SỞ Y TẾ ĐĂK LĂK
TRUNG TÂM Y TẾ CƯ M'GAR

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

Số:0268 /BC - TTYT

Quảng phú, ngày 10 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO
Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện quý II năm 2026

Tên bệnh viện: TRUNG TÂM Y TẾ CƯ M'GAR

Địa chỉ: Số 78 Cách mạng tháng tám, Thôn Phú thịnh, Xã Quảng phú, Tỉnh Đăk Lăk

Số giấy phép hoạt động: 00792/ĐL-GPHĐ Ngày cấp: 25/7/2025

Cơ sở chủ quản: Sở Y tế Đăk Lăk

Hạng Bệnh viện: Hạng III

Loại Bệnh viện: Trung tâm Y tế 2 chức năng

Thời gian kiểm tra: từ ngày 06/7/2026 đến 10/07/2026.

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: **273** (có hệ số: 291)

4. Điểm trung bình chung của các tiêu chí: **3.42 ĐIỂM**

(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 cộng**
5. Số lượng tiêu chí đạt:	3	6	28	37	5	79 (TC)
6. Tỷ lệ các mức đạt được (%):	3.80	7.59	35.44	46.84	6.33	100 (%)

Ngày 10 tháng 7 năm 2026

NGƯỜI ĐIỀN THÔNG TIN

Hồ Thị Hoa

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH ĐẮK LẮK
TRUNG TÂM Y TẾ CƯ M'GAR

Phan Ngọc Lương

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	4
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	3
3	A1.3	Cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	3
4	A1.4	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	4
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	3
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	3
	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	4
8	A2.2	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	4
9	A2.3	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	4
10	A2.4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	3
11	A2.5	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	3
	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	4
	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	4
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 phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	4
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	3
21	B1.2	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng nhân lực bệnh viện	2
22	B1.3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện	4
	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	4
24	B2.2	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	4
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	4
27	B3.2	Bảo đảm điều kiện làm việc và vệ sinh lao động cho nhân viên y tế	4
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	4
	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	3
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	3
33	B4.4	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	3
	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	2
35	C1.2	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	3
	CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)		
36	C2.1	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	4
37	C2.2	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học	4
	CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)		
38	C3.1	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	3

STT	PHẦN, CHƯƠNG, MÃ SỐ, TÊN TIÊU CHÍ VÀ SỐ LƯỢNG		Điểm
39	C3.2	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	3
	CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6)		
40	C4.1	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	3
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	3
44	C4.5	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	0
45	C4.6	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	0
	CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5)		
46	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	0
47	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	1
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.	3
	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	4
52	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4
53	C6.3	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	3
	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	2
55	C7.2	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	2
56	C7.3	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	3
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	2
	CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)		
59	C8.1	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm theo phân tuyến kỹ thuật	4
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	3
62	C9.2	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động dược	1
63	C9.3	Cung ứng thuốc và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	3
64	C9.4	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	3
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	4
66	C9.6	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	3
	CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)		
67	C10.1	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	1
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	3
	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	2
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	3
	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	3
	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	TC áp dụng
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5		
A	**HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)**	**0**	**0**	**6**	**10**	**2**	**3.78**	**18**
A1.	Chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn NB (6)	0	0	4	2	0	3.33	6
A2.	Điều kiện cơ sở vật chất (5)	0	0	2	3	0	3.60	5
A3.	Điều kiện chăm sóc người bệnh (2)	0	0	0	1	1	4.50	2
A4.	Quyền và lợi ích của người bệnh (6)	0	0	0	4	1	4.20	5
B	**PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC (14)**	**0**	**2**	**5**	**6**	**2**	**3.785**	**15**
B1.	Số lượng và cơ cấu nhân lực (3)	0	1	1	1	0	3.00	3
B2.	Chất lượng nguồn nhân lực (3)	0	0	0	3	0	4.00	3
B3.	Chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc (4)	0	0	1	2	1	3.75	4
B4.	Lãnh đạo bệnh viện (4)	0	0	3	0	1	4.00	4
C	**HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (32)**	**3**	**3**	**15**	**11**	**0**	**3.063**	**32**
C1.	An ninh, trật tự và an toàn cháy nổ (2)	0	1	1	0	0	2.50	2

C2.	Quản lý hồ sơ bệnh án (2)	0	0	0	2	0	4.00	2
C3.	Công nghệ thông tin y tế (2)	0	0	2	0	0	3.00	2
C4.	Kiểm soát nhiễm khuẩn (4)	0	0	2	2	0	3.5	4
C5.	Chất lượng lâm sàng (4)	1	0	1	2	0	3.00	4
C6.	Hoạt động điều dưỡng &chăm sóc (3)	0	0	1	2	0	3.67	3
C7.	Dinh dưỡng và tiết chế (5)	0	2	2	1	0	2.8	5
C8.	Chất lượng xét nghiệm (2)	0	0	1	1	0	3.50	2
C9.	Quản lý cung ứng và sử dụng thuốc (6)	1	0	4	1	0	2.83	6
C10	Nghiên cứu khoa học (2)	1	0	1	0	0	2.00	2
D	**CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (11)**	**0**	**1**	**3**	**7**	**0**	**3.55**	**11**
D1.	Thiết lập hệ thống và cải tiến (3)	0	1	1	1	0	3.00	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	1	2	0	3.67	3
E	**TIÊU CHÍ CHUYÊN KHOA (4)**	**0**	**0**	**1**	**2**	**1**	**4.25**	**4**
E1.	Tiêu chí sản khoa (3)	0	0	0	2	1	4.33	3
E2.	Tiêu chí nhi khoa (1)	0	0	1	0	0	3.00	1
	SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT CÁC MỨC & TỔNG SỐ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:	**3**	**6**	**28**	**37**	**5**	**291**	
	TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%) & ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG	**3.80**	**7.59**	**35.44**	**46.84**	**6.33**	**100 %**	

3. TÓM TẮT CÔNG VIỆC TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

3.1. Nội dung kiểm tra:

Trung tâm Y tế Cư M'gar thực hiện theo kế hoạch số 0127/KH-TTYT Ngày 02 tháng 7 năm 2026 của Trung tâm Y tế Cư M'gar về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện, khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế quý II năm 2026.

- Thời gian kiểm tra: 06/7/2026 đến 10/7/2026.

- Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện quý II năm 2026 được thành lập theo Quyết định số 0227/QĐ-TTYT Ngày 02 tháng 7 năm 2026 của trung tâm Y tế Cư M'gar.

- Phân công các nhóm tự kiểm tra, đánh giá, thu thập bằng chứng thực hiện các tiểu mục 79/83 tiêu chí theo quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam và kết quả đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện theo thông tư 35/2024/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2024.

Trong đó có 04 tiểu mục không thực hiện đánh giá đó là: tiêu chí **C5.1** (quy định phân tuyến đã được thay thế bằng quy định xếp cấp chuyên môn kỹ thuật), tiêu chí **C4.5; C4.6,** tiêu chí **A4.4** (đơn vị không thực hiện xã hội hóa).

- Phần khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú thực hiện theo mẫu của quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.

- Khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế, bà mẹ sinh con tại bệnh viện: áp dụng theo các mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng (ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

- Các nhóm tự tổ chức kiểm tra thực tế tại các Phòng ban, khoa lâm sàng, cận lâm sàng, phỏng vấn người bệnh và nhân viên y tế các nội dung cải tiến chất lượng bệnh viện đã triển khai.

- Kiểm tra các hồ sơ, sổ sách và văn bản, văn bằng chứng chỉ ban hành có đầy đủ cơ sở pháp lý.

- Hội đồng họp lấy ý kiến đánh giá đề xuất của từng nhóm, kiểm tra tài liệu chứng minh có triển khai thực hiện các quy chế, quy định và các văn bản về chất lượng do Hội đồng quản lý chất lượng ban hành.

3.2. Kết quả tự kiểm tra, đánh giá:

- Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 79/83 tiêu chí
- Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 95%
- Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 273 (có hệ số: 291)
- Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 3.42 điểm

+ Mức 1: Có 03 tiêu chí (3.8 %)

+ Mức 2: Có 06 tiêu chí (chiếm 7.59 %)

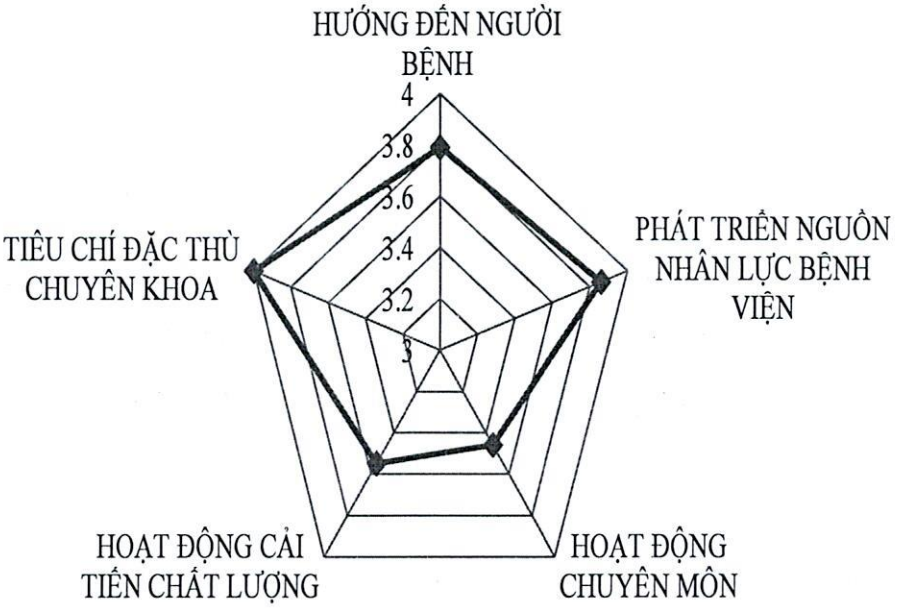
+ Mức 3: Có 28 tiêu chí (chiếm 35.44 %)

+ Mức 4: Có 37 tiêu chí (chiếm 46.84 %)

+ Mức 5: Có 5 tiêu chí (chiếm 6.33 %).

4. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

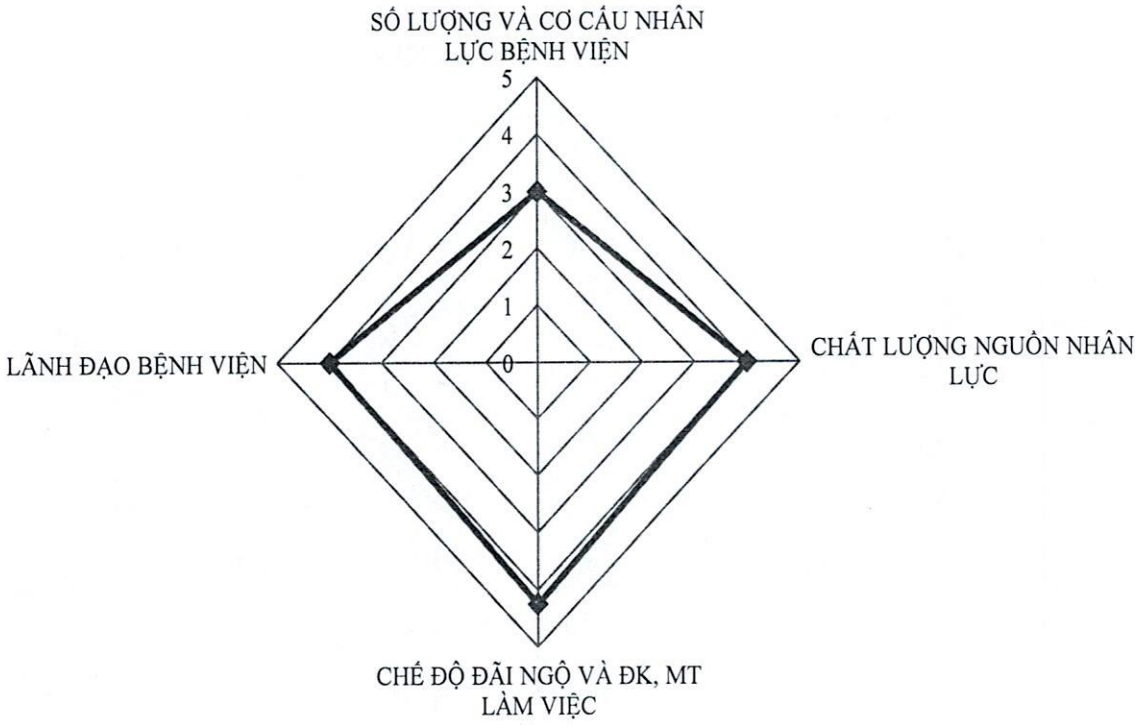
4.1. Biểu đồ chung cho 5 phần (từ phần A đến phần E)



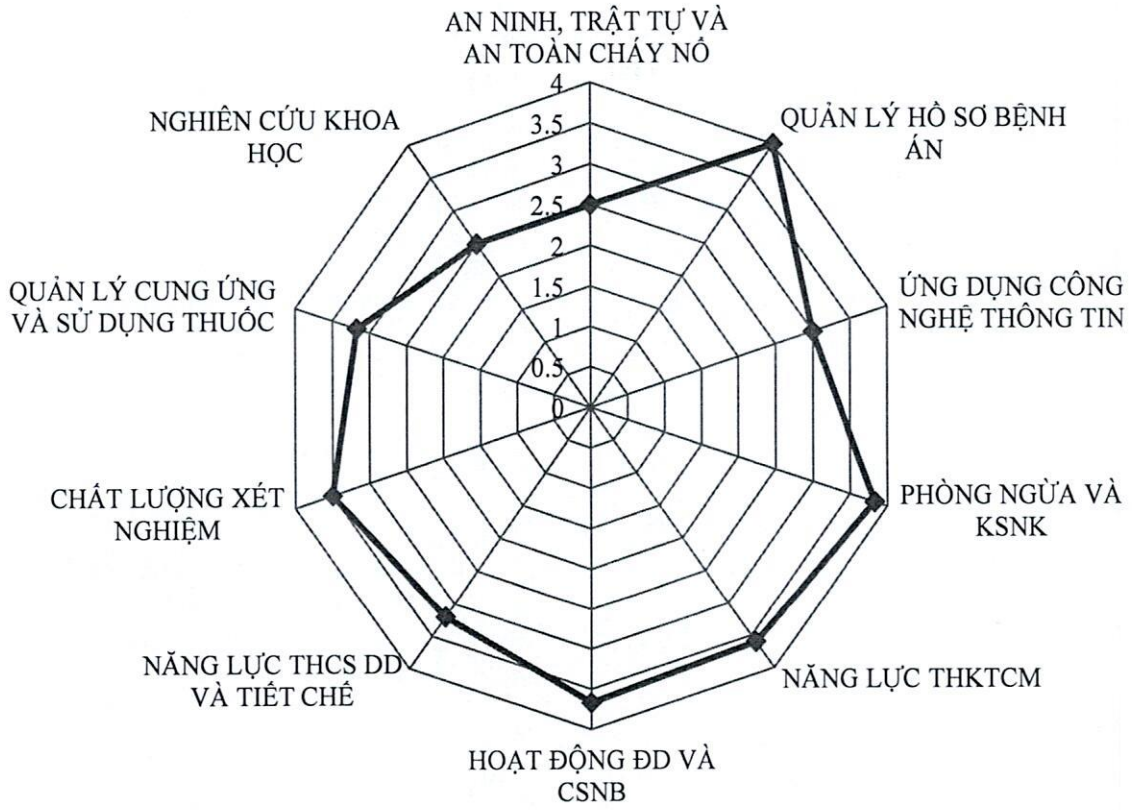
4.2. Biểu đồ riêng cho phần A (từ A1 đến A4)



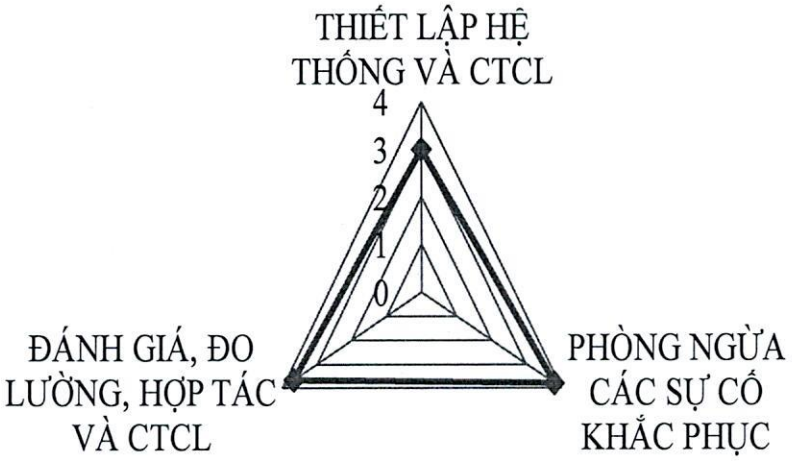
4.3. Biểu đồ riêng cho phần B (từ B1 đến B4)



4.4. Biểu đồ riêng cho phần C (từ C1 đến C10)



4.5. Biểu đồ riêng cho phần D (từ D1 đến D3)



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

- Đã và đang từng bước thực hiện các bước để đưa đơn nguyên thận nhân tạo vào hoạt động (đơn vị đã được cung ứng 05 máy chạy thận nhân tạo), đầu tư trang thiết bị khá hiện đại như: Máy mổ nội soi, máy xét nghiệm tự động 33 thông số (MEK-9100 Ninhon Kohden xuất xứ Nhật), máy xét nghiệm sinh hóa tự động AU - 480 Backmancoulte, máy Xquang Dexcovin, hệ thống ôxy trung tâm, hệ thống khí nén, máy nội soi tiêu hóa… góp phần nâng cao chất lượng chuyên môn.

- Công tác 5S tại các khoa, phòng được triển khai thực hiện tương đối tốt.

- Chất lượng chuyên môn ngày càng được nâng cao:

+ Các kỹ thuật cao của tuyến 1 và 2 được Sở Y tế phê duyệt đã trở thành hoạt động thường quy của Trung tâm, người dân được hưởng một số kỹ thuật cao tại Trung tâm Y tế.

+ Trung tâm y tế Cư M'gar duy trì đề án nuôi con bằng sữa mẹ đạt kết quả xuất sắc, triển khai phòng sinh thân thiện và đang đưa vào hoạt động.

+ Các Khoa, phòng đang áp dụng quy trình kỷ thuật, phác đồ điều trị và kiểm tra, giám sát công việc bằng bảng kiểm giám sát thực hiện phác đồ, quy trình.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác đảm bảo an toàn người bệnh và dinh dưỡng tiết chế trong điều trị, quy chế hội chẩn dinh dưỡng đối với những bệnh nhân suy dinh dưỡng nặng để đánh giá và can thiệp dinh dưỡng kịp thời.

- Triển khai và kiện toàn hệ thống báo cáo sự cố y khoa giúp cho hoạt động chuyên môn đạt hiệu quả hơn.

- Tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh hàng quý và nhân viên y tế 06 tháng/lần để lấy ý kiến đóng góp xây dựng Trung tâm y tế ngày càng hoàn thiện hơn.

- Cải tạo môi trường làm việc tốt cho nhân viên y tế, Bệnh viện đảm bảo "Xanh - Sạch - Đẹp".

- Cập nhật tình hình áp dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB thực hiện tương đối tốt. Đặc biệt đã triển khai bệnh án điện tử và đang từng bước hoàn thiện.

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

- Các thành viên của Hội đồng quản lý chất lượng, Mạng lưới quản lý chất lượng chưa được đào tạo về quản lý chất lượng bệnh viện.

- Một số cơ sở vật chất xây dựng đã lâu không còn phù hợp với mô hình hoạt động hiện tại như: Khoa Khám bệnh – RHM - Mắt - TMH.

- Tại một số khoa giao nhau chưa có mái che nắng, mưa.

- Công tác dược lâm sàng chưa triển khai đồng bộ tại các khoa lâm sàng.

- chưa đủ cơ sở vật chất và máy móc để phục vụ cho công tác bệnh án điện tử thay thế bệnh án giấy.

- Công tác dinh dưỡng còn chưa phát huy tốt, đã có bác sĩ định hướng chuyên khoa dinh dưỡng nhưng chỉ dừng lại ở mức chỉ định dinh dưỡng, chưa đủ nhân lực và kinh phí để hoàn thiện được nhu cầu chế độ ăn bệnh lý bằng cách cung cấp suất ăn theo từng bệnh.

- Chưa triển khai được dịch vụ đăng ký lịch khám trên trang Wed của Trung tâm Y tế.

- Công tác kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện còn chưa đáp ứng được nhu cầu cần thiết của các khoa lâm sàng.

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

7.1. Kết quả tự khảo sát hài lòng người bệnh nội trú:

- Số lượng khảo sát: 30 phiếu (Mẫu số 1- BYT)

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh điều trị nội trú

- **Thời gian khảo sát:** 06/7/2026 đến 10/7/2026.

TT	LOẠI THỐNG KÊ	KẾT QUẢ KHẢO SÁT
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.572626
2	Tỷ lệ hài lòng chung	91.45 %

TT	LOẠI THỐNG KÊ	KẾT QUẢ KHẢO SÁT
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.483221
		B: 4.585714
		C: 4.535385
		D: 4.661905
		E: 4.594444
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97.066667 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100 %

7.2. Kết quả tự khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú:

- Số lượng khảo sát: 30 phiếu (Mẫu số 2- BYT)
- Đối tượng khảo sát: Người bệnh điều trị ngoại trú
- Thời gian khảo sát: 06/7/2026 đến 10/7/2026.

TT	LOẠI THỐNG KÊ	KẾT QUẢ KHẢO SÁT
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.570968
2	Tỷ lệ hài lòng chung	91.42%
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.693333
		B: 4.440000
		C: 4.679167
		D: 4.608333
		E: 4.491667
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	95.000000%
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100 %

7.3. Kết quả tự khảo sát hài lòng nhân viên y tế:

- Số lượng khảo sát: 30 phiếu (Mẫu số 4 - BYT)
- Đối tượng khảo sát: Nhân viên của trung tâm y tế Cư Mgar.
- Thời gian khảo sát: 06/7/2026 đến 10/7/2026.

TT	LOẠI THỐNG KÊ	KHẢO SÁT Ý KIẾN NHÂN VIÊN Y TẾ
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.513636
2	Tỷ lệ hài lòng chung	90.27 %
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.400000
		B: 4.581481
		C: 4.475000
		D: 4.542857
		E: 4.609524
4	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	100 %
5	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	100 %

7.4. Kết quả tự khảo sát hài lòng của bà mẹ sinh con tại bệnh viện:

- Số lượng khảo sát: 30 phiếu (Mẫu số 5 - BYT)
- Đối tượng khảo sát: bà mẹ sinh con tại Trung tâm Y tế Cư M'gar.
- Thời gian khảo sát: 06/7/2026 đến 10/7/2026.

TT	LOẠI THỐNG KÊ	KẾT QUẢ KHẢO SÁT
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.918715
2	Tỷ lệ hài lòng chung	98.37%
3	Điểm TB theo từng phần	A: 5.0
		B: 5.0
		C: 5.0

TT	LOẠI THỐNG KÊ	KẾT QUẢ KHẢO SÁT
		D: 4.688406
		E: 5.0
		G: 5.0
		H: 5.0
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	96 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100 %

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

- Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết ngay trong thời gian tới:

+ Phát triển nguồn nhân lực có chiến lược bền vững để phát triển chuyên môn. Đảm bảo đủ nhân theo vị trí việc làm, nhằm nâng cao chất lượng khám chưa bệnh.

+ Cải tiến công nghệ thông tin: Nâng cấp, cập nhật, đào tạo thường xuyên, từng bước hoàn thiện bệnh án điện tử để thay thế bệnh án giấy.

+ Tăng cường công tác sữa chưa các hạng mục đã xuống cấp, đặc biệt phòng bệnh của khoa Nội – Nhiễm – TV & ĐTNC, một số giường bệnh đã hư hỏng, máy giặt, lò đốt rắc… đảm bảo an toàn cho người bệnh trong quá trình khám và điều trị.

+ Các khoa rà soát lại tủ đầu giường và tủ đựng tư trang cho người bệnh đề nghị sữa chữa và dự trù mua sắm.

+ Tổ chức mua sắm máy sưởi ấm cho khoa Cấp cứu – Hồi sức tích cực & chống độc, Khoa Chăm sóc sức khoẻ sinh sản và phụ sản.

+ Bộ phận dinh dưỡng phối hợp với các khoa lâm sàng về hội chẩn dinh dưỡng đối với những bệnh nhân có nguy cơ suy dinh dưỡng nặng nhằm tìm ra giải pháp. Đặc biệt tăng cường công tác tuyên truyền hướng dẫn chế độ ăn cho người bệnh, để đảm bảo chế độ dinh dưỡng phù hợp đối với bệnh lý.

+ Triển khai công văn hướng dẫn áp dụng mã ICD 10 đến tất cả các khoa, phòng.

+ Hoàn thiện hệ thống chạy thận nhân tạo để sớm đưa vào hoạt động.

- Các vấn đề khác ưu tiên giải quyết trong thời gian tới đầu tư cả về chuyên môn, cơ sở vật chất và đào tạo cán bộ cho công tác dinh dưỡng tiết chế, công tác dược lâm sàng.

- Tăng cường công tác kiểm tra giám sát và sinh hoạt chuyên môn định kỳ theo lịch đăng ký đầu năm.

- Nâng cao trình độ chuyên môn và tay nghề đáp ứng công tác khám chữa bệnh trong toàn Trung tâm.

- Sữa chữa lại các phòng bệnh đang bị thấm nước bong tróc sơn sửa tại các khoa phòng.

- Mua sắm trang bị các thiết bị cần dùng đảm bảo an toàn trong điều trị bệnh.

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

- Tiếp tục rà soát, khắc phục các nội dung chưa đạt được trong tiêu chí sau kiểm tra quý I năm 2026.

- Tăng cường công tác dược lâm sàng, triển khai sâu rộng đến các khoa.

- Cải tiến công nghệ thông tin: Nâng cấp, cập nhật, đào tạo thường xuyên, triển khai hoàn thiện bệnh án điện tử để đưa vào thay thế bệnh án giấy.

- Tăng cường công tác sinh hoạt chuyên đề định kì nhằm nâng cao kiến thức chuyên môn cho bác sĩ.

- Phòng KHNV triển khai tới các khoa thực hiện biểu mẫu tóm tắt hồ sơ bệnh án cho người bệnh nằm điều trị nội trú.

- Phòng KHNV phối hợp với khoa Cấp cứu – hồi sức tích cực & chống độc tiến hành phân tích báo cáo công tác cấp cứu người bệnh tại khoa cấp cứu.

- Sữa chữa các ổ khóa tủ đựng đồ bệnh nhân và mua thêm ở các khoa lâm sàng.

- Đầu tư cho đào tạo nguồn nhân lực, phát triển chuyên môn, xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên về công tác bổ nhiệm cán bộ quản lý.

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

- Tất cả các tập thể, cá nhân Trung tâm y tế Cư M'gar cam kết phấn đấu hoàn thành mục tiêu cải tiến chất lượng bệnh viện theo kế hoạch đề ra./.

Ngày 10 tháng 7 năm 2026

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

SỞ Y TẾ TỈNH ĐẮK LẮK
TRUNG TÂM Y TẾ CƯ M'GAR

Phan Ngọc Lương