

Tây Ninh, ngày 02 tháng 05 năm 2025

KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN BỆNH VIỆN ĐA KHOA TƯ NHÂN LÊ NGỌC TÙNG NĂM 2025

(Ban hành kèm theo Quyết định số 157/2025/QĐ-BV.LNT ngày 02 tháng 05 năm 2025 của Giám đốc Bệnh viện ĐKTN Lê Ngọc Tùng)

PHẦN I: ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH VÀ CĂN CỨ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH

1. Đặc điểm tình hình chung

Bệnh viện Đa khoa Tư nhân Lê Ngọc Tùng là cơ sở khám bệnh, chữa bệnh ngoài công lập tại tỉnh Tây Ninh, đã và đang đóng góp quan trọng vào công tác chăm sóc sức khỏe nhân dân trong khu vực. Trong những năm gần đây, nhu cầu khám chữa bệnh của người dân tại Tây Ninh và các địa bàn lân cận ngày càng gia tăng, đặt ra yêu cầu cấp thiết về nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, phát triển kỹ thuật chuyên sâu và cải thiện trải nghiệm người bệnh.

Bước vào năm 2025, ngành y tế cả nước tiếp tục thực hiện chiến lược phát triển theo hướng y tế chất lượng cao, ứng dụng công nghệ hiện đại và hội nhập quốc tế. Tại khu vực tỉnh Tây Ninh, sự cạnh tranh từ các cơ sở y tế công và tư nhân ngày càng gay gắt, đòi hỏi Bệnh viện phải xác định rõ hướng đi chiến lược, tập trung đầu tư có trọng tâm, trọng điểm vào các lĩnh vực chuyên môn mà Bệnh viện có thế mạnh và tiềm năng phát triển.

Với định hướng trở thành bệnh viện đa khoa tư nhân chất lượng cao hàng đầu tỉnh Tây Ninh, Kế hoạch năm 2025 xác định rõ: ưu tiên nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ thuật y tế, đầu tư phát triển đội ngũ nhân lực chất lượng cao, hiện đại hóa trang thiết bị và quy trình quản lý bệnh viện, đồng thời tăng cường trải nghiệm người bệnh và hiệu quả tài chính.

2. Căn cứ pháp lý và định hướng

Kế hoạch được xây dựng trên cơ sở Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15; Nghị quyết số 20-NQ/TW ngày 25/10/2017 về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và

nâng cao sức khỏe nhân dân; các Thông tư, Quyết định của Bộ Y tế về quản lý chất lượng bệnh viện, tiêu chuẩn chuyên môn kỹ thuật và định hướng phát triển y tế tư nhân.

Đồng thời, Kế hoạch phản ánh thực trạng nội tại của Bệnh viện, bao gồm kết quả hoạt động năm 2024, đánh giá điểm mạnh – điểm yếu – cơ hội – thách thức (SWOT), khảo sát hài lòng người bệnh và phân tích nhu cầu thị trường y tế khu vực Tây Ninh.

3. Mục tiêu tổng quát năm 2025

Nâng tầm Bệnh viện Đa khoa Tư nhân Lê Ngọc Tùng trở thành cơ sở y tế tư nhân uy tín, chất lượng cao tại tỉnh Tây Ninh; phát triển có chiều sâu về chuyên môn kỹ thuật y tế, chuẩn hóa chất lượng dịch vụ, xây dựng đội ngũ y bác sĩ giỏi chuyên môn và có y đức tốt, đồng thời duy trì hiệu quả tài chính bền vững và môi trường làm việc chuyên nghiệp, nhân văn.

4. Chỉ tiêu tổng hợp năm 2025

Nhóm chỉ tiêu	Chỉ tiêu cụ thể	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị phụ trách
Chuyên môn kỹ thuật	Triển khai kỹ thuật mới	≥ 15 kỹ thuật	Các khoa lâm sàng
	Phác đồ điều trị được chuẩn hóa	≥ 5 phác đồ/khoa	Trưởng khoa + P.QLCL
	Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay	≥ 80%	Hội đồng KSNK
Nhân lực	Tỷ lệ nhân viên được đào tạo CME	100%	Phòng HCNS
	Giờ đào tạo liên tục/người/năm	≥ 48 tiết	Phòng HCNS
	Tỷ lệ nhân viên hài lòng với công việc	≥ 80%	Phòng HCNS
	Tỷ lệ hài lòng người bệnh	≥ 85%	P.QLCL + HCNS
Chất lượng dịch vụ	Thời gian chờ khám trung bình (NB đặt lịch)	≤ 30 phút	Phòng khám
	Tỷ lệ xử lý phản hồi trong 48h	100%	HCNS + BGD
	Tăng trưởng doanh thu	15–20%	P.Kế toán – TC

Nhóm chỉ tiêu	Chỉ tiêu cụ thể	Mục tiêu năm 2025	Đơn vị phụ trách
	Tỷ lệ hồ sơ BHYT thanh toán lần đầu	≥ 95%	P.Kế toán – TC
Chất lượng BV	Điểm chất lượng bệnh viện (tự đánh giá)	Tăng ≥ 0,3–0,5 điểm	P.QLCL
	Số dự án CQI hoàn thành	≥ 1 dự án/khoa lâm sàng	P.QLCL + Các khoa
Chuyển đổi số	Tỷ lệ hồ sơ bệnh án điện tử	≥ 80%	Phòng CNTT
Truyền thông	Số buổi khám cộng đồng	≥ 4 buổi/năm	P.Truyền thông

PHẦN II: CÁC MẢNG HOẠT ĐỘNG TRỌNG TÂM NĂM 2025

Mảng 1: Nâng cao chất lượng chuyên môn và kỹ thuật y tế

Đây là mảng trọng tâm hàng đầu của Bệnh viện trong năm 2025, nhằm nâng cao năng lực chẩn đoán, điều trị và can thiệp chuyên sâu, giảm tỷ lệ chuyển viện, tăng tỷ lệ điều trị thành công và thu hút người bệnh từ các huyện trong tỉnh và địa bàn lân cận.

a) Phát triển kỹ thuật chuyên sâu theo từng chuyên khoa

Bệnh viện sẽ rà soát danh mục kỹ thuật hiện có, xác định các kỹ thuật còn thiếu hoặc chưa triển khai được so với phân tuyến chuyên môn. Trên cơ sở đó, xây dựng lộ trình triển khai ít nhất 15–20 kỹ thuật mới trong năm 2025, tập trung vào các chuyên khoa trọng điểm: Nội tim mạch (siêu âm tim 4D, Holter điện tim 24 giờ, đo huyết áp 24 giờ ABPM), Ngoại tổng quát (phẫu thuật nội soi ổ bụng, cắt túi mật, nội soi đại tràng điều trị), Sản khoa (siêu âm hình thái thai nhi, sàng lọc dị tật trước sinh), Nhi khoa (sơ sinh non tháng, thở máy áp lực dương liên tục CPAP) và Cấp cứu – Hồi sức (thở máy xâm lấn, lọc máu liên tục CRRT nếu điều kiện cho phép).

b) Chuẩn hóa phác đồ điều trị và quy trình lâm sàng

Rà soát, cập nhật và ban hành đầy đủ phác đồ điều trị chuẩn theo hướng dẫn của Bộ Y tế cho tất cả các chuyên khoa. Mỗi khoa lâm sàng xây dựng ít nhất 5–10 phác đồ chuyên khoa có điều chỉnh phù hợp đặc thù bệnh nhân và điều kiện của Bệnh viện. Triển khai hội chẩn liên khoa định kỳ hàng tuần đối với các ca bệnh nặng, phức tạp. Tổ chức hội chẩn hội đồng y khoa hàng tháng, có mời chuyên gia bên ngoài khi cần thiết.

c) Nâng cao năng lực xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh

Triển khai thêm các xét nghiệm sinh hóa miễn dịch, huyết học chuyên sâu và xét nghiệm vi sinh (cấy máu, kháng sinh đồ) để phục vụ công tác điều trị nhiễm khuẩn và quản lý kháng sinh. Đầu tư thêm máy xét nghiệm miễn dịch tự động (nếu chưa có) và mở rộng danh mục xét nghiệm ngoài giờ hành chính. Đối với chẩn đoán hình ảnh, đảm bảo chất lượng đọc kết quả siêu âm, X-quang kỹ thuật số; nghiên cứu khả năng kết nối với dịch vụ đọc kết quả CT/MRI từ xa (teleradiology) khi chưa có bác sĩ chuyên khoa hình ảnh đọc CT tại chỗ.

d) Kiểm soát nhiễm khuẩn và an toàn người bệnh

Củng cố Hội đồng Kiểm soát nhiễm khuẩn, xây dựng kế hoạch giám sát nhiễm khuẩn bệnh viện theo quý. Triển khai đầy đủ 5 thời điểm vệ sinh tay theo quy chuẩn WHO. Thực hiện kiểm tra định kỳ hàng tháng về vô khuẩn khu phẫu thuật, buồng bệnh và khu vực có nguy cơ cao. Đảm bảo tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay đạt từ 80% trở lên vào cuối năm 2025.

Mảng 2: Phát triển và đào tạo nhân lực

Nhân lực là yếu tố quyết định chất lượng chuyên môn và sự phát triển bền vững của Bệnh viện. Năm 2025, Bệnh viện đặt mục tiêu xây dựng đội ngũ y bác sĩ đủ về số lượng, mạnh về chuyên môn, có ý đức tốt và gắn bó lâu dài.

a) Tuyển dụng và bổ sung nhân lực chuyên môn

Phòng Nhân sự phối hợp với Trưởng các khoa lâm sàng rà soát nhu cầu nhân lực, lập kế hoạch tuyển dụng 6 tháng/lần. Ưu tiên tuyển bác sĩ chuyên khoa I/II cho các khoa trọng điểm: Tim mạch, Ngoại tổng quát, Sản khoa, Hồi sức tích cực và Nhi khoa. Bên cạnh đó, tuyển bổ sung điều dưỡng có kinh nghiệm cho các buồng bệnh và phòng mổ, kỹ thuật viên xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh.

b) Đào tạo liên tục và phát triển chuyên môn

Xây dựng kế hoạch đào tạo liên tục (CME) hàng năm với tổng không dưới 48 tiết học/người/năm theo quy định của Bộ Y tế. Tổ chức ít nhất 6 lớp đào tạo nội bộ, mời giảng viên chuyên gia từ các bệnh viện tuyển trên về đào tạo kỹ thuật tại chỗ. Cử bác sĩ, điều

dưỡng đi tập huấn chuyên sâu tại Bệnh viện Chợ Rẫy, Bệnh viện Nhân Dân Gia Định và các cơ sở đào tạo uy tín. Hỗ trợ bác sĩ trẻ học Chuyên khoa I theo lộ trình 2–3 năm.

c) Xây dựng cơ chế đãi ngộ và giữ chân nhân tài

Rà soát và điều chỉnh bảng lương, cơ cấu thu nhập P4P (Pay for Performance) đã được xây dựng để phản ánh đúng mức đóng góp và năng lực của từng vị trí. Triển khai chương trình ghi nhận – khen thưởng hàng quý cho các cá nhân, tập thể xuất sắc về chuyên môn, phục vụ người bệnh và sáng kiến cải tiến. Xây dựng lộ trình thăng tiến rõ ràng cho từng chức danh chuyên môn nhằm tạo động lực và gắn kết nhân viên.

d) Chuẩn hóa đánh giá năng lực và quản lý hành nghề

Triển khai hệ thống đánh giá năng lực chuyên môn định kỳ 6 tháng/lần cho bác sĩ, điều dưỡng theo bộ tiêu chí nội bộ. Rà soát đầy đủ chứng chỉ hành nghề, giấy phép hoạt động và các điều kiện pháp lý liên quan đến từng chức danh chuyên môn. Xây dựng sổ tay nhân viên mới và chương trình định hướng (onboarding) bài bản cho người mới vào.

Mảng 3: Nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị

Đầu tư có trọng tâm vào cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế là nền tảng để triển khai các kỹ thuật chuyên sâu, nâng cao trải nghiệm người bệnh và đảm bảo tiêu chuẩn kiểm định chất lượng bệnh viện.

a) Đầu tư trang thiết bị y tế kỹ thuật cao

Lập danh mục ưu tiên đầu tư thiết bị y tế theo đề xuất của các khoa lâm sàng và cận lâm sàng, trình Ban Giám đốc phê duyệt trước cuối tháng 01/2025. Các thiết bị ưu tiên trong năm 2025 bao gồm: máy siêu âm tim màu 4D (nếu chưa có), hệ thống theo dõi bệnh nhân toàn diện cho ICU và phòng mổ, máy thở chức năng cao cho phòng Hồi sức, máy xét nghiệm sinh hóa miễn dịch tự động thế hệ mới, hệ thống nội soi tiêu hóa can thiệp. Đảm bảo tất cả thiết bị được kiểm định kỹ thuật và đưa vào sử dụng đúng kế hoạch.

b) Cải thiện cơ sở hạ tầng và môi trường điều trị

Rà soát và cải tạo khu vực tiếp đón, phòng chờ khám bệnh theo hướng thân thiện, giảm thời gian chờ và tạo cảm giác yên tâm cho người bệnh. Nâng cấp khu phòng mổ và hồi sức tích cực đảm bảo tiêu chuẩn vô khuẩn. Kiểm tra và bảo trì định kỳ hệ thống điện,

khí y tế, điều hòa không khí và hệ thống xử lý chất thải y tế theo quy định. Cải thiện hệ thống biển chỉ dẫn, biển báo trong bệnh viện để người bệnh dễ tìm đường.

c) Quản lý và bảo dưỡng thiết bị

Xây dựng kế hoạch bảo dưỡng định kỳ (preventive maintenance) cho toàn bộ trang thiết bị y tế, phân công rõ trách nhiệm giữa Khoa Vật tư – Trang thiết bị và các khoa sử dụng. Thiết lập hồ sơ theo dõi lịch thiết bị, lịch bảo dưỡng, kiểm định và sửa chữa. Không để tình trạng thiết bị quan trọng hỏng kéo dài ảnh hưởng đến hoạt động lâm sàng.

Mảng 4: Chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin

Chuyển đổi số là xu hướng tất yếu trong y tế hiện đại, giúp nâng cao hiệu quả quản lý, giảm sai sót lâm sàng và cải thiện trải nghiệm người bệnh. Năm 2025, Bệnh viện đặt mục tiêu số hóa có trọng tâm, từng bước tiến tới bệnh viện thông minh.

a) Hoàn thiện và nâng cấp hệ thống HIS

Rà soát toàn diện hệ thống thông tin bệnh viện (HIS) hiện có, xác định các phân hệ còn thiếu hoặc vận hành chưa hiệu quả. Ưu tiên hoàn thiện phân hệ quản lý hồ sơ bệnh án điện tử (EMR), phân hệ quản lý dược và vật tư tiêu hao, phân hệ kết quả xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh (LIS/RIS). Đảm bảo tính liên thông dữ liệu giữa các phân hệ và tuân thủ kết nối liên thông dữ liệu với hệ thống của Bộ Y tế.

b) Số hóa quy trình đặt lịch, tiếp đón và thanh toán

Triển khai ứng dụng đặt lịch khám trực tuyến qua website hoặc app di động, giảm thiểu tình trạng xếp hàng chờ đợi tại quầy tiếp đón. Tích hợp thanh toán không dùng tiền mặt (QR code, ví điện tử, thẻ ngân hàng). Số hóa quy trình trả kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh qua email hoặc app, tiết kiệm thời gian cho người bệnh đặc biệt là người bệnh ngoại tỉnh.

c) An toàn thông tin và bảo mật dữ liệu y tế

Xây dựng chính sách bảo mật dữ liệu người bệnh phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Triển khai sao lưu dữ liệu tự động, phân quyền truy cập hệ thống theo chức danh và nhu cầu công việc. Tổ chức đào tạo nội bộ về an toàn thông tin y tế cho toàn bộ nhân viên sử dụng hệ thống HIS.

Mảng 5: Nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm người bệnh

Người bệnh là trung tâm của mọi hoạt động. Bệnh viện cam kết nâng cao trải nghiệm người bệnh không chỉ qua chất lượng chuyên môn mà còn qua thái độ phục vụ, môi trường điều dưỡng và sự minh bạch trong thông tin điều trị.

a) Cải thiện thái độ phục vụ và kỹ năng giao tiếp

Tổ chức đào tạo kỹ năng giao tiếp với người bệnh và người nhà cho toàn bộ nhân viên tiếp xúc trực tiếp, đặc biệt là bác sĩ, điều dưỡng, hộ lý và lễ tân. Xây dựng bộ tiêu chuẩn ứng xử (chuẩn mực y đức, ngôn ngữ giao tiếp, thái độ phục vụ) và đưa vào tiêu chí đánh giá KPI tháng.

b) Rút ngắn thời gian chờ và tối ưu hóa quy trình khám bệnh

Phân tích thời gian chờ trung bình tại từng bước trong quy trình khám bệnh ngoại trú, xác định điểm ùn tắc và có giải pháp cụ thể. Mục tiêu đến cuối năm 2025: thời gian chờ khám trung bình không quá 30 phút đối với bệnh nhân đã đặt lịch trước. Triển khai hệ thống gọi số thứ tự điện tử, bảng điện tử hiển thị thông tin khoa phòng và bác sĩ trực.

c) Khảo sát hài lòng người bệnh và cải tiến liên tục

Triển khai khảo sát hài lòng người bệnh định kỳ hàng quý bằng phiếu tự điền và/hoặc công cụ điện tử. Đảm bảo tỷ lệ hài lòng chung đạt từ 85% trở lên vào cuối năm 2025. Thiết lập kênh phản hồi 24/7 (đường dây nóng, hộp thư góp ý, zalo/email chăm sóc sau điều trị) và cam kết xử lý phản hồi trong vòng 24–48 giờ.

Mảng 6: Quản lý chất lượng bệnh viện

Quản lý chất lượng là nền tảng để Bệnh viện phát triển bền vững, giảm thiểu sai sót y khoa và nâng cao uy tín. Năm 2025, Bệnh viện đặt mục tiêu xây dựng văn hóa chất lượng trong toàn bộ tổ chức.

a) Kiểm định chất lượng bệnh viện theo bộ tiêu chí của Bộ Y tế

Thực hiện đánh giá nội bộ theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT) vào đầu năm và cuối năm 2025. Xác định các

tiêu chí chưa đạt, xây dựng kế hoạch cải tiến và phân công trách nhiệm cụ thể. Phần đầu nâng điểm chất lượng bệnh viện lên ít nhất 0,3–0,5 điểm so với kết quả đánh giá năm trước.

b) Phòng ngừa và kiểm soát sự cố y khoa

Triển khai hệ thống báo cáo sự cố y khoa không trừng phạt (no-blame reporting), khuyến khích nhân viên chủ động báo cáo sự cố và gần sự cố. Phân tích nguyên nhân gốc rễ (Root Cause Analysis) đối với mỗi sự cố nghiêm trọng và phổ biến bài học kinh nghiệm trong toàn Bệnh viện. Mục tiêu giảm tỷ lệ sự cố có thể phòng tránh so với năm 2024.

c) Xây dựng và triển khai các chương trình cải tiến chất lượng liên tục (CQI)

Mỗi khoa lâm sàng đăng ký ít nhất 01 dự án cải tiến chất lượng trong năm 2025 theo phương pháp PDCA (Plan – Do – Check – Act). Phòng Quản lý chất lượng hỗ trợ phương pháp luận, theo dõi tiến độ và tổng kết kết quả vào cuối năm. Vinh danh và khen thưởng các sáng kiến cải tiến chất lượng có giá trị.

Mảng 7: Tài chính và hiệu quả kinh doanh

Hiệu quả tài chính bền vững là điều kiện tiên quyết để Bệnh viện tiếp tục đầu tư phát triển chuyên môn và nâng cấp cơ sở vật chất. Năm 2025, Bệnh viện hướng đến tăng trưởng doanh thu đồng thời kiểm soát chi phí hợp lý.

a) Tăng trưởng doanh thu theo định hướng chuyên môn

Phân tích cơ cấu doanh thu theo dịch vụ, khoa phòng và phân khúc người bệnh. Xây dựng kế hoạch phát triển doanh thu theo hướng tăng tỷ trọng dịch vụ kỹ thuật cao có giá trị gia tăng, mở rộng gói khám sức khỏe định kỳ cho doanh nghiệp và cộng đồng, phát triển dịch vụ khám chuyên khoa theo yêu cầu. Mục tiêu tăng trưởng doanh thu tổng thể từ 15–20% so với năm 2024.

b) Kiểm soát chi phí và hiệu quả sử dụng nguồn lực

Triển khai phân tích chi phí theo trung tâm chi phí (cost center) cho từng khoa/phòng. Rà soát và tối ưu hóa định mức sử dụng vật tư tiêu hao, thuốc và hóa chất xét nghiệm, tránh lãng phí và mất mát. Xây dựng hệ thống báo cáo tài chính quản trị hàng tháng để Ban Giám đốc có thông tin kịp thời ra quyết định.

c) Quản lý thanh toán bảo hiểm y tế và công nợ

Tăng cường chất lượng hồ sơ bệnh án để giảm tỷ lệ từ chối thanh toán BHYT. Xây dựng quy trình kiểm tra hồ sơ BHYT trước khi nộp, có bộ phận chuyên trách theo dõi công nợ và xử lý từ chối. Phần đầu tỷ lệ hồ sơ BHYT được thanh toán lần đầu đạt từ 95% trở lên.

Mảng 8: Truyền thông và phát triển thương hiệu

Thương hiệu uy tín là tài sản vô hình quan trọng, giúp Bệnh viện thu hút người bệnh và nhân lực chất lượng cao. Năm 2025, Bệnh viện đẩy mạnh truyền thông chuyên nghiệp, trung thực và có chiều sâu.

a) Xây dựng và quản lý hình ảnh thương hiệu

Chuẩn hóa bộ nhận diện thương hiệu bệnh viện (logo, màu sắc, font chữ, ngôn ngữ truyền thông). Xây dựng kênh truyền thông chính thức bao gồm website chuyên nghiệp và fanpage Facebook, Zalo OA được cập nhật thường xuyên. Đăng tải nội dung giáo dục sức khỏe, giới thiệu đội ngũ y bác sĩ và thành tựu chuyên môn ít nhất 3–4 bài/tuần.

b) Truyền thông cộng đồng và giáo dục sức khỏe

Tổ chức ít nhất 4 chương trình khám sức khỏe miễn phí/hỗ trợ cộng đồng trong năm 2025 tại các địa bàn xã, huyện trong tỉnh Tây Ninh. Phối hợp với Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên và các tổ chức xã hội để tổ chức truyền thông sức khỏe cộng đồng. Đăng ký cộng tác với báo, đài địa phương (Báo Tây Ninh, Đài PT-TH Tây Ninh) để đưa tin về hoạt động của Bệnh viện.

c) Quản lý danh tiếng và phản hồi trực tuyến

Thiết lập quy trình theo dõi và phản hồi đánh giá trực tuyến trên Google Maps, Facebook và các nền tảng y tế. Xử lý kịp thời và chuyên nghiệp mọi phản hồi tiêu cực. Khuyến khích người bệnh hài lòng chia sẻ đánh giá tích cực, góp phần nâng điểm đánh giá trực tuyến của Bệnh viện.

PHẦN III: LỘ TRÌNH TRIỂN KHAI THEO QUÝ

Kế hoạch Phát triển năm 2025 được triển khai theo 4 giai đoạn theo quý, với các hoạt động ưu tiên và kết quả đầu ra rõ ràng cho từng giai đoạn. Ban Giám đốc sẽ tổ chức họp sơ kết vào cuối mỗi quý để đánh giá tiến độ và điều chỉnh kế hoạch nếu cần.

Giai đoạn	Thời gian	Nhiệm vụ trọng tâm	Kết quả đầu ra chính
Quý I (T1– T3/2025)	Tháng 1– 3/2025	<ul style="list-style-type: none"> Ban hành kế hoạch, phân công nhiệm vụ Rà soát danh mục kỹ thuật, lập kế hoạch triển khai Tuyển dụng bổ sung nhân lực theo kế hoạch Đánh giá chất lượng BV nội bộ lần 1 Khởi động nâng cấp HIS/đặt lịch trực tuyến Lập dự toán ngân sách theo mảng 	Kế hoạch đơn vị được duyệt; danh mục kỹ thuật triển khai; ngân sách được phê duyệt; bắt đầu tuyển dụng
Quý II (T4– T6/2025)	Tháng 4– 6/2025	<ul style="list-style-type: none"> Triển khai ít nhất 5–7 kỹ thuật mới Tổ chức 2–3 lớp đào tạo nội bộ hoặc cử cán bộ đi học Ra mắt đặt lịch trực tuyến và thanh toán không tiền mặt Cải thiện quy trình tiếp đón, rút ngắn thời gian chờ Khảo sát hài lòng NB lần 1 (Q2) Sơ kết Quý I, điều chỉnh kế hoạch 	Kỹ thuật mới đi vào hoạt động; hệ thống đặt lịch vận hành; kết quả khảo sát NB Q2
Quý III (T7– T9/2025)	Tháng 7– 9/2025	<ul style="list-style-type: none"> Tiếp tục triển khai 5–7 kỹ thuật mới (đợt 2) Hoàn thành ít nhất 50% danh mục thiết bị đầu tư Tổ chức 01–02 buổi khám sức khỏe cộng đồng Triển khai các dự án CQI của các khoa Rà soát giữa kỳ tiến độ tài chính 6 tháng Sơ kết Quý II–III 	Thiết bị được đầu tư và đưa vào sử dụng; dự án CQI đang triển khai; sơ kết tài chính 6 tháng
Quý IV (T10– T12/2025)	Tháng 10– 12/2025	<ul style="list-style-type: none"> Hoàn thành toàn bộ danh mục kỹ thuật mới Đánh giá chất lượng BV nội bộ lần 2 Tổng kết dự án CQI, vinh danh sáng kiến Khảo sát hài lòng NB lần 2 (cuối năm) Tổng kết tài chính, phân tích hiệu quả đầu tư Tổng kết Kế hoạch 2025, xây dựng Kế hoạch 2026 	Báo cáo tổng kết năm; điểm chất lượng BV; kết quả tài chính; Kế hoạch 2026 dự thảo

PHẦN IV: CHỈ TIÊU THEO DÕI VÀ ĐÁNH GIÁ

Để đảm bảo Kế hoạch được triển khai hiệu quả, Bệnh viện xây dựng hệ thống chỉ tiêu theo dõi và đánh giá theo từng mảng, giao trách nhiệm cụ thể và thực hiện báo cáo định kỳ hàng quý.

Nhóm	Chỉ tiêu	Mục tiêu 2025	Đơn vị phụ trách
Chuyên môn kỹ thuật	Triển khai kỹ thuật mới	≥ 15 kỹ thuật	Các khoa lâm sàng
	Phác đồ điều trị được chuẩn hóa	≥ 5 phác đồ/khoa	Trưởng khoa + P.QLCL
	Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay	≥ 80%	Hội đồng KSNK
Nhân lực	Tỷ lệ nhân viên được đào tạo CME	100%	Phòng HCNS
	Giờ đào tạo liên tục/người/năm	≥ 48 tiết	Phòng HCNS
	Tỷ lệ nhân viên hài lòng với công việc	≥ 80%	Phòng HCNS
Chất lượng dịch vụ	Tỷ lệ hài lòng người bệnh	≥ 85%	P.QLCL + HCNS
	Thời gian chờ khám trung bình (NB đặt lịch)	≤ 30 phút	Phòng khám
	Tỷ lệ xử lý phản hồi trong 48h	100%	HCNS + BGĐ
Tài chính	Tăng trưởng doanh thu	15–20%	P.Kế toán – TC
	Tỷ lệ hồ sơ BHYT thanh toán lần đầu	≥ 95%	P.Kế toán – TC
Chất lượng BV	Điểm chất lượng bệnh viện (tự đánh giá)	Tăng ≥ 0,3–0,5 điểm	P.QLCL
	Số dự án CQI hoàn thành	≥ 1 dự án/khoa lâm sàng	P.QLCL + Các khoa
Chuyển đổi số	Tỷ lệ hồ sơ bệnh án điện tử	≥ 80%	Phòng CNTT
Truyền thông	Số buổi khám cộng đồng	≥ 4 buổi/năm	P.Truyền thông

PHẦN V: TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

Đơn vị / Bộ phận	Mảng phụ trách chính	Nhiệm vụ cụ thể trong Kế hoạch 2025
Ban Giám đốc	Tất cả	Phê duyệt, chỉ đạo, phân bổ nguồn lực, chủ trì họp quý và tổng kết năm
Phòng KHCB	Điều phối chung	Theo dõi tiến độ, tổng hợp báo cáo tháng/quý, hỗ trợ xây dựng kế hoạch đơn vị
Phòng HCNS	Nhân lực, Dịch vụ NB	Tuyển dụng, đào tạo, đãi ngộ; khảo sát hài lòng NB; chuẩn hóa ứng xử
Phòng Kế toán – TC	Tài chính	Dự toán ngân sách, phân tích chi phí, quản lý BHYT, báo cáo tài chính
Phòng QLCL	Chất lượng BV	Đánh giá chất lượng, sự cố y khoa, dự án CQI, tiêu chuẩn phác đồ
Phòng CNTT	Chuyển đổi số	Nâng cấp HIS, đặt lịch trực tuyến, bảo mật dữ liệu
Các khoa lâm sàng	Chuyên môn kỹ thuật	Triển khai kỹ thuật mới, phác đồ điều trị, hội chẩn, dự án CQI
Khoa Vật tư – TTBYT	Cơ sở vật chất	Đề xuất mua sắm, kiểm định, bảo dưỡng thiết bị y tế
Bộ phận Truyền thông	Thương hiệu	Nội dung mạng xã hội, khám cộng đồng, quản lý đánh giá trực tuyến

Chi tiết trách nhiệm triển khai:

- Ban Giám đốc chịu trách nhiệm phê duyệt và chỉ đạo triển khai toàn bộ Kế hoạch; quyết định phân bổ ngân sách; chủ trì họp sơ kết hàng quý và tổng kết cuối năm.
- Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ là đầu mối theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện Kế hoạch; tổng hợp báo cáo tháng, quý trình Ban Giám đốc; hỗ trợ các đơn vị trong xây dựng kế hoạch chi tiết.
- Phòng Hành chính Nhân sự chủ trì các nội dung thuộc Mảng 2 (nhân lực, đào tạo, đãi ngộ) và Mảng 5 (chất lượng dịch vụ, hài lòng người bệnh).
- Phòng Kế toán – Tài chính chủ trì Mảng 7 (tài chính, dự toán ngân sách, phân tích chi phí); phối hợp với các phòng ban trong quản lý ngân sách theo kế hoạch.
- Phòng Quản lý Chất lượng chủ trì Mảng 6 (chất lượng bệnh viện, kiểm soát sự cố, cải tiến liên tục); phối hợp với các khoa lâm sàng trong triển khai dự án CQI.

- Phòng Công nghệ Thông tin chủ trì Mảng 4 (chuyển đổi số, HIS, bảo mật dữ liệu); đảm bảo hệ thống IT vận hành ổn định, liên tục.
- Trưởng các Khoa lâm sàng và cận lâm sàng chịu trách nhiệm trực tiếp trong Mảng 1 (chuyên môn kỹ thuật), phối hợp Mảng 3 (đề xuất thiết bị) và đăng ký thực hiện dự án CQI.
- Bộ phận Truyền thông – Marketing (hoặc nhân viên được phân công) chủ trì Mảng 8 (truyền thông thương hiệu, mạng xã hội, giáo dục sức khỏe cộng đồng).
- Tất cả Trưởng đơn vị có trách nhiệm xây dựng kế hoạch chi tiết của đơn vị mình căn cứ Kế hoạch này, trình Ban Giám đốc phê duyệt trước ngày 20/01/2025, và báo cáo kết quả thực hiện hàng tháng theo biểu mẫu thống nhất do Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ cung cấp.

KẾT LUẬN

Kế hoạch Phát triển Bệnh viện Đa khoa Tư nhân Lê Ngọc Tùng năm 2025 được xây dựng với tinh thần đổi mới, quyết tâm và trách nhiệm cao. Với định hướng nâng cao chất lượng chuyên môn làm trọng tâm, Bệnh viện xác định rõ 8 mảng hoạt động trọng yếu, lộ trình 4 quý cụ thể và hệ thống chỉ tiêu theo dõi bài bản. Sự đồng lòng của Ban Giám đốc, cán bộ nhân viên và sự tin tưởng của người bệnh là nền tảng vững chắc để Bệnh viện thực hiện thành công Kế hoạch năm 2025, tiến tới trở thành bệnh viện đa khoa tư nhân chất lượng cao, uy tín và nhân văn hàng đầu tỉnh Tây Ninh.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để chỉ đạo);
- Trưởng/Phó các Khoa, Phòng (để thực hiện);
- Lưu: VT, Phòng KHCB.

Tây Ninh, ngày 02 tháng 05 năm 2025

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN
 CÔNG TY TNHH
 BỆNH VIỆN ĐA KHOA
 TƯ NHÂN
 LÊ NGỌC TÙNG
 TÂY NINH - TÂY NINH

(Ký tên, đóng dấu)

LÊ NGỌC TÙNG