CKII ĐO KỲ NHẬT



# BÁO CÁO TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 6 THÁNG NĂM 2025

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

| Mã số | Chỉ tiêu                                                                                                           | Bệnh viện tự đánh giá 6 THÁNG NĂM 2025 | Đoàn KT đánh giá 6 THÁNG NĂM 2025 | 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                                                        | 4                                      | 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 | 3                                      | 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                                 | 4                                      | 0                                 |          |
| A2.5  | Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện          | 4                                      | 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                                               | 3                                      | 0                                 |          |
| A3.2  | Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp                                               | 4                                      | 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                                              | 4                                      | 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                                           | 3                                      | 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 phản 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                                                                    | 4                                      | 0                                 |          |
| B1.2  | Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện                                                             | 4                                      | 0                                 |          |
| B1.3  | Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện                                                        | 4                                      | 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                                                      | 4                                      | 0                                 |          |
| B2.2  | Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức                                                      | 4                                      | 0                                 |          |
| B2.3  | Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực                                                 | 4                                      | 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                                                   | 4                                      | 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                    | 4                                      | 0                                 |          |

| Mã số | Chỉ tiêu                                                                                                                 | Bệnh viện tự đánh giá 6 THÁNG NĂM 2025 | Đoàn KT đánh giá 6 THÁNG NĂM 2025 | Chi tiết |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|----------|
| B3.3  | Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện                                               | 4                                      | 0                                 |          |
| B3.4  | Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế                                                                 | 4                                      | 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                                       | 4                                      | 0                                 |          |
| B4.2  | Triển khai văn bản của các cấp quản lý                                                                                   | 3                                      | 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                                                                 | 3                                      | 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                                                                                       | 4                                      | 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                                                                              | 4                                      | 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                                                                   | 3                                      | 0                                 |          |
| C4.2  | Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện                       | 4                                      | 0                                 |          |
| C4.3  | Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ rửa tay                                                                     | 4                                      | 0                                 |          |
| C4.4  | Đánh giá, giám sát và triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện                                                   | 3                                      | 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                                                       | 2                                      | 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                                                                             | 4                                      | 0                                 |          |
| C5.5  | Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện                                       | 3                                      | 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                                                          | 4                                      | 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 | 4                                      | 0                                 |          |
| C6.3  | Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện                                          | 4                                      | 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                        | 3                                      | 0                                 |          |
| C7.2  | Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện                            | 4                                      | 0                                 |          |
| C7.3  | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện                                        | 4                                      | 0                                 |          |
| C7.4  | Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý                                                          | 4                                      | 0                                 |          |
| C7.5  | Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện                                  | 3                                      | 0                                 |          |
| C8    | C8. Chất lượng xét nghiệm (2)                                                                                            |                                        |                                   |          |

| Mã số | Chỉ tiêu                                                                                                               | Bệnh viện tự đánh giá 6 THÁNG NĂM 2025 | Đoàn KT đánh giá 6 THÁNG NĂM 2025 | Chi tiết |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|----------|
| C8.1  | Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh                               | 2                                      | 0                                 |          |
| C8.2  | Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm                                                                                      | 3                                      | 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                                                                    | 4                                      | 0                                 |          |
| C9.2  | Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược                                                                                       | 4                                      | 0                                 |          |
| C9.3  | Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng                                            | 4                                      | 0                                 |          |
| C9.4  | Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý                                                                                          | 4                                      | 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                    | 4                                      | 0                                 |          |
| C9.6  | Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả                                                        | 3                                      | 0                                 |          |
| C10   | C10. Nghiên cứu khoa học (2)                                                                                           |                                        |                                   |          |
| C10.1 | Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học                                                                      | 3                                      | 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                                                   | 4                                      | 0                                 |          |
| D1.3  | Xây dựng văn hóa chất lượng                                                                                            | 4                                      | 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                                                         | 4                                      | 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                                                      | 4                                      | 0                                 |          |
| D2.4  | Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ                                                             | 4                                      | 0                                 |          |
| D2.5  | Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã                                                                             | 4                                      | 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                                                | 2                                      | 0                                 |          |
| D3.2  | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện                                                                     | 4                                      | 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    | 3                                      | 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                                 |          |

## 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|---------------|
| <b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>                                                                               | 0     | 0     | 3     | 5     | 10    | 4.39    | 18            |
| A1. Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh (6)                                                               | 0     | 0     | 1     | 1     | 4     | 4.50    | 6             |
| A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)                                                                    | 0     | 0     | 0     | 2     | 3     | 4.60    | 5             |
| A3. Môi trường chăm sóc người bệnh (2)                                                                                 | 0     | 0     | 1     | 1     | 0     | 3.50    | 2             |
| A4. Quyền và lợi ích của người bệnh (6)                                                                                | 0     | 0     | 1     | 1     | 3     | 4.40    | 5             |
| <b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b>                                                                | 0     | 0     | 3     | 11    | 0     | 3.79    | 14            |
| B1. Số lượng và cơ cấu nhân lực bệnh viện (3)                                                                          | 0     | 0     | 0     | 3     | 0     | 4.00    | 3             |
| B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)                                                                                      | 0     | 0     | 0     | 3     | 0     | 4.00    | 3             |
| B3. Chế độ đãi ngộ và điều kiện, môi trường làm việc (4)                                                               | 0     | 0     | 0     | 4     | 0     | 4.00    | 4             |
| B4. Lãnh đạo bệnh viện (4)                                                                                             | 0     | 0     | 3     | 1     | 0     | 3.25    | 4             |
| <b>PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)</b>                                                                               | 0     | 2     | 9     | 20    | 1     | 3.63    | 32            |
| C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)                                                                            | 0     | 0     | 0     | 1     | 1     | 4.50    | 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     | 1     | 0     | 3.50    | 2             |
| C4. Phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn (6)                                                                            | 0     | 0     | 2     | 2     | 0     | 3.50    | 4             |
| C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5) (điểm x2)                                                               | 0     | 1     | 1     | 2     | 0     | 3.25    | 4             |
| C6. Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc người bệnh (3)                                                                    | 0     | 0     | 0     | 3     | 0     | 4.00    | 3             |
| C7. Năng lực thực hiện chăm sóc dinh dưỡng và tiết chế (5)                                                             | 0     | 0     | 2     | 3     | 0     | 3.60    | 5             |
| C8. Chất lượng xét nghiệm (2)                                                                                          | 0     | 1     | 1     | 0     | 0     | 2.50    | 2             |
| C9. Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)                                                                              | 0     | 0     | 1     | 5     | 0     | 3.83    | 6             |
| C10. Nghiên cứu khoa học (2)                                                                                           | 0     | 0     | 1     | 1     | 0     | 3.50    | 2             |
| <b>PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)</b>                                                                      | 0     | 1     | 1     | 8     | 1     | 3.82    | 11            |
| D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)                                                                      | 0     | 0     | 0     | 2     | 1     | 4.33    | 3             |
| D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)                                                                                 | 0     | 0     | 0     | 5     | 0     | 4.00    | 5             |
| D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3)                                                             | 0     | 1     | 1     | 1     | 0     | 3.00    | 3             |
| <b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b>                                                                            | 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

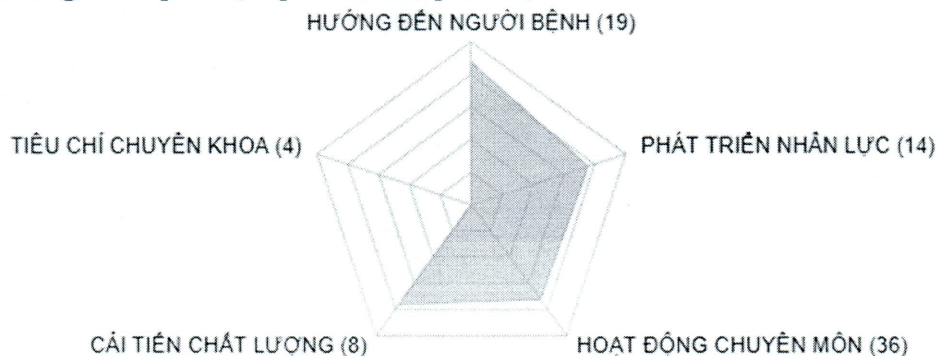
Về hoạt động tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện quý II năm 2025, Bệnh viện thành lập Hội đồng Tự Kiểm Tra, Đánh Giá Chất Lượng Bệnh Viện với các thành viên gồm: Trưởng ban là TS.BS Hoàng Lương; Ban cố vấn điều hành gồm BS.CKII Đỗ Kỳ Nhật (Phó ban), BS.CKII Hoàng Long (Phó thường trực), và BS Juan Lucas Rosas (Phó ban phụ trách 83 tiêu chí – JCI); các thành viên gồm ThS Nguyễn Thị Thúy Hằng, ThS Hoàng Hải Long, bà La Hải Anh Phương, bà Huỳnh Thị Bích Hà; thư ký hội đồng gồm ThS Phạm Trần Thanh Thảo, BS Biện Thị Thu Hương, CN. Đỗ Thị Hà và CN. Phạm Thái Thiên Minh Hạnh. Thời gian tiến hành tự kiểm tra, đánh giá chất lượng từ ngày 16/06/2025 đến ngày 26/06/2025.

Về khối lượng công việc, đoàn kiểm tra áp dụng các bộ tiêu chí gồm: “Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật” (QĐ 7482/QĐ-BYT ngày 18/12/2018), “Bộ tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học” (QĐ 2429/QĐ-BYT ngày 12/06/2017), và “Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện phiên bản 2.0” (QĐ 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016). Đoàn đã thực hiện kiểm tra thực tế từng tiêu chí thuộc 83 tiêu chí, kết hợp các minh chứng hồ sơ, tài liệu, góp ý từ đợt kiểm tra năm 2024 của Sở Y tế. Ngoài ra, đoàn còn theo dõi tiến độ thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng, góp ý và đánh giá hoạt động đo lường chỉ số chất lượng. Thư ký hội đồng chịu trách nhiệm tổng hợp, thống kê kết quả đánh giá, khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, để báo cáo gửi Sở Y tế. Tổng số tiêu chí được áp dụng đánh giá là 75/80 tiêu chí.

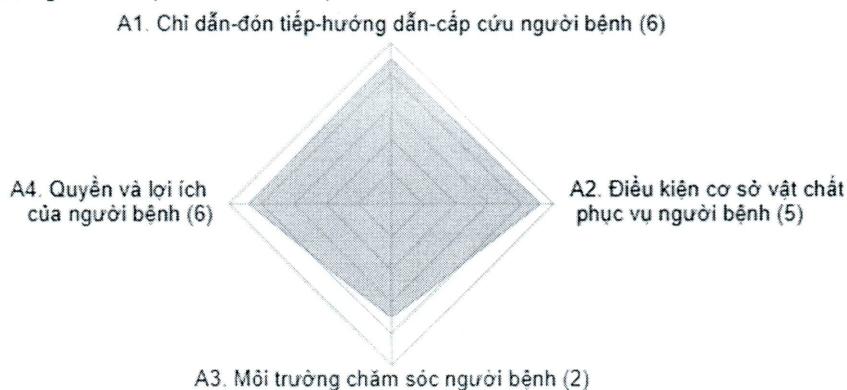
Các tiêu chí không áp dụng bao gồm: A4.4 (Người bệnh được hưởng lợi từ xã hội hóa y tế) và toàn bộ phần E (các tiêu chí đặc thù chuyên khoa). Mục tiêu của đợt kiểm tra lần này là đạt điểm trung bình 3.83 cho kiểm tra bệnh viện năm 2025. Bên cạnh đó, theo hướng dẫn kiểm tra bệnh viện năm 2024, trong đợt tự kiểm tra quý II/2025, bệnh viện không áp dụng đánh giá các tiêu chí: C4.5 (Chất thải rắn bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định), C4.6 (Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định), và C5.1 (Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật).

### IV. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

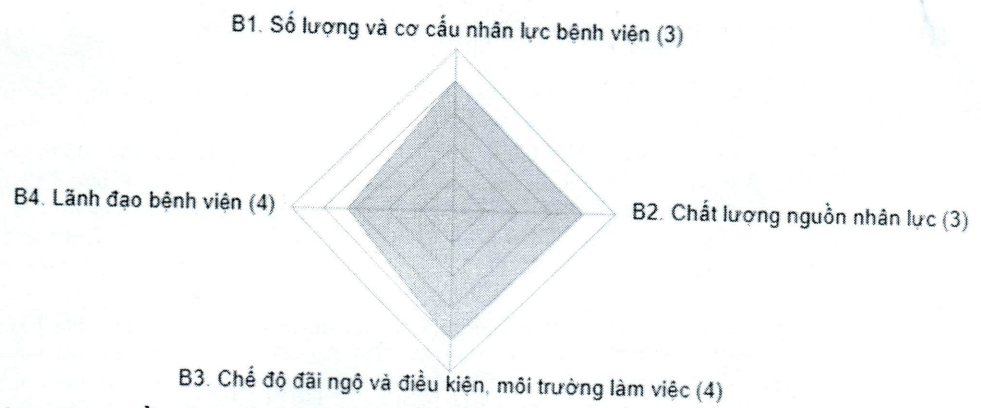
- a. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



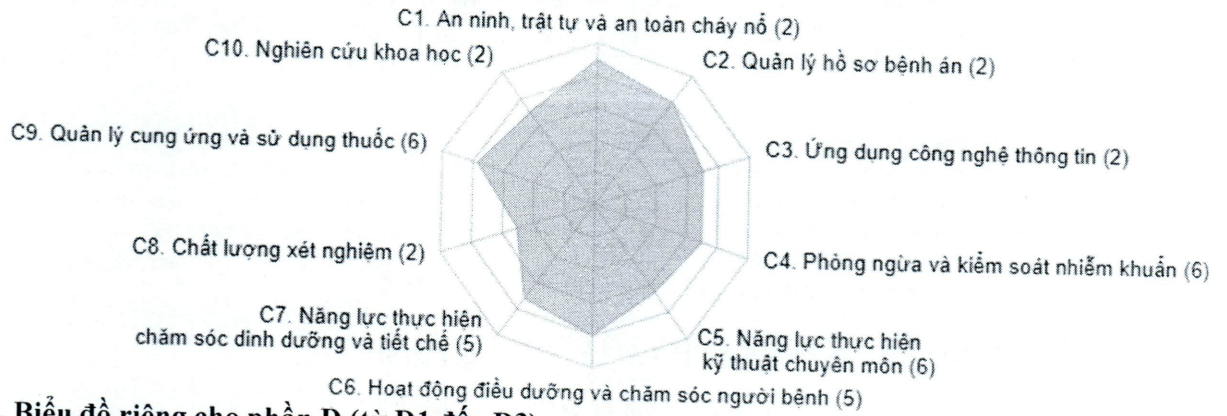
- b. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



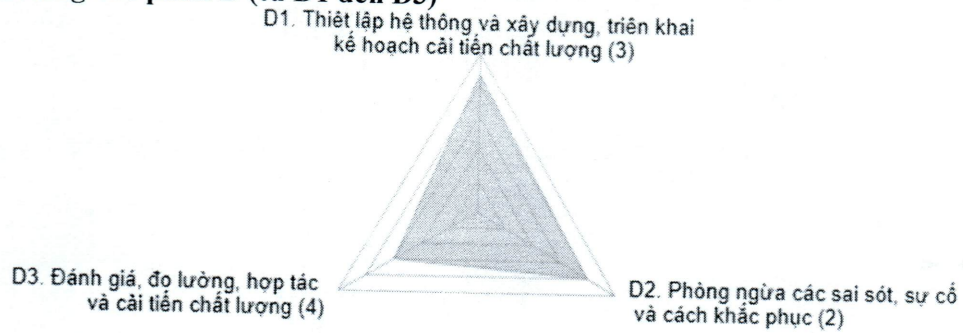
- c. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



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



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



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

1. Những tiêu chí bệnh viện đạt điểm tối đa: 12 tiêu chí đạt điểm tối đa chiếm 16,00 phần trăm, bao gồm các tiêu chí sau:

- A1.1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể.
- A1.2. Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật.
- A1.3. Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh.
- 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.
- A2.1. Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường.
- A2.2. Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện.
- A2.3. Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt.
- A4.2. Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân.
- 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.
- A4.6. Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp.
- C1.2. Đảm bảo an toàn điện và phòng chống cháy nổ.
- D1.1. Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện.

2. Vấn đề an toàn người bệnh được quan tâm hàng đầu từ khâu tiếp đón, thực hiện chuyên môn khám, chữa bệnh cho đến lúc ra viện. Năm 2025, bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện các tiêu chí quốc tế về an toàn người bệnh (theo JCI 8th). Xem đây là mục tiêu chiến lược trong kế hoạch 5 năm từ 2025 đến 2030 nâng cao chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện. Nội dung bao gồm:

- Nhận diện đúng người bệnh: Bệnh viện thực hiện một quy trình nhằm cải thiện độ chính xác của việc nhận dạng người bệnh.
- Cải thiện hiệu quả trao đổi thông tin: Bệnh viện thực hiện quy trình báo cáo các kết quả cảnh báo nguy hiểm (critical results) của các xét nghiệm chẩn đoán. Bệnh viện thực hiện quy trình được chuẩn hóa về thông tin bàn giao.
- Cải thiện an toàn về thuốc: Bệnh viện thực hiện quy trình cải thiện an toàn của những loại thuốc nguy cơ cao; Bệnh viện thực hiện quy trình nâng cao an toàn của những loại thuốc nhìn giống nhau/ nghe giống nhau (LASA); Bệnh viện thực hiện quy trình quản lý sử dụng an toàn các chất điện giải đậm đặc.
- Đảm bảo an toàn phẫu thuật: Bệnh viện thực hiện quy trình xác minh trước phẫu thuật và đánh dấu vị trí thực hiện thủ thuật phẫu thuật/xâm lấn.; Bệnh viện triển khai quy trình kiểm tra trước phẫu thuật/thủ thuật xâm lấn được thực hiện ngay trước khi bắt đầu thủ thuật và kiểm tra xác minh ngay sau khi phẫu thuật/ thủ thuật kết thúc.
- Giảm thiểu nhiễm khuẩn liên quan đến chăm sóc y tế: Bệnh viện thực hiện các hướng dẫn vệ sinh tay dựa trên bằng chứng để giảm nguy cơ nhiễm trùng liên quan đến chăm sóc y tế.

3. Các hoạt động cải tiến chất lượng nổi bật của bệnh viện trong năm 2025:

- Các khoa, phòng xây dựng và triển khai nhiều đề án cải tiến chất lượng như: Đề án cải tiến chất lượng giảm tỷ lệ chảy máu muộn sau cắt Amidan bằng Coblator tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Sài Gòn năm 2025, Đề án cải tiến chất lượng giảm hư hỏng dụng cụ phẫu thuật tại năm 2025, Đề án nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận khách hàng tại bộ phận Tiếp Nhận năm 2025, Đề án cải tiến chất lượng khám nội soi tai mũi họng tại bệnh viện Tai Mũi Họng Sài Gòn năm 2025, Đề án cải tiến chất lượng tăng cường hoạt động phòng cháy, chữa cháy tại Bệnh viện Tai Mũi Họng Sài Gòn năm 2025, Đề án cải tiến chất lượng tăng tỉ lệ hoàn thành giải quyết than phiền khách hàng trên 50%, Đề án cải tiến chất lượng Hệ thống cung cấp và theo dõi tự động men vi sinh hệ thống xử lý nước thải, Đề án cải tiến chất lượng giảm sai sót trong quá trình cấp phát thuốc tại khoa Dược năm 2025...
- Khoa nội trú, khoa khám bệnh và khoa dược định kỳ tổ chức bình bệnh án, toa thuốc, rút kinh nghiệm chuyên môn.
- Tham quan học tập các bệnh viện công lập, tư nhân đi đầu trong công tác chất lượng bệnh viện.
- Thực hiện tốt các khuyến cáo của Sở Y tế.
- Tiếp tục cử Nhân viên y tế đi học bồi dưỡng cấp cứu nâng cao: BS Nguyễn Hải Thanh, BS Đỗ Ngọc Cách, Điều dưỡng Phan Thị Ngọc Uyên, Điều dưỡng Lê Thị Cẩm Vân, Điều dưỡng Nguyễn Thị Thu Thủy, Điều dưỡng Phan Thị Bảo Ngọc, Điều dưỡng Lê Phạm Việt Anh.
- Bệnh viện thường xuyên khảo sát, tiếp nhận ý kiến đóng góp của người bệnh, giải quyết các phản ánh của khách hàng và có thông kê báo cáo định kỳ hàng tháng để các bộ phận có liên quan khắc phục vấn đề người bệnh phản nàn, thắc mắc và nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh.
- Cùng cố các đề án cải tiến chất lượng, tập trung mạnh vào lĩnh vực chuyên môn và ứng dụng CNTT trong công tác quản lý. Khuyến khích các khoa phòng thực hiện các sáng kiến, đề án cải tiến giảm thời gian chờ đợi, giảm thủ tục phiền hà, tăng an toàn trong vận hành, an toàn người bệnh, tăng tiết kiệm và giảm chi phí vận hành, nhưng vẫn ưu tiên hơn hết vào an toàn người bệnh.

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

- Một số trường khoa, phòng, bộ phận còn thiếu kinh nghiệm trong công tác quản lý chất lượng và quản lý bệnh viện.
- Do điều kiện diện tích bệnh viện nhỏ, nên khó đáp ứng các yêu cầu về cơ sở vật chất như: Cảnh quan, tỷ lệ mảng xanh trong bệnh viện...
- Một số tiêu chí đạt mức 4 còn chưa tiến hành các nghiên cứu, khảo sát đánh giá để đề ra các giải pháp can

thiệt nâng cao chất lượng (do vậy không đạt mức 5).

- Một số tiêu chí không thể đạt mức 4 như bằng cấp sau đại học của trường khoa, hệ thống phần mềm... Nhưng năm nay bệnh viện phần đầu không có điểm 1, 2 và cố gắng phát huy các ưu điểm, thế mạnh mà bệnh viện đang có được.

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

- Tiếp tục thực hiện tốt các tiêu chí quốc tế về ATNB (theo JCI 8th) – Đây là nhiệm vụ trọng tâm trong kế hoạch 5 năm nhằm nâng cao chất lượng khám và điều trị của bệnh viện.
- Tăng cường trao đổi, hội chẩn, rút kinh nghiệm về hồ sơ bệnh án, kê đơn thuốc: Tổ chức bình bệnh án, đơn thuốc định kỳ hàng tháng.
- Đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu khoa học: khuyến khích các khoa phòng tham gia hoạt động nghiên cứu khoa học.
- Nâng cao chất lượng hoạt động được lâm sàng để nâng cao chất lượng điều trị. Tạo nên mối liên kết vững chắc giữa công tác điều trị và công tác được.
- Tiếp tục ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin vào công tác quản lý hành chính và quản lý chất lượng nhằm tăng hiệu suất công việc và giảm thủ tục gây phiền hà.
- Tiếp tục kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy trình chuyên môn đã được phê duyệt.
- Tiếp tục vận hành tốt hệ thống báo cáo sai sót sự cố trong bệnh viện, bảo đảm không xảy ra sự cố nghiêm trọng trên người bệnh.
- Nâng cấp các phần mềm quản lý hành chính đang sử dụng.
- Công tác quản lý hành chính – nhân sự cần tiếp tục hoàn thiện hơn nữa để đạt hiệu quả cao, tránh biến động nhân sự để ổn định trong hoạt động chung của bệnh viện và bố trí nhân lực làm việc.

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

- Tiếp tục thực hiện đầy đủ các nội dung theo khuyến cáo của SYT trong các đợt kiểm tra giám sát; kiểm tra bệnh viện hàng năm.
- Theo dõi và thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ trọng tâm ngành Y tế triển khai đến bệnh viện; triển khai thực hiện đầy đủ các công văn, quy định, hướng dẫn trong năm; triển khai các quy định mới của Luật KCB, Triển khai Bệnh án điện tử, các Nghị định, thông tư hướng dẫn...
- Nghiên cứu áp dụng các bộ tiêu chí mới theo quy định bắt buộc hoặc khuyến khích bệnh viện thực hiện.
- Ưu tiên cao nhất cho an toàn người bệnh; giám sát thực hành chuyên môn; rút kinh nghiệm từ các sự cố y khoa phát sinh để phòng ngừa sự cố lặp lại.
- Lộ trình chi tiết của Kế hoạch khắc phục và cải tiến chất lượng hàng năm được cụ thể hóa trong kế hoạch từ phòng QLCL, và của Khoa Phòng chuyên môn và chức năng.

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

Dựa vào kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024 của Sở Y tế, bệnh viện đã cải thiện và đẩy mạnh công tác quản lý chất lượng bệnh viện, phục vụ người bệnh tốt hơn trong năm. Cơ sở đảm bảo cho sự thành công của các hoạt động quản lý chất lượng tại bệnh viện là:

- Chỉ đạo trực tiếp của Giám đốc và hội đồng QLCL bệnh viện.
- Nỗ lực của các trường khoa, phòng, và nhân viên tại từng Khoa Phòng, Bộ Phận.
- Bệnh viện luôn kính mong nhận được sự chỉ đạo và hỗ trợ của SYT, Cục Quản Lý Khám chữa bệnh hỗ trợ để bệnh viện có thể xây dựng dịch vụ y tế kỹ thuật cao, an toàn phục vụ tốt sức khỏe cho người bệnh.

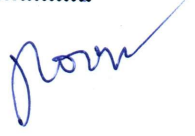
NGƯỜI DIỄN THÔNG TIN  
(ký tên)



THS. PHẠM TRẦN THANH THẢO

Ngày 15 tháng 7 năm 2025





BS. CKII ĐỖ KÝ NHẬT