



BẢN TIN: TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG CHẤT LƯỢNG NĂM 2025

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 **>98%**.
- Điểm chất lượng bệnh viện tự đánh giá đạt **4,41** điểm.
- Tỷ lệ toa thuốc sử dụng kháng sinh phù hợp chẩn đoán đạt **96,5%**.
- Tỷ lệ toa thuốc ngoại trú phù hợp chẩn đoán đạt **86,6%**.

♦ Cấp Khoa phòng

Năm 2025, tổng số khoa phòng tham gia thực hiện cải tiến là 25/27 (93%) với:

- Tổng 22 đề án cải tiến - 27 mục tiêu cải tiến.
- 20/22 đề án (90,9%) đã hoàn thành đạt mục tiêu đề ra.

II. Khảo sát hài lòng

1. Hài lòng nội trú đạt **4,71** điểm/ 5 điểm, đạt mục tiêu đề ra.
2. Hài lòng ngoại trú đạt **4,54** điểm/ 5 điểm, đạt mục tiêu đề ra.

III. Tiếp thu ý kiến qua các kênh: Tổng số góp ý ghi nhận được là **63** ca, trong đó Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm 54% (34/63); Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh chiếm 17,5% (11/63); Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn chiếm 15,9% (10/63) và kết quả cung cấp dịch vụ chiếm gần 10% (6/63).

IV. Kết quả tự kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2025: Đạt **4,41** điểm