

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI

Số: ~~285~~ 285/BVCC-QLCL

V/v bài viết về mô hình, sản phẩm tuyên
truyền về công tác hành chính quý I năm
2025 tại Bệnh viện huyện Củ Chi

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

Củ Chi, ngày 04 tháng 3 năm 2025

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

Thực hiện Kế hoạch số 819/KH-SYT ngày 29 tháng 01 năm 2024 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 2024;

Thực hiện Công văn số 607/SYT-VP ngày 22 tháng 01 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc hướng dẫn bài viết, mô hình sản phẩm tuyên truyền về công tác hành chính quý I năm 2024.

Thực hiện Công văn số 4781/SYT-VP ngày 30 tháng 5 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc chấn chỉnh công tác cải cách hành chính, cải thiện chỉ số PAR Index Ngành Y tế Thành phố.

Bệnh viện huyện Củ Chi kính gửi Sở Y tế xem xét, tổng hợp sản phẩm, mô hình cải cách hành chính quý I năm 2025 của Bệnh viện huyện Củ Chi với các nội dung sau:

1. Tên mô hình: Quét mã QR code tiếp nhận phản ánh nhanh về công tác triển khai dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại Bệnh viện huyện Củ Chi.

2. Nhóm tác giả:

- CV. Hồ Thị Tú, Tổ Trưởng Tổ Quản lý chất lượng.
- CV. Phạm Thị Trúc Linh, nhân viên Tổ Quản lý chất lượng.
- CV. Đỗ Thị Thu Hương, nhân viên Tổ Quản lý chất lượng.

3. Nội dung mô hình

3.1. Thực trạng

Việc thực hiện khảo sát hài lòng đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính đã được Bệnh viện huyện Củ Chi triển khai từ năm 2022 được thực hiện đánh giá bằng hình thức sử dụng phiếu.

Tuy nhiên với lượt khám chữa bệnh ngày càng tăng, bệnh viện tiếp nhận gần 1000 lượt khám chữa bệnh. Bên cạnh đó lượt khảo sát cũng được tăng theo, việc khảo sát bằng giấy mang đến nhiều hạn chế như: tốn chi phí in ấn giấy hàng quý, người bệnh không chủ động thực hiện, cần thời gian nhập liệu và tổng hợp lại, thời gian tổng hợp báo cáo kéo dài, tiếp cận chậm.



Nhận thấy được thực trạng tồn tại trên, với mong muốn cải thiện tất cả các hạn chế của việc tiếp nhận thông tin truyền thông, đặc biệt cải thiện trong việc giúp bệnh viện tiếp nhận thông tin phản ánh từ người bệnh. Tổ Quản lý chất lượng phối hợp với các khoa/phòng liên quan triển khai: ***“Quét mã QR code tiếp nhận phản ánh nhanh về công tác triển khai dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại Bệnh viện huyện Củ Chi”***.

3.2. Nội dung mô hình

- Tổ Quản lý chất lượng thực hiện số hóa phiếu khảo sát các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính.
- Tiến hành thiết kế in ấn mẫu công khai mã QR. Niêm yết tại các khu vực đông bệnh như sảnh khám bệnh, quầy lễ tân, quầy nhận bệnh...
- Tập huấn hướng dẫn nhân viên y tế về việc hỗ trợ thực hiện phiếu khảo sát.
- Tổng hợp và tiếp nhận thông tin khảo sát hỗ trợ, cải tiến kịp thời.



3.3. Hiệu quả mô hình

Khi triển khai khảo sát qua mã QR code mang đến nhiều lợi ích như:

- **Nhanh chóng & tiện lợi:** Người bệnh chỉ cần quét mã, không mất nhiều thời gian. Giao diện dễ sử dụng phù hợp với nhiều đối tượng, người bệnh và thân nhân dễ thực hiện.
- **Tiết kiệm chi phí:** Không cần in phiếu giấy, không cần máy đánh giá chuyên dụng.

- **Dữ liệu minh bạch:** Kết quả khảo sát được tổng hợp tự động, hạn chế gian lận.

- **Phân tích và cải tiến:** Đơn vị tổng hợp có thể xem báo cáo thời gian thực, xác định điểm yếu cần khắc phục. Giúp truyền tải thông tin nhanh và phản hồi kịp thời.



Hình ảnh 1: Công khai mã QR tại Quầy hướng dẫn



Hình ảnh 2: Triển khai khảo sát qua mã QR

Sau khi triển khai hình thức khảo sát qua mã QR tỷ lệ người bệnh tiến hành góp ý tăng rõ rệt so với các hình thức tiếp nhận thủ công. Góp phần đa dạng các hình thức tiếp nhận thông tin tại bệnh viện. Khảo sát mức độ hài lòng trong y tế

qua mã QR là giải pháp hiện đại, dễ triển khai, hiệu quả cao giúp bệnh viện nâng cao chất lượng phục vụ.

Trên đây là bài viết về mô hình, sản phẩm tuyên truyền về công tác hành chính quý I năm 2025 tại Bệnh viện huyện Củ Chi. Kính gửi Sở Y tế xem xét, tổng hợp/.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, TC, QLCL.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tô Bảo Hoàng