

KẾ HOẠCH
Về việc cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2025

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09 tháng 01 năm 2023;
Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện;
Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;
Căn cứ Báo cáo số 358 /BC-BV ngày 25 tháng 01 năm 2025 của Bệnh viện thành phố Thủ Đức Báo cáo cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2024;
Căn cứ tình hình thực tế tại bệnh viện.
Bệnh viện thành phố Thủ Đức xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2025 như sau:

1. TỔNG KẾT HOẠT ĐỘNG NĂM 2024

Theo kết quả tự đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2024, bệnh viện đạt kết quả như sau:

Tổng số các tiêu chí được áp dụng đánh giá: 82/83 tiêu chí

Tỷ lệ tiêu chí áp dụng so với 83 tiêu chí: 99%

Tổng số điểm của các tiêu chí áp dụng: 340 (có hệ số: 376)

Điểm trung bình chung của các tiêu chí: 4.28

KẾT QUẢ CHUNG CHIA THEO	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng số tiêu chí
SỐ LƯỢNG TIÊU CHÍ ĐẠT:	1	0	8	35	35	82
% TIÊU CHÍ ĐẠT:	1.22	0.00	9.76	42.68	42.68	82

2. MỤC TIÊU – CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG – ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN – PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1. Mục tiêu

2.1.1. Mục tiêu chung:

Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, tăng sự hài lòng của người bệnh với phương châm “Lấy người bệnh làm trung tâm, an toàn người bệnh là trên hết”.

Cải thiện môi trường làm việc của nhân viên y tế, thực hiện các giải pháp hướng về nhân viên.

2.1.2. Mục tiêu cụ thể:

❖ Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện: Điểm đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2025 tăng ít nhất 0.02 điểm so với kết quả đánh giá của Sở Y tế năm 2024.

❖ Đề án cải tiến chất lượng: Ít nhất 70% phòng/khoa xây dựng đề án cải tiến chất lượng đến ngày 31/12/2025 (Danh sách đính kèm phụ lục).

2.2. Chỉ số chất lượng bệnh viện: gồm 10 chỉ số với các mục tiêu sau:

❖ Khía cạnh an toàn:

- Tỷ lệ nhân viên y tế tuân thủ vệ sinh tay: $\geq 85\%$.
- Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật tiêm an toàn: $\geq 90\%$.
- Tỷ lệ tuân thủ nhận diện đúng người bệnh: $\geq 85\%$.
- Tỷ lệ tuân thủ Quy trình thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật: $\geq 95\%$.
- Tỷ lệ nhiễm khuẩn bệnh viện hiện mắc: $\leq 1.3\%$

❖ Khía cạnh hiệu suất:

- Công suất sử dụng giường bệnh: $\geq 90\%$.
- Thời gian chờ khám bệnh trung bình của người bệnh: ≤ 43 phút.

❖ Khía cạnh hướng đến người bệnh:

- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh: $\geq 90\%$.
- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh: $\geq 90\%$.

❖ Khía cạnh hướng đến nhân viên:

- Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế: $\geq 75\%$.

2.3. Đối tượng thực hiện: Toàn bộ nhân viên Bệnh viện thành phố Thủ Đức.

2.4. Phạm vi áp dụng: Tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức từ 01/01/2025 đến 31/12/2025.

3. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Tiếp tục triển khai hoạt động duy trì kết quả đạt được theo nội dung Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện và triển khai thực hiện các cải tiến cho các tiêu chí:

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
1	A1.1	5	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	- Bố trí lại quầy tiếp nhận, đăng ký và thu phí tại sảnh chính bệnh viện. - Thực hiện cập nhật, bổ sung các bảng, biểu khi sự thay đổi vị trí của các khoa, phòng.	- P. HCQT - P. CTXH - P. QLCL	- Thường xuyên trong năm 2025
2	A1.2	5	Người bệnh, người nhà người bệnh được chờ đợi trong phòng đầy đủ tiện nghi và được vận chuyển phù hợp với tình trạng bệnh tật	- Tăng cường hệ thống quạt hơi nước tại các khu vực chờ. - Khảo sát số lượng ghế chờ và thực hiện mua sắm bổ sung.	- P. HCQT - P. QLCL	- Thường xuyên trong năm 2025
3	A1.3	5	Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh	- Thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh ngoại trú: Triển khai lại hình thức tự đăng ký khám bệnh qua kiot đăng ký khám bệnh tự động. - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Phiếu đăng ký khám chữa bệnh dịch vụ. - Triển khai Mô hình 3W - Phòng khám thân thiện toàn diện một cửa: Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe thể chất, tinh thần, và việc làm cho người bệnh HIV/AIDS.	- P. TCKT - P. KHTH - P. CNTT - K. Khám bệnh - K. Nội tổng hợp - K. Tâm thần - P. CTXH	- Bắt đầu từ tháng 3 - Bắt đầu từ tháng 2 - Bắt đầu từ tháng 4
4	A1.4	5	Bệnh viện bảo đảm các điều kiện cấp cứu người bệnh kịp thời	- Tiếp tục thực hiện mua sắm bổ sung thêm băng ca Hồi sức và máy shock tim. - Rà soát, kiện toàn các quy trình cấp cứu tại bệnh viện: Code red, code blue,...	- P. VTTTBYT - Khoa Cấp cứu - P. KHTH - P. QLCL	- Theo tiến độ gói thầu - Bắt đầu từ tháng 2

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
5	A1.5	5	Người bệnh được làm các thủ tục đăng ký, khám bệnh theo đúng thứ tự bảo đảm tính công bằng và mức ưu tiên	- Tiếp tục mua sắm, bổ sung thêm màn hình gọi số tại tất cả các khu vực khám chữa bệnh ngoại trú. - Bổ sung thêm tính năng trên phần mềm MQ về dấu hiệu nhận biết đối tượng ưu tiên.	- P. CNTT - P. HCQT - P. KHTH	- Bắt đầu từ tháng 2
6	A1.6	5	Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo trình tự thuận tiện	- Bổ sung màn hình ở khu vực xét nghiệm công khai tỷ lệ trả kết quả đúng hẹn. - Xây dựng video nội dung hướng dẫn cận lâm sàng và phát trên tivi để truyền thông, hướng dẫn cho người bệnh.	- P. CNTT - P. HCQT - P. QLCL - Các khoa XN - P. CTXH	- Thường xuyên trong năm - Bắt đầu từ tháng 6
7	A2.1	3	Người bệnh điều trị nội trú được nằm một người một giường	- Khảo sát, thống kê các vị trí cần thay đổi giường, thực hiện sửa chữa khi bị hư hỏng. - Thực hiện mua sắm thêm giường hồi sức	- P. VTTTB - P. HCQT - Các khoa lâm sàng	- Bắt đầu từ tháng 3 - Theo gói thầu
8	A2.2	3	Người bệnh được sử dụng buồng vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện	- Tiếp tục thực hiện giám sát chất lượng vệ sinh toàn bệnh viện. - Tiếp tục triển khai và hoàn thiện phần mềm Quản lý giường bệnh.	- P. HCQT - Tất cả phòng, khoa - P. CNTT - P. QLCL	- Thường xuyên trong năm 2025
9	A2.3	4	Người bệnh được cung cấp vật dụng cá nhân đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt	- Tiếp tục cải tiến gói thầu đồ vải. - Thực hiện giám sát việc cho người bệnh sử dụng đồng phục của bệnh viện.	- P. HCQT - P. ĐD - K. KSNK	- Theo tiến độ gói thầu - Thường xuyên
10	A2.4	4	Người bệnh được hưởng các tiện nghi bảo đảm sức khỏe, nâng cao thể trạng và tâm lý	- Tiếp tục thực hiện vệ sinh, bảo trì định kỳ, sửa chữa kịp thời hệ thống máy lạnh, quạt tại các phòng bệnh. - Tiếp tục thực hiện mua sắm và cung cấp cho các khoa về	- P. HCQT	- Thường xuyên trong năm - Khi có đề xuất

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
				quạt, máy lạnh khi có đề xuất.		
11	A2.5	4	Người khuyết tật được tiếp cận đầy đủ với các khoa, phòng và dịch vụ khám, chữa bệnh trong bệnh viện	- Rà soát các điều kiện phục vụ cho người tàn tật tại các nhà vệ sinh, lối đi và thực hiện bổ sung, sửa chữa. - Khảo sát, bố trí lối đi cho người tàn tật khi đến khám chữa bệnh tại Tầng 1 khu A.	- P. HCQT - P. QLCL	- Bắt đầu từ tháng 3
12	A3.1	4	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	- Tổ chức phong trào Chiến dịch Vệ sinh tay và Xanh - Sạch - Đẹp.	- P. HCQT - K. KSNK - P. QLCL	- Bắt đầu từ tháng 5
13	A3.2	4	Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp	- Tổ chức tập huấn kiến thức về 5S cho toàn thể nhân viên bệnh viện. - Thường xuyên kiểm tra giám sát và nhắc nhở các khoa về vấn đề sắp xếp trong khoa, hỗ trợ khoa trong việc triển khai thực hiện 5S và mở rộng phạm vi 5S trong các khoa. - Thực hiện khảo sát lại tủ giữ đồ tại các khoa lâm sàng và thực hiện bổ sung, khắc phục nếu có thiếu, hư hỏng.	- P. QLCL - Tất cả các khoa lâm sàng	- Bắt đầu từ tháng 6 - Hàng ngày - Bắt đầu từ tháng 7
14	A4.1	5	Người bệnh được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị	- Xây dựng và triển khai các đề án cải tiến: - Ứng dụng mã QR cung cấp thông tin điều trị cho bệnh nhân nhi nội trú. - Sổ theo dõi sức khỏe cho người bệnh lọc máu chu kỳ tại bệnh viện. - Tăng cường hỗ trợ người bệnh tuân thủ lịch tiêm thuốc nội nhãn	- K. Nhi - K. NT-TNT - K. Mắt	- Bắt đầu từ tháng 3
15	A4.2	4	Người bệnh được tôn	- Thực hiện mua sắm và cung cấp rèm che cho các khoa theo đề xuất.	- P.HCQT - P. Điều dưỡng	- Bắt đầu từ tháng 4

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
			trọng quyền riêng tư	- Tăng cường giám sát kết quả triển khai thực hiện tại các khoa, phòng.	- Các khoa lâm sàng - P. QLCL	
16	A4.3	4	Người bệnh được nộp viện phí thuận tiện, công khai, minh bạch, chính xác	- Triển khai 2 kios đăng ký khám bệnh tự động có tích hợp tự thanh toán không dùng tiền mặt. - Triển khai thực hiện các đề án cải tiến: + Giải pháp giúp tăng tỉ lệ bệnh nhân thanh toán không tiền mặt tại khoa Nội tổng hợp. + Ứng dụng Python và Streamlit để dự báo chi phí khám chữa bệnh theo nhóm dịch vụ	- P. TCKT - P. CNTT - K. Nội tổng hợp - P. CNTT	- Bắt đầu từ tháng 4 - Bắt đầu từ tháng 2
17	A4.5	5	Người bệnh có ý kiến phản nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi, giải quyết kịp thời	- Tiếp tục cải tiến công tác quản lý, tiếp nhận thông tin phản hồi của người bệnh; - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Ứng dụng mã QR trên thẻ nuôi bệnh làm kênh góp ý – phản hồi của người bệnh/thân nhân tại Khoa Ngoại CTCH và Nội TK – Bệnh viện Thành phố Thủ Đức.	- P. CTXH - K. Ngoại CTCH - K. Nội TK	- Bắt đầu từ tháng 2
18	A4.6	5	Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp	- Tiếp tục thực hiện khảo sát sự hài lòng theo kế hoạch. - Tổ chức họp với các khoa có tỷ lệ hài lòng thấp. - Thực hiện báo cáo phân tích lỗi hệ thống/ cá nhân	- P. QLCL	- Hàng quý
19	B1.1	5	Xây dựng kế hoạch phát triển nhân lực bệnh viện	- Điều chỉnh, bổ sung đề án vị trí việc làm toàn viện và của từng khoa, phòng. - Tổ chức tuyển dụng viên chức.	- P. TCCB - Toàn bộ khoa, phòng.	- Bắt đầu từ tháng 3
20	B1.2	5	Bảo đảm và duy trì ổn định số lượng	- Xây dựng và triển khai thực hiện đề án cải tiến		

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
			nhân lực bệnh viện	SMART REPORT: Hệ thống báo cáo thông minh và quản lý ca trực tích hợp.		
21	B1.3	3	Bảo đảm cơ cấu chức danh nghề nghiệp và xác định vị trí việc làm của nhân lực bệnh viện			
22	B2.1	5	Nhân viên y tế được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp	- Cải tiến hình thức tổ chức hội thi nhân viên bệnh viện tiêu biểu. - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến: + Ứng dụng quản lý học viên thực hành Khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức. + Cải tiến công tác tự cập nhật kiến thức y khoa liên tục cho nhân viên khoa Nội tim mạch – Lão học năm 2025. + Sân chơi kiến thức cho điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật y tại bệnh viện thành phố thủ đức năm 2025	- P. KHTH - P. QLCL - P. ĐD - P. ĐT&CDT - K. Nội TM-LH - P. Điều dưỡng	- Bắt đầu từ tháng 9 - Bắt đầu từ tháng 2
23	B2.2	5	Nhân viên y tế được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp, y đức	- Cải tiến hình thức tập huấn giao tiếp ứng xử. - Triển khai hội thi xây dựng câu khẩu hiệu về giao tiếp	- P. ĐT&CDT - P. CTXH - P. QLCL	- Bắt đầu từ tháng 4
24	B2.3	5	Bệnh viện duy trì và phát triển bền vững chất lượng nguồn nhân lực	- Xây dựng kế hoạch và tổ chức đào tạo cho nhân viên. - Thực hiện theo dõi chứng chỉ đào tạo của nhân viên và cập nhật đầy đủ.	- P. ĐT&CDT - P. TCCB	- Bắt đầu từ tháng 2
25	B3.1	5	Bảo đảm sách lương, chế độ đãi ngộ của nhân viên y tế	- Đánh giá hiệu quả và tiếp tục triển khai hoạt động chấm công bằng vân tay, hình ảnh gương mặt và giám sát việc thực hiện của nhân viên.	- P. TCCB	- Hàng ngày

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
				- Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Quản lý lý nghỉ phép bằng ứng dụng Appsheet - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Hệ thống định lượng và đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân viên tại khoa Vật lý trị liệu – Phục hồi chức năng	- K. VLTL- PHCN	- Bắt đầu từ tháng 3 - Bắt đầu từ tháng 10/2024
26	B3.2	4	Bảo đảm điều kiện làm việc, vệ sinh lao động và nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên y tế	- Thực hiện đo quan trắc môi trường lao động và khắc phục, cải thiện điều kiện làm việc cho những khu vực chưa đạt (nếu có). - Tổ chức tập huấn An toàn vệ sinh lao động cho nhân viên. - Tiếp tục đấu thầu mua sắm sửa để bồi dưỡng cho nhân viên làm việc trong điều kiện nặng nhọc, độc hại.	- P. TCCB - P. TCCB - P. HCQT	- Bắt đầu từ tháng 6 - Bắt đầu từ tháng 9 - Theo tiến độ gói thầu
27	B3.3	5	Sức khỏe, đời sống tinh thần của nhân viên y tế được quan tâm và cải thiện	- Xây dựng kế hoạch và tổ chức khám sức khỏe cho nhân viên. - Triển khai phòng thư giãn cho nhân viên	- P. TCCB	- Bắt đầu từ tháng 10 - Bắt đầu từ tháng 7
28	B3.4	4	Tạo dựng môi trường làm việc tích cực cho nhân viên y tế	Thực hiện khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế và khắc phục, cải thiện môi trường làm việc cho nhân viên.	- P. QLCL	- Ít nhất 1 lần/ năm
29	B4.1	5	Xây dựng kế hoạch, quy hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện và công bố công khai	- Xây dựng Kế hoạch, chiến lược phát triển bệnh viện. - Thực hiện theo dõi, rà soát, đánh giá kết quả định kỳ và điều chỉnh kế hoạch cho phù hợp với thực tế của bệnh viện.	- P. KHTH	- Bắt đầu từ tháng 1 - Hàng quý, 6 tháng, ...
30	B4.2	5	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	- Triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản của Ủy ban nhân dân thành phố cho tất cả các khoa, phòng, cơ sở áp dụng.	- P. CNTT - P. HCQT	- Bắt đầu từ tháng 2

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
				- Triển khai văn phòng điện tử		- Bắt đầu từ tháng 7
31	B4.3	3	Bảo đảm chất lượng nguồn nhân lực quản lý bệnh viện	- Rà soát và thực hiện bổ nhiệm các vị trí lãnh đạo theo đúng và đầy đủ các bước của quy trình.	- P. TCCB	- Bắt đầu từ tháng 3
32	B4.4	3	Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận			
33	C1.1	4	Bảo đảm an ninh, trật tự bệnh viện	- Phối hợp với Công an khu vực hạn chế tụ tập buôn bán hàng rong ở trước cổng bệnh viện đảm bảo an ninh trật tự cho người dân đến khám chữa bệnh. - Triển khai gói thầu bảo trì hệ thống camera toàn bệnh viện.	- P. HCQT	- Bắt đầu từ tháng 5 - Bắt đầu từ tháng 6
34	C1.2	4	Bảo đảm an toàn điện và phòng cháy, chữa cháy	- Tổ chức tập huấn và diễn tập phòng cháy chữa cháy cho nhân viên bệnh viện. - Định kỳ giám sát các hoạt động về phòng cháy chữa cháy, thực hiện bảo dưỡng định kỳ hệ thống chữa cháy, thay bình chữa cháy khi hết hạn.	- P. HCQT	- Bắt đầu từ tháng 9 - Hàng quý
35	C2.1	4	Hồ sơ bệnh án được lập đầy đủ, chính xác, khoa học	- Rà soát, đánh giá phần mềm hồ sơ bệnh án điện tử và tiếp tục triển khai, bổ sung, khắc phục những nội dung chưa hoàn thiện để xin thẩm định hoàn thành việc triển khai hồ sơ bệnh án điện tử. - Tổ chức tập huấn bảng mã ICD 10 cho bác sỹ, điều dưỡng mới tuyển dụng trong năm.	- P. KHTH - P. CNTT - P. QLCL - Các khoa, phòng có liên quan	-Hàng ngày - Bắt đầu từ tháng 10
36	C2.2	5	Hồ sơ bệnh án được quản lý chặt chẽ, đầy đủ, khoa học			
37	C3.1	5	Quản lý tốt cơ sở dữ liệu và thông tin y tế	- Thực hiện gói thầu nâng cấp máy chủ, máy tính, linh kiện máy tính.	- P. CNTT - P. VTTBYT	- Theo tiến độ gói thầu

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
				- Tiếp tục hoàn thiện và thực hiện thẩm định EMR - Xây dựng trợ lý ảo Chatbot hỗ trợ quyết định lâm sàng	- P. CNTT	- Hàng ngày
38	C3.2	4	Thực hiện các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn	- Triển khai gói thầu chữ ký số toàn viện. - Tiếp tục nâng cấp, hoàn thiện Dashboard Quản lý điều hành bệnh viện bằng Microsoft Power BI.	- P. CNTT - P. HCQT - P. QLCL	- Bắt đầu từ tháng 3 - Hàng ngày
39	C4.1	5	Thiết lập và hoàn thiện hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn	- Tăng cường công tác rà soát hoạt động giám sát vệ sinh tay, hướng dẫn, nhắc nhở nhân viên chưa đạt. - Tổ chức họp, trao đổi với các khoa có tỷ lệ tuân thủ thấp, tìm hiểu nguyên nhân và thực hiện khắc phục.	- K. KSNK - P. HCQT	- Thường xuyên trong năm
40	C4.2	5	Xây dựng và hướng dẫn nhân viên y tế thực hiện các quy trình kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện	- Tiếp tục triển khai đề án cải tiến hoạt động giám sát vệ sinh môi trường sử dụng phương pháp đánh dấu huỳnh quang. - Tổ chức tập huấn kiểm soát nhiễm khuẩn cho nhân viên.	- K. KSNK - Các khoa lâm sàng - K. KSNK	- Hàng quý - Hàng ngày
41	C4.3	5	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	- Xây dựng và triển khai đề án nâng cao thực hành vệ sinh tay trong chăm sóc người bệnh tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức.	- K. KSNK - P. Điều dưỡng	- Bắt đầu từ tháng 6
42	C4.4	4	Giám sát, đánh giá việc triển khai kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện			
43	C4.5	4	Chất thải rắn y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân	- Rà soát bổ sung đầy đủ nhãn dán hướng dẫn phân loại rác cho các thùng rác. - Thực hiện đề án cải tiến Sử dụng garo trong thận	- P. HCQT - K. NT-TNT	- Bắt đầu từ tháng 2

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
			thủ theo đúng quy định	nhân tạo giải pháp tối ưu chi phí và bảo vệ môi trường		
44	C4.6	4	Chất thải lỏng y tế được quản lý chặt chẽ, xử lý an toàn và tuân thủ theo đúng quy định	- Tiếp tục thực hiện bảo trì, bảo dưỡng hệ thống xử lý chất thải lỏng. - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Phần mềm báo cáo theo dõi hệ thống nước ro trong chạy thận nhân tạo	- P. HCQT - K. NT-TNT	- Hàng quý - Bắt đầu từ tháng 2
45	C5.1	4	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	- Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Quản lý danh mục kỹ thuật bằng ứng dụng Appsheets	- P. KHTH	- Bắt đầu từ tháng 3
46	C5.2	4	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	- Xây dựng và triển khai các đề án cải tiến: + Ứng dụng dụng cụ kiểm soát bóng chèn trong cải tiến quy trình kỹ thuật đặt nội khí quản tại khoa GMHS. + Sử dụng túi đựng nước tiểu thay cho bình dẫn lưu chân không trong hệ thống dẫn lưu dịch màng phổi di động PleurX. + Đặt ống thông ngã hậu môn giải áp trong tắc ruột do u đại trực tràng. - Xây dựng và áp dụng thí điểm các kỹ thuật mới, phương pháp mới: + Cấy máy tái đồng bộ tim (CRT). + Phẫu thuật can thiệp mạch máu ngoại biên. + Phẫu thuật bắc cầu mạch vành không chạy máu tim phổi nhân tạo (Off-pump). + Phẫu thuật tổn thương Động mạch chủ. + Phẫu thuật tái tạo nhịp trên bệnh nhân rung nhĩ (Maze).	- K. GMHS - K. LNMM - K. Ngoại TH	- Bắt đầu từ tháng 3

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
				+ Phẫu thuật nội soi lấy nhâm đệm cột sống thắt lưng hai công. + Dẫn lưu não thất mở kết hợp tiêm thuốc sợi huyết trong chảy máu não thất. + Truyền huyết tương giàu tiểu cầu trong điều trị thoái hóa khớp gối (PRP). + Kỹ thuật PRP trong điều trị thoái hóa khớp và viêm điểm bám gân. + Ứng dụng AI trong chẩn đoán bệnh loãng xương dựa vào Xquang thường quy. + Nội soi niệu quản ngược dòng bằng ống soi mềm tán sỏi thận bằng laser. + Phẫu thuật nội soi cắt nang đường mật. + Đặt ống thông ngã hậu môn giải áp trong tắc ruột do u đại trực tràng. + Chụp và điều trị phình động mạch não bằng thay đổi dòng chảy số hóa xóa nền. + ...		
47	C5.3	4	Áp dụng các hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh và triển khai các biện pháp giám sát chất lượng	- Tiếp tục thực hiện giám sát việc tuân thủ quy trình kỹ thuật và đưa vào chỉ số theo dõi chất lượng bệnh viện.	- P. KHTH	- Hàng ngày
48	C5.4	4	Xây dựng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị	Tiếp tục thực hiện cập nhật các “Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị”.	P. KHTH - Các khoa có liên quan	- Bắt đầu từ tháng 2
49	C5.5	4	Áp dụng các hướng dẫn chẩn đoán và điều trị đã ban	Tiếp tục thực hiện giám sát việc tuân thủ “Hướng dẫn chẩn đoán và điều trị”.	- P. KHTH - Các khoa có liên quan	- Bắt đầu từ tháng 2

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
			hành và giám sát việc thực hiện			
50	C6.1	5	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	- Xây dựng và triển khai các đề án cải tiến: + Báo cáo hằng ngày thông qua ứng dụng phần mềm Appsheet. + Giải pháp nâng cao chất lượng chăm sóc bằng hình thức đi buồng hàng tuần của Phòng Điều dưỡng	- P. ĐD	- Bắt đầu từ tháng 2
51	C6.2	5	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	- Xây dựng và triển khai các đề án cải tiến: + Cẩm nang cho bệnh nhân chạy thận nhân tạo. + Poster hướng dẫn Quy trình đo thị lực cho người bệnh tại phòng khám mắt, Bệnh viện thành phố Thủ Đức + Truyền thông giáo dục sức khỏe trên hệ thống thang bộ tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức.	- K. NT-TNT - Khoa Mắt - P. CTXH	- Bắt đầu từ tháng 2
52	C6.3	4	Người bệnh được theo dõi, chăm sóc phù hợp với tình trạng bệnh và phân cấp chăm sóc	- Tiếp tục triển khai Công cụ nhận diện người bệnh nguy cơ loét tỳ đè tại giường. - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến: + Thành lập đơn vị giảm đau cấp trực thuộc khoa Gây mê hồi sức Bệnh viện thành phố Thủ Đức. + Nâng cao hiệu quả theo dõi bệnh nhân tăng huyết áp và suy tim bằng ứng dụng Elfie. + Ứng dụng mô phỏng tốc độ dịch truyền và theo dõi dịch truyền người bệnh qua ứng dụng ODIT tại khoa Ung bướu bệnh viện thành phố Thủ Đức.	- P. ĐD - K.GMHS - K.NTM - K. Ung bướu	- Bắt đầu từ tháng 3

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
				+ Thẻ đếm số lượng kim châm cứu. + Dụng cụ trợ giúp giảm tỷ đè trong thở oxy.	- K. YHCT - K. Nhi	
53	C7.1	4	Hệ thống tổ chức thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế được thiết lập đầy đủ	- Rà soát lại đề án vị trí việc làm, thực hiện điều chỉnh (nếu có) - Bổ sung cơ cấu nhân sự dinh dưỡng.	- K. DD	- Bắt đầu từ tháng 2
54	C7.2	4	Bảo đảm cơ sở vật chất thực hiện công tác dinh dưỡng và tiết chế	- Nhắc nhở công tác vệ sinh bếp ăn, căn tin. - Tăng cường hoạt động tổ giám sát.	- K. DD - P. QLCL	- Bắt đầu từ tháng 2
55	C7.3	4	Người bệnh được đánh giá, theo dõi tình trạng dinh dưỡng trong thời gian nằm viện	- Tập huấn lại Quy định đánh giá tình trạng dinh dưỡng đúng quy định. - Thực hiện đánh giá tình trạng dinh dưỡng đúng quy định. - Tăng cường hoạt động tư vấn dinh dưỡng người bệnh trước phẫu thuật. - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Phiếu đánh giá dinh dưỡng trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ	- K. DD - Các khoa lâm sàng - K. HSTC - Nhi - sơ sinh	- Bắt đầu từ tháng 3
56	C7.4	5	Người bệnh được hướng dẫn, tư vấn chế độ ăn phù hợp với bệnh lý	- Tăng cường hoạt động giám sát về tư vấn chế độ ăn cho người bệnh phù hợp về bệnh lý. - Tiếp tục tổ chức tập huấn dinh dưỡng cho nhân viên y tế. - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Câu lạc bộ Dinh dưỡng dành cho nhân viên bệnh viện thành phố Thủ Đức. Chuyên đề “Điều chỉnh thừa cân – Nâng cao sức khỏe”.	- K. DD	- Bắt đầu từ tháng 3

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
57	C7.5	4	Người bệnh được cung cấp chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý trong thời gian nằm viện	Xây dựng và triển khai các đề án: + Lưu đồ lựa chọn sản phẩm bổ sung dinh dưỡng tiêu hóa cho người bệnh nội trú. + Thực đơn mẫu hướng dẫn cho người bệnh tiền Đái tháo đường theo quy tắc bàn tay	- K. DD - P. Điều dưỡng - Đơn vị CS tại nhà	- Bắt đầu từ tháng 3
58	C8.1	4	Bảo đảm năng lực thực hiện các xét nghiệm huyết học, hóa sinh, vi sinh và giải phẫu bệnh	- Tiếp tục xây dựng hệ thống Quản lý chất lượng xét nghiệm.	- K. GPB - 3 khoa xét nghiệm - P. QLCL	- Thường xuyên trong năm
59	C8.2	3	Thực hiện quản lý chất lượng các xét nghiệm	- Triển khai thực hiện thẩm định phương pháp cho xét nghiệm. - Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng xét nghiệm theo tiêu chuẩn ISO 15189:2022. - Cải tiến phương thức quản lý kết quả xét nghiệm HIV tại khoa Vi sinh.	- 3 khoa xét nghiệm - P. QLCL - K. Vi sinh	- Bắt đầu từ tháng 1 - Bắt đầu từ tháng 3
60	C9.1	5	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức hoạt động được	- Rà soát CME nhân viên khoa Dược và đào tạo cho nhân sự còn thiếu.	- K. Dược	Bắt đầu từ tháng 2
61	C9.2	4	Bảo đảm cơ sở vật chất và các quy trình kỹ thuật cho hoạt động Dược	- Thực hiện giám sát SOP. - Chuẩn hoá kho GSP.	- K. Dược - P. QLCL	Bắt đầu từ tháng 3
62	C9.3	4	Cung ứng thuốc, hóa chất và vật tư y tế tiêu hao đầy đủ, kịp thời, bảo đảm chất lượng	- Tiếp tục thực hiện các gói thầu về thuốc	- K. Dược	Bắt đầu từ tháng 1

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
63	C9.4	5	Sử dụng thuốc an toàn, hợp lý	- Hoàn thiện các tính năng DLS trên phần mềm MQ - Thực hiện Khảo sát các vấn đề liên quan đến sử dụng kháng sinh trên bệnh nhân nội khoa điều trị nội trú tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức.	- P. CNTT - K. Dược	Thường xuyên trong năm
64	C9.5	5	Thông tin thuốc, theo dõi báo cáo phản ứng có hại của thuốc (ADR) kịp thời, đầy đủ và có chất lượng	- Nâng cấp tính năng phần mềm báo cáo ADR	- P. CNTT - Khoa Dược	- Bắt đầu từ tháng 3
65	C9.6	5	Hội đồng thuốc và điều trị được thiết lập và hoạt động hiệu quả	- Tổ chức tập huấn, đào tạo về sử dụng thuốc cho nhân viên.	- K. Dược	- Bắt đầu từ tháng 5
66	C10.1	4	Tích cực triển khai hoạt động nghiên cứu khoa học	- Nghiệm thu các đề tài thử nghiệm thuốc lâm sàng cấp Bộ - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Nền tảng no-code cho quản lý nghiên cứu khoa học cấp cơ sở	- P. CĐT-ĐT và NCKH	- Bắt đầu từ tháng 3
67	C10.2	4	Áp dụng kết quả nghiên cứu khoa học vào việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh và nâng cao hoạt động bệnh viện			
68	D1.1	5	Thiết lập hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện	- Kiện toàn lại hệ thống QLCL: hội đồng QLCL, mạng lưới QLCL. - Cập nhật đề án vị trí việc làm.	- P. QLCL	- Khi có sự thay đổi

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
69	D1.2	4	Xây dựng và triển khai kế hoạch, đề án cải tiến chất lượng bệnh viện	- Tiếp tục triển khai hội thi cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2025. - Xem xét nhiều khía cạnh của đề án cải tiến. - Xây dựng phần mềm đánh giá nội bộ chất lượng bệnh viện.	- P. QLCL - Các phòng/khoa - P. CNTT	- Theo Kế hoạch hội thi - Thường xuyên trong năm
70	D1.3	5	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	- Tổ chức ngày Kỷ niệm QLCL và ATNB (17/11) - Tham gia đề tài QLCL và ATNB trong Hội nghị KHKT thường niên của bệnh viện.	- P. CĐT-ĐT và NCKH - P. QLCL	- Bắt đầu từ tháng 3
71	D2.1	5	Phòng ngừa các nguy cơ, diễn biến bất thường xảy ra với người bệnh	- Xây dựng quy chế theo dõi người bệnh theo yêu cầu của người nhà người bệnh qua camera. - Rà soát và bổ sung đầy đủ chuông tại các vị trí giường bệnh, nhà vệ sinh.	- P. QLCL - P. VTTTBYT	- Bắt đầu từ tháng 3
72	D2.2	5	Xây dựng hệ thống báo cáo, phân tích sự cố y khoa và tiến hành các giải pháp khắc phục	- Ứng dụng Appsheet để xây dựng phần mềm báo cáo sự cố	- P. QLCL	- Bắt đầu từ tháng 3
73	D2.3	4	Thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giảm thiểu các sự cố y khoa	- Tăng cường hoạt động giám sát. - Xây dựng bản tin An toàn y tế định kỳ hàng quý.	- P. QLCL	- Thường xuyên trong năm
74	D2.4	5	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	- Cải tiến công tác in ấn barcode xét nghiệm. - Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Ứng dụng ISBAR trong giao nhận bệnh tại khoa Hồi Sức.	- P. QLCL - P. CNTT - K. NTH - K. HSTC - Nhi – Sơ sinh	- Bắt đầu từ tháng 3
75	D2.5	5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	- Định kỳ khảo sát những vị trí có nguy cơ trượt ngã và khắc phục.	- P. HCQT - P. QLCL - K. Nhi	- Thường xuyên trong năm

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
				- Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Thay thế thanh chắn giường đảm bảo an toàn cho bệnh nhi		- Bắt đầu từ tháng 3
76	D3.1	4	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	- Tổ chức đánh giá chất lượng Bộ tiêu chí định kỳ hàng tháng.	- P. QLCL	- Bắt đầu từ tháng 3
77	D3.2	5	Bảo đảm xác định chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ	- Xây dựng phần mềm quản lý, phân tích, vẽ biểu đồ các chỉ số chất lượng	- P. QLCL - P. ĐT&CĐT	- Bắt đầu từ tháng 4
78	D3.3	4	Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng bệnh viện	- Thực hiện xây dựng ít nhất 01 tiêu chuẩn chất lượng lâm sàng	- P. QLCL - P. KHTH	- Bắt đầu từ tháng 7
79	E1.1	4	Thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc sản khoa và sơ sinh			
80	E1.2	4	Hoạt động truyền thông về sức khỏe sinh sản, sức khỏe bà mẹ, trẻ em	- Xây dựng và triển khai đề án cải tiến Cẩm nang tư vấn các biện pháp tránh thai bằng tranh lật.	- K. Sản	- Bắt đầu từ tháng 3
81	E1.3	4	Thực hành tốt nuôi con bằng sữa mẹ			
82	E2.1	5	Bệnh viện thiết lập hệ thống tổ chức chăm sóc nhi khoa	- Tổ chức đào tạo CME cho điều dưỡng chuyên khoa Nhi và khoa Hồi sức tích cực Nhi – Sơ sinh	- K. Nhi - P. CĐT-ĐT&NCKH - P. TCCB	- Bắt đầu từ tháng 3

STT	Tiêu chí	Mục tiêu	Nội dung tiêu chí	Nội dung cải tiến	Bộ phận thực hiện	Thời gian thực hiện dự kiến
				- Xây dựng và triển khai đề án Kén nằm cho trẻ sơ sinh	- K. HSTC Nhi-Sơ sinh	

4. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

4.1. Ban Giám đốc có trách nhiệm

- Chỉ đạo, đôn đốc các đơn vị thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các nội dung triển khai của kế hoạch;
- Phê duyệt kế hoạch, kiểm tra giám sát thực hiện Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện.

4.2. Bộ phận thực hiện có trách nhiệm

- Phòng Quản lý chất lượng phối hợp với các Phòng/Khoa xây dựng nội dung kế hoạch cải tiến chất lượng Bệnh viện và là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm giám sát kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Tổ kiểm tra giám sát bộ tiêu chí thực hiện, kiểm tra, giám sát báo cáo tiến độ thực hiện.
- Các phòng/khoa triển khai thực hiện các hoạt động theo kế hoạch, đúng tiến độ.

5. KINH PHÍ THỰC HIỆN DỰ KIẾN

Kinh phí cụ thể cho từng hoạt động: Căn cứ theo quy chế chi tiêu nội bộ năm 2025.

Việc thu chi được thực hiện theo quy định của pháp luật.

STT	DANH MỤC	THÀNH TIỀN
1	Vệ sinh môi trường	15.300.000.000
2	Chi phí sửa chữa cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất	1.600.000.000
3	Máy móc, trang thiết bị y tế (Mua sắm, sửa chữa, bảo dưỡng, kiểm định, ...)	40.000.000.000
4	Máy móc, trang thiết bị khác (Mua sắm, sửa chữa, bảo dưỡng, kiểm định, ...)	11.640.000.000
5	Chi phí đào tạo, nghiên cứu, sinh hoạt khoa học kỹ thuật	2.584.000.000
6	Chi phí hội thi, giải thưởng	200.000.000
7	Công nghệ thông tin	8.500.000.000
8	Chi phí khác	2.700.000.000
Tổng cộng		82.524.000.000

Bằng chữ: Tám mươi hai tỷ năm trăm hai mươi bốn triệu đồng.

6. TỔ CHỨC KIỂM TRA, GIÁM SÁT

6.1. Nội dung kiểm tra, giám sát:

Thực hiện kiểm tra, giám sát theo bảng kiểm bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện, bảng kiểm an toàn phẫu thuật, bảng kiểm An toàn sinh học và tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học.

6.2. Phương pháp kiểm tra, giám sát:

Quan sát, chụp hình ảnh lưu trữ.

Kiểm tra văn bản (tài liệu, hồ sơ, sổ sách ...), số liệu theo định kỳ.

Phỏng vấn người bệnh, người nhà, khách đến thăm và nhân viên y tế theo các mẫu phiếu phỏng vấn.

Trên đây là Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2025 đề nghị các khoa/phòng nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng/cơ sở trực thuộc;
- Lưu: VT, P.QLCL (TO,2b).

GIÁM ĐỐC *[Chữ ký]*



TS.BS. Vũ Trí Thanh

Phụ lục
DANH SÁCH ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG NĂM 2025
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-BV ngày tháng năm 2025)

STT	TÊN ĐỀ ÁN	MỤC TIÊU	THỜI GIAN TRIỂN KHAI	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN	KINH PHÍ THỰC HIỆN
1	Ứng dụng mã QR cung cấp thông tin điều trị cho bệnh nhân nhi nội trú	- Cung cấp thông tin điều trị thống nhất, tổng quát và phổ cập cho tất cả người nhà bệnh nhân. - Thân nhân bệnh nhi chủ động tiếp cận thông tin điều trị một cách chính thống. - Hạn chế sử dụng giấy tờ, giảm sai sót trong quá trình in ấn và truyền đạt thông tin, tiết kiệm nguồn lực y tế. - NVYT dễ dàng trao đổi thông tin với thân nhân, giảm thời gian chờ đợi, tăng năng suất làm việc và chất lượng phục vụ bệnh nhân. - Giúp quản lý tốt các phiếu thông tin điều trị, có thể thực hiện một số đánh giá hiệu quả việc trước và sau khi thân nhân tiếp cận thông tin...nhằm hỗ trợ công tác theo dõi, đánh giá hiệu quả truyền tải.	T2 – T9	Khoa Nhi	1.000.000
2	Thay thế thanh chắn giường đảm bảo an toàn cho bệnh nhi	- Đảm bảo an toàn tránh té ngã cho bệnh nhi. - An tâm, thoải mái, dễ chịu khi đang nằm viện điều trị bệnh tại khoa. - Nâng cao chất lượng khám và điều trị cho bệnh nhi.	T2 – T9	Khoa Nhi	30.000.000
3	Dụng cụ trợ giúp giảm tỳ đè trong thở oxy	- Giảm áp lực tỳ đè lên tai, mũi bệnh nhi.	T2 – T9	Khoa Nhi	1.000.000

		- Đạt được đủ áp lực, lượng oxy cần thiết giúp bệnh nhi cải thiện tình trạng khó thở. - Có thể xử lý dụng cụ cố định gửi hấp tái sử dụng. - Giúp bệnh nhi thoải mái, dễ chịu. - Cha mẹ an tâm khi đang nằm viện điều trị bệnh. - Nâng cao chất lượng khám điều trị cho bệnh nhi.			
4	Sổ theo dõi sức khỏe cho người bệnh lọc máu chu kỳ tại bệnh viện	- Đảm bảo trên 95% bệnh nhân đang lọc máu tại khoa phải biết theo dõi trọng lượng (kg) khô, huyết áp tối thiểu để bắt đầu lọc máu và chế độ ăn cho người bệnh đang lọc máu. - So sánh tính hiệu quả của bệnh nhân trước khi làm sổ theo dõi và sau khi làm sổ theo dõi.	T2 – T9	Khoa Nội thận – thận nhân tạo	5.000.000
5	Cẩm nang cho bệnh nhân chạy thận nhân tạo	Góp phần nâng cao hiệu quả chăm sóc và điều trị, đem lại chất lượng sống tốt hơn cho bệnh nhân chạy thận nhân tạo.	T2 – T9	Khoa Nội thận – thận nhân tạo	5.000.000
6	Cải tiến quy trình nhập viện cho người bệnh chạy thận nhân tạo khoa Nội thận thận nhân tạo, Bệnh viện thành phố Thủ Đức	- Rút gọn quy trình nhập viện cho người bệnh chạy thận nhân tạo định kỳ tại khoa Nội thận – Thận nhân tạo. - Cải thiện sự hài lòng người bệnh trong việc rút gọn quy trình nhập viện cho người bệnh chạy thận nhân tạo định kỳ tại khoa Nội thận – Thận nhân tạo.	T2 – T9	Khoa Nội thận – thận nhân tạo	960.000

7	Sử dụng garo trong thận nhân tạo giải pháp tối ưu chi phí và bảo vệ môi trường	- Tiết kiệm chi phí cho đơn vị chạy thận nhân tạo thông qua giảm thiểu sử dụng băng keo lùa trong cầm máu. - Giảm thiểu rác thải nhựa ra môi trường từ việc cắt giảm sử dụng băng keo lùa tại đơn vị thận nhân tạo.	T2 – T9	Khoa Nội thận – thận nhân tạo	2.335.000
8	Phần mềm báo cáo theo dõi hệ thống nước ro trong chạy thận nhân tạo	- Nâng cao hiệu suất công việc. - Tăng cường tính chính xác, giảm thiểu sai sót. - Cải thiện khả năng giám sát và truy xuất dữ liệu. - Nâng cao chất lượng quản lý và đảm bảo an toàn cho người bệnh.	T2 – T9	Khoa Nội thận – thận nhân tạo	1.000.000
9	Cẩm nang tư vấn các biện pháp tránh thai bằng tranh lật	Cung cấp kiến thức cho phụ nữ để lựa chọn biện pháp tránh thai phù hợp với tình trạng sức khỏe nhằm sinh đẻ có kế hoạch.	T2 – T9	Khoa Sản	700.000
10	Câu lạc bộ Dinh dưỡng dành cho nhân viên bệnh viện thành phố Thủ Đức. Chuyên đề “Điều chỉnh thừa cân – Nâng cao sức khỏe”	- 80% thành viên tham gia đầy đủ trong suốt 3 tháng. - Ít nhất 70% thành viên giảm được từ 3-5% cân nặng ban đầu sau can thiệp. - 100% thành viên có kiến thức cơ bản về dinh dưỡng và vận động hợp lý sau chương trình. - Ít nhất 80% thành viên duy trì được thói quen ăn uống lành mạnh và vận động thường xuyên sau chương trình. - Đánh giá mức độ hài lòng đạt từ 80% trở lên sau can thiệp.	T2 – T9	Khoa Dinh dưỡng	20.000.000

11	Lưu đồ lựa chọn sản phẩm bổ sung dinh dưỡng tiêu hóa cho người bệnh nội trú	- > 70% nhân viên y tế khoa lâm sàng hiểu và ứng dụng được lưu đồ. - 100% bệnh nhân nội trú có chỉ định bổ sung dinh dưỡng được tư vấn bổ sung sản phẩm dinh dưỡng phù hợp với tình trạng sức khỏe. - >70% bệnh nhân nội trú sử dụng sản phẩm dinh dưỡng hài lòng về chế độ dinh dưỡng được cung cấp.	T2 – T9	Khoa Dinh dưỡng	20.000.000
12	Xây dựng chương trình hội chẩn - giám sát quốc tế trong thăm khám tâm lý và tâm thần	Tăng độ chính xác chẩn đoán, cải thiện kết quả điều trị, chuẩn hóa quy trình.	T2 – T9	Khoa Tâm thể	5.000.000
13	Sân chơi Gia đình Đồng hành	Nâng cao chất lượng dịch vụ can thiệp trị liệu toàn diện và chuyên sâu cho đối tượng trẻ đặc biệt đang can thiệp theo giờ và bán trú tại Khoa Tâm thể, Bệnh viện Thành phố Thủ Đức.	T2 – T9	Khoa Tâm thể	5.000.000
14	Hệ thống định lượng và đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân viên tại khoa Vật lý trị liệu – Phục hồi chức năng	Xây dựng hệ thống định lượng công việc cụ thể, chi tiết, công bằng, minh bạch để đánh giá mức độ hoàn thành công việc hàng tháng, quý, năm của nhân viên trong khoa Vật lý trị liệu – Phục hồi chức năng.	T2 – T9	Khoa VLTL- PHCN	0
15	Ứng dụng quản lý đào tạo tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức	- Tăng hiệu suất 70% quản lý hồ sơ hệ thống (thông tin học viên, đăng ký khóa học). - Giảm 50% thời gian nhập thông tin. - Giảm 20-30% khối lượng công việc. - Giảm 60% sai sót trong quản Lý học viên (Phân công người	T2 – T9	Phòng Chỉ đạo tuyển – Đào tạo và nghiên cứu khoa học	20.000.000

		hướng dẫn, khoa thực hành). - Giảm 30% quản lý theo dõi quá trình thực hành của học viên (luân khoa, bài thu hoạch, bài kiểm tra ...). - Giảm 80% Thời gian báo cáo thống kê.			
16	Nền tảng no-code cho quản lý nghiên cứu khoa học cấp cơ sở		T2 – T9	Phòng Chỉ đạo tuyến – Đào tạo và nghiên cứu khoa học	20.000.000
17	Giải pháp nâng cao chất lượng chăm sóc bằng hình thức đi buồng hàng tuần của Phòng Điều dưỡng	- Nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho NB. - Hơn 80% các vấn đề tồn tại trong chăm sóc người bệnh có thể khắc phục được. - Giám sát 1 lần/tuần hàng tuần (trừ các dịp lễ, Tết). - Tuân thủ quy trình kỹ thuật điều dưỡng, kỹ năng giao tiếp và tư vấn sức khỏe cho NB đạt ít nhất 95%. - Có sự tham gia của lãnh đạo phòng trong mỗi buổi đi buồng.	T2 – T9	Phòng Điều dưỡng	1.000.000
18	Sân chơi kiến thức cho điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật y tại bệnh viện thành phố thủ đức năm 2025	- Tạo sân chơi bổ ích với tối thiểu 80% nhân viên tham gia ít nhất một lần trong năm. - Đảm bảo ít nhất 70% nhân viên tham gia có sự cải thiện về kết quả thi so với lần đầu tiên. - 90% người tham gia đánh giá hài lòng về phương pháp cập nhật kiến thức này.	T2 – T9	Phòng Điều dưỡng	15.400.000
19	Báo cáo hàng ngày thông qua ứng dụng phần mềm Appsheet	- Giảm thiểu thời gian và công sức cho người báo cáo.	T2 – T9	Phòng Điều dưỡng	0

		- Cải thiện tính chính xác và kịp thời. - Tăng cường khả năng tiếp cận và chia sẻ thông tin giữa các bộ phận liên quan. - Hỗ trợ việc ra quyết định điều phối nhân lực và nguồn lực dựa trên dữ liệu thực tế. - Nắm bắt số lượng bệnh nội trú, bệnh nặng, giường trống, giường nằm ghép... để tham mưu cho Ban giám đốc và các phòng ban liên quan. - Giúp Phòng Điều dưỡng nắm bắt tình trạng thực tế tại các khoa về nhân sự, cơ sở vật chất, tình trạng bệnh, bệnh nhân chăm sóc cấp I, đăng ký suất ăn....			
20	Thực đơn mẫu hướng dẫn cho người bệnh tiền Đái tháo đường theo quy tắc bàn tay	- Xây dựng thực đơn mẫu khoa học, đảm bảo cung cấp đủ dưỡng chất. - Đề xuất quy tắc áp dụng để nhớ: Quy tắc Bàn Tay, giúp người bệnh áp dụng 80% bữa ăn hàng ngày theo nguyên tắc này. - 100% người bệnh có thể đọc và hiểu cách sử dụng thực đơn mẫu. - Trên 90% người bệnh hài lòng khi sử dụng thực đơn mẫu.	T2 – T9	Phòng Điều dưỡng - Đơn vị chăm sóc tại nhà	0
21	Quản lý danh mục kỹ thuật bằng ứng dụng Appsheet	- Đảm bảo ít nhất 95% Đề xuất ban hành Quyết định thực hiện kỹ thuật của người hành nghề được thực hiện thông qua ứng dụng.	T2 – T9	Phòng Kế hoạch tổng hợp	0

		- Giảm tỷ lệ sai sót và tối ưu hóa quy trình thực hiện. - Tăng sự hài lòng của nhân viên.			
22	Kệ để Monitor khoa Hồi sức tim mạch	- 100% các giường hồi sức của khoa HSTM và giường phòng bệnh nặng của khoa CTCH được gắn kệ monitor và kệ di động trong 6th đầu năm 2025. - 100% kệ để monitor gắn mới và kệ di động 6th đầu năm tại khoa HSTM và khoa CTCH an toàn, không rơi vỡ. - Trên 90% nhân viên đánh giá thuận tiện, dễ làm khi thao tác sử dụng máy khi đặt trên kệ mới.	T2 – T9	Khoa Hồi sức tim mạch	1.000.000
23	Rọ để bình dẫn lưu khoa Hồi sức tim mạch	- 100% BN sau mổ tim, BN nằm tại khoa Hồi sức tim mạch có bình dẫn lưu được đựng trong rọ trong 6 tháng đầu năm 2025. - 100% bình dẫn lưu được đựng trong rọ tại khoa HSTM an toàn không rơi vỡ. - Trên 90% nhân viên đánh giá thuận tiện, dễ làm khi thao tác sử dụng rọ để bình dẫn lưu.	T2 – T9	Khoa Hồi sức tim mạch	5.000.000
24	Ứng dụng công nghệ AI trong quy trình điều dưỡng	- Trên 90 % hồ sơ bệnh án (trên tổng số 20% hồ sơ ra viện được kiểm tra ngẫu nhiên) có chẩn đoán điều dưỡng và mục tiêu phù hợp với tình trạng người bệnh. - Trên 90% điều dưỡng khoa Nội tổng hợp đánh giá hài lòng với hiệu quả của đề án	T2 – T9	Khoa Nội Tổng hợp	0

		trong việc hỗ trợ điều dưỡng đưa các chẩn đoán, lập kế hoạch chăm sóc và mục tiêu phù hợp.			
25	Giải pháp giúp tăng tỉ lệ bệnh nhân thanh toán không tiền mặt tại khoa Nội tổng hợp	- Trên 90% bệnh nhân nội trú, ngoại trú tại khoa được hướng dẫn thanh toán không dùng tiền mặt. - Tăng tỉ lệ bệnh nhân đóng tiền tạm ứng tại khoa không thanh toán tiền mặt.	T2 – T9	Khoa Nội Tổng hợp	0
26	Chuyển đổi số quy trình hành chính với nền tảng No-code chuẩn hóa theo ISO 9001:2015 tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức	- 100% quy trình hành chính tại Bệnh viện được kiểm soát trên nền tảng No-code theo ISO 9001:2015 vào tháng 9 năm 2025. - 100% người dùng hài lòng khi sử dụng: Giảm thời gian tìm kiếm, nâng cao hiệu quả quản lý ...	T2 – T9	Phòng Quản lý chất lượng	0
27	Ứng dụng Appsheet để xây dựng phần mềm báo cáo sự cố	- Giảm 50% thời gian xử lý sự cố so với quy trình hiện tại - Tăng 20% số lượng báo cáo sự cố được ghi nhận - Đạt 90% mức độ hài lòng của người dùng.	T2 – T9	Phòng Quản lý chất lượng	2.890.000
28	Quản lý nghỉ phép bằng ứng dụng Appsheet	- Giảm thời gian xử lý đơn nghỉ phép. - Tăng tỷ lệ nhân viên sử dụng ứng dụng. - Giảm chi phí giấy tờ - Tăng sự hài lòng của nhân viên - Cung cấp báo cáo chính xác và kịp thời.	T2 – T9	Phòng Tổ chức cán bộ	0
29	Ứng dụng dụng cụ kiểm soát bóng chèn trong cải tiến quy trình kỹ thuật đặt nội khí quản tại khoa GMHS	- 95% các trường hợp gây mê toàn diện qua nội khí quản tại khoa Gây mê hồi sức được kiểm soát áp lực bóng	T2 – T9	Khoa Gây mê hồi sức	8.100.000

		chèn bằng dụng cụ đo chuyên dụng). - 100% các trường hợp gây mê toàn diện qua nội khí quản có áp lực bóng chèn trong khoảng tối ưu (20 – 30cm H₂O).			
30	Thành lập đơn vị giảm đau cấp trực thuộc khoa Gây mê hồi sức Bệnh viện thành phố Thủ Đức	- Từng bước hoàn thiện các đơn vị của khoa Gây mê hồi sức theo tiêu chuẩn bệnh viện Hạng I. - Cải thiện chất lượng chăm sóc người bệnh.	T2 – T9	Khoa Gây mê hồi sức	0
31	Cải tiến bàn tiếp liệu dụng cụ chuyên dụng cho phòng can thiệp DSA	- 100% các trường hợp can thiệp có sử dụng bàn tiếp liệu dụng cụ chuyên dụng không bị trượt khỏi vị trí cố định trong quá trình. - 95% Nhân viên y tế thực hiện công tác can thiệp DSA hài lòng với bàn tiếp liệu dụng cụ chuyên dụng. - 100% trường hợp can thiệp có sử dụng bàn tiếp liệu dụng cụ chuyên biệt không xảy ra vấn đề hư hỏng, rơi vỡ dụng cụ.	T2 – T9	Khoa Gây mê hồi sức	8.000.000
32	Cải tiến thiết kế xe hút đàm nhớt tại khoa Gây mê hồi sức	- Tăng hiệu quả, sự tiện lợi của việc thực hiện kỹ thuật hút đàm nhớt. - Nâng cao sự hài lòng của điều dưỡng khi thực hiện kỹ thuật hút đàm nhớt.	T2 – T9	Khoa Gây mê hồi sức	
33	Số hóa phiếu dán dịch truyền	Mang lại nhiều lợi ích như giảm sai sót, tiết kiệm thời gian, tính chính xác cao.	T2 – T9	Khoa Khám bệnh	3.700.000
34	Kệ làm việc tiện ích	Góp phần không nhỏ trong việc KCB nhất là khâu tiếp nhận bệnh, tăng tính hiệu quả, tiết	T2 – T9	Khoa Khám bệnh	0

		kiệm thời gian công sức của NB cũng như NVYT, tăng tính hiệu quả, nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại sự hài lòng cho khách hàng.			
35	Cải tiến phiếu đăng ký khám bệnh dịch vụ	Cải tiến thủ tục hành chính, tăng tính hiệu quả, tiết kiệm chi phí, tiết kiệm nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng dịch vụ...	T2 – T9	Khoa Khám bệnh	15.200.000
36	Cải tiến phương thức quản lý kết quả xét nghiệm HIV tại khoa Vi sinh	- Cải tiến hiệu suất. - Nâng cao chất lượng dịch vụ. - Bảo mật thông tin khách hàng.	T2 – T9	Khoa Vi sinh	2.000.000
37	Phiếu đánh giá dinh dưỡng trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ	100% trẻ nhỏ < 5 tuổi nhập Khoa HSTC Nhi – Sơ Sinh được đánh giá dinh dưỡng theo mẫu phiếu đánh giá dinh dưỡng mới trẻ nhỏ < 5 tuổi	T2 – T9	Khoa Hồi sức tích cực Nhi – Sơ sinh	22.000.000
38	Kén nằm cho trẻ sơ sinh	- Trong vòng 3 tháng kể từ khi triển khai 100% trẻ sơ sinh non tháng cần hỗ trợ tư thế tại khoa được tạo kén đúng kỹ thuật. - 100% điều dưỡng tại Khoa Hồi sức tích cực Nhi - Sơ sinh được tập huấn kỹ thuật tạo kén trong tháng đầu tiên triển khai quy trình. - Giảm ít nhất 50% số trẻ sơ sinh có tư thế sai so với trước khi triển khai quy trình.	T2 – T9	Khoa Hồi sức tích cực Nhi – Sơ sinh	
39	Tăng cường hỗ trợ người bệnh tuân thủ lịch tiêm thuốc nội nhãn	- 100% người bệnh được nhận tin, thực hiện lịch tiêm thuốc. - Giảm tỉ lệ bỏ tiêm do quên.	T2 – T9	Khoa Mắt	0

		- 100% NB/NN hài lòng khi được hỗ trợ tạo nhắc. - 100% NVYT hài lòng góp phần tuân thủ phác đồ điều trị.			
40	Nâng cao hiệu quả theo dõi bệnh nhân tăng huyết áp và suy tim bằng ứng dụng Elfie	Nâng cao tỷ lệ tuân thủ điều trị của người bệnh tăng huyết áp	T2 – T9	Khoa Nội TMLH	20.000.000
41	Cải tiến công tác tự cập nhật kiến thức y khoa liên tục cho nhân viên khoa Nội tim mạch – Lão học năm 2025	- Ít nhất 80% nhân viên khoa có khả năng tra cứu nguồn tài liệu y khoa uy tín. - Tổ chức định kỳ ít nhất 01 buổi SHKH/tháng cho bác sỹ (>50% bác sỹ tham gia). - Tổ chức định kỳ ít nhất 01 buổi SHKH/tháng cho điều dưỡng (>50% điều dưỡng tham gia). - Tỷ lệ tuân thủ các phác đồ điều trị đạt ít nhất 80%.	T2 – T9	Khoa Nội TMLH	20.000.000
42	Ứng dụng mô phỏng tốc độ dịch truyền và theo dõi dịch truyền người bệnh qua ứng dụng ODIT tại khoa Ung bướu bệnh viện thành phố Thủ Đức	- Xây dựng một ứng dụng trên điện thoại mô phỏng tốc độ truyền dịch với độ chính xác 100%, dựa trên các thông số nhập vào. - Tích hợp dữ liệu và tạo báo cáo chi tiết về quá trình truyền dịch, giúp theo dõi 100% các ca truyền dịch trong phạm vi thử nghiệm. - Cảnh báo thời gian kết thúc dịch truyền chính xác 90% giúp điều dưỡng thuận tiện và sắp xếp công việc phù hợp.	T2 – T9	Khoa Ung bướu	5.000.000
43	Rọ để bình dẫn lưu khoa Hồi sức tim mạch	- 100% BN sau mổ tim, BN nằm tại khoa Hồi sức tim mạch có bình dẫn lưu được đặt	T2 – T9	Khoa Hồi sức tim mạch	5.000.000

		trong rọ trong 6 tháng đầu năm 2025. - 100% bình dẫn lưu được đưng trong rọ tại khoa HSTM an toàn không rơi vỡ. - Trên 90% nhân viên đánh giá thuận tiện, dễ làm khi thao tác sử dụng rọ để bình dẫn lưu.			
44	Sử dụng túi đựng nước tiểu thay cho bình dẫn lưu chân không trong hệ thống dẫn lưu dịch màng phổi di động PleurX	- Tiết kiệm chi phí. - 100% người bệnh/ người chăm sóc hiểu quy trình rút dịch. - 100% người bệnh/ người chăm sóc tự rút dịch dưới sự giám sát của NVYT.	T2 – T9	Khoa Ngoại Lồng ngực mạch máu	
45	SMART REPORT: Hệ thống báo cáo thông minh và quản lý ca trực tích hợp	- 100% ca trực được ghi nhận bằng hình thức điện tử. - Giảm 90% thời gian tìm kiếm và truy xuất thông tin. - >90% bác sĩ và điều dưỡng được tập huấn và sử dụng thành thạo hệ thống mới. - 100% ca bệnh phức tạp được kèm hình ảnh và video minh họa. - Giảm 50% sai sót trong quá trình bàn giao ca trực. - Tăng tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế lên trên 85%.	T2 – T9	Khoa Ngoại Thần kinh	0
46	Thẻ đếm số lượng kim châm cứu	- Đảm bảo an toàn cho người bệnh - Tránh việc không tuân thủ phác đồ, hoặc không đúng chỉ định của Bác sĩ. - Tạo sự chuyên nghiệp, niềm tin cho người bệnh khi đến khám và điều trị.	T2 – T9	Khoa Y học cổ truyền	1.000.000

		- Nâng cao vai trò và uy tín của khoa Y học cổ truyền nói riêng và bệnh viện thành phố Thủ Đức nói chung.			
47	Ứng dụng Python và Streamlit để dự báo chi phí khám chữa bệnh theo nhóm dịch vụ	- Dự báo chính xác chi phí BHYT-TT và chi phí bình quân theo nhóm dịch vụ. - Giúp lập kế hoạch chi phí điều trị hiệu quả. - Dễ áp dụng cho các nhóm dịch vụ khác nhau.	T2 – T9	Phòng Công nghệ thông tin	3.000.000
48	Truyền thông giáo dục sức khỏe trên hệ thống thang bộ tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức	- Triển khai truyền thông kết hợp chỉ dẫn đường tại tất cả các cầu thang bộ thuộc khu khám bệnh và khu điều trị nội trú 3 lầu – nơi có lưu lượng người qua lại đông. - Cập nhật thường xuyên các thông điệp truyền thông, khẩu hiệu giáo dục sức khỏe phù hợp với tình hình thực tế. - Truyền thông về chương trình rộng rãi về chương trình, góp phần xây dựng hình ảnh Bệnh viện thân thiện, chuyên nghiệp.	T2 – T9	Phòng Công tác xã hội	4.000.000
49	Đặt ống thông ngã hậu môn giải áp trong tắc ruột do u đại trực tràng	- Nhanh chóng giảm áp lực trong ruột, ngăn ngừa biến chứng nguy hiểm như thủng ruột, hoại tử, sốc nhiễm trùng. - Giúp chuyển mổ cấp cứu thành mổ có chọn lọc, an toàn và hiệu quả hơn. - Tăng tỷ lệ phẫu thuật một thì (trên 90%) và giảm nhu cầu mổ hậu môn nhân tạo.	T2 – T9	Khoa Ngoại tổng hợp	10.000.000

		- Tạo điều kiện thuận lợi cho phẫu thuật nội soi và đánh giá chính xác giai đoạn ung thư. - Giảm chi phí tổng thể nhờ tránh được phẫu thuật hai thì, rút ngắn thời gian nằm viện và giảm tiêu hao vật tư.			
50	Một số biện pháp cải tiến, phát triển việc quản lý kho lưu trữ chứng từ kế toán tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức giai đoạn 2025 - 2030	- Đánh giá thực trạng kho lưu trữ chứng từ kế toán của Bệnh viện thành phố Thủ Đức. - Lập kế hoạch sắp xếp lại kho lưu trữ chứng từ kế toán theo quy định. - Nghiên cứu, đề xuất một số cải tiến việc quản lý kho lưu trữ chứng từ kế toán.	T2 – T9	Phòng Tài chính kế toán	5.000.000
51	Thiết kế lồng treo bơm tiêm điện cho người bệnh điều trị tiêu sợi huyết tại khoa nội Thần kinh	- Đảm bảo 100% an toàn cho người bệnh trong quá trình vận chuyển khi đang sử dụng bơm tiêm điện. - Tỷ lệ sự cố liên quan đến bơm tiêm điện trong vận chuyển (rơi, lệch, tuột dây truyền) giảm về 0% trong thời gian thử nghiệm. - Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế (điều dưỡng, bác sĩ, kỹ thuật viên) khi sử dụng kệ đạt $\geq 90\%$, dựa trên bảng khảo sát đơn giản sau thử nghiệm.	T2 – T9	Khoa Nội Thần kinh	
52	Ứng dụng mã QR trên thẻ nuôi bệnh làm kênh góp ý – phản hồi của người bệnh/thân nhân tại Khoa Ngoại CTCH và Nội TK – Bệnh viện Thành phố Thủ Đức	- Tăng tỷ lệ góp ý từ thân nhân người bệnh lên gấp 3 lần sau 3 tháng triển khai. - Tăng mức độ hài lòng và gắn kết giữa thân nhân – nhân viên y tế. - Hình thành mô hình phản hồi nhanh, kịp	T2 – T9	Khoa Nội Thần kinh	1.000.000

		thời điều chỉnh chất lượng phục vụ.			
53	Thiết kế và lắp đặt biển sơ đồ chỉ dẫn các vị trí trong khuôn viên phòng khám để giảm thời gian tìm kiếm của bệnh nhân	- Giảm thời gian trung bình mà bệnh nhân cần để tìm được phòng khám, phòng xét nghiệm, nhà vệ sinh, quầy đăng ký, phòng chờ,... xuống dưới 3 phút kể từ lúc bước vào phòng khám. - Nâng cao trải nghiệm tổng thể và đạt mức $\geq 90\%$ người bệnh hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ tại phòng khám trong vòng 6 tháng...	T2 – T9	Cơ sở Linh Xuân	7.000.000



