



BẢN TIN: TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG CHẤT LƯỢNG NĂM 2024

Bệnh viện Tim Tâm Đức - Phòng Quản lý chất lượng

I. Mục tiêu cải tiến chất lượng

♦ Cấp Bệnh viện

Hoàn thành mục tiêu chất lượng:

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh đạt >97%.
- Điểm chất lượng bệnh viện tự đánh giá đạt 4,37 điểm.
- Tỷ lệ toa thuốc sử dụng kháng sinh phù hợp chẩn đoán đạt 98%.
- Tỷ lệ toa thuốc ngoại trú phù hợp chẩn đoán đạt 97%.

♦ Cấp Khoa phòng

Năm 2024, tổng số khoa phòng tham gia thực hiện cải tiến là 24/26 (92%) với:

- Tổng 25 đề án cải tiến - 33 mục tiêu cải tiến.
- 24/25 đề án (96%) đã hoàn thành đạt mục tiêu đề ra.

II. Khảo sát hài lòng

1. Hài lòng nội trú đạt **4,67** điểm/ 5 điểm, đạt mục tiêu đề ra.
2. Hài lòng ngoại trú đạt **4,56** điểm/ 5 điểm, đạt mục tiêu đề ra.

III. Tiếp thu ý kiến qua các kênh: Tổng số góp ý ghi nhận được là **49** ca, trong đó Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm 59% (29/49); Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn chiếm 16% (8/49); Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh chiếm 12% (6/49).

IV. Kết quả tự kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2024:
Đạt **4,37** điểm