

SỞ Y TẾ TP HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
THÀNH PHỐ THUẬN AN

Số: 241/BC-TTYT

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

Lái Thiêu, ngày 05 tháng 8 năm 2025

BÁO CÁO

**Hoạt động Hội đồng người bệnh và tư vấn giáo dục sức khỏe Trung tâm Y tế
TP Thuận An 6 tháng đầu năm 2025**

Căn cứ vào kế hoạch số 263/KH-TTYT về Hợp Hội đồng người bệnh và Truyền thông, giáo dục sức khỏe Trung tâm y tế thành phố Thuận An năm 2025 được phê duyệt ngày 21 tháng 2 năm 2025;

Báo cáo kết quả hoạt động hội đồng người bệnh và tư vấn giáo dục sức khỏe Trung tâm Y tế TP Thuận An trong 6 tháng đầu năm 2025 như sau:

I. Nội dung họp hội đồng người bệnh

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.

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.
- Thông báo trang thông tin chính thức của Trung tâm để người dân biết tìm kiếm thông tin khi cần.

- 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. 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:

+ Khoa Phụ Sản: Tư vấn, truyền thông về Nuôi con bằng sữa mẹ, Cấp cứu trẻ sặc sữa, Chăm sóc thiết yếu bà mẹ và trẻ sơ sinh ngay sau đẻ;

+ Khoa Ngoại: Chăm sóc bệnh nhân thay khớp háng, chăm sóc bệnh nhân có vết thương và gãy xương, chăm sóc bệnh nhân mổ trĩ, bệnh nhân loét dạ dày, viêm ruột thừa, dinh dưỡng trong phẫu thuật, phòng ngừa sỏi tái phát;

+ Khoa Nhi: Chăm sóc trẻ sốt cao, trẻ viêm phế quản, cách đọc kết quả đo nhiệt độ, chế độ ăn, dinh dưỡng cho trẻ, phân loại rác;

+ Khoa Nội: Chăm sóc bệnh nhân viêm phổi, viêm phế quản, COPD, đái tháo đường, bệnh nhân rối loạn tiền đình, phân loại rác;

+ Khoa Truyền Nhiễm: Chăm sóc bệnh nhân Sốt xuất huyết, cách phòng ngừa bệnh Sốt xuất huyết, phân loại rác;

+ Khoa HSTCCĐ: Chăm sóc bệnh nhân giai đoạn cuối, hướng dẫn cho ăn qua sonde dạ dày, Dấu hiệu nặng và cách phòng ngừa viêm phổi, dấu hiệu nhận biết suy hô hấp, phòng ngừa đột quỵ ở người lớn.

- 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.

2. Cấp bệnh viện

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn truyền thông và hướng dẫn người bệnh nội dung: Phân loại rác trong cơ sở y tế, vệ sinh tay đúng cách.

- Giải đáp thắc mắc về vấn đề bệnh người nhà và người bệnh đang lo lắng.

III. Hình thức

1. Cấp Khoa:

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

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

2.3. Đối tượng:

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

2. Cấp Bệnh viện:

2.1. Thời gian: Họp hàng tháng vào lúc 9h00, tuần thứ 3 cuối mỗi tháng.

2.2. Địa điểm: Tại hội trường C – Lầu 5 – Trung tâm Y tế Thành phố Thuận An.

2.3. Đối tượng:

- Người bệnh và thân nhân người bệnh tại các khoa điều trị nội trú Trung tâm y tế Thành phố Thuận An.

IV. Thành phần tham dự

1. Cấp khoa

- Trưởng khoa
- Điều dưỡng trưởng khoa.
- Người bệnh và thân nhân người bệnh đang điều trị tại khoa.

2. Cấp bệnh viện

- Phòng Điều Dưỡng.
- Điều dưỡng trưởng hoặc đại diện 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 lịch họp của từng cấp hàng tuần và hàng tháng.

Bảng 1: Hợp Hội đồng người bệnh cấp khoa

Tổng số khoa có tổ chức họp hội đồng người bệnh: Thực hiện họp hàng tuần tại 6 khoa nội trú

Tên khoa	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Phụ Sản	Khoa Nhi	Khoa Nhiễm	Khoa HSTCCĐ	Tổng số
Số buổi họp	24	21	24	23	22	25	139
Số người tham dự	305	190	330	506	384	61	1.776
Tổng số BN	680	525	532	918	909	86	3.650

Bảng 2: Hợp Hội đồng người bệnh cấp bệnh viện

Thực hiện họp hàng tháng mỗi tháng 1 lần vào tuần cuối tháng.

Tháng	1	2	3	4	5	6	Tổng số
Số buổi họp	00	01	01	01	01	1	05
Số người tham dự	00	32	31	36	30	54	183
Tổng số bệnh nhân	00	154	138	140	167	200	799

Bảng 3: Tư vấn truyền thông - GDSK cấp khoa

Lồng ghép các buổi họp Hội đồng người bệnh cấp khoa và tư vấn nhóm, tư vấn cá nhân.

Tên khoa	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Phụ Sản	Khoa Nhi	Khoa Nhiễm	Khoa HSTCCĐ	Tổng số
Số buổi họp	24	23	24	23	22	25	139
Số người tham dự	305	836	330	506	780	61	1.776
Tổng số bệnh nhân	680	1.205	532	918	1.270	86	3.650

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

Tháng	1	2	3	4	5	6	Tổng số
Số buổi họp	00	00	01	00	00	01	02
Số người tham dự	00	00	31	00	00	54	183
Tổng số BN	00	00	138	00	00	200	799

Nhận xét và kiến nghị:

- Tổ chức buổi họp hội đồng người bệnh cấp khoa hàng tuần lồng ghép tư vấn truyền thông, giáo dục sức khỏe nhóm trong buổi họp và duy trì tư vấn, giáo dục sức khỏe từng bệnh nhân với chủ đề riêng để tăng số lượng bệnh nhân được tiếp nhận thông tin về bệnh, cách theo dõi, chăm sóc và phòng ngừa.

- Hợp hội đồng người bệnh cấp bệnh viện hàng tháng lồng ghép truyền thông nội dung về kiểm soát nhiễm khuẩn trong bệnh viện, giúp người bệnh và người nhà phân loại rác, vệ sinh tay đúng cách.

- Tỷ lệ người bệnh, người nhà được dự họp hội đồng người bệnh cấp khoa đạt trên 50% tại Khoa Nhi, Truyền Nhiễm, Khoa HSTCCĐ và Khoa Phụ Sản. Tỷ lệ tham dự đạt dưới 50% tại Khoa Ngoại và Khoa Nội tổng hợp.

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.

Một số ý kiến đóng góp như sau:

1. Cơ sở vật chất, môi trường và phương tiện phục vụ người bệnh

- Một số khoa cơ sở vật chất cũ và xuống cấp, cần cải thiện.

- Phòng bệnh Khoa Truyền Nhiễm còn ẩm thấp, nhiều muỗi và chuột;

- Nhà vệ sinh còn hôi và dơ chưa được dọn sạch sẽ, thiếu xà phòng, nước rửa tay và giấy vệ sinh, còn tình trạng rỉ nước trong nhà vệ sinh gây thất thoát nước;
- Còn hôi mùi thuốc lá trong nhà vệ sinh khoa nội trú;
- Trần nhà, quạt treo tường còn bụi, dơ;
- Giường bệnh nhân ở hành lang còn nóng, chưa đảm bảo riêng tư;
- Ổ cắm điện tại phòng bệnh chưa an toàn, còn xọc tia điện;
- Phòng bệnh còn nóng chưa đủ mát;
- Tăng cường an ninh trật tự trong bệnh viện; tăng cường tuần tra để hạn chế trộm cắp;
- Phòng bệnh nội trú còn ồn ào do người nhà nói chuyện, chưa được yên tĩnh;
- Máy lạnh trong phòng bệnh còn chảy nước;
- Cung cấp máy nước nóng tại khoa Nhi để bệnh nhân thuận tiện nhu cầu sử dụng cho trẻ nằm viện;
- Phòng bệnh nhi còn nhỏ, hẹp, chật. Bệnh nhi đông chưa có đủ phòng dịch vụ phục vụ nhu cầu người bệnh;
- Drap giường chưa được thay mới thường xuyên.

2. Trang thiết bị y tế, thuốc và vật tư tiêu hao

- Bệnh nhân có BHYT vẫn còn phải mua toa thuốc ngoài, mua vật tư y tế để sử dụng trong thời gian nằm viện;
- Vật tư y tế sử dụng cho người bệnh trong thời gian nằm viện khi kê toa mua ngoài ghi số lượng nhiều, ra viện không sử dụng hết gây lãng phí, cần cho toa mua đủ dùng;
- Nên cung ứng tại khoa các thuốc và vật tư cần mua ngoài BHYT và thanh toán khi ra viện để bệnh nhân không phải tự mua ngoài quầy thuốc, gây bất tiện;
- Bệnh viện cần nâng cấp các máy móc, trang thiết bị để phục vụ người dân.

3. Tinh thần, thái độ phục vụ

- Nhân viên y tế nhiệt tình chăm sóc, hướng dẫn tư vấn cho người bệnh rõ ràng;
- Bệnh viện đã cải tiến về tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh.

4. Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám và điều trị

- Thời gian chờ đợi:

+ Khoa YHCT: Thời gian chờ để thực hiện các thủ thuật còn lâu

+ Khoa Khám Bệnh: Thời gian bệnh nhân chờ đợi để đến lượt khám còn lâu. Số lượng người khám tại các phòng chưa đồng đều, phòng quá đông, phòng ít. Nên điều phối để người bệnh được khám nhanh hơn. Thời gian chờ để đến lượt vào khám bệnh gần 2-3 tiếng. Sau đó mới được đi xét nghiệm, hẹn chiều mới có kết quả xét nghiệm. Chiều khi có kết quả xét nghiệm người bệnh còn phải chờ vào phòng khám BS cho toa thuốc, chờ lấy thuốc và chờ nhận giấy nghỉ. Khám bệnh, nhận thuốc và xin giấy nghỉ mất thời gian hết 1 ngày

- Khoa Dược: Thời gian trước khi bệnh nhân lãnh thuốc, nhân viên cấp thuốc có ghi chú thời gian uống thuốc: sáng, trưa, chiều, tối và số lượng trong vỉ thuốc. Gần đây không ghi chú thời gian, số lần uống và chưa hướng dẫn cách uống thuốc. Bệnh nhân già và bệnh nhân hay quên gặp khó khăn trong việc uống thuốc đúng theo toa. Đề nghị nhân viên cấp thuốc ghi và hướng dẫn rõ ràng.

5. Chất lượng khám, điều trị và kết quả cung cấp dịch vụ

- Cho người nhà thăm bệnh sớm hơn và tăng thời gian thăm bệnh nhân tại phòng bệnh Khoa HSTCCĐ;

- Người nhà bệnh nhân mong được nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh nhân điều trị tại Khoa HSTCCĐ mỗi ngày;

- Bệnh nhân chuyển từ phòng mổ về khoa điều trị nên được vận chuyển bằng xe đẩy nằm, không vận chuyển bằng xe đẩy ngồi;

- Nhân viên y tế cần giải thích rõ trường hợp bệnh nhân trong ngày không phải thay băng để bệnh nhân hiểu, không chờ đợi và thắc mắc;

- Bệnh viện có máy chụp Citi mà sao người bệnh không được chụp tại bệnh viện, xin được biết lý do;

- Bệnh nhân hiện tại đang điều trị tại Khoa Nội. Người nhà BN góp ý: Cách đây 4 năm bệnh nhân sốt, người nhà đưa vào Khoa Cấp cứu khám sau đó BS cho BN về nhà theo dõi. 2 ngày sau bệnh nhân trở nặng co giật đến khám tại BV tuyến trên, bệnh rất nặng phải mở khí quản và thở oxy. Góp ý bệnh viện nên nhận những trường hợp bệnh nhân sốt cao nằm viện, người nhà không biết cách theo dõi và lo lắng, trường hợp bệnh nặng không theo dõi kịp thời sẽ ảnh hưởng đến tính mạng.

6. Nội dung khác

- Bệnh viện chưa tiếp nhận thanh toán bằng hình thức chuyển khoản, gây khó khăn và phiền hà cho bệnh nhân khi không có sẵn tiền mặt, phải ra ngoài bệnh viện tìm địa điểm để rút tiền. Nên tạo điều kiện thu bằng 2 hình thức và linh động trong việc thu tiền.

- Nhà xe bệnh viện không đủ chỗ để tiếp nhận xe, bệnh nhân phải chờ đợi rất lâu mới được tiếp nhận, trường hợp gấp phải tự để xe bên ngoài để vào bệnh viện theo yêu cầu của người bệnh cần chuyển khoa. Bệnh viện nên xem sắp xếp để thuận tiện cho người bệnh gửi xe.

- Nội dung về bảo hiểm y tế: Thông tin về giá mua BHYT cá nhân và hộ gia đình tăng so với mức thu cũ không, bệnh nhân có BHYT khi cần chuyển tuyến có được chuyển trực tiếp lên các BV thành phố hay bắt buộc phải chuyển theo tuyến lên BVĐK tỉnh.

- Thông tin thêm cho người bệnh về tình hình thuốc giả hiện nay trên thị trường.

VI. Các vấn đề ưu tiên:

- Cải thiện cơ sở vật chất, đặc biệt phòng bệnh nhân nội trú và nhà vệ sinh;

- Giảm thời gian chờ đợi của người bệnh khi đến khám và thực hiện các thủ thuật;

- Cung cấp đầy đủ các phương tiện để phục vụ người bệnh;

- Tăng cường tư vấn, giải thích cho người bệnh sau khám.

- Thiếu 1 số thuốc, vật tư tiêu hao bệnh nhân phải mua ngoài bảo hiểm y tế.

Giải pháp và kiến nghị

1. Cải thiện cơ sở vật chất

- Phòng bệnh cần được dọn dẹp thường xuyên đảm bảo thoáng, sạch, gọn;
- Vệ sinh xung quanh phòng bệnh tránh đọng nước, ẩm thấp;
- Phun xịt muối thường xuyên sau mỗi lần bệnh nhân xuất viện;
- Khơi thông các đường ống cống để tránh nghẹt, đọng nước gây phát sinh muỗi.

2. Tăng cường vệ sinh

- Tăng cường vệ sinh tại phòng bệnh và các nhà vệ sinh công cộng;
- Vệ sinh ngay khi có phát sinh;
- Giám sát công việc vệ sinh của hộ lý để đảm bảo vệ sinh chung trong khoa, phòng.

3. Giảm thời gian chờ đợi của người bệnh

- Tại khoa có thực hiện kỹ thuật, thông báo quy trình và thời gian thực hiện mỗi kỹ thuật để bệnh nhân biết giúp ước lượng thời gian chờ đợi, tránh thất mắc, phiền hà;
- Đánh giá lại thời gian cao điểm để có phương án phân bổ nhân viên y tế hỗ trợ hợp lý, tránh quá tải bệnh nhân;
- Hướng dẫn cho người bệnh rõ ràng về cách đăng ký, chọn phòng khám bệnh phù hợp và quy trình thực hiện các cận lâm sàng nhanh chóng, hiệu quả.
- Thông báo công khai các quy trình tiếp nhận, thời gian khám và thực hiện kỹ thuật tại khoa khám bệnh và các khoa để người bệnh thuận tiện theo dõi và thực hiện.

4. Cung cấp đầy đủ các phương tiện để phục vụ người bệnh

- Gắn thêm quạt tại các phòng bệnh có nhiều giường và bệnh đông để đảm bảo đủ mát;
- Thay drap giường cho người bệnh theo lịch định kỳ và khi dơ;
- Thay thế, sửa chữa các hư hỏng về điện, máy lạnh để đảm bảo tiện ích cho người bệnh;
- Trang bị máy nước nóng cho bệnh nằm điều trị tại khoa nội trú.

5. Thiếu 1 số thuốc, vật tư tiêu hao bệnh nhân phải mua ngoài bảo hiểm y tế.

- Các khoa rà soát những loại thuốc và vật tư tiêu hao hết hàng, chưa được cung ứng kịp thời để lập danh mục đề xuất xin mua để cung ứng phục vụ nhu cầu người bệnh trong thời gian chờ đầu thầu;
- Nhân viên y tế giải thích rõ ràng cho người bệnh lý do phải mua ngoài bảo hiểm y tế để người bệnh hiểu và hợp tác hỗ trợ trong thời gian điều trị;
- Khi kê toa mua ngoài cần nhắc số lượng vừa đủ để sử dụng cho người bệnh trong 1 đợt điều trị.
- Xem xét các nguồn hỗ trợ (nếu có) để cung ứng giải quyết tình trạng thiếu vật tư trong giai đoạn tạm thời.

VII. Mạnh thường quân ủng hộ

Tên đơn vị	Số lần	Loại hình	Số lượng	Ghi chú
Công ty Otsuka Thăng Pocari	18	Nước đóng lon hiệu Pocari Sweat	420 lon (Loại 330 ml)	Tặng trong các buổi họp HĐNB cấp BV và cấp khoa
Công ty TNHH Yakult Việt Nam	05	Sữa chua lock hiệu Yokul	205 lock	
UBND Tp Thuận An, tập thể Khoa HSTCCĐ và Mạnh thường quân	02	Tiền mặt	7.806.480 đ	Thanh toán viện phí cho 02 bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn điều trị tại Khoa HSTCCĐ
	01	Bánh, Sữa	65 phần quà	Tặng bệnh nhân Khoa HSTCC Đ
UBND Tp Thuận An tặng	01	Mỗi phần gồm 300.000 đ tiền mặt và bánh + sữa	50 phần quà	Tặng bệnh nhi đang điều trị tại Khoa Nhi nhân dịp tết Trung thu
Mạnh thường quân tặng	01	Phần quà gồm bánh, kẹo sữa. Quà trung thu	60 phần	
	01	Hộp kẹo Vitamin C	100 hộp	
Mạnh thường quân tặng	02	Tiền mặt, mỗi phần 500.000 đ	10 bệnh nhân	Tặng bệnh nhi đang điều trị tại Khoa Ngoại Tổng hợp nhân dịp tết Nguyên đán
	01	Tiền mặt, mỗi phần 200.000 đ	05 bệnh nhân	
Mạnh thường quân tặng	01	USD, 100USD/ 1 bệnh nhân	10 bệnh nhân	Tặng BN đang điều trị tại Khoa Nội Tổng hợp nhân dịp tết Nguyên đán

Nhận xét:

-Ủy ban nhân dân phường và mạnh thường quân ủng hộ, tặng quà, tiền cho bệnh nhân nằm điều trị nội trú tại các khoa, phòng nhân dịp tết nguyên đán và cho bệnh nhi tại Khoa nhi nhân dịp tết Thiếu nhi;

- Hỗ trợ thanh toán viện phí cho người bệnh nằm viện gia đình có hoàn cảnh khó khăn không có khả năng chi trả viện phí theo từng ca bệnh khi có đề xuất của khoa điều trị;

- Các công ty kết hợp quảng cáo và giới thiệu sản phẩm trong các buổi họp hội đồng người bệnh, tư vấn truyền thông giáo dục sức khỏe cấp bệnh viện và cấp khoa.

Kiến nghị:

- Phối hợp với tổ công tác xã hội đẩy mạnh truyền thông, quyên góp và xin hỗ trợ từ các nhà hảo tâm, mạnh thường quân để tạo quỹ ủng hộ người nghèo, người có hoàn cảnh khó khăn trong khám chữa bệnh và điều trị tại Trung tâm;

- Khoa nội trú ghi nhận các trường hợp bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn, gia đình nghèo, không có khả năng chi trả viện phí, chi phí khám chữa bệnh để đề xuất lên Tổ công tác xã hội, xin hỗ trợ từ các nguồn ủng hộ, mạnh thường quân xin thanh toán viện phí;

- Phát động ủng hộ của các đơn vị, tổ chức trên địa bàn và các cá nhân khi đến khám, điều trị, liên hệ công tác gây quỹ để hỗ trợ người bệnh về vật chất và tinh thần khi cần.

VIII. Viết tin bài

Đăng tin bài lên trang Website và trang feabook Trung tâm y tế TP Thuận An

-Số bài: 01

-Số lượt đăng: 01

IX. Phương hướng hoạt động năm 2025

- 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.

- Họp hội đồng người bệnh cấp khoa đảm bảo đạt tỷ lệ trên 50% người bệnh, người nhà bệnh nhân tham dự họp, cấp bệnh viện đạt trên 20%.

- Xây dựng lịch họp hình thức linh động, phù hợp với đặc điểm và tình hình thực tế tại mỗi 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.

- Tăng cường giám sát thực hiện phản hồi góp ý người bệnh.

- Mỗi quý có tổng hợp điểm đánh giá chất lượng phục vụ dựa trên ý kiến đóng góp của người bệnh.

- Xây dựng bộ tài liệu chuẩn về nội dung họp hội đồng người bệnh, mẫu biên bản, báo cáo để các khoa áp dụng đồng bộ.

- Cơ sở vật chất các khoa, phòng được nâng cấp, cải tạo theo kế hoạch 6 tháng cuối năm, để đáp ứng nhu cầu phục vụ và tăng sự hài lòng của người bệnh.

- 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.

- Phối hợp với Khoa Dinh Dưỡng tư vấn và lập thực đơn cho mỗi cá thể chuyên sâu theo từng loại bệnh tại khoa.

- Tiếp tục truyền thông, giáo dục sức khỏe tại các khoa dựa trên Bộ tài liệu truyền thông giáo dục sức khỏe xuất bản năm 2025 của Trung tâm.

Trên đây là báo cáo hoạt động hội đồng người bệnh và tư vấn giáo dục sức khỏe Trung tâm Y tế thành phố Thuận An năm 2025. *luu*

Nơi nhận:

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



Lương Thiện Bích