

Số 1/BC-QLCL

TP.HCM, ngày 12 tháng 01 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2025

- Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam;
- Căn cứ Quyết định 5066/QĐ-BYT ngày 16/08/2018 của Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ chỉ số đánh giá chất lượng dịch vụ chăm sóc Mắt;
- Căn cứ kế hoạch hoạt động cải tiến chất lượng Bệnh viện năm 2025

Nay, Tổ QLCL báo cáo kết quả thực hiện chỉ số chất lượng Bệnh viện năm 2025 như sau:

I. CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG

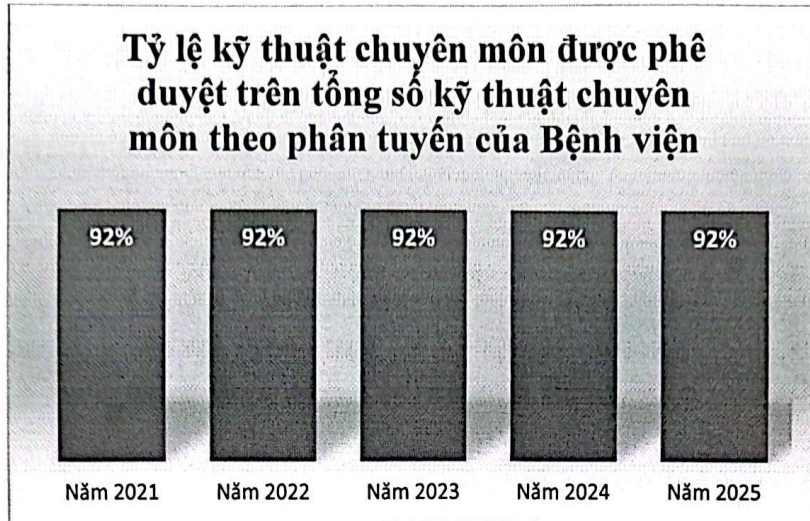
1. Chỉ số 1: Tỷ lệ kỹ thuật chuyên môn được phê duyệt và thực hiện trên tổng số kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến của Bệnh viện

1.1 Nội dung:

- Lĩnh vực áp dụng: Toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: Năng lực chuyên môn
- Lý do lựa chọn: đánh giá năng lực triển khai kỹ thuật chuyên môn của bệnh viện
- Công thức tính: số kỹ thuật thực hiện được và đã được phê duyệt / tổng số kỹ thuật theo phân tuyến x 100
- Đơn vị thu thập: Phòng Kế hoạch tổng hợp

1.2 Kết quả:

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ kỹ thuật chuyên môn được phê duyệt trên tổng số kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến của Bệnh viện	$\geq 80\%$	92%	Đạt



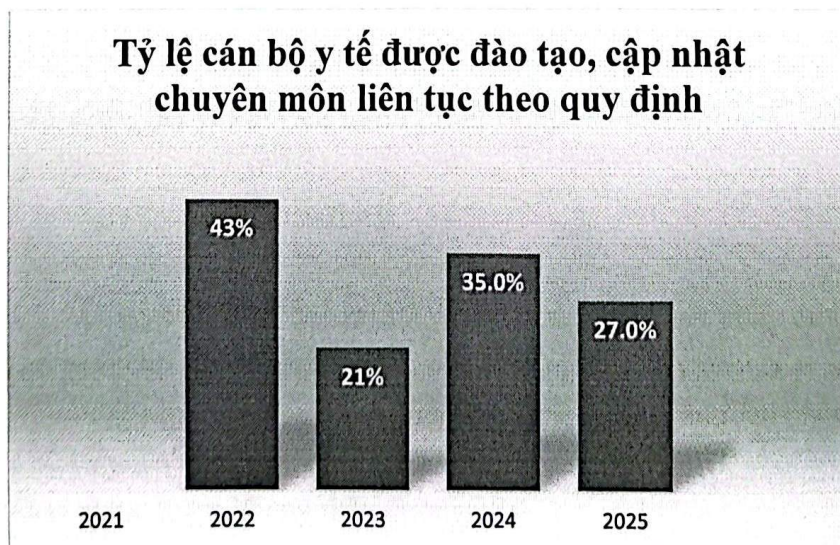
2. Chỉ số 2: Tỷ lệ cán bộ y tế được đào tạo, cập nhật chuyên môn liên tục theo quy định

2.1 Nội dung:

- Lĩnh vực áp dụng: Toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: Năng lực chuyên môn
- Lý do lựa chọn: nâng cao năng lực chuyên môn và đáp ứng yêu cầu đào tạo
- Phương pháp tính: số nhân viên được đào tạo đạt yêu cầu / tổng số nhân viên thuộc đối tượng đánh giá x 100
- Đơn vị thu thập: Phòng hành chính nhân sự

2.2 Kết quả:

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ cán bộ y tế được đào tạo, cập nhật chuyên môn liên tục theo quy định tại thông tư 22/2013/TT-BYT ban hành ngày 09/08/2013	Trên 85%	27%	Không đạt



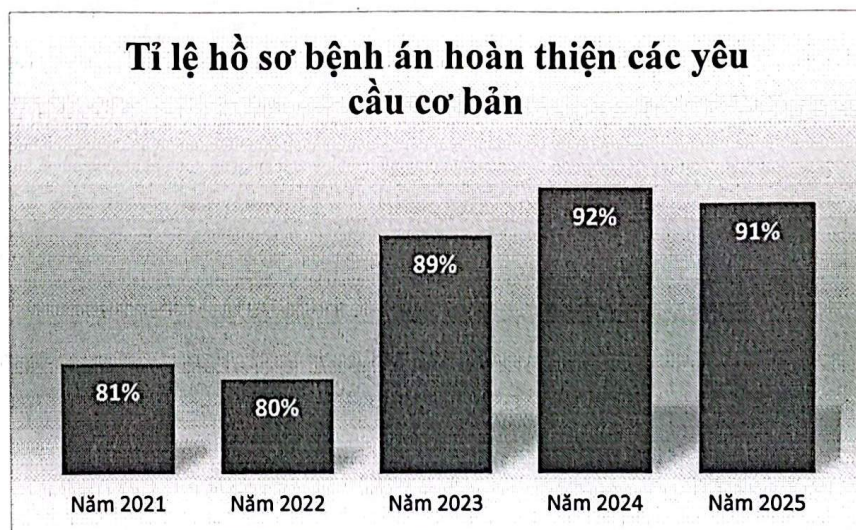
3. Chỉ số 3: Tỷ lệ hồ sơ bệnh án hoàn thiện các yêu cầu cơ bản theo quy chế hồ sơ bệnh án

3.1 Nội dung:

- Lĩnh vực áp dụng: Toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: An toàn
- Lý do lựa chọn: đảm bảo chất lượng hồ sơ bệnh án và tuân thủ quy chế chuyên môn
- Công thức tính: số hồ sơ bệnh án đạt yêu cầu / tổng số hồ sơ bệnh án được kiểm tra x 100

3.2 Kết quả:

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ hồ sơ bệnh án hoàn thiện các yêu cầu cơ bản theo quy chế hồ sơ bệnh án	≥ 90%	91%	Đạt



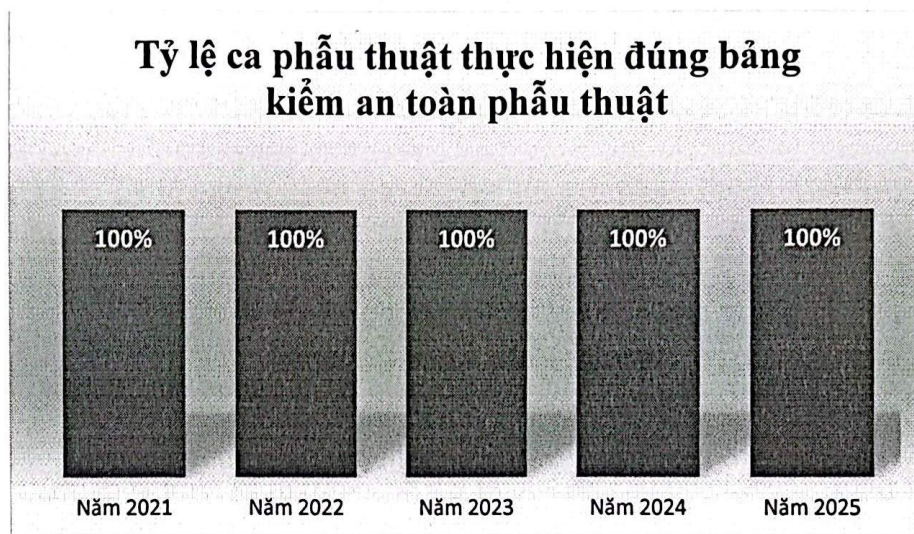
4. Chỉ số 4: Tỷ lệ ca phẫu thuật sử dụng đúng hướng dẫn thực hiện bản kiểm an toàn phẫu thuật khi tiến hành phẫu thuật

4.1 Nội dung:

- Lĩnh vực áp dụng: phẫu thuật
- Đặc tính chất lượng: An toàn người bệnh
- Lý do lựa chọn: Hạn chế sai sót, sự cố trong quá trình phẫu thuật, đảm bảo an toàn cho người bệnh
- Phương pháp tính: số ca thực hiện đúng bảng kiểm an toàn phẫu thuật / tổng số ca phẫu thuật được kiểm tra x 100%
- Đơn vị thu thập: Phòng điều dưỡng

4.2 Kết quả:

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ ca phẫu thuật sử dụng đúng hướng dẫn thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật khi tiến hành phẫu thuật	100%	100%	Đạt



5. Chỉ số 5: Tỷ lệ viêm mũ nội nhãn sau phẫu thuật nội nhãn

5.1 Nội dung:

- Lĩnh vực áp dụng: ngoại khoa
- Đặc tính chất lượng: an toàn
- Lý do lựa chọn: đánh giá hiệu quả kiểm soát nhiễm khuẩn và an toàn phẫu thuật
- Công thức tính: $\frac{\text{số ca viêm mũ nội nhãn}}{\text{tổng số ca phẫu thuật nội nhãn}} \times 100$
- Đơn vị thu thập: Phòng Kế hoạch tổng hợp

5.2 Kết quả:

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ viêm mũ nội nhãn sau phẫu thuật nội nhãn	<0.08%	0%	Đạt

6. Chỉ số 6: Sự cố y khoa nghiêm trọng

6.1 Nội dung

- Lĩnh vực áp dụng: toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: an toàn
- Lý do lựa chọn: nhằm phát hiện, phòng ngừa và giảm thiểu các sự cố ảnh hưởng đến người bệnh
- Phương pháp tính: tổng số sự cố y khoa nghiêm trọng xảy ra trong kỳ báo cáo
- Đơn vị thu thập: Tổ QLCL

6.2 Kết quả

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Sự cố y khoa nghiêm trọng	Không có sự cố y khoa nghiêm trọng xảy ra	Không ghi nhận	Đạt

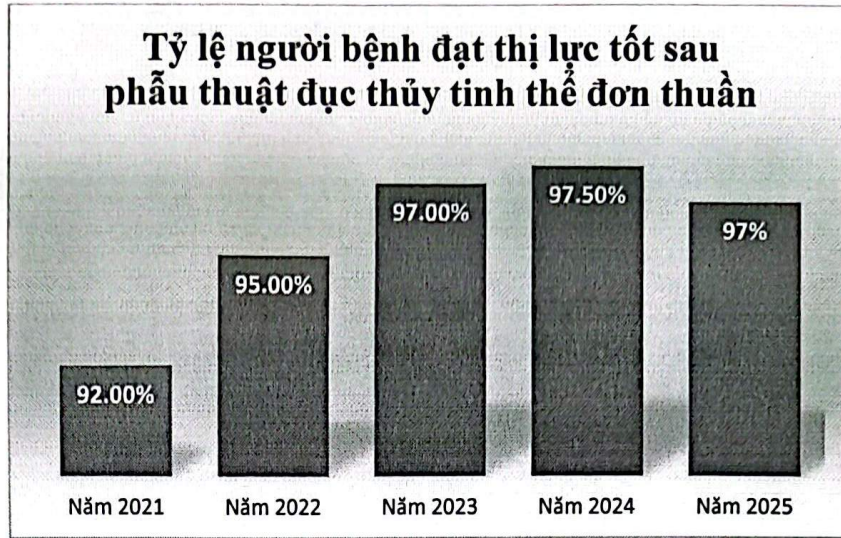
7. Chỉ số 7: Tỷ lệ người bệnh đạt thị lực tốt sau phẫu thuật đục thủy tinh thể đơn thuần

7.1 Nội dung:

- Lĩnh vực áp dụng: Toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: Hiệu quả
- Lý do lựa chọn: đánh giá và cải thiện chất lượng điều trị bệnh
- Công thức tính: số người bệnh đạt thị lực tốt sau phẫu thuật / tổng số người bệnh được đánh giá
- Đơn vị thu thập: Điều dưỡng – KTV khúc xạ

7.2 Kết quả:

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ người bệnh đạt thị lực tốt sau phẫu thuật đục thủy tinh thể đơn thuần	$\geq 80\%$	97%	Đạt



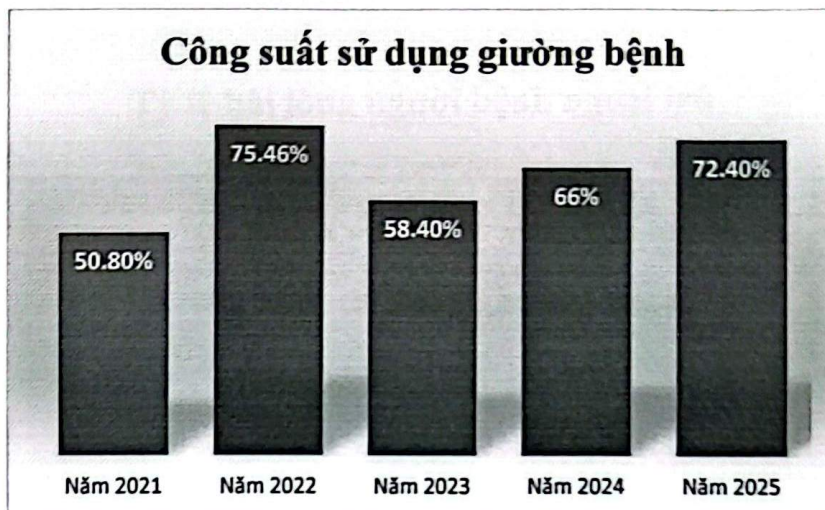
8. Chỉ số 8: Công suất sử dụng giường bệnh thực tế

8.1 Nội dung:

- Lĩnh vực áp dụng: Khoa Mắt tổng hợp
- Đặc tính chất lượng: Hiệu quả
- Lý do lựa chọn: theo dõi hiệu quả sử dụng giường bệnh và hoạt động điều trị nội trú
- Công thức tính: $\frac{\text{Tổng số ngày điều trị nội trú}}{(\text{tổng số giường thực tế} \times \text{số ngày trong kỳ báo cáo})} \times 100\%$
- Đơn vị thu thập: Phòng KHTH

8.2 Kết quả:

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Công suất sử dụng giường bệnh thực tế			
Quý 1	≥ 60%	63.5%	Đạt
Quý 2		78.9%	Đạt
Quý 3		77%	Đạt
Quý 4		74.2%	Đạt
Năm 2025		74.2%	Đạt



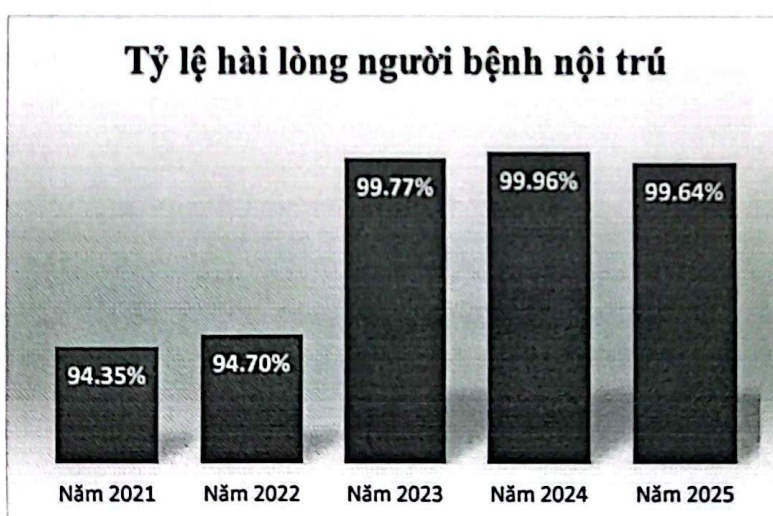
9. Chỉ số 9: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ khám chữa bệnh (nội trú, ngoại trú)

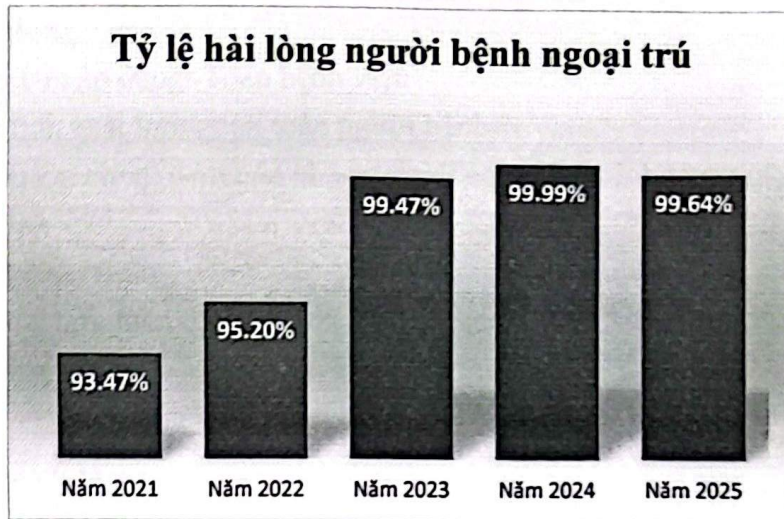
9.1 Nội dung:

- Lĩnh vực áp dụng: toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: hướng đến người bệnh
- Lý do lựa chọn: đánh giá chất lượng phục vụ và trải nghiệm người bệnh
- Công thức tính:
Số người bệnh hài lòng (ở mức 4 và 5 theo thang điểm Likert) / tổng số người bệnh được khảo sát x 100%
- Đơn vị thu thập: BP. Chăm sóc khách hàng

9.2 Kết quả:

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ hài lòng của người bệnh với dịch vụ KCB			
Người bệnh nội trú	≥95%	99.64%	Đạt
Người bệnh ngoại trú		99.64%	Đạt





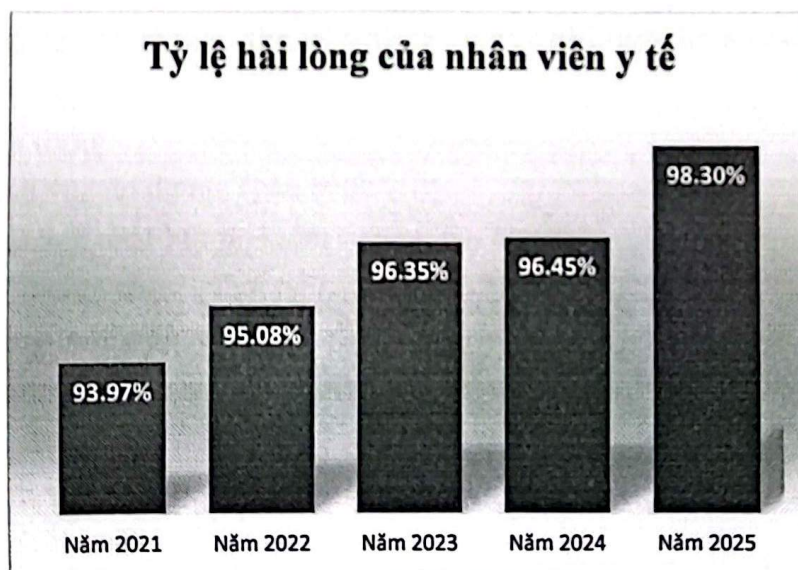
10. Chỉ số 10: Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế:

10.1 Nội dung

- Lĩnh vực áp dụng: Toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: Hướng đến nhân viên y tế
- Lý do lựa chọn: đánh giá môi trường làm việc và mức độ hài lòng của nhân viên y tế
- Công thức tính:
Số nhân viên y tế hài lòng / tổng số nhân viên được khảo sát x 100%
- Đơn vị thu thập: Phòng Hành chính nhân sự

10.2 Kết quả

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	≥ 90%	98.30%	Đạt



11. Chỉ số 11: Tỷ lệ tuân thủ nhận diện người bệnh từ 2 yếu tố trở lên

11.1 Nội dung

- Lĩnh vực áp dụng: Toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: an toàn người bệnh
- Lý do lựa chọn: đảm bảo nhận diện đúng người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh
- Công thức tính:

Số trường hợp tuân thủ nhận diện đúng người bệnh / tổng số trường hợp được kiểm tra x 100

- Đơn vị thu thập: Phòng điều dưỡng / Tổ QLCL

11.2 Kết quả

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
Tỷ lệ tuân thủ nhận diện người bệnh từ 2 yếu tố trở lên	≥ 90%	95.5%	Đạt



12. Chỉ số 12: Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay trước khi thực hiện thủ thuật/ phẫu thuật

12.1 Nội dung

- Lĩnh vực áp dụng: Toàn bệnh viện
- Đặc tính chất lượng: kiểm soát nhiễm khuẩn
- Lý do lựa chọn: giảm nguy cơ nhiễm khuẩn liên quan chăm sóc y tế
- Công thức tính:

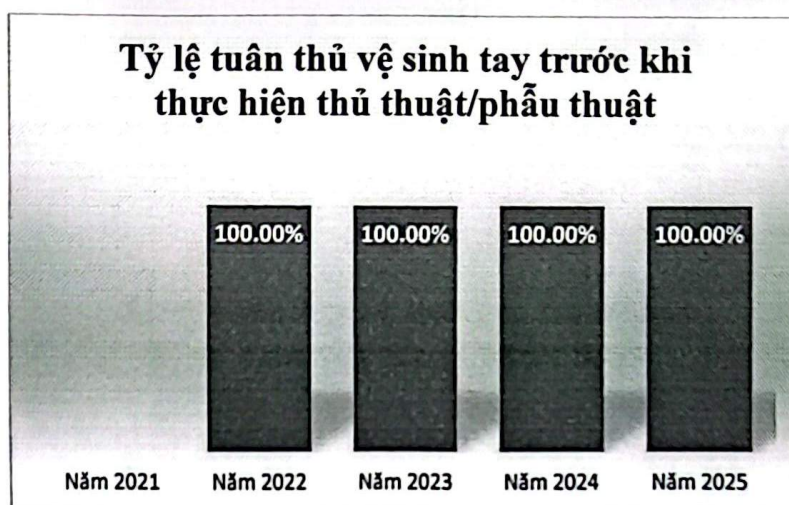
Số trường hợp tuân thủ vệ sinh tay đúng quy định / tổng số trường hợp được giám sát x 100

- Đơn vị thu thập: Tổ kiểm soát nhiễm khuẩn

12.2 Kết quả

Chỉ số	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
--------	----------	---------	----------

Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay trước khi thực hiện thủ thuật/phẫu thuật	≥ 90%	100%	Đạt
---	-------	------	-----



II. NHẬN XÉT:

1. Ưu điểm:

- Bệnh viện tiếp tục duy trì và triển khai hiệu quả các hoạt động cải tiến chất lượng theo kế hoạch năm 2025
- Các chỉ số chất lượng trọng tâm cơ bản đạt mục tiêu đề ra, đặc biệt là các chỉ số liên quan đến an toàn người bệnh, kiểm soát nhiễm khuẩn và sự hài lòng của người bệnh
- Chưa ghi nhận sự cố y khoa nghiêm trọng ảnh hưởng trực tiếp đến người bệnh trong năm 2025
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh và nhân viên y tế duy trì ở mức cao, phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý, điều hành và cải tiến chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh

2. Nhược điểm:

- Công suất sử dụng giường bệnh chưa ổn định do đặc thù chuyên khoa Mắt và thời gian điều trị nội trú chủ yếu trong ngày
- Nguồn nhân lực tại một số vị trí còn thiếu, nhân viên kiêm nhiệm nhiều công việc nên ảnh hưởng phần nào đến hoạt động chuyên môn và cải tiến chất lượng
- Một số hoạt động giám sát, kiểm tra và cập nhật hồ sơ còn phụ thuộc nhiều vào công tác thủ công
- Việc tổng hợp, phân tích số liệu chất lượng tại một số thời điểm còn mất nhiều thời gian

3. Phương hướng năm 2026:

- Tiếp tục duy trì và nâng cao các chỉ số chất lượng bệnh viện đã đạt được trong năm 2025

- Tăng cường triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện
- Đẩy mạnh đào tạo liên tục cho nhân viên y tế nhằm nâng cao năng lực chuyên môn

TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Trần Nguyễn Phương Lan

HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

