

Lái Thiêu, ngày 28 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Hoạt động họp Hội đồng người bệnh và tư vấn giáo dục sức khỏe Trung tâm Y tế khu vực Thuận An 6 tháng đầu năm 2026

Căn cứ vào Kế hoạch họp Hội đồng người bệnh và giáo dục truyền thông sức khỏe năm 2026 số 482/KH-TTYT được phê duyệt ngày 21 tháng 04 năm 2026;

Báo cáo kết quả hoạt động hội đồng người bệnh và tư vấn giáo dục sức khỏe Trung tâm Y tế khu vực Thuận An trong 6 tháng đầu năm 2026 như sau:

I. NỘI DUNG HỌP HỘI ĐỒNG NGƯỜI BỆNH

1.1. Cấp khoa

- Người bệnh và thân nhân người bệnh phát biểu ý kiến đóng góp về cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế, cách tổ chức khám, chất lượng phục vụ chăm sóc và điều trị, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh.
- Xem sổ góp ý của người bệnh lưu tại các khoa, xác định những ý kiến đúng, những ý kiến chưa đúng để giải quyết.
- Điều dưỡng trưởng khoa phổ biến các quy định của bệnh viện, viện phí, bảo hiểm y tế, nghĩa vụ và quyền lợi của người bệnh và gia đình người bệnh đối với bệnh viện.
- Thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại khoa và bệnh viện
- Tiếp thu, giải đáp các ý kiến của hội đồng người bệnh trên cơ sở các chính sách, các quy định của Nhà nước.

1.2. Cấp bệnh viện

- Người bệnh và thân nhân người bệnh phát biểu ý kiến đóng góp cụ thể về tổ chức, tình hình khám bệnh, chữa bệnh và phục vụ chăm sóc bệnh viện.
- Xem sổ góp ý của người bệnh ở các khoa, xác định những ý kiến đúng, những ý kiến chưa đúng để giải quyết.
- Trưởng phòng điều dưỡng bệnh viện phổ biến các quy định của bệnh viện, viện phí, bảo hiểm y tế, nghĩa vụ và quyền lợi của người bệnh và gia đình người bệnh đối với bệnh viện cùng kết hợp thực hiện.
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện thực hiện được, các kỹ thuật cao tại khoa chuyên khoa.
- Tiếp thu, giải đáp các ý kiến của hội đồng người bệnh trên cơ sở các chính sách, các quy định của Nhà nước.

II. TƯ VẤN, GIÁO DỤC SỨC KHỎE

1.1. Cấp khoa

- Chọn chủ đề nội dung truyền thông giáo dục sức khỏe phù hợp tình hình bệnh lý đang nằm điều trị tại khoa.

- Truyền thông bằng hình thức họp nhóm, truyền thông với nhiều hình thức: dựa vào tờ rơi, tờ bướm, phano, áp phích, soạn bài trình chiếu giúp người bệnh nhận biết về nguyên nhân, diễn biến, điều trị và cách phòng ngừa bệnh.

- Chủ đề truyền thông về các bệnh dịch trên địa bàn và khu vực lân cận được lặp lại trong các buổi họp cấp khoa để thông tin đến với người dân thường xuyên, đầy đủ và nhấn mạnh cách phòng tránh.

- Tăng cường truyền thông với nhiều hình thức tại Khoa Nhi và Khoa Truyền Nhiễm thời điểm bệnh sởi, tay chân miệng và sốt xuất huyết nhập viện tăng cao.

- Cung cấp cho người bệnh những kiến thức, kỹ năng để tự phòng bệnh, theo dõi tiến trình bệnh tật và tự nguyện tuân thủ các hướng dẫn chuyên môn.

1.2.Cấp bệnh viện

- Chọn chủ đề nội dung truyền thông giáo dục sức khỏe phù hợp với tình hình các bệnh tật phổ biến tại địa phương hoặc phát triển theo mùa.

- Truyền thông bằng hình thức họp nhóm soạn bài trình chiếu với nội dung và hình ảnh sinh động, giúp người bệnh nhận biết về nguyên nhân, diễn biến, điều trị và cách phòng ngừa bệnh.

- Cung cấp cho người bệnh những kiến thức, kỹ năng để tự phòng bệnh, theo dõi tiến trình bệnh tật và tự nguyện tuân thủ các hướng dẫn chuyên môn.

III. HÌNH THỨC

1.1.Cấp khoa:

1.1.1.Thời gian: Hàng tuần vào ngày lượng bệnh nằm điều trị đông.

1.1.2.Địa điểm: Tại phòng bệnh hoặc sảnh các khoa lâm sàng.

1.1.2.Đối tượng

- Người bệnh và thân nhân người bệnh đang điều trị nội trú tại khoa lâm sàng.

1.2.Cấp Bệnh viện:

1.2.1.Thời gian: Họp hàng tháng vào lúc 9h30, tuần thứ 3 cuối mỗi tháng

1.2.2. Địa điểm: Tại hội trường C- Lầu 5- Trung tâm Y tế khu vực Thuận An.

1.2.2.Đối tượng

- Người bệnh và thân nhân người bệnh tại các khoa điều trị nội trú Trung tâm Y tế khu vực Thuận An.

IV.THÀNH PHẦN THAM DỰ

1.1.Cấp khoa

- Trưởng khoa

- Điều dưỡng trưởng khoa

- Người bệnh và thân nhân người bệnh đang điều trị tại khoa..

1.2.Cấp Bệnh viện

- Phòng Điều Dưỡng.

- Phối hợp với Tổ Truyền thông để truyền thông, giáo dục sức khỏe

- Điều dưỡng trưởng các khoa điều trị nội trú.

- Người bệnh và thân nhân người bệnh tại các khoa điều trị nội trú.

V. KẾT QUẢ THỰC HIỆN TRONG 6 THÁNG.

1. Thực hiện họp hội đồng người bệnh: tại khoa lâm sàng và tại bệnh viện theo họp của từng cấp hàng tuần và hàng tháng.

*** Bảng 1: Họp Hội đồng người bệnh cấp khoa**

Tên khoa	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Sản	Khoa Nhi	Khoa Nhiễm	Khoa HSTCCĐ	Tổng số
Số buổi họp	24	20	23	23	21	24	134
Số người tham dự	619	286	323	569	250	101	2148
Tổng số bệnh nhân	1197	667	633	999	631	107	4234

*** Bảng 2: Họp Hội đồng người bệnh cấp bệnh viện**

Tháng	1	2	3	4	5	6	Tổng số
Số buổi họp	01	01	01	01	01	01	06
Số người tham dự	54	39	40	52	59	40	284
Tổng số bệnh nhân	227	146	220	227	227	213	1260

theo nhóm nhỏ tại khoa và tập trung tại hội trường bệnh viện họp nhóm lớn.

*** Bảng 3: Tư vấn truyền thông - GDSK cấp khoa**

Tên khoa	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Sản	Khoa Nhi	Khoa Nhiễm	Khoa HSTCCĐ	Tổng số
Số buổi họp	24	20	24	22	24	24	138
Số người tham dự	619	423	400	539	738	87	2806
Tổng số bệnh nhân	1197	1125	666	999	891	106	4984

*** Bảng 4: Tư vấn truyền thông - GDSK cấp bệnh viện**

Tháng	1	2	3	4	5	6	Tổng số
Số buổi họp	01	01	01	01	01	01	06
Số người tham dự	54	39	40	52	59	40	284
Tổng số bệnh nhân	227	146	220	227	227	213	1260

Nội dung tư vấn truyền thông - giáo dục sức khỏe cấp bệnh viện:

- Truyền thông bệnh sốt xuất huyết
- Phân loại chất thải rắn y tế và giữ vệ sinh trong khuôn viên cơ sở y tế.
- Hướng dẫn xử trí các trường hợp cấp cứu tại cộng đồng
- 10 lời khuyên dinh dưỡng hợp lý

2. Ý kiến kiến nghị của người bệnh và thân nhân người bệnh

*** Đa số bệnh nhân có ý kiến khen TTYT như sau:**

- NYYT có thái độ phục vụ hòa nhã, vui vẻ, tôn trọng người bệnh, đối xử công bằng với người bệnh.
- Hướng dẫn, giải thích tận tình, rõ ràng khi người bệnh đến khám và điều trị.
- Người bệnh đánh giá cao năng lực chuyên môn của BS, chăm sóc của điều dưỡng giúp người bệnh nhanh bình phục, sớm được xuất viện.
- Hoạt động họp hội đồng người bệnh cấp khoa và cấp bệnh viện đáng được khen ngợi, nên duy trì đều để ghi nhận các góp ý xây dựng bệnh viện ngày càng phát triển.
- Đa số người bệnh và người nhà người bệnh hài lòng về chất lượng chăm sóc và thái độ phục vụ của nhân viên y tế.
- Cơ sở vật chất khoa phòng khang trang, sạch sẽ, thoáng mát; vệ sinh buồng bệnh được đảm bảo.
- Đa số người nhà đều khen nhân viên thân thiện với bệnh nhi và người nhà.

*** Một số ý kiến đóng góp như sau:**

1. Về việc thực hiện chế độ bảo hiểm y tế:

- Ghi nhận ý kiến phản ánh vẫn còn tình trạng người bệnh có thẻ BHYT phải mua thuốc và vật tư y tế theo toa ở bên ngoài.
- Đa số bệnh nhân sử dụng BHYT, hoàn cảnh khó khăn nên mong muốn hạn chế sử dụng thuốc ngoài danh mục, đặc biệt là nước cất sử dụng với số lượng nhiều.
- Người bệnh hỏi về trường hợp sản phụ đi sanh không có CCCD và không có định danh mức II có được hưởng BHYT và cấp giấy chứng sinh? Khoa Phụ sản đã giải thích trong cuộc họp.

- Hướng dẫn mua bảo hiểm y tế, chế độ nghỉ thêm sau khi xuất viện. Thân nhân người bệnh thắc mắc về giấy chứng nhận điều trị để nộp cơ quan khi người bệnh ra viện.

- Có ý kiến hỏi về thủ tục làm bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tháng tuổi khi chưa kịp làm giấy khai sinh.

- Đề nghị bệnh viện tăng cường công tác công khai, minh bạch danh mục thuốc và vật tư y tế thuộc phạm vi chi trả của BHYT; đồng thời giải thích rõ ràng đối với các trường hợp phải mua ngoài. Thực tế phát sinh tình huống người bệnh được yêu cầu mua thuốc bên ngoài, trong khi nhân viên quây thuốc thông tin thuốc vẫn thuộc danh mục BHYT nhưng chưa kịp cung ứng, gây thắc mắc và ảnh hưởng đến niềm tin của người bệnh.

- Có ý kiến thắc mắc liên quan đến chế độ miễn phí đối với trẻ em dưới 6 tuổi; đề nghị được giải thích rõ lý do trong các trường hợp vẫn phải mua thêm thuốc, vật tư ngoài danh mục..

2. Về việc mua thuốc tại Nhà thuốc Bệnh viện

- Người bệnh phản ánh giá thuốc tại Nhà thuốc Bệnh viện còn cao so với giá thị trường; cùng một loại sản phẩm nhưng giá bán chưa thống nhất giữa các thời điểm mua khác nhau. Bên cạnh đó, còn xảy ra tình trạng bán thuốc không đúng theo toa bác sĩ, khiến người bệnh phải đi lại nhiều lần, gây phiền hà và mất thời gian.

- Giá thành mua thuốc ở khu vực nhà thuốc bệnh viện mắc hơn những khu vực bên ngoài gấp 2 lần.

- Người bệnh đề nghị bệnh viện xem xét, rà soát việc cung ứng và giá thuốc nhằm bảo đảm quyền lợi người bệnh và hạn chế ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của bệnh viện.

3. Về việc nhận thuốc tại Nơi phát thuốc BHYT

Khu vực cấp phát thuốc còn ồn, việc gọi tên qua loa đôi lúc gây khó khăn cho người bệnh trong việc theo dõi đến lượt nhận thuốc. Đề nghị nghiên cứu triển khai bảng điện tử hiển thị thông tin người bệnh hoặc số thứ tự để thuận tiện cho việc theo dõi và nhận thuốc.

4. Quy trình khám chữa bệnh, thời gian chờ

Vào khoa cấp cứu chờ lâu dù đã có kết quả cận lâm sàng.

5. Về cơ sở vật chất

- Khoa Nhi:

+ Người bệnh đề nghị bố trí khu vực tắm riêng cho trẻ; đồng thời phản ánh tình trạng nhà vệ sinh còn dơ, chưa đảm bảo vệ sinh.

+ Một số phòng bệnh và khu vực tiêm thuốc tại Khoa Nhi còn nóng, nhất là vào thời điểm thời tiết nắng nóng; đề nghị xem xét bổ sung thêm quạt để cải thiện điều kiện sinh hoạt của người bệnh

- Khoa Ngoại:

+ Hiện chưa có nhà vệ sinh riêng dành cho nữ; khu vực nhà vệ sinh nữ hiện tại đang được sử dụng làm nơi để đồ, chưa đúng công năng, nệm nằm bị xếp nằm gây đau lưng, đề nghị cung ứng nệm.

+ Công tác vệ sinh đầu giờ sáng của hộ lý còn gây tiếng ồn, ảnh hưởng đến thời gian nghỉ ngơi của người bệnh và thân nhân.

+ Đề nghị tăng tần suất thu gom rác tại phòng bệnh lên 02 lần/ngày để bảo đảm vệ sinh môi trường điều trị.

- Khoa Nội tổng hợp:

+ Hiện chưa có khu vực phù hợp để thân nhân phơi đồ trong thời gian chăm sóc người bệnh nội trú, nhà vệ sinh còn có mùi hôi.

+ Người bệnh phản ánh quạt treo tường và quạt trần tại khoa còn bám bụi, đề nghị vệ sinh sạch sẽ định kỳ.

+ Khoa có nhiều chuột xuất hiện, có trường hợp chuột leo lên giường người bệnh, đề nghị có biện pháp xử lý và kiểm soát côn trùng, động vật gây hại.

+ Giường bệnh bố trí tại khu vực hành lang còn nóng, đề nghị có giải pháp cải thiện điều kiện thoáng mát cho người bệnh.

+ Bên cạnh đó, người bệnh phản ánh việc sử dụng thang máy còn bất tiện do phải nhờ nhân viên hỗ trợ mở thang máy, làm mất thời gian chờ đợi và ảnh hưởng đến việc di chuyển của người bệnh, người nhà; đề nghị bệnh viện xem xét tạo điều kiện thuận tiện hơn trong việc sử dụng thang máy để tránh các trường hợp không may xảy ra (té ngã, ảnh hưởng tới tính mạng người bệnh).

- Khoa Truyền nhiễm: buồng bệnh còn nhiều muỗi và chuột. Đề nghị có biện pháp giải quyết.

+ Nhà vệ sinh còn có mùi hôi từ cống thoát lên; khu vực vệ sinh chưa có nhà tắm riêng, phòng bệnh còn nóng.

- Khoa HSTCCĐ:

+ Người nhà đề nghị bố trí khu vực riêng cho thân nhân nghỉ ngơi phù hợp hơn; hiện tại đã có khu vực nhưng thời gian sử dụng còn hạn chế (chỉ sau 22 giờ), chưa đáp ứng nhu cầu thực tế, đề nghị trang bị thêm quạt tại khu vực phòng nghỉ dành cho người nhà nhằm tạo điều kiện nghỉ ngơi thuận tiện hơn.

+ Nhà vệ sinh dành cho người nhà có tình trạng nước chảy yếu, thoát nước chậm.

- Khoa Phụ sản: đề nghị khắc phục tình trạng mùi hôi từ hệ thống thoát nước, cống và lavabo tại các phòng dịch vụ để bảo đảm vệ sinh và tạo sự thoải mái cho người bệnh.

5. Tinh thần, thái độ phục vụ

- Khoa Phụ sản: Người bệnh ghi nhận thái độ giao tiếp, ứng xử của bác sĩ và nữ hộ sinh đã được cải thiện rõ rệt so với trước; nhân viên vui vẻ khi trả lời, giải thích rõ ràng các vấn đề liên quan đến tình trạng bệnh và chăm sóc.

6. Chất lượng khám và điều trị

- Khoa Truyền nhiễm: người bệnh/thân nhân đề nghị xem xét bố trí thời gian thăm bệnh trong khung giờ từ 08g00 – 10g00 nếu phù hợp với quy định và điều kiện thực tế của khoa.

- Khoa HSTCCĐ: Người nhà bệnh nhân đề nghị thăm bệnh sớm hơn và tăng thời gian thăm bệnh nhân tại phòng bệnh; người nhà mong được nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh nhân điều trị tại Khoa HSTCCĐ mỗi ngày;

- Bệnh nhân Khoa Ngoại có ý kiến: Khi nhập viện, người bệnh chưa được hướng dẫn rõ ràng về cách liên hệ nhân viên y tế trực, nên khi hết dịch truyền gặp khó khăn trong việc tìm nhân viên hỗ trợ. Người bệnh mong muốn được hướng dẫn cụ thể hơn và đề nghị nhân viên y tế lưu ý theo dõi thời gian truyền dịch để tháo dịch kịp thời.

- Người bệnh hỏi thông tin về các hình thức thanh toán, cụ thể là ngoài tiền mặt và chuyển khoản, bệnh viện có hỗ trợ thanh toán cả thẻ qua máy POS hay không.

- Người nhà bệnh nhân đang điều trị tại khoa HSTC-CD có ý kiến thắc mắc: sản phụ sinh mổ tại khoa Phụ sản sau sinh một tuần chuyển khoa HSTC-CD điều trị, trong khi mổ có xảy ra biến chứng nhưng chưa được bác sĩ giải thích và đền bù.

VII. VIẾT TIN BÀI

Đăng tin bài lên trang Website và trang facebook Trung tâm y tế khu vực Thuận An

-Số bài: 03

-Số lượt đăng: 03

VIII. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG 6 THÁNG CUỐI NĂM 2026

- Tiếp tục duy trì tổ chức họp hội đồng người bệnh cấp khoa hàng tuần, cấp bệnh viện hàng tháng theo quy định.

- Tiếp tục duy trì tổ chức tư vấn truyền thông giáo dục sức khỏe cấp khoa hàng tuần, cấp bệnh viện hàng tháng với các chủ đề phù hợp mặt bệnh phổ biến tại khoa và mô hình bệnh tật tại địa phương.

- Rà soát, bổ sung chủ đề truyền thông tại các khoa theo danh mục mô hình bệnh tật, xây dựng nội dung thông qua Hội đồng KHKT phê duyệt, ban hành thực hiện.

- Kiến nghị thực hiện bảng truyền thông tại các khoa đặt ở vị trí người bệnh/ người nhà dễ quan sát, nội dung phù hợp với từng chuyên khoa.

- Xây dựng các tờ bướm, tờ rơi truyền thông nội dung thiết thực, hình ảnh minh họa phù hợp đặt tại các góc truyền thông.

- Xây dựng lịch họp hình thức linh động, phù hợp với đặc điểm và tình hình thực tế tại mỗi khoa, báo Phòng Điều dưỡng tham dự buổi họp cấp khoa.

- Xây dựng nội dung họp đầy đủ thông tin, đa dạng về hình thức để người bệnh và thân nhân biết rõ nội quy BV, quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh, thông tin về BHYT và các dịch vụ hiện có tại khoa và bệnh viện.
- Phối hợp với các phòng chức năng, ĐD trưởng các khoa phòng và các mạnh thường quân trong việc ủng hộ người bệnh nằm điều trị tại các khoa lâm sàng về vật chất và tinh thần, hỗ trợ các trường hợp có hoàn cảnh khó khăn.
- Nâng cao chất lượng tư vấn, truyền thông giáo dục sức khỏe để người bệnh hiểu rõ về bệnh mình đang mắc, cách nhận biết, phòng ngừa và điều trị giúp hợp tác với NVYT để tuân thủ đúng quy trình điều trị, nâng cao hiệu quả điều trị.
- Phòng Điều dưỡng phối hợp với Phòng truyền thông, Khoa Dinh Dưỡng, Khoa KSNK và các khoa lâm sàng, truyền thông, tư vấn nội dung liên quan đến các bệnh thường gặp, xử trí các tình huống cấp cứu, phân loại chất thải trong môi trường y tế, vệ sinh tay, lời khuyên về dinh dưỡng... cho người bệnh và thân nhân trong các buổi truyền thông cấp bệnh viện hàng tháng.
- Sử dụng nội dung nguồn trong Tài liệu truyền thông đơn vị đã phê duyệt, ban hành năm 2025 để truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe tại khoa.
- Mỗi khoa tổng hợp các vấn đề NB/ thân nhân NB góp ý tại khoa để đề xuất giải pháp phù hợp, nhằm nâng cao chất lượng điều trị, chăm sóc, phục vụ người dân và tăng sự hài lòng của NB khi đến khám và điều trị.

Trên đây là báo cáo hoạt động hội đồng người bệnh và tư vấn giáo dục sức khỏe Trung tâm Y tế khu vực Thuận An 6 tháng đầu năm 2026. *nc*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, P.ĐD



Lương Chiên Bích