



BẢN TIN: TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG CHẤT LƯỢNG NĂM 2022

Bệnh viện Tim Tâm Đức—Phòng Quản lý chất lượng

I. Mục tiêu cải tiến chất lượng

♦ Bệnh viện

100% (5/5) mục tiêu cải tiến chất lượng của bệnh viện đạt yêu cầu so với kế hoạch đề ra.

♦ Khoa phòng

- **100%** (27/27) khoa phòng có kế hoạch cải tiến.
- Trong đó có **92.6%** (25/27) kế hoạch cải tiến đạt mục tiêu đề ra, bên cạnh đó có một số mục tiêu chưa đạt, cụ thể:
 1. Tỷ lệ các tờ điều trị đúng quy chế chuyên môn (Nội 3)
 2. Đảm bảo chất lượng giặt ủi đồ vải (Dịch vụ phòng)

II. Khảo sát hài lòng

1. Hài lòng nội trú đạt **4.62** điểm/ 5 điểm, đạt mục tiêu đề ra.
2. Hài lòng ngoại trú đạt **4.53** điểm/ 5 điểm, đạt mục tiêu đề ra.

III. Sự cố y khoa: Tổng số sự cố được báo cáo là **34** ca, trong đó sự cố y khoa chiếm 47% (16/34) và ngoài chuyên môn y khoa chiếm 53% (18/34). Tất cả sự cố ghi nhận đều được tìm hiểu nguyên nhân, đưa ra giải pháp khắc phục cụ thể ở từng vấn đề và rút kinh nghiệm toàn viện.

IV. Tiếp thu ý kiến qua các kênh: Tổng số góp ý ghi nhận được là **26** ca, trong đó khả năng cung cấp dịch vụ chiếm 61% (16/26); thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn chiếm 27% (7/26); cơ sở vật chất chiếm 8% (2/26); sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị chiếm 4% (1/26).

V. Kết quả tự kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2022: Đạt **4.35** điểm