



# BẢN TIN: TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG CHẤT LƯỢNG NĂM 2023

*Bệnh viện Tim Tâm Đức - Phòng Quản lý chất lượng*

## **I. Mục tiêu cải tiến chất lượng**

### **◆ Bệnh viện**

Hoàn thành mục tiêu chất lượng:

- Giải pháp tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh  $\geq 96\%$
- Điểm chất lượng bệnh viện nội kiểm đạt 4,34 điểm.

### **◆ Khoa phòng**

Năm 2023, tổng số khoa phòng tham gia thực hiện cải tiến là 24/26 (92%) với:

- Tổng 23 đề án cải tiến - 25 mục tiêu cải tiến.
- 20/23 đề án (87%) đã hoàn thành đạt mục tiêu đề ra.
- 3/23 đề án (13%) tiếp tục thực hiện trong năm 2024.

## **II. Khảo sát hài lòng**

1. Hài lòng nội trú đạt **4,72** điểm/ 5 điểm, đạt mục tiêu đề ra.
2. Hài lòng ngoại trú đạt **4,57** điểm/ 5 điểm, đạt mục tiêu đề ra.

**III. Tiếp thu ý kiến qua các kênh:** Tổng số góp ý ghi nhận được là **55** ca, trong đó Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm 55% (30/55); Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh chiếm 20% (11/55); Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn chiếm 16% (9/55).

**IV. Kết quả tự kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2023:** Đạt **4,38** điểm