

Số: 314/BC-YHCT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO
Kết quả hoạt động Công tác xã hội - Bệnh viện năm 2025

Thực hiện Kế hoạch số 29/KH-YHCT ngày 19/11/2025 của Bệnh viện Y học cổ truyền Bình Dương về Hoạt động của Tổ Công tác xã hội - Bệnh viện năm 2025;

Kế hoạch số 01/KH-CTXH, ngày 24/11/2025 của Tổ Công tác xã hội - Bệnh viện về Truyền thông, giáo dục sức khỏe năm 2025;

Bệnh viện Y học cổ truyền báo cáo tình hình, kết quả hoạt động theo các nội dung công tác xã hội từ ngày 20/11/2025 đến ngày 31/12/2025, như sau:

I. Đặc điểm tình hình

Hoạt động công tác xã hội (CTXH) đã được triển khai theo các nội dung theo Kế hoạch đề ra, được sự phối hợp chặt chẽ từ Phòng Điều dưỡng, các Khoa/Phòng chuyên môn và nhân viên y tế. Đánh giá các hoạt động thực hiện đạt 100% so với kế hoạch, tập trung các nội dung trọng tâm như hỗ trợ người bệnh, truyền thông và củng cố mạng lưới.

Tổ CTXH hiện có 06 thành viên, gồm 01 chuyên trách và 05 Điều dưỡng Trưởng của các Khoa chuyên môn, bảo đảm sự tham gia phối hợp liên ngành trong triển khai các hoạt động CTXH tại Bệnh viện.

II. Thời gian thực hiện

Từ ngày 20/10/2025-31/12/2025.

III. Một số kết quả đạt được

1. Xây dựng, củng cố mạng lưới công tác xã hội

Hoàn thành việc tổ chức 02 buổi tập huấn chuyên môn trong tháng 11, 12/2025 với 100% thành viên Tổ tham gia. Nội dung tập huấn đã phổ biến kịp thời các quy định mới tại Thông tư số 51/2024/TT-BYT cho các thành viên Tổ CTXH và đội ngũ Điều dưỡng Trưởng các Khoa chuyên môn. Thông qua các buổi thảo luận, Tổ đã triển khai đồng bộ và đầy đủ các nội dung hoạt động theo đúng lộ trình kế hoạch năm 2025 đã ban hành.

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

Thiết lập và duy trì 01 Bàn Tiếp đón tại Khu vực Tiếp nhận Người bệnh bắt đầu từ ngày 20/11/2025. Hoạt động này được đảm bảo xuyên suốt vào tất cả các buổi sáng từ 07g00 đến 11g30, duy trì 05 ngày/tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Tổng số lượt hỗ trợ: 1590 (trung bình 30 lượt/ngày), trong đó hướng dẫn thủ tục hành chính đối với 1060 lượt (trung bình 20 lượt/ngày (66,67%); giới thiệu dịch vụ kỹ thuật chuyên môn đối với 530 lượt (trung bình 10 lượt/ngày (33,33%)).

Phối hợp với các Khoa Lâm sàng thăm hỏi người bệnh nội trú có hoàn cảnh khó khăn, tiếp cận và hỗ trợ tư vấn tâm lý đối với 09 người bệnh (Khoa Ngoại: 02; Khoa Châm cứu - Dưỡng sinh: 01; Khoa Khám bệnh: 04; Khoa Nội: 02).



Xây dựng và triển khai Kế hoạch số 02/KH-CTXH ngày 16/12/2025 của Tổ CTXH về việc tổ chức Chương trình cắt tóc miễn phí cho người bệnh tại Bệnh viện, với tổng số 25 lượt người bệnh được cắt tóc, góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Tổ Công tác xã hội trực tiếp hướng dẫn người bệnh thực hiện khảo sát ý kiến không hài lòng tại Kiosk theo quy trình, góp phần ghi nhận kịp thời phản hồi của người bệnh và phục vụ công tác cải tiến chất lượng bệnh viện. Qua kết quả Kiosk khảo sát không hài lòng người bệnh, Bệnh viện ghi nhận 02 ý kiến:

- + 01 ý kiến về thủ tục trong quá trình khám bảo hiểm y tế
- + 01 ý kiến về điều kiện nhà vệ sinh phục vụ người bệnh

Các nội dung còn lại không ghi nhận phản ánh. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh được duy trì ổn định.

3. Truyền thông, giáo dục sức khỏe (TTGDSK)

Đã tổ chức thực hiện Kế hoạch số 01/KH-CTXH, đạt một số kết quả như sau:

Cung cấp 07 tin bài theo chủ đề truyền thông năm 2025, phối hợp Tổ Biên tập TTGDSK đăng tải, giới thiệu trên bảng tin.

Đăng tải 01 clip ngắn dài 01 phút 44 giây về thông điệp “Y đức trong từng khoảnh khắc” trên Fanpage và Facebook Bệnh viện.

4. Tham gia chuẩn bị kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2025

Phối hợp cùng Phòng Kế hoạch tổng hợp, Phòng Điều dưỡng chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu phục vụ kiểm tra, đánh giá Tiêu chí chất lượng Bệnh viện, Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản, Bảng điểm cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp, Quy chế dân chủ đơn vị năm 2025.

Hoàn thành báo cáo số 296/BC-YHCT, ngày 19/12/2025 về tổng hợp, phân tích và giải pháp xử lý các vấn đề ưu tiên cải tiến qua ý kiến phản ánh của người bệnh năm 2025.

Phối hợp với Khoa Khám bệnh, Phòng Điều dưỡng tham gia khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh Quý IV/2025.

III. Đánh giá chung

1. Ưu điểm

- Căn cứ kế hoạch hoạt động năm 2025, Tổ CTXH đã thực hiện đúng tiến độ, chỉ tiêu theo kế hoạch đề ra, bảo đảm đầy đủ nội dung, yêu cầu và thời gian quy định.

- Đối với nội dung tập huấn mạng lưới CTXH, đã tổ chức 02/02 buổi tập huấn, với 100% thành viên Tổ và Điều dưỡng trưởng các Khoa/Phòng tham gia, đạt 100% chỉ tiêu.

- Thiết lập, duy trì hoạt động 01 Bàn Tiếp đón tại Khu vực Tiếp nhận người bệnh kể từ ngày 20/11/2025, hoạt động vào các buổi sáng trong tuần với số lượt hỗ trợ trung bình khoảng 40 lượt/ngày, cung cấp dịch vụ hỗ trợ, hướng dẫn đối với người bệnh.

- Tổ CTXH đã phối hợp với các Khoa Lâm sàng tiếp cận, thăm hỏi và tư vấn hỗ trợ 09 lượt người bệnh/tháng (chỉ tiêu tối thiểu 01 lượt/tháng).

- Đối với công tác TTGDSK, Tổ CTXH đã xây dựng 01 Kế hoạch truyền thông, thực hiện 07 tin, bài và 01 video truyền thông, vượt chỉ tiêu triển khai theo tiến độ và định hướng truyền thông của Bệnh viện.

- Hoạt động tổ chức Chương trình cắt tóc miễn phí cho người bệnh được triển khai đúng nội dung và tiến độ theo Kế hoạch đã ban hành.

2. Hạn chế, khó khăn và nguyên nhân

2.1. Hạn chế, khó khăn

- Nhân sự Tổ CTXH hiện có 01 nhân viên chuyên trách, các thành viên khác tham gia theo hình thức kiêm nhiệm; do khối lượng công việc chuyên môn tại các Khoa/Phòng nên việc bố trí thời gian tham gia các hoạt động CTXH chưa thật sự đồng đều, ảnh hưởng đến việc triển khai một số nội dung theo chiều sâu.

- Tiến độ triển khai thực hiện: Thời gian triển khai tập trung vào giai đoạn cuối năm, dẫn đến việc thực hiện còn hạn chế, phạm vi tiếp cận và mức độ lan tỏa của hoạt động CTXH chưa được mở rộng đồng bộ trong toàn Bệnh viện.

- Kinh phí thực hiện: nguồn kinh phí đối với các hoạt động CTXH thời gian qua do bệnh viện hỗ trợ; Tổ CTXH chưa tạo nguồn kinh phí chuyên biệt để hỗ trợ, triển khai các hoạt động chuyên sâu, đa dạng hóa các hình thức trợ giúp đối với các hoàn cảnh khó khăn.

2.2. Nguyên nhân

- Thành viên Tổ CTXH còn kiêm nhiệm, chưa tập trung được thời gian nhiều.

- Thời gian triển khai kế hoạch ngắn, nhiều nội dung còn tập trung vào cuối năm.

3. Nhiệm vụ, giải pháp thời gian tới

- Tiếp tục duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổ CTXH và mạng lưới, tiếp tục tăng cường trao đổi chuyên môn, rút kinh nghiệm từ các hoạt động đã triển khai.

- Duy trì hoạt động Bàn Tiếp đón – hướng dẫn người bệnh theo đúng thời gian, quy trình; từng bước mở rộng nội dung tư vấn, hỗ trợ phù hợp với điều kiện thực tế.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông, giáo dục sức khỏe, gắn hoạt động CTXH với xây dựng hình ảnh, phong cách phục vụ của nhân viên y tế.

- Tiếp tục phối hợp khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế; chủ động tham mưu các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế.

- Tiếp tục duy trì, theo dõi và phân tích định kỳ dữ liệu từ kiosk khảo sát không hài lòng của người bệnh để kịp thời phát hiện các nội dung còn hạn chế. Trên cơ sở kết quả khảo sát, tham mưu các giải pháp cải tiến quy trình, điều kiện phục vụ nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh.

4. Đề xuất, kiến nghị

- Bổ sung nhân sự tham gia Tổ CTXH, mạng lưới CTXH tại các Khoa/Phòng.

- Bố trí, hỗ trợ kinh phí để thực hiện các hoạt động CTXH năm 2026.

- Tăng cường sự phối hợp của các Khoa/Phòng trong triển khai các hoạt động hỗ trợ người bệnh, TTGDSK và khảo sát đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng về CTXH, TTGDSK và vận động nguồn lực tham gia.

Trên đây là Báo cáo kết quả hoạt động CTXH năm 2025 của Bệnh viện. 

Nơi nhận:

- BGD. Bệnh viện;
- Các Khoa/Phòng;
- Webside Bệnh viện;
- Lưu: VT, CTXH.

GIÁM ĐỐC



Lê Thành Trung

