

Tây Ninh, ngày 05 tháng 02 năm 2026

BÁO CÁO KẾT QUẢ CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

Căn cứ Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0) của Bộ Y tế ban hành kèm Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016;

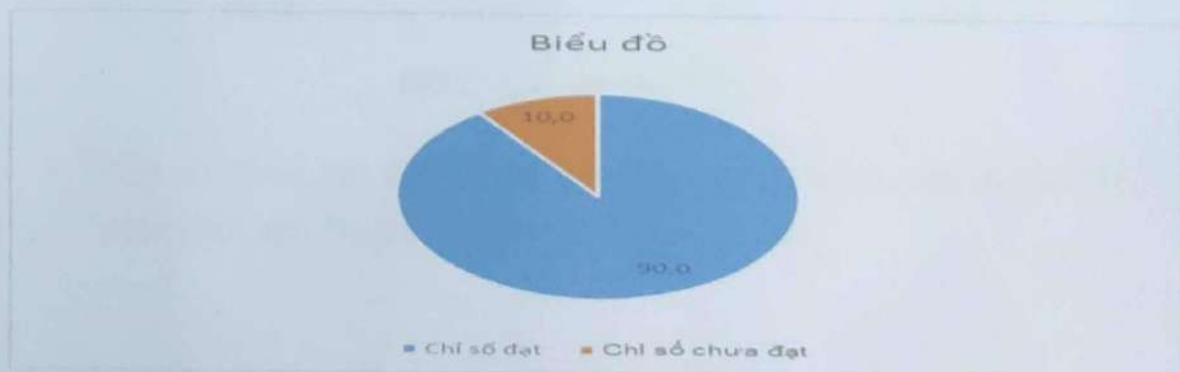
Căn cứ Quyết định số 7051/QĐ-BYT ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành hướng dẫn xây dựng thí điểm một số chỉ số chất lượng bệnh viện;

Căn cứ Kế hoạch số 10/KH-HĐQLCL ngày 10/02/2025 về việc xây dựng bộ chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2025;

Hội đồng Quản lý chất lượng Bệnh viện của bệnh viện báo cáo kết quả thực hiện các chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2025 cụ thể như sau:

I. / TÓM TẮT KẾT QUẢ GIÁM SÁT CÁC CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

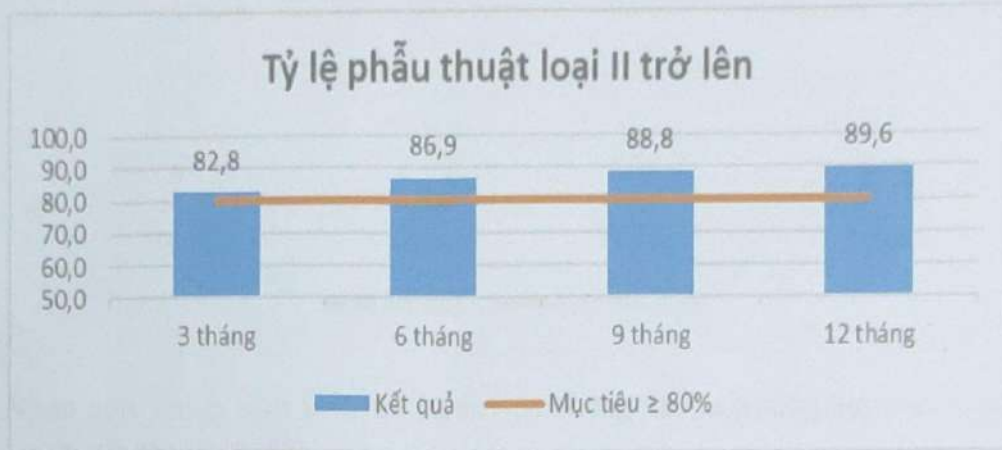
STT	Chỉ Số	Mục tiêu	Kết quả 2025	Đánh giá (Đạt/ Không đạt)
1	Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên	$\geq 80\%$	89.6	Đạt
2	Tỷ lệ nhiễm khuẩn vết mổ	$\leq 2\%$	0	Đạt
3	Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện	$\leq 3\%$	0.03	Đạt
4	Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay	$\geq 85\%$	86.5	Đạt
5	Công suất sử dụng giường bệnh	80 – 100%	109	Không
6	Tỷ lệ chuyển viện	$\leq 2\%$	1.6	Đạt
7	Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú	$\geq 90\%$	93.55	Đạt
8	Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú	$\geq 90\%$	92.73	Đạt
9	Tỷ lệ hài lòng nhân viên y tế	$\geq 90\%$	93.58	Đạt
10	Tỷ lệ tiêm phòng viêm gan B trong nhân viên y tế	$\geq 90\%$	100	Đạt
TỔNG SỐ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG ĐẠT MỤC TIÊU:				9/10
TỶ LỆ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG ĐẠT MỤC TIÊU:				90%



II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Chỉ số 1: Tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên

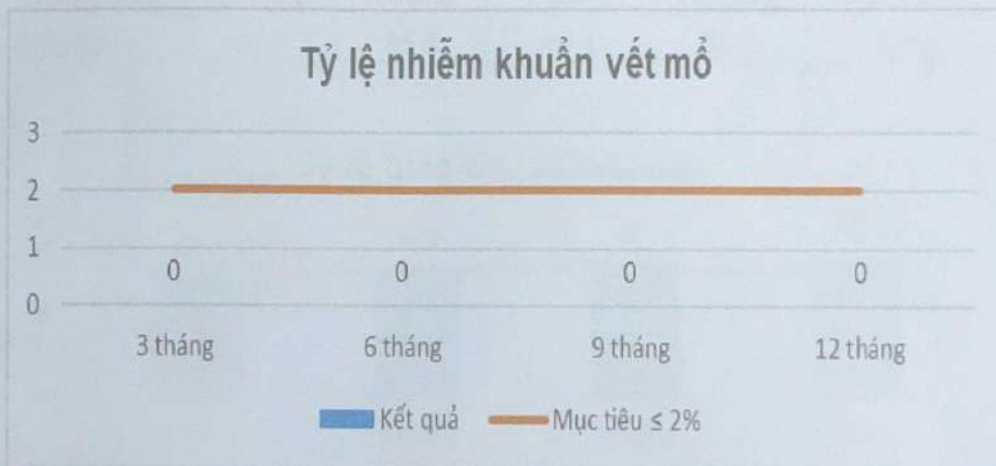
Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	82,8	86,9	88,8	89,6	$\geq 80\%$



- **Nhận xét:** Trong năm 2025, tỷ lệ phẫu thuật từ loại II trở lên chiếm 89.6% trong tổng số phẫu thuật đã thực hiện. Cao hơn so với mục tiêu năm 2025 đặt ra là $\geq 80\%$.

2. Chỉ số 2: Tỷ lệ nhiễm khuẩn vết mổ

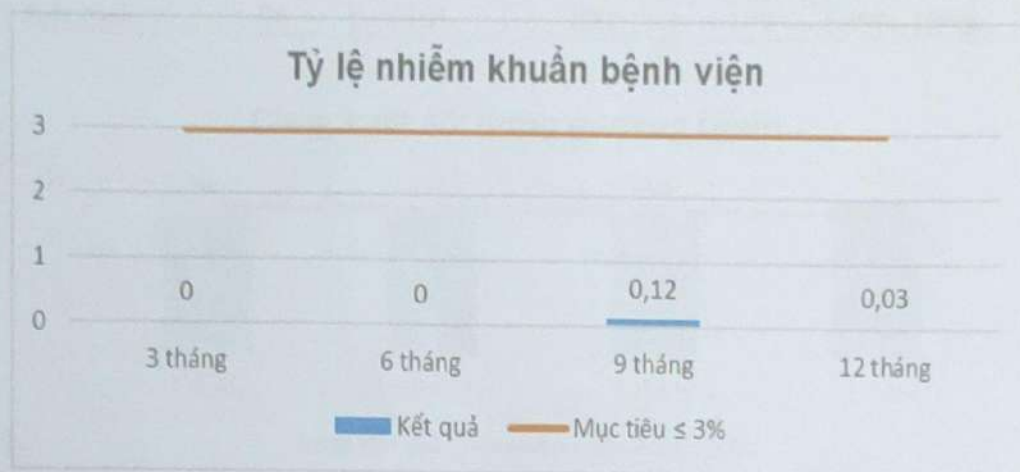
Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	0	0	0	0	$\leq 2\%$



- **Nhận xét:** Trong năm 2025, tỷ lệ nhiễm khuẩn vết mổ là 0% trong tổng số phẫu thuật đã thực hiện. Đạt mục tiêu năm 2025 đặt ra là $\leq 2\%$.

3. Chỉ số 3: Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện

Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	0	0	0,12	0,03	$\leq 3\%$



- **Nhận xét:** Trong năm 2025 tại bệnh viện không xảy ra trường hợp nào bị nhiễm khuẩn vết mổ (tỷ lệ 0%)
- **Nguyên nhân:** Trong năm bệnh viện đã triển khai nhiều biện pháp đảm bảo an toàn phẫu thuật. Xây dựng bảng kiểm an toàn phẫu thuật, bảng kiểm tuân thủ thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật...
- Tiếp tục duy trì công tác đảm bảo an toàn phẫu thuật, phòng QLCL tăng cường kiểm tra giám sát.

4. Chỉ số 4: Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay

Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	84,1	85,3	86,1	86,5	$\geq 85\%$



- **Nhận xét:** Năm 2025 tỷ lệ tuân thủ quy trình vệ sinh tay của nhân viên y tế là 86,5%, đạt mục tiêu đề ra là $\geq 85\%$.
- **Nguyên nhân:** Vệ sinh tay là một cách tốt nhất để tránh mắc bệnh và lây lan bệnh tật. Do đó việc tăng cường giám sát tuân thủ vệ sinh tay là yêu cầu tất yếu.

5. Chỉ số 5: Công suất sử dụng giường bệnh

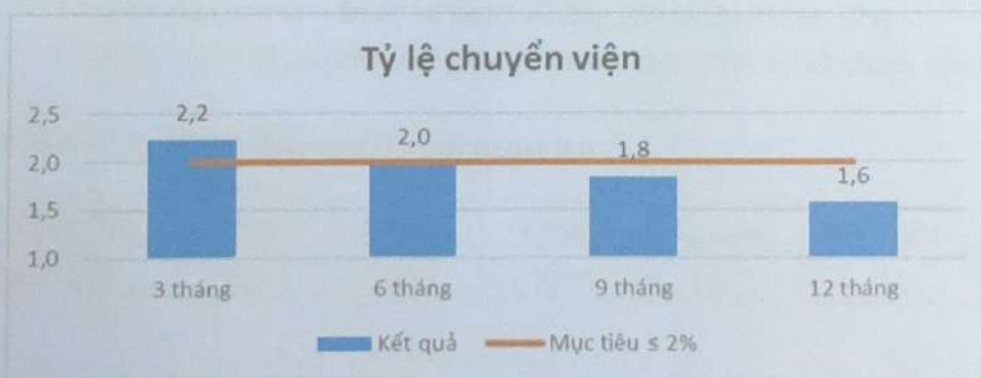
Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	96	101	100	109	80%-100%



- **Nhận xét:** Công suất sử dụng giường bệnh năm 2025 đạt 109%, vượt mức mục tiêu 80%-100%, cho thấy nhu cầu khám chữa bệnh tại bệnh viện cao và khả năng thu hút người bệnh tốt. Tuy nhiên, chỉ số này cũng phản ánh nguy cơ quá tải, ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc và sự hài lòng của người bệnh.
- **Nguyên nhân:** Số lượng người bệnh nội trú tăng cao so với dự kiến, đặc biệt ở một số chuyên khoa có nhu cầu điều trị lớn như Nội tổng quát và Nhi khoa. Một số thời điểm cao điểm (dịch bệnh theo mùa, bệnh hô hấp, sốt xuất huyết...) làm gia tăng đột biến số lượng người bệnh nhập viện.
- **Khắc phục:** Đánh giá nhu cầu sử dụng giường bệnh thực tế, đề xuất điều chỉnh cơ cấu hoặc bổ sung giường kế hoạch đối với các chuyên khoa thường xuyên quá tải.

6. Chỉ số 6: Tỷ lệ chuyển viện

Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	2,2	2,0	1,8	1,6	≤ 2%



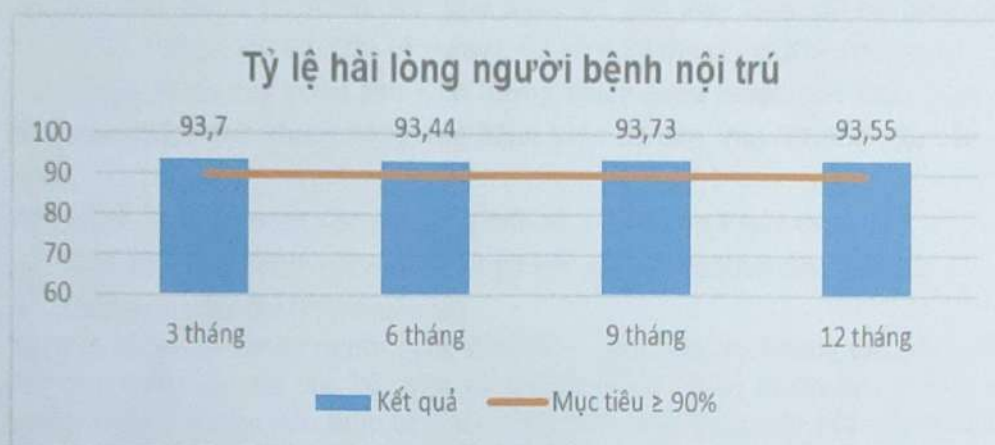
- **Nhận xét:** Năm 2025, tỷ lệ chuyển viện có xu hướng giảm dần qua các quý, từ 2,2% (3 tháng) xuống 2,0% (6 tháng), 1,8% (9 tháng) và 1,6% (12 tháng). Đến cuối năm, chỉ số đạt 1,6%, thấp hơn mục tiêu đề ra (≤ 2%), cho thấy năng lực chuyên

môn, khả năng chẩn đoán và điều trị của bệnh viện ngày càng được nâng cao, góp phần giảm số trường hợp phải chuyển

- **Nguyên nhân:** Bệnh viện đã triển khai thêm nhiều kỹ thuật chuyên môn mới, mở rộng phạm vi điều trị tại chỗ. Năng lực chuyên môn của đội ngũ bác sĩ được nâng cao thông qua đào tạo, hội chẩn và hỗ trợ chuyên môn. Trang thiết bị y tế và phương tiện chẩn đoán, điều trị ngày càng được đầu tư hoàn thiện.

7. Chỉ số 7: Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú

Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	93,7	93,44	93,73	93,55	≥ 90%



- **Nhận xét:** Trong năm 2025 tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú là 93.55%, cao hơn mục tiêu đề ra là ≥ 90%.

Tuy nhiên ghi nhận lại một số vấn đề góp ý của người bệnh:

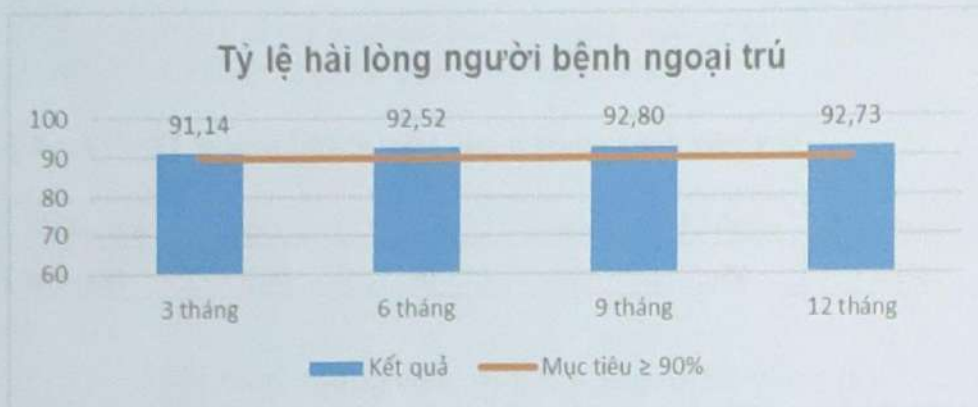
- Khu vực nhà vệ sinh chưa sạch, sàn còn đọng nước
- Máy lạnh một số phòng đôi lúc rò rỉ nước, chưa khắc phục kịp thời.

➤ Phương hướng khắc phục cho thời gian tiếp theo:

- Khắc phục những tồn đọng, ghi nhận khắc phục từ những ý kiến đóng góp
- Tăng cường giám sát vấn đề vệ sinh (Không gây phiền hà cho BN)
- Bộ phận bảo trì tăng cường công tác giám sát, khắc phục sự cố nhanh chóng.

8. Chỉ số 8: Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú

Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	91,14	92,52	92,80	92,73	≥ 90%



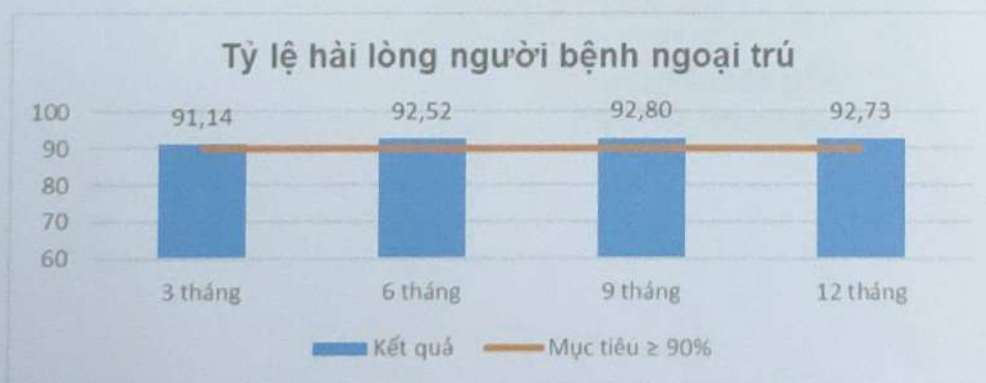
- **Nhận xét:** Năm 2025, tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú luôn duy trì ở mức cao và đạt mục tiêu đề ra ($\geq 90\%$). Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng tăng từ 91,14% (3 tháng) lên 92,52% (6 tháng), 92,80% (9 tháng) và duy trì ở mức 92,73% (12 tháng). Điều này phản ánh chất lượng khám chữa bệnh, tinh thần phục vụ và công tác chăm sóc khách hàng của bệnh viện đã đáp ứng tốt nhu cầu của người bệnh.

Tuy nhiên, qua khảo sát vẫn ghi nhận một số ý kiến góp ý liên quan đến:

- Thời gian chờ khám chữa bệnh và trả kết quả xét nghiệm còn khá lâu
 - Thời gian chờ đợi lãnh thuốc lâu
- **Nguyên nhân:** Số lượng người bệnh đến khám tăng vào các khung giờ cao điểm dẫn đến tình trạng quá tải cục bộ. Một số chuyên khoa có số lượng bác sĩ khám chưa tương xứng với nhu cầu thực tế. Quy trình luân chuyển người bệnh giữa các khâu khám bệnh, xét nghiệm và nhận thuốc chưa thực sự tối ưu.
- **Khắc phục:** Rà soát quy trình khám ngoại trú, tối ưu hóa luồng di chuyển của người bệnh nhằm giảm thời gian chờ đợi. Bố trí, điều tiết nhân lực phù hợp tại các phòng khám có lượng người bệnh đông; tăng cường bác sĩ hỗ trợ trong giờ cao điểm.

9. Chỉ số 9: Tỷ lệ hài lòng nhân viên y tế

Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	93,54	93,445	93,78	93,58	$\geq 90\%$

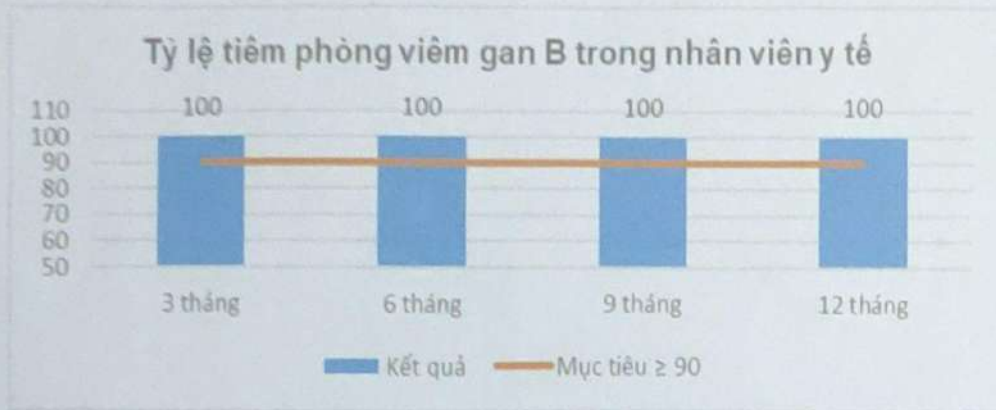


- **Nhận xét:** Năm 2025, tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đạt mục tiêu đề ra ($\geq 90\%$), phản ánh môi trường làm việc, chế độ chính sách và công tác quản lý điều hành của bệnh viện cơ bản đáp ứng được mong đợi của nhân viên. Kết quả khảo sát cho thấy

đa số nhân viên y tế hài lòng với điều kiện làm việc, sự hỗ trợ của lãnh đạo, mối quan hệ đồng nghiệp và cơ hội phát triển chuyên môn.

10. Chỉ số 10: Tỷ lệ tiêm phòng viêm gan B trong nhân viên y tế

Thời gian	3 tháng	6 tháng	9 tháng	12 tháng	Mục tiêu
Kết quả	100	100	100	100	$\geq 90\%$



➤ **Nhận xét:** Năm 2025, tỷ lệ tiêm phòng viêm gan B trong nhân viên y tế có nguy cơ cao đạt 100%, duy trì ổn định trong cả năm và vượt mục tiêu đề ra ($\geq 90\%$). Kết quả này cho thấy bệnh viện đã thực hiện tốt công tác quản lý sức khỏe nghề nghiệp, phòng ngừa phơi nhiễm và bảo vệ nhân viên y tế trước nguy cơ lây nhiễm viêm gan B trong môi trường làm việc.

Trên đây là báo cáo kết quả bộ chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2025 tại Bệnh viện Đa khoa Xuyên Á Tây Ninh./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: QLCL.

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

