

**BỆNH VIỆN HOÀN MỸ ĐÀ LẠT**  
**CÔNG BỐ KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN**

| NỘI DUNG                                                               |                                                               | 2014  | 2015  | 2016   | 2017  | 2018  | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| <b>I- HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH</b>                                          |                                                               |       |       |        |       |       |        |        |        |        |
| 1                                                                      | Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú (%)             | -     | -     | 91.20% | 99%   | 94%   | 99%    | 88.20% | 99.89% | 100%   |
| 2                                                                      | Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú (%)               | -     | -     | 97.96% | 96%   | 98%   | 98.17% | 94.94% | 99.89% | 99.89% |
| <b>II-HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ</b>                                      |                                                               |       |       |        |       |       |        |        |        |        |
| 1                                                                      | Tỷ lệ hài lòng chung của nhân viên y tế (%)                   | -     | -     | -      | -     | 86%   | 96.36% | 90.80% | 95.90% | 98.18% |
| <b>III- KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN CỦA SỞ Y TẾ LÂM ĐỒNG</b> |                                                               |       |       |        |       |       |        |        |        |        |
| 1                                                                      | Tổng số tiêu chí áp dụng                                      | 82/83 | 82/83 | 82/83  | 82/83 | 82/83 | 82/83  | 82/83  | 82/83  | 82/83  |
| 2                                                                      | Tổng điểm các tiêu chí                                        | 201   | 289   | 299    | 322   | 333   | 334    | 339    | 343    | 351    |
| 3                                                                      | Điểm trung bình các tiêu chí                                  | 2.45  | 3.52  | 3.64   | 3.87  | 4.03  | 4.03   | 4.1    | 4.12   | 4.24   |
| <b>PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)</b>                               |                                                               |       |       |        |       |       |        |        |        |        |
| <b>A1. 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 | 2     | 5     | 4      | 5     | 5     | 5      | 5      | 5      | 5      |

| NỘI DUNG                                                   |                                                                                                                    | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| A1.2 -                                                     | Người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật            | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| A1.3                                                       | Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh                                   | 4    | 3    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| A1.4                                                       | Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời                                                        | 1    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 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   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 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 | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| <b>A2. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (5)</b> |                                                                                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| A2.1                                                       | Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường                                                          | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| A2.2                                                       | Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện                                            | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| A2.3                                                       | Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt                                          | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| A2.4                                                       | Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, năng cao thể trạng và tâm lý                                 | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| A2.5                                                       | Người khuyết tật được tiếp cận với các khoa/phòng, phương tiện và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện          | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| <b>4</b>                                                   |                                                                                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| A3.1                                                       | Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp                                               | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| A3.2                                                       | Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp                                               | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |

| NỘI DUNG                                                |                                                                                                                | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 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                                          | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| A4.2                                                    | Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân                                                               | 1    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| A4.3                                                    | Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác                                       | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| A4.4                                                    | Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế                                                        | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| A4.5                                                    | Người bệnh có ý kiến phản nản, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời | 1    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| A4.6                                                    | Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp             | 1    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| <b>PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (14)</b> |                                                                                                                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>B1. 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    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| B1.2                                                    | Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện                                                         | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| B1.3                                                    | Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp của nhân lực bệnh viện                                                    | 2    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| <b>B2. Chất lượng nguồn nhân lực (3)</b>                |                                                                                                                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| B2.1                                                    | Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp                                                  | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    |

| NỘI DUNG                                    |                                                                                                 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| B2.2                                        | Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức                                   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| B2.3                                        | Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực                              | 3    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 5                                           |                                                                                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| B3.1                                        | Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế                                | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| B3.2                                        | Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế | 2    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| B3.3                                        | Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện                      | 1    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| B3.4                                        | Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế                                        | 1    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 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              | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| B4.2                                        | Triển khai văn bản của các cấp quản lý                                                          | 2    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| B4.3                                        | Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện                                             | 1    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| B4.4                                        | Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận                                        | 1    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)           |                                                                                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| C1. An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2) |                                                                                                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |



| NỘI DUNG                                                          |                                                                                                                          | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| C4.6                                                              | Chất thải lỏng bệnh viện được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định                             | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| <b>C5. Năng lực thực hiện kỹ thuật chuyên môn (5)</b>             |                                                                                                                          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| C5.1                                                              | Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật                                                                     | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    |
| C5.2                                                              | Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới                                                       | 3    | 4    | 4    | 1    | 4    | 4    | 4    | 2    | 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    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| C5.4                                                              | Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị                                                                             | 1    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| C5.5                                                              | Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện                                       | 1    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| <b>C6. 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                                                          | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 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    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| C6.3                                                              | Người bệnh được chăm sóc vệ sinh cá nhân trong quá trình điều trị tại bệnh viện                                          | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    |
| <b>C7. 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                        | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| C7.2                                                              | Bệnh viện bảo đảm cơ sở vật chất để thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế trong bệnh viện                            | 1    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |

| NỘI DUNG                                         |                                                                                                     | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| C7.3                                             | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện                   | 2    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| C7.4                                             | Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý                                     | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| C7.5                                             | Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện             | 1    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    |
| <b>C8. 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    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| C8.2                                             | Bảo đảm chất lượng các xét nghiệm                                                                   | 1    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| <b>C9. 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    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| C9.2                                             | Bảo đảm cơ sở vật chất khoa Dược                                                                    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| C9.3                                             | Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng                         | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| C9.4                                             | Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý                                                                       | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| C9.5                                             | Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| C9.6                                             | Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả                                     | 2    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| <b>C10. Nghiên cứu khoa học (2)</b>              |                                                                                                     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

| NỘI DUNG                                                   |                                                                                                                    | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| C10.1                                                      | Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học                                                                  | 1    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 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 | 1    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)                 |                                                                                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| D1. Thiết lập hệ thống và cải tiến chất lượng (3)          |                                                                                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| D1.1                                                       | Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện                                                                    | 1    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| D1.2                                                       | Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện                                               | 1    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    |
| D1.3                                                       | Xây dựng văn hóa chất lượng                                                                                        | 1    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| D2. Phòng ngừa các sự cố khắc phục (5)                     |                                                                                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| D2.1                                                       | Phòng ngừa nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh                                                     | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| D2.2                                                       | Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục                             | 1    | 4    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| D2.3                                                       | Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa                                                  | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| D2.4                                                       | Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ                                                         | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| D2.5                                                       | Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã                                                                         | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| D3. Đánh giá, đo lường, hợp tác và cải tiến chất lượng (3) |                                                                                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |



| NỘI DUNG                                    |                                                                                                                     | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| D3.1                                        | Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện                                             | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| D3.2                                        | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện                                                                  | 1    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 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 | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| <b>PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA</b> |                                                                                                                     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| E1.1                                        | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh                                                   | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 4    |
| E1.2                                        | Bệnh viện thực hiện tốt hoạt động truyền thông sức khỏe sinh sản trước sinh, trong khi sinh và sau sinh             | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 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         | 3    | 5    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| E2.1                                        | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa                                                              | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |

**Giám đốc Bệnh viện**

*(đã ký)*

**Ts.Bs Nguyễn Xuân Vinh**