

SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC

Số: 930/BV-CTXH

V/v “Triển khai thư viện số quy trình nội bộ” trong
công tác cải cách hành chính tại Bệnh viện Đa khoa
Thủ Đức

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 2 tháng 3 năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Căn cứ Kế hoạch số 269/KH-SYT ngày 13 tháng 01 năm 2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc thực hiện công tác cải cách hành chính Ngành Y tế Thành phố năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch số 380/KH-BV ngày 28 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức về việc triển khai các hoạt động truyền thông công tác cải cách hành chính tại Bệnh viện năm 2026.

Để tăng cường triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính Ngành Y tế Thành phố, Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức kính trình bài viết “**Triển khai thư viện số quy trình nội bộ**” trong công tác cải cách hành chính tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức (Đính kèm bài viết).

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, P. CTXH (Th, 2b)

GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC
BS. CKII Mai Hóa

BÀI VIẾT “TRIỂN KHAI THƯ VIỆN SỐ QUY TRÌNH NỘI BỘ” TRONG CÔNG TÁC CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC

(Ban hành đính kèm Công văn số: 930/BV-CTXH ngày 12 tháng 3 năm 2026)

Thông tin hành chính:

Tên đơn vị đăng ký: BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC

Địa chỉ: 29 Đường Phú Châu, Phường Tam Bình, TP.HCM.

Điện thoại liên hệ: (028) 7302 2115 Email: bv.thuduc@tphcm.gov.vn

Thông tin bài viết:

1. Tên bài viết: “Triển khai thư viện số quy trình nội bộ” tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức.

2. Phạm vi triển khai: Toàn bộ hệ thống quy trình nội bộ tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức

3. Mô tả: Quá trình triển khai

Giai đoạn 1: Khảo sát hiện trạng: Hiện tại, Bệnh viện có hơn 385 quy trình hành chính từ 10 phòng chức năng và một số khoa chuyên môn đặc thù đang được kiểm soát, cập nhật bằng phương pháp thủ công (Giấy tờ, file Excel). Nhận thấy các phương pháp thủ công (Giấy tờ, file Excel) đã gây khó khăn trong kiểm soát phiên bản, dẫn đến việc nhân viên dễ sử dụng tài liệu lỗi thời, mất tính thống nhất và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Khối lượng lớn quy trình trong hệ thống tài liệu với nhiều khoa, phòng nhiều bất cập trong việc kiểm soát: Các quyết định ban hành được lưu trữ, có khi không tìm thấy, mất thời gian tìm kiếm thông tin về lần soát xét, ngày ban hành, Triển khai thư viện số quy trình nội bộ được thiết lập nhằm giải quyết khó khăn trong việc quản lý 385 quy trình hành chính hiện có.

Việc triển khai thư viện số quy trình nội bộ nhằm:

- Kiểm soát toàn diện vòng đời tài liệu, đảm bảo chất lượng và tính thống nhất của quy trình nội bộ, đồng thời thúc đẩy chuyển đổi số trong công tác quản lý chất lượng.
- Đảm bảo chất lượng, tăng tốc độ truy cập, hỗ trợ trong công tác quản lý lưu trữ hồ sơ.
- Giảm chi phí giấy tờ và tăng hiệu suất làm việc thông qua việc số hóa và tối ưu hóa tài liệu.

Giai đoạn 2: Phân tích hệ thống

Phân tích chức năng

Chức năng dành cho người bệnh: Mặc dù “Thư viện số quy trình nội bộ” chủ yếu phục vụ cho hoạt động quản lý và chuyên môn của Bệnh viện. Hệ thống vẫn cung cấp một số nội dung quy trình liên quan trực tiếp đến người bệnh nhằm tăng tính minh bạch và thuận tiện trong tiếp cận thông tin:

- Tra cứu các quy trình hướng dẫn liên quan đến thủ tục khám bệnh, chữa bệnh, miễn giảm viện phí,...
- Xem các quy trình dịch vụ y tế, hướng dẫn đăng ký khám bệnh, quy trình tiếp nhận và thanh toán viện phí.
- Cung cấp các hướng dẫn cần thiết giúp người bệnh hiểu rõ quy trình khám, điều trị và các thủ tục hành chính tại bệnh viện.

Chức năng dành cho nhân viên y tế: Đây là nhóm chức năng trọng tâm của hệ thống, phục vụ trực tiếp cho cán bộ, nhân viên của bệnh viện trong việc quản lý, cập nhật và sử dụng quy trình nội bộ:

- Tra cứu nhanh các quy trình nội bộ theo khoa, phòng, lĩnh vực chuyên môn hoặc từ khóa.
- Xem, tải và sử dụng phiên bản quy trình mới nhất đã được ban hành.
- Tài liệu được sắp xếp theo từng khoa, phòng soạn thảo dễ tìm kiếm.
- Đề xuất chỉnh sửa, bổ sung quy trình khi có thay đổi trong thực tế công việc.
- Thực hiện phê duyệt, cập nhật hoặc ban hành quy trình theo phân quyền của từng cấp quản lý.
- Quản lý danh mục quy trình của từng khoa, phòng để đảm bảo việc kiểm soát tài liệu được thống nhất.

Chức năng chung dành cho tất cả mọi người:

- Ứng dụng thư viện số quy trình nội bộ được thiết kế đầy đủ các tính năng.
- Cho phép người dùng truy cập các quy trình nội bộ mọi lúc, mọi nơi chỉ cần có kết nối mạng, không bị giới hạn về không gian và thời gian như cách truy cập tài liệu truyền thống.
- Cung cấp công cụ tìm kiếm mạnh mẽ (từ khóa, tiêu đề, mã số,...) giúp người dùng nhanh chóng tìm thấy tài liệu cần thiết, các quy trình đang hiện hành, cụ thể các

thông tin về người soạn thảo, người xem xét, người phê duyệt tài liệu, phiên bản đang hiện hành thay đổi nội dung gì so với phiên bản trước.

Phân tích phi chức năng

Tính khả dụng: Hệ thống thư viện số quy trình nội bộ được thiết kế với giao diện thân thiện, dễ sử dụng, phù hợp với nhiều đối tượng người dùng trong Bệnh viện như cán bộ quản lý, nhân viên hành chính và nhân viên y tế. Việc truy cập và tìm kiếm quy trình được thực hiện nhanh chóng thông qua các chức năng tìm kiếm theo từ khóa, mã quy trình hoặc phân loại theo khoa, phòng.

Ngoài ra, hệ thống hỗ trợ truy cập trên nhiều thiết bị khác nhau như máy tính để bàn, máy tính xách tay hoặc thiết bị di động có kết nối internet, giúp người dùng có thể tra cứu quy trình mọi lúc khi cần thiết. Điều này giúp giảm thời gian tìm kiếm tài liệu, nâng cao hiệu quả làm việc và đảm bảo nhân viên luôn sử dụng đúng phiên bản quy trình mới nhất.

Tính ổn định: Hệ thống được xây dựng nhằm đảm bảo khả năng vận hành ổn định, hạn chế tối đa tình trạng gián đoạn trong quá trình truy cập và sử dụng. Dữ liệu quy trình được lưu trữ tập trung trên hệ thống máy chủ của bệnh viện hoặc nền tảng lưu trữ an toàn, có cơ chế sao lưu định kỳ nhằm tránh mất mát dữ liệu.

Bên cạnh đó, hệ thống được thiết kế với cơ chế kiểm soát lỗi và bảo mật thông tin, đảm bảo dữ liệu quy trình luôn được bảo toàn và không bị thay đổi trái phép. Việc phân quyền người dùng theo từng cấp quản lý giúp kiểm soát chặt chẽ việc chỉnh sửa, cập nhật hoặc ban hành quy trình, từ đó đảm bảo tính chính xác và tin cậy của hệ thống.

Hiệu năng: Hệ thống thư viện số quy trình nội bộ được thiết kế nhằm đảm bảo khả năng xử lý và truy xuất dữ liệu nhanh chóng ngay cả khi số lượng tài liệu quy trình lớn. Với hơn 385 quy trình nội bộ từ nhiều khoa, phòng khác nhau, hệ thống cần đảm bảo thời gian phản hồi nhanh khi người dùng tìm kiếm, mở hoặc tải tài liệu.

Các chức năng tìm kiếm và truy cập tài liệu được tối ưu hóa nhằm giảm thời gian chờ của người dùng, đồng thời hỗ trợ nhiều người truy cập cùng lúc mà không ảnh hưởng đến tốc độ xử lý.

Duy trì tính thống nhất trong hoạt động, giảm sai sót do sử dụng tài liệu lỗi thời. Mọi thay đổi trên tài liệu được ghi nhận lại, dễ dàng truy xuất được nguồn gốc, người chỉnh sửa, lý do chỉnh sửa. Phân quyền rõ ràng, giúp hạn chế rủi ro rò rỉ hoặc thay đổi tài liệu trái phép.

Giai đoạn 3:

Thực hiện:

- Xem xét, lựa chọn nền tảng ứng dụng phù hợp với hạ tầng công nghệ thông tin của Bệnh viện.
- Xây dựng nền tảng phần mềm đảm bảo tính chính xác, đồng bộ và bảo mật.
- Tích hợp dữ liệu quy trình từ các khoa, phòng vào hệ thống ứng dụng.

Tiến hành triển khai:

- Cấu hình hệ thống phần mềm để tiến hành truy cập tìm kiếm tài liệu.
- Thiết lập môi trường vận hành, kiểm tra bảo mật, đường truyền, thiết bị kết nối.
- Cập nhật giao diện thân thiện, hướng dẫn truy cập dành cho nhân viên y tế.

Giai đoạn 4: Kiểm thử

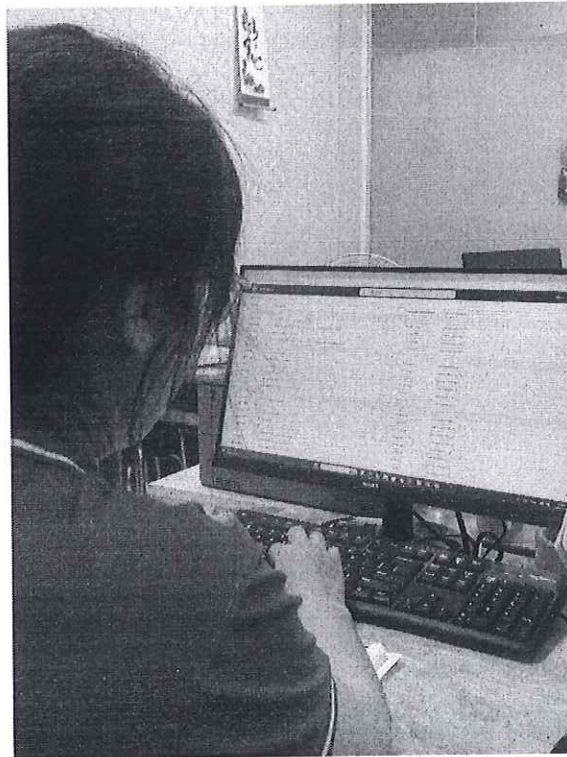
- Thử nghiệm nội bộ trong Bệnh viện với nhóm phòng ban chức năng.
- Ghi nhận phản hồi về tốc độ hiển thị, tính chính xác qua phần mềm.
- Điều chỉnh tính năng, hoàn thiện quy trình và đưa vào hoạt động chính thức.
- Theo dõi trong giai đoạn vận hành thực tế để tiếp tục tối ưu.



Hình ảnh 1: Phần mềm thư viện số quy trình nội bộ

ezProcess			
Search Danh mục			
Danh mục			
Mã tài liệu	Tiêu đề tài liệu	Ngày ban hành mới nhất	Lịch sử phiên bản
Đơn vị Chăm sóc tại nhà			
01/QT-CSTH	01. QT TIẾP NHẬN VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CSTH	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
02/QT-CSTH	02. QT KCB TẠI NHÀ CHO NGƯỜI CAO TUỔI TRONG THỜI ĐIỂM DỊCH COVID	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
03/QT-CSTH	03. QT KHÁM ĐI CHỨC TẠI NHÀ	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
04/QT-CSTH	04. QT KCB TRỰC TUYẾN CHO NGƯỜI CAO TUỔI MÃN TÍNH TRONG THỜI ĐIỂM DỊCH	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
Khoa Cấp cứu			
01/QT-CC	01. QT CẤP CỨU NỘI TỔNG VIÊN	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
02/QT-CC	02. QT ĐÁNH GIÁ ĐỘ NẶNG	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
03/QT-CC	03. QT CẢNH BÁO SỬA	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
04/QT-CC	04. QT HỘI CHẨN CẤP CỨU	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
05/QT-CC	05. QT CHUYỂN ĐỔI NHÌN TỬ CẤP CỨU TỐI ƯU	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
06/QT-CC	06. QT TRUYỀN MÁU TRONG TRƯỜNG HỢP CẤP CỨU	9/20/2024	Lịch sử phiên bản (1)
Khoa Chẩn đoán hình ảnh			
01/QT-CDHA	01. QT CHỤP CT SCANNER	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
02/QT-CDHA	02. QT CHỤP MRI	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
03/QT-CDHA	03. QT CHỤP X QUANG	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)
04/QT-CDHA	04. QT SIÊU ÂM	11/28/2022	Lịch sử phiên bản (1)

Hình ảnh 2: Màn hình quản lý danh mục quy trình chuyên môn trên phần mềm



Hình ảnh 3: Nhân viên y tế đang tra cứu quy trình trên phần mềm máy tính

4. Tính sáng tạo, khoa học khi thực hiện đề án

- Việc triển khai phần mềm được thực hiện trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại, chuẩn hóa quy trình hành chính nội bộ tại Bệnh viện.
- Giải pháp giúp nhân viên y tế tra cứu nhanh các quy trình nội bộ chuyên môn chính xác theo từng khoa, phòng.

