SỞ Y TẾ TỈNH TÂY NINH
**BỆNH VIỆN ĐA KHOA XUYÊN Á – ĐỨC HÒA**

Số: 20 /BC-BVXAĐH

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

*Tây Ninh, ngày 04 tháng 04 năm 2026*

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

## THÔNG TIN HÀNH CHÍNH

- **Tên bệnh viện**: BỆNH VIỆN ĐA KHOA XUYÊN Á – ĐỨC HÒA
- **Địa chỉ:** Số 459 ĐT825, Ô 4 , ấp Bàu Trai, xã Hậu nghĩa, Tây Ninh.
- **Tuyến**: huyện
- **Hạng**: 3
- **Điện thoại liên hệ**: (0272) 3649 999
- **Địa chỉ Email**: khthxala2021@gmail.com

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

| | |
|---|---|
| **1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:** | 79 / 83 TIÊU CHÍ |
| **2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 83 TIÊU CHÍ:** | 95% |
| **3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:** | 349 (Có hệ số: 374) |
| **4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:** | 4.40 |

| 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 | 0 | 7 | 31 | 41 | 79 |
| **6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%):** | 0 | 0 | 8.86 | 39.24 | 51.90 | 79 |

**NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN**

Nguyễn Như Quỳnh

**TL. GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**

CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ BỆNH VIỆN XUYÊN Á - CHI NHÁNH ĐỨC HÒA

ThS. BSCKII. Huỳnh Công Chánh

# KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ

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

| STT | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG | | Điểm |
|---|---|---|---|
| | **PHẦN A. HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)** | | |
| | **CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)** | | |
| 1 | A1.1 | Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể | 5 |
| 2 | A1.2 | Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật | 5 |
| 3 | A1.3 | Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh | 5 |
| 4 | A1.4 | Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời | 5 |
| 5 | A1.5 | Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên | 5 |
| 6 | 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 |
| | **CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)** | | |
| 7 | A2.1 | Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường | 5 |
| 8 | A2.2 | Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện | 5 |
| 9 | A2.3 | Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt | 5 |
| 10 | A2.4 | Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý | 5 |
| 11 | A2.5 | Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện | 5 |
| | **CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)** | | |
| 12 | A3.1 | Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp | 5 |
| 13 | A3.2 | Người bệnh được khám và điều trị trong khoa, phòng gọn gàng, ngăn nắp | 5 |
| | **CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6)** | | |
| 14 | A4.1 | Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị | 4 |
| 15 | A4.2 | Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư | 4 |
| 16 | A4.3 | Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác | 5 |
| 17 | A4.4 | Người bệnh được hưởng lợi từ chủ trương xã hội hóa y tế | 0 |

| STT | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG | | Điểm |
|---|---|---|---|
| 18 | 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 |
| 19 | A4.6 | Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp | 5 |
| | **PHẦN B. PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC BỆNH VIỆN(14)** | | |
| | **CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)** | | |
| 20 | B1.1 | Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện | 5 |
| 21 | B1.2 | Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện | 5 |
| 22 | B1.3 | Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện | 5 |
| | **CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)** | | |
| 23 | B2.1 | Nhân viên y tế được đào tạo liên tục và phát triển kỹ năng nghề nghiệp | 5 |
| 24 | B2.2 | Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức | 5 |
| 25 | B2.3 | Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực | 4 |
| | **CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)** | | |
| 26 | B3.1 | Bảo đảm chính sách tiền lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế | 5 |
| 27 | B3.2 | Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế | 5 |
| 28 | B3.3 | Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện | 5 |
| 29 | B3.4 | Tạo dựng môi trường làm việc tích cực và nâng cao trình độ chuyên môn | 5 |
| | **CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)** | | |
| 30 | B4.1 | Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai | 5 |
| 31 | B4.2 | Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện | 5 |
| 32 | B4.3 | Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện | 4 |
| 33 | B4.4 | Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận | 5 |
| | **PHẦN C. HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)** | | |
| | **CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)** | | |
| 34 | C1.1 | Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện | 4 |
| 35 | C1.2 | Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy | 5 |
| | **CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)** | | |
| 36 | C2.1 | Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học | 5 |
| 37 | C2.2 | Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học | 5 |
| | **CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)** | | |

| STT | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG | | Điểm |
|---|---|---|---|
| 38 | C3.1 | Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế | 4 |
| 39 | C3.2 | Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn | 4 |
| | **CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)** | | |
| 40 | C4.1 | Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn | 4 |
| 41 | C4.2 | Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện | 4 |
| 42 | C4.3 | Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay | 4 |
| 43 | C4.4 | Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện | 4 |
| 44 | C4.5 | Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định | Bỏ |
| 45 | C4.6 | Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định | Bỏ |
| | **CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)** | | |
| 46 | C5.1 | Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật | Bỏ |
| 47 | C5.2 | Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới | 4 |
| 48 | 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 |
| 49 | C5.4 | Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị | 4 |
| 50 | C5.5 | Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban hành và giám sát việc thực hiện | 4 |
| | **CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)** | | |
| 51 | C6.1 | Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả | 5 |
| 52 | C6.2 | Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện | 5 |
| 53 | C6.3 | Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc | 5 |
| | **CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)** | | |
| 54 | C7.1 | Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ | 3 |
| 55 | C7.2 | Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế | 5 |
| 56 | C7.3 | Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện | 4 |
| 57 | C7.4 | Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý | 4 |

| STT | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG | | Điểm |
|---|---|---|---|
| 58 | C7.5 | Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện | 3 |
| | **CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)** | | |
| 59 | C8.1 | Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật | 3 |
| 60 | C8.2 | Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm | 3 |
| | **CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)** | | |
| 61 | C9.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động dược | 4 |
| 62 | C9.2 | Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược | 5 |
| 63 | C9.3 | Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng | 4 |
| 64 | C9.4 | Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý | 5 |
| 65 | C9.5 | Thông tin thuốc, theo dõi và báo cáo phản ứng có hại của thuốc kịp thời, đầy đủ và có chất lượng | 5 |
| 66 | C9.6 | Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả | 5 |
| | **CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)** | | |
| 67 | C10.1 | Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học | 3 |
| 68 | C10.2 | Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện | 4 |
| | **PHẦN D. HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)** | | |
| | **CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)** | | |
| 69 | D1.1 | Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện | 5 |
| 70 | D1.2 | Xây dựng, triển khai kế hoạch và đề án cải tiến chất lượng | 4 |
| 71 | D1.3 | Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện | 4 |
| | **CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)** | | |
| 72 | D2.1 | Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh | 4 |
| 73 | D2.2 | Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục | 4 |
| 74 | D2.3 | Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa | 3 |
| 75 | D2.4 | Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ | 4 |
| 76 | D2.5 | Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã | 4 |
| | **CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)** | | |
| 77 | D3.1 | Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện | 4 |
| 78 | D3.2 | Đo lường và giám sát cải tiến chất lượng bệnh viện | 4 |

| STT | PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG | | Điểm |
|---|---|---|---|
| 79 | 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 |
| | **PHẦN E. TIÊU CHÍ ĐẶC THÙ CHUYÊN KHOA (4)** | | |
| | **CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA** | | |
| 80 | E1.1 | Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh | 4 |
| 81 | E1.2 | Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em | 5 |
| 82 | E1.3 | Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ | 4 |
| | **CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA** | | |
| 83 | E2.1 | Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa | 3 |

## 2. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHUNG

| STT | PHẦN, MỤC VÀ SỐ LƯỢNG CÁC TIÊU CHÍ | Số lượng tiêu chí đạt các mức: | | | | | Điểm trung bình | Số TC áp dụng |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | | |
| **A** | **HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)** | 0 | 0 | 0 | 2 | 16 | 4.89 | 18 |
| A1. | Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn NB (6) | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 5.00 | 6 |
| A2. | Điều kiện cơ sở vật chất (5) | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5.00 | 5 |
| A3. | Điều kiện 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 | 2 | 3 | 4.60 | 5 |
| **B** | **PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC (14)** | 0 | 0 | 0 | 2 | 12 | 4.86 | 14 |
| B1. | Số lượng và cơ cấu nhân lực (3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5.00 | 3 |
| B2. | Chất lượng nguồn nhân lực (3) | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4.67 | 3 |
| B3. | Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4) | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5.00 | 4 |
| B4. | Lãnh đạo bệnh viện (4) | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4.75 | 4 |
| **C** | **HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)** | 0 | 0 | 5 | 16 | 11 | 4.19 | 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 | 0 | 2 | 5.00 | 2 |
| C3. | Công nghệ thông tin y tế (2) | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4.00 | 2 |
| C4. | Kiểm soát nhiễm khuẩn (6) | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4.00 | 4 |
| C5. | Chất lượng lâm sàng (5) | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4.00 | 4 |
| C6. | Hoạt động điều dưỡng và chăm sóc (3) | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5.00 | 3 |
| C7. | Dinh dưỡng và tiết chế (5) | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 3.80 | 5 |
| C8. | Chất lượng xét nghiệm (2) | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3.00 | 2 |
| C9. | Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6) | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 4.67 | 6 |
| C10. | Nghiên cứu khoa học (2) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3.50 | 2 |
| **D** | **CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)** | 0 | 0 | 1 | 9 | 1 | 4.00 | 11 |
| D1. | Thiết lập hệ thống và cải tiến (3) | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4.33 | 3 |
| D2. | Phòng ngừa sự cố và khắc phục (2) | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 3.80 | 5 |
| D3. | Đánh giá, đo lường, cải tiến (3) | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4.00 | 3 |
| **E** | **TIÊU CHÍ CHUYÊN KHOA (4)** | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4.00 | 4 |
| E1. | Tiêu chí sản khoa (3) | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4.33 | 3 |

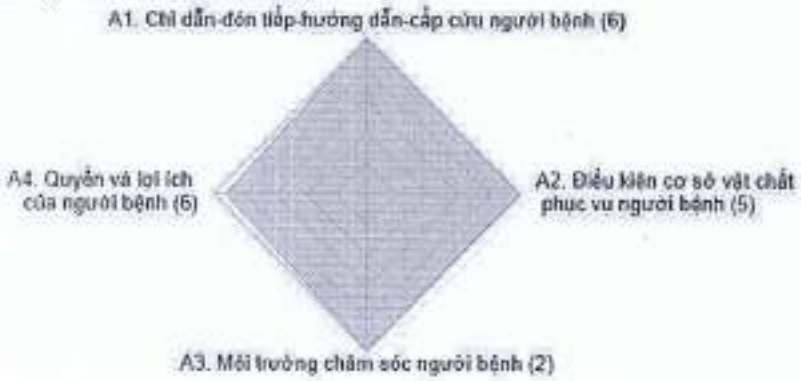
## 3. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

Căn cứ vào hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024, Bệnh viện thành lập Đoàn kiểm tra đánh giá chất lượng năm 2025 và tiến hành tự kiểm tra đánh giá theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

## 4. 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)**



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


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

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

- Cơ sở vật chất xây mới, trang thiết bị hiện đại: Ngay từ giai đoạn đầu thành lập, Bệnh viện luôn được quan tâm và chứ trọng đầu tư xây mới theo tiêu chí chất lượng nhằm phục vụ tốt cho công tác khám bệnh, chữa bệnh cho người dân.

- Đặc biệt, Ban Giám đốc Bệnh viện quan tâm tới việc xây dựng một môi trường y tế xanh, sạch, đẹp, cảnh quan bệnh viện trong lành, thoáng mát, góp phần quan trọng trong việc chăm sóc sức khoẻ cho nhân dân khi đến khám chữa bệnh cũng như nơi làm việc lý tưởng cho các nhân viên y tế. Bên cạnh đó Bệnh viện luôn chú trọng việc phát triển chuyên môn, kỹ thuật qua những buổi tập huấn hàng tuần, và cập nhật kiến thức mới phù hợp với tình hình hiện tại

- Ưu điểm lớn nhất là lòng tin người dân với bệnh viện ngày càng cao, thể hiện qua số lượng bệnh đến khám tại bệnh viện ngày càng tăng.

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

- Trong năm qua Bệnh viện luôn cố gắng không ngừng cải tiến chất lượng ngày càng tốt hơn, luôn quan tâm đến chất lượng chuyên môn, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng người bệnh. Những nhược điểm luôn được Ban Giám đốc bệnh viện quan tâm, chỉ đạo khắc phục ngày và thực hiện nhiều biện pháp kiểm tra, giám sát để phát hiện nhược điểm một cách sớm nhất.

## 7. KẾT QUẢ TỰ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ, NGOẠI TRÚ VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ

- Kết quả khảo sát sự hài lòng chung của người bệnh khi đến khám và điều trị tại bệnh viện đạt tỷ lệ rất hài lòng cao. Tuy nhiên cũng còn phần nhỏ không hài lòng, bệnh viện đã căn cứ và xem xét để hoàn thiện hơn trong việc phục vụ sức khỏe cộng đồng.

- Qua kết quả khảo sát Bệnh viện đã tạo điều kiện môi trường làm việc tốt nhất có thể trong tình hình có nhiều khó khăn, thử thách.

- Bệnh viện đã có những giải pháp khắc phục kịp thời sau khi có kết quả khảo sát như bố trí khoa/phòng hợp lý.

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

- Bên cạnh việc đảm bảo về chuyên môn, Bệnh viện Xuyên Á Tây Ninh luôn quan tâm chú trọng đến vấn đề chất lượng Bệnh viện, chất lượng dịch vụ trong việc phục vụ khám chữa bệnh cho người dân,

- Luôn đặt chất lượng và sự hài lòng của người dân làm động lực để phấn đấu và phát triển Bệnh viện.

- Ngoài ra, Bệnh viện cũng chú trọng hơn trong việc thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật. Các quy chế của ngành - Ngoài ra, Bệnh viện cũng chú trọng hơn trong việc thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật. Các quy chế của ngành

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

- Bệnh viện luôn quan tâm phản hồi của người dân. Công tác tiếp nhận phản hồi chăm sóc khách hàng là một trong những công cụ thực tế quan trọng để cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Bên cạnh phát triển chuyên môn, không ngừng áp dụng kỹ thuật cao trong khám và điều trị. Bệnh viện còn đào tạo, tập huấn để nhân viên y tế hoàn thiện hơn trong giao tiếp, ứng xử, và tư vấn người bệnh.

## 10. CAM KẾT, QUYẾT TÂM CỦA BỆNH VIỆN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

- Công việc cải tiến chất lượng luôn được chú trọng thực hiện liên tục.

- Bệnh viện luôn thực hiện với tâm niệm "Chăm chút từ những việc nhỏ nhất" và tạo sự hài lòng tuyết đối đến quý bà con trong công tác khám chữa bệnh để nâng cao cải tiến chất lượng.

| NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN | TL. GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN |
|---|---|
| Phạm Như Quỳnh | CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ BỆNH VIỆN XUYÊN Á - CHI NHÁNH ĐỨC HÒA (MSCN: 0310092314-003-C.T.C.P) TỈNH TÂY NINH<br>ThS. BSCKII. Huỳnh Công Thành |