

Quảng Ninh, ngày 17 tháng 02 năm 2025

Kính gửi: Các khoa, phòng thuộc bệnh viện

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ Tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0); Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định số 3024/QĐ-UBND ngày 06/9/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Đa khoa tỉnh trực thuộc Sở Y tế Quảng Ninh;

Thực hiện Kế hoạch số 370/KH-BVT ngày 07/02/2024 của Bệnh viện về việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh năm 2024; Kế hoạch số 50/KH-BVT ngày 07/01/2024 về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024 theo Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0);

Nay Bệnh viện công bố kết quả tự kiểm tra, đánh giá năm 2024 đến các khoa/phòng với nội dung cụ thể như sau:

1. Kết quả khảo sát hài lòng NB ngoại trú, nội trú; Đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024 (*Phụ lục I, Phụ lục II*) được công khai dưới 03 hình thức sau:

- Đăng trên trang Website của bệnh viện: <http://benhviendktinhquangninh.vn/>
- Gửi chính quyền điện tử đến lãnh đạo các khoa/phòng.
- Dán tại góc truyền thông của bệnh viện.

2. Các Trưởng/phó khoa, phòng chịu trách nhiệm phổ biến kết quả khảo sát HLNБ ngoại trú, nội trú và đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024 cho NVYT thuộc khoa, phòng mình quản lý.

3. Tất cả NVYT có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn NB, NNNB có nhu cầu cập nhật kết quả khảo sát HLNБ ngoại trú, nội trú và kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024 tại trang Website của bệnh viện: <http://benhviendktinhquangninh.vn/>; Góc truyền thông của bệnh viện.

Nơi nhận: 

- Như trên;
- Lưu: VT, QLCLBV.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bá Việt

SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

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



CÔNG BỐ KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2023

(Kèm theo Công văn số 401/BVT-QLCLBV ngày 17/02/2025 của
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh)

I. THÔNG TIN HÀNH CHÍNH BỆNH VIỆN

- Tên bệnh viện: Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh
- Địa chỉ: Phố Tuệ Tĩnh, P. Bạch Đằng, TP. Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh
- Tuyến: Tỉnh
- Hạng: I
- Họ và tên Giám đốc bệnh viện: Nguyễn Bá Việt

II. TÓM TẮT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

1. Kết quả đánh giá chung:

1. TỔNG SỐ CÁC TIÊU CHÍ ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐÁNH GIÁ:	80/80 TIÊU CHÍ
2. TỶ LỆ TIÊU CHÍ ÁP DỤNG SO VỚI 80 TIÊU CHÍ:	100%
3. TỔNG SỐ ĐIỂM CỦA CÁC TIÊU CHÍ ÁP DỤNG:	357 (Có hệ số: 384)
4. ĐIỂM TRUNG BÌNH CHUNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ:	4,47

(Tiêu chí C3 và C5 có hệ số 2)

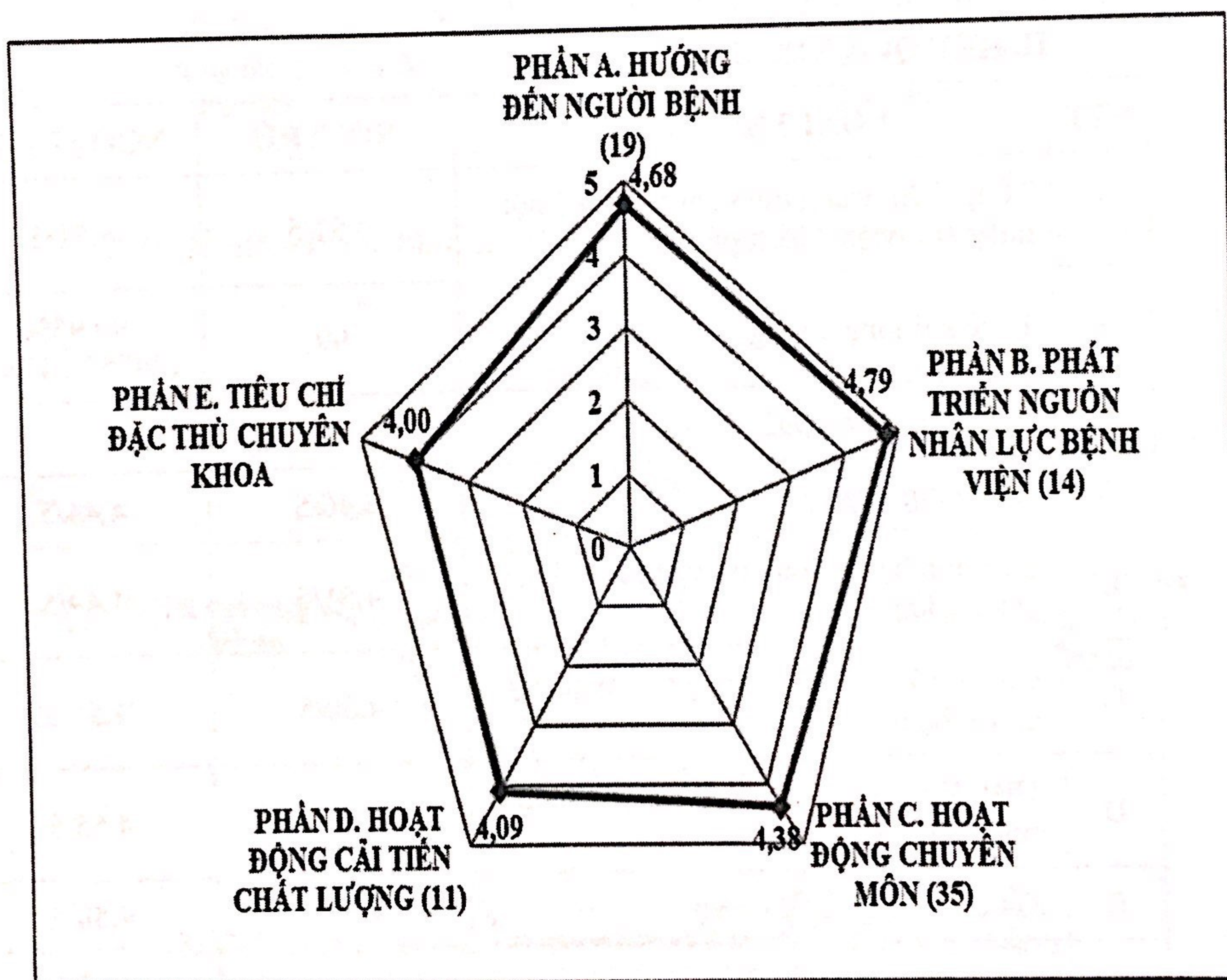
KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO MỨC:	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
5. SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	0	0	2	39	39	80
6. TỶ LỆ CÁC MỨC ĐẠT ĐƯỢC (%):	0	0	2,5	48,75	48,75	80

2. Kết quả đánh giá theo 5 nội dung của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

Stt	PHẦN	Số lượng tiêu chí đạt các mức					Điểm trung bình	Số tiêu chí áp dụng
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5		
A	HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI BỆNH (19)	0	0	0	6	13	4,68	19
B	NGUỒN NHÂN LỰC (14)	0	0	0	3	11	4,79	14
C	HOẠT ĐỘNG CHUYÊN MÔN (35)	0	0	1	18	13	4,38	32
D	HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN (11)	0	0	1	8	2	4,00	11
E	TIÊU CHÍ CHUYÊN KHOA (4)	0	0	0	4	0	4,00	4

III. BIỂU ĐỒ CÁC KHÍA CẠNH CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN

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



SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

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



**CÔNG BỐ KẾT QUẢ
KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NĂM 2024**

(Kèm theo Công văn số 401/BVT-QLCLBV ngày 17/02/2025 của
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh)

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT

- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu số 01 và số 02 (Ban hành theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 8/1/2024 của 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).

- Thời gian khảo sát: Từ 01/01/2024 đến 31/12/2024

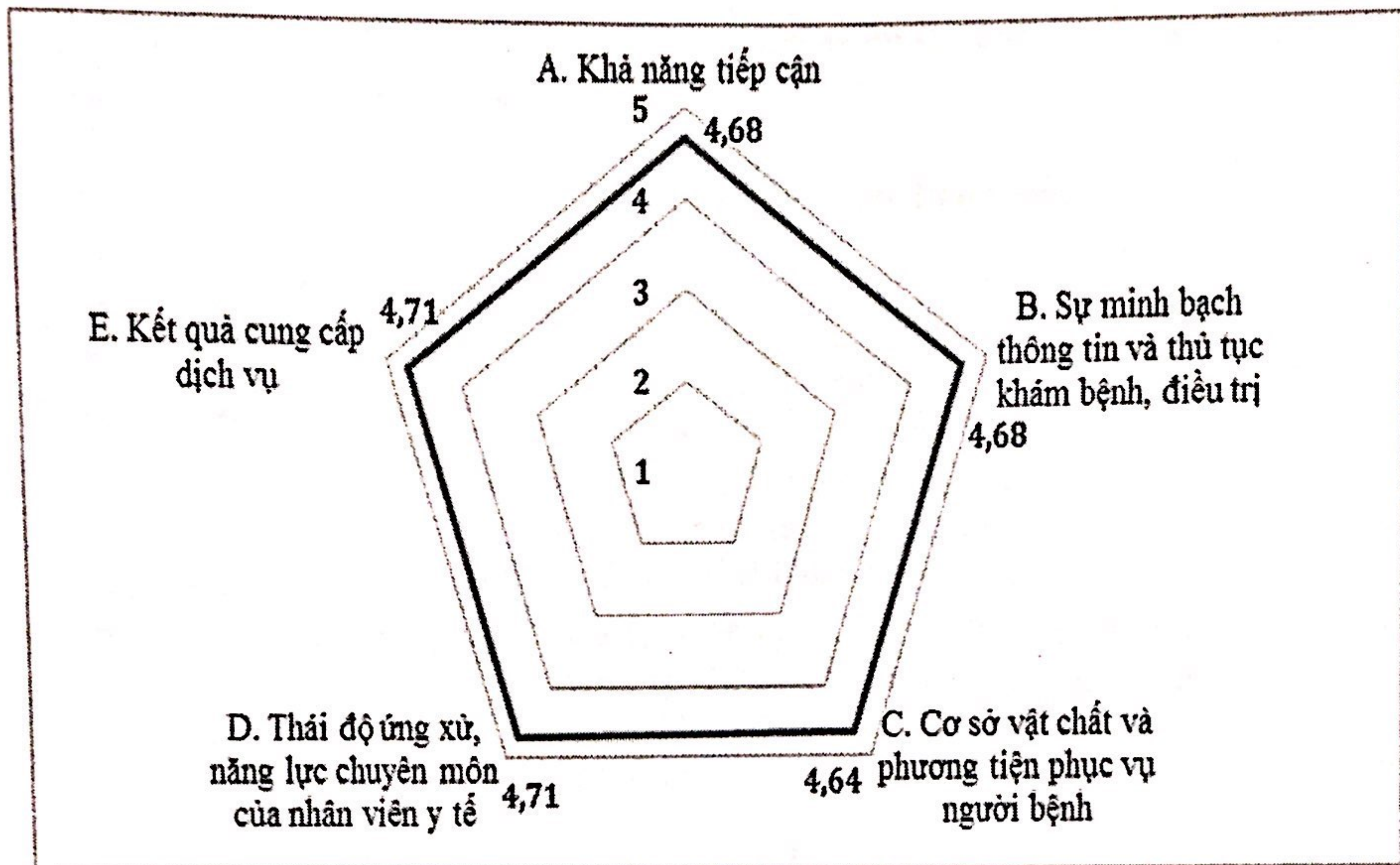
- Tổng số phiếu đã khảo sát: 1589 phiếu (788 phiếu khảo sát người bệnh nội trú; 801 phiếu khảo sát người bệnh ngoại trú).

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

STT	LOẠI THỐNG KÊ	NỘI TRÚ	NGOẠI TRÚ
1	Tổng điểm trung bình chung cho 5 nội dung (từ phần A đến phần E)	4.51/5	4.51/5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99	99.95% (24751/24763)
3	Điểm theo từng phần		
A	Khả năng tiếp cận	4,46/5	4,44/5
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,51/5	4,49/5
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,50/5	4,51/5
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,53/5	4,55/5
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,55/5	4,56/5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94.31 (74320/788)	94.36 (75587/801)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99.36% (783/788)	99.0% (793/801)

III. BIỂU ĐỒ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Biểu đồ điểm trung bình các tiêu chí đánh giá của người bệnh nội trú



Biểu đồ điểm trung bình các tiêu chí đánh giá của người bệnh ngoại trú

