

Số: /BC-YHCT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả hoạt động công tác xã hội của Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 36/KH-YHCT ngày 25/12/2025 của Bệnh viện về hoạt động công tác xã hội năm 2026 và Kế hoạch số 02/KH-YHCT ngày 08/01/2026 về hoạt động công tác xã hội 06 tháng đầu năm 2026. Bệnh viện Y học cổ truyền Bình Dương báo cáo kết quả hoạt động công tác xã hội 6 tháng đầu năm 2026 theo các nội dung sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Xây dựng, củng cố Mạng lưới Công tác xã hội

- Đã kiện toàn Mạng lưới Công tác xã hội (CTXH) theo Quyết định số 04/QĐ-YHCT ngày 10/01/2026, bảo đảm mỗi khoa, phòng có 01 đầu mối phụ trách, góp phần nâng cao hiệu quả phối hợp trong tiếp cận và hỗ trợ người bệnh.

- Trong 06 tháng đầu năm 2026, tổ chức 05 buổi sinh hoạt Mạng lưới CTXH, tập trung triển khai các văn bản chuyên môn, phổ biến Quy trình số 06/QTr-BVYHCT, Quyết định số 63/QĐ-YHCT, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ định kỳ, triển khai nhiệm vụ trọng tâm, lấy ý kiến hoàn thiện quy chế và tổ chức hưởng ứng các hoạt động CTXH.

- Xây dựng và triển khai 01 mô hình tiếp nhận phản hồi nhanh về mức độ hài lòng bằng hình ảnh trực quan tại Bệnh viện.

2. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ, hướng dẫn đối với người bệnh

2.1. Công tác tiếp đón, hướng dẫn

Bệnh viện duy trì 01 bàn tiếp đón, hướng dẫn người bệnh tại khu vực tiếp nhận. Trong 06 tháng đầu năm 2026, tổng số lượt người bệnh và thân nhân được hỗ trợ là 3.465 lượt. Trong tổng số lượt được hỗ trợ, có 2.342 lượt được hướng dẫn quy trình, thủ tục hành chính, chiếm 67,6% và 1.123 lượt được giới thiệu các dịch vụ kỹ thuật chuyên môn, chiếm 32,4%.

2.2. Hỗ trợ tâm lý, xã hội đối với người bệnh

- Phối hợp với các khoa chuyên môn thăm hỏi, tiếp cận và hỗ trợ tư vấn tâm lý đối với 16 người bệnh nội trú có hoàn cảnh khó khăn, gồm: Khoa Nội - Dinh dưỡng: 07 trường hợp; Khoa Châm cứu - Dưỡng sinh: 05 trường hợp; Khoa Ngoại: 04 trường hợp.

- Tham mưu ban hành Quyết định số 63/QĐ-YHCT về Quy chế quản lý, sử dụng tiền từ Thùng từ thiện và Quy trình số 06/QTr-BVYHCT về hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn, góp phần chuẩn hóa quy trình tiếp nhận, xét duyệt và hỗ trợ người bệnh tại Bệnh viện.

2.3. Hoạt động chăm lo, hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn

- Triển khai Chương trình "Kết nối yêu thương - Xuân Bính Ngọ 2026", bán 6.300 bao lì xì, gây quỹ 5.200.000 đồng và trao 20 suất quà Tết cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn, tổng trị giá 4.000.000 đồng; đồng thời tiếp nhận 40 phiếu ước nguyện của người bệnh và thân nhân.

- Trong 06 tháng đầu năm, phối hợp với các tổ chức, mạnh thường quân trao 156 phần quà cho người bệnh có hoàn cảnh khó khăn với tổng kinh phí 32.150.000 đồng, gồm: 20 phần quà Chương trình "Kết nối yêu thương"; 43 phần quà do Giáo xứ Vinh Sơn hỗ trợ, 43 phần quà nhân dịp Ngày Công tác xã hội Việt Nam lần thứ 10 và 50 phần gạo (500 kg) trao cho người bệnh nội trú có hoàn cảnh khó khăn.

- Tham mưu và phối hợp tổ chức các hoạt động an sinh, truyền thông và chăm sóc người bệnh theo kế hoạch của Bệnh viện như: hưởng ứng Ngày Sức khỏe toàn dân, Ngày Người khuyết tật Việt Nam, Ngày Quốc tế Điều dưỡng, Tháng hành động vì môi trường, chương trình tuyên truyền phòng, chống tác hại của thuốc lá và hoạt động "Thu gom rác tái chế - Đổi quà xanh", góp phần nâng cao đời sống tinh thần, tăng cường truyền thông giáo dục sức khỏe và xây dựng môi trường bệnh viện xanh - sạch - đẹp.

2.4. Hoạt động cắt tóc miễn phí

- Phối hợp tổ chức 03 đợt cắt tóc miễn phí, phục vụ 80 lượt người bệnh, thân nhân và nhân viên y tế; đồng thời trao 17 thư cảm ơn đến các đơn vị, tổ chức và tình nguyện viên đã đồng hành cùng Bệnh viện trong các hoạt động an sinh xã hội.

3. Công tác tiếp nhận, tổng hợp phản hồi của người bệnh

- Duy trì nhiều kênh tiếp nhận ý kiến phản hồi của người bệnh gồm Kiosk khảo sát, Hòm thư góp ý, Hội đồng người bệnh, đường dây nóng, Fanpage và Mô hình tiếp nhận phản hồi nhanh bằng hình ảnh trực quan.

- Trong 06 tháng đầu năm 2026, hệ thống Kiosk ghi nhận 01 ý kiến phản ánh liên quan đến thủ tục bảo hiểm y tế; đồng thời Bệnh viện tiếp nhận 20 ý kiến của người bệnh qua các kênh góp ý trong Quý I và Quý II, trong đó đa số là ý kiến ghi nhận tích cực về thái độ phục vụ, công tác chăm sóc và chất lượng khám, chữa bệnh; các phản ánh chủ yếu liên quan đến tiếng ồn, vệ sinh môi trường và thủ tục bảo hiểm y tế.

- Mô hình tiếp nhận phản hồi nhanh bằng hình ảnh trực quan tiếp tục được triển khai và phát huy hiệu quả, ghi nhận 184 lượt phản hồi, trong đó 150 lượt hài lòng (81,5%), 23 lượt bình thường (12,5%) và 11 lượt không hài lòng (6,0%). Kết quả phản hồi là cơ sở để Bệnh viện kịp thời rà soát, đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

4. Công tác truyền thông, giáo dục sức khỏe, khảo sát sự hài lòng

- Trong 06 tháng đầu năm 2026, Tổ CTXH đã xây dựng và cung cấp 17 tin, bài truyền thông, 05 video/clip ngắn, 02 poster truyền thông phục vụ hoạt động truyền thông của Bệnh viện.

Nội dung truyền thông tập trung vào: vai trò CTXH trong bệnh viện; chăm sóc sức khỏe xương khớp mùa lạnh; an toàn thực phẩm dịp Tết; hiến máu tình nguyện; phòng, chống bệnh lao; hưởng ứng Ngày Công tác xã hội Việt Nam, Ngày Người

khuyết tật Việt Nam, Ngày Môi trường thế giới, Ngày Bảo hiểm y tế Việt Nam; phòng, chống tác hại của thuốc lá; hướng dẫn khảo sát không hài lòng trên hệ thống Kiosk; hướng dẫn truy cập tài liệu truyền thông bằng mã QR; chủ động bảo vệ sức khỏe trong điều kiện nắng nóng và các hoạt động truyền thông của Bệnh viện.

- Phối hợp tổ chức truyền thông, giáo dục sức khỏe tại các buổi sinh hoạt Hội đồng người bệnh; thực hiện khảo sát sau truyền thông nhằm đánh giá hiệu quả, tiếp nhận ý kiến phản hồi của người bệnh và làm cơ sở cải tiến chất lượng hoạt động truyền thông, giáo dục sức khỏe tại Bệnh viện. Đồng thời phối hợp chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác kiểm tra, giám sát hoạt động truyền thông giáo dục sức khỏe năm 2026.

- Trong 06 tháng đầu năm 2026, Tổ CTXH đã phối hợp với các khoa, phòng thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế theo kế hoạch.

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH

1. Kết quả đạt được

- Hoạt động CTXH được triển khai cơ bản đúng tiến độ, bám sát các nhiệm vụ theo Kế hoạch hoạt động công tác xã hội năm 2026 và Kế hoạch hoạt động công tác xã hội 06 tháng đầu năm 2026; nhiều chỉ tiêu hoàn thành và vượt kế hoạch đề ra.

- Công tác tiếp đón, hướng dẫn người bệnh được duy trì thường xuyên, hỗ trợ 3.465 lượt người bệnh và thân nhân; hoạt động tư vấn, hỗ trợ tâm lý - xã hội được thực hiện kịp thời đối với 16 người bệnh có hoàn cảnh khó khăn, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh.

- Công tác vận động nguồn lực xã hội đạt kết quả tích cực; huy động và trao 156 phần quà với tổng kinh phí 32.150.000 đồng, góp phần hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn và lan tỏa các hoạt động an sinh xã hội tại Bệnh viện.

- Công tác tiếp nhận phản hồi của người bệnh và truyền thông giáo dục sức khỏe tiếp tục được đổi mới thông qua nhiều hình thức như khảo sát Kiosk, hòm thư góp ý, Hội đồng người bệnh, Fanpage và mô hình tiếp nhận phản hồi nhanh bằng hình ảnh trực quan, tạo cơ sở cho việc cải tiến chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh.

2. Hạn chế, khó khăn

- Nhân sự thực hiện CTXH chủ yếu kiêm nhiệm, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu về tư vấn tâm lý chuyên sâu, quản lý trường hợp và lập hồ sơ can thiệp.

- Một số ý kiến phản ánh của người bệnh vẫn liên quan đến thủ tục bảo hiểm y tế, vệ sinh môi trường và điều kiện điều trị, cần tiếp tục phối hợp với các khoa, phòng đề ra soát, khắc phục và nâng cao chất lượng phục vụ.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP 06 THÁNG CUỐI NĂM 2026

- Tiếp tục củng cố và nâng cao hiệu quả hoạt động của Mạng lưới Công tác xã hội; tổ chức sinh hoạt, đào tạo, tập huấn nghiệp vụ theo kế hoạch.

- Tiếp tục đẩy mạnh công tác vận động, kết nối các tổ chức, doanh nghiệp, mạnh thường quân và các nguồn lực xã hội để hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn; duy trì các hoạt động an sinh xã hội, cắt tóc miễn phí và các chương trình chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho người bệnh.

- Đa dạng hóa nội dung, hình thức truyền thông giáo dục sức khỏe; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, mã QR và các phương tiện truyền thông số nhằm nâng cao hiệu quả truyền thông, góp phần nâng cao nhận thức và sự hài lòng của người bệnh.

- Tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận, theo dõi và xử lý ý kiến phản hồi của người bệnh; sử dụng kết quả khảo sát và phản hồi làm cơ sở đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Thực hiện đầy đủ chế độ thống kê, tổng hợp, báo cáo định kỳ; thường xuyên rà soát, đánh giá kết quả thực hiện các chỉ tiêu, nhiệm vụ công tác xã hội, kịp thời tham mưu Ban Giám đốc các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động CTXH tại Bệnh viện.

Trên đây là Báo cáo hoạt động CTXH 06 tháng đầu năm 2026 của Bệnh viện./.

Nơi nhận:

- BGĐ. Bệnh viện;
- Các Khoa/Phòng - Bệnh viện;
- Website Bệnh viện;
- Lưu: VT, CTXH.

GIÁM ĐỐC

Lê Thành Trung