

SỞ Y TẾ ĐỒNG THÁP  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC THÁP MƯỜI  
☆☆☆☆

**BÁO CÁO SÁNG KIẾN**

**HỒM THƯ GÓP Ý ĐIỆN TỬ - GIẢI PHÁP SỐ HÓA  
KÊNH TIẾP NHẬN Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH VÀ  
THÂN NHÂN NGƯỜI BỆNH**

Cơ quan chủ quản: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười  
Tác giả sáng kiến: Nguyễn Văn Bé

Năm 2025

## THÔNG TIN CHUNG VỀ SÁNG KIẾN

**1. Tên sáng kiến:** Hòm thư góp ý điện tử - Giải pháp số hóa kênh tiếp nhận ý kiến người bệnh và thân nhân người bệnh.

**2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến:** Y tế.

**3. Tác giả:**

Họ và tên: NGUYỄN VĂN BÉ Nam

Ngày tháng/năm sinh: 28/11/1966

Trình độ chuyên môn: Bác sĩ chuyên khoa II

Chức vụ, đơn vị công tác: Phó Giám đốc, Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười

Điện thoại: 0918054663 Email: bsbe.tm@gmail.com

**4. Đồng tác giả:**

1/ Họ và tên: BÙI THANH TÂM Nam

Ngày tháng/năm sinh: 02/08/1992

Trình độ chuyên môn: Dược sĩ chuyên khoa I

Chức vụ, đơn vị công tác: Trưởng phòng Quản lý chất lượng, Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười

Điện thoại: 0854672892 Email: ttam.dak36@gmail.com

2/ Họ và tên: Nguyễn Thị Kim Anh Nữ

Ngày tháng/năm sinh: 25/12/1984

Trình độ chuyên môn: Cử nhân điều dưỡng

Chức vụ, đơn vị công tác: Viên chức phòng Quản lý chất lượng, Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười.

Điện thoại: 0979242900 Email: kimanh.bvtm@gmail.com

**5. Chủ đầu tư tạo ra sáng kiến:**

- Tên đơn vị: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười.

- Địa chỉ: Đường Hùng Vương, Ấp Mỹ An 2, xã Tháp Mười, Đồng Tháp

- Điện thoại: (0277) 3940961

**6. Đơn vị áp dụng sáng kiến lần đầu:**

- Tên đơn vị: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười

- Địa chỉ: Đường Hùng Vương, Ấp Mỹ An 2, xã Tháp Mười, Đồng Tháp

- Điện thoại: (0277) 3940961

**7. Thời gian áp dụng sáng kiến lần đầu:** 11/03/2025

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
**ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN**

Kính gửi:

- Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tháp Mười
- Ban Giám đốc Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tháp Mười

1. Tôi (chúng tôi) ghi tên dưới đây:

| Số TT | Họ và tên          | Ngày tháng năm sinh | Nơi công tác                                        | Chức danh    | Trình độ chuyên môn   | Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến |
|-------|--------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------|-----------------------|----------------------------------------------|
| 1     | Nguyễn Văn Bé      | 28/11/1966          | Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười                            | Phó Giám đốc | Bác sĩ chuyên khoa II | 33,34%                                       |
| 2     | Bùi Thanh Tâm      | 02/08/1992          | Phòng Quản lý chất lượng - Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười | Trưởng phòng | Dược sĩ chuyên khoa I | 33,33%                                       |
| 3     | Nguyễn Thị Kim Ảnh | 25/12/1984          | Phòng Quản lý chất lượng - Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười | Viên chức    | Cử nhân điều dưỡng    | 33,33%                                       |

2. Là tác giả (nhóm tác giả) đề nghị xét công nhận sáng kiến: Hòm thư góp ý điện tử - Giải pháp số hóa kênh tiếp nhận ý kiến người bệnh và thân nhân người bệnh.

3. Chủ đầu tư tạo ra sáng kiến (trường hợp tác giả không đồng thời là chủ đầu tư tạo ra sáng kiến)<sup>3</sup>: Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười

4. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Y tế

5. Ngày sáng kiến được áp dụng lần đầu hoặc áp dụng thử, (ghi ngày nào sớm hơn): 11/03/2025

6. Mô tả bản chất của sáng kiến:

6.1 Tình trạng của giải pháp đã biết:

a) Mô tả đầy đủ, chi tiết tình trạng kỹ thuật hoặc phương pháp tổ chức sản xuất, công tác, tác nghiệp hiện tại (thường làm) trước khi thực hiện những giải pháp mới (mô tả chi tiết các bước/quá trình thực hiện nhiệm vụ):

Thực hiện theo Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế về quy định hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế, bệnh viện đã triển khai đặt hòm thư góp ý tại tất cả các khoa, phòng, khu vực đón tiếp người bệnh. Các hòm thư đều được thiết kế



đúng quy cách, gắn nhãn “Hòm thư góp ý”, có ngăn để sẵn mẫu thư góp ý in theo Phụ lục quy định, và được đặt ở vị trí dễ quan sát, thuận tiện cho người bệnh, thân nhân sử dụng.

Ban Thanh tra nhân dân, Công đoàn và Phòng Tổ chức cán bộ được phân công phối hợp mở hòm thư định kỳ hằng tuần, ghi chép vào sổ, phân loại và chuyển nội dung góp ý đến các khoa, phòng liên quan để xem xét, giải quyết. Việc xử lý thư góp ý nhìn chung được thực hiện nghiêm túc, báo cáo kết quả định kỳ cho Ban Giám đốc.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực tế cho thấy:

- Tỷ lệ thư góp ý rất thấp: Một năm chỉ nhận được 2–3 thư góp ý, trong đó phần lớn mang tính phản ánh chung chung mà ít có góp ý cụ thể, xây dựng.

- Nhiều hòm thư trong tình trạng “trống rỗng” qua nhiều kỳ mở hòm, cho thấy mức độ quan tâm và sử dụng kênh này của người dân còn hạn chế.

- Người bệnh, thân nhân còn tâm lý e dè khi viết thư góp ý bằng giấy, lo ngại khi gửi góp ý giấy có thể ảnh hưởng đến quá trình điều trị.

- Quy trình tổng hợp báo cáo còn mang tính thủ công, mất thời gian cho cán bộ phụ trách, thiếu tính kịp thời trong việc phản hồi ý kiến.

Thực tế trên cho thấy, mặc dù bệnh viện đã triển khai đúng quy định, nhưng hiệu quả tiếp nhận ý kiến qua hòm thư góp ý chưa cao, không đạt mục tiêu trở thành kênh phản ánh hữu hiệu để cải tiến chất lượng dịch vụ y tế.

*b) Nêu, phân tích rõ những ưu, nhược điểm, thuận lợi, khó khăn của giải pháp kỹ thuật hoặc giải pháp tổ chức sản xuất, công tác, tác nghiệp hiện đang được áp dụng tại cơ quan, đơn vị hoặc trong lĩnh vực công tác mình đảm nhiệm và phân tích nguyên nhân dẫn đến tình hình đó:*

- Ưu điểm:

- + Tuân thủ đúng quy định pháp luật (Thông tư 25/2015/TT-BYT).

- + Dễ triển khai, chi phí đầu tư ban đầu thấp (chỉ cần hòm thư, giấy, bút).

- + Phù hợp với người bệnh lớn tuổi, chưa quen công nghệ.

- Nhược điểm:

- + Người bệnh ngại viết góp ý bằng giấy và bỏ hòm thư vì sợ lộ danh tính.

- + Số lượng thư rất ít, nội dung thường chung chung.

- + Khó tổng hợp, thống kê; phải mở hòm, ghi chép thủ công, tốn thời gian.

- + Mở hòm thư theo kỳ nên tiếp nhận thông tin và xử lý phản ánh chậm

**6.2 Nội dung của giải pháp đề nghị công nhận là sáng kiến:**

*a) Mục đích của giải pháp:* Giải pháp nhằm tạo ra kênh góp ý hiện đại, tiện lợi, nhanh chóng, giúp người bệnh và thân nhân dễ dàng phản ánh, kiến nghị. Qua đó, bệnh viện kịp thời tiếp nhận, xử lý thông tin để cải tiến chất lượng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của người dân, đồng thời góp phần thực hiện mục tiêu chuyển đổi số trong ngành y tế.

*b) Tính mới của giải pháp (đối với giải pháp mới hoàn toàn) hoặc những điểm khác biệt, tính mới của các giải pháp so với các giải pháp đã biết (đối với các giải pháp*

*có sự cải tiến đối với các giải pháp đã có).*

- Tính mới của giải pháp:
  - + Ứng dụng công nghệ thông tin (Google Form kết hợp QR Code) để tiếp nhận góp ý trực tuyến.
  - + Người dân có thể dùng điện thoại quét mã QR tại các khoa, phòng để gửi ý kiến ngay, không cần viết giấy.
  - + Dữ liệu được lưu trữ, tổng hợp tự động trên Google Sheet, dễ thống kê, phân tích, báo cáo.
  - + Người góp ý có thể lựa chọn ẩn danh hoặc ghi thông tin cá nhân.
- Trình bày các bước thực hiện giải pháp:
  - + Thiết kế biểu mẫu góp ý trực tuyến bằng Google Form.
  - + Tạo mã QR liên kết với biểu mẫu và in dán tại các khoa, phòng, khu vực đông người bệnh.
  - + Thông báo triển khai và hướng dẫn người bệnh sử dụng.
  - + Phân công bộ phận phụ trách tiếp nhận dữ liệu định kỳ hằng ngày.
  - + Tổng hợp, phân tích kết quả góp ý bằng Google Sheet; báo cáo Ban Giám đốc; phản hồi kết quả xử lý cho người dân.

*c) Ưu, nhược điểm của giải pháp mới:*

- Ưu điểm:
  - + Thuận tiện, dễ tiếp cận: Người bệnh và thân nhân có thể góp ý mọi lúc, mọi nơi bằng điện thoại, không bị giới hạn về không gian, thời gian.
  - + Nhanh chóng, kịp thời: Phản ánh được chuyển ngay đến bộ phận phụ trách nên góp ý được xử lý nhanh hơn so với hòm thư giấy.
  - + Tăng tính minh bạch: Các phản ánh đều được lưu trữ, dễ tra cứu, hạn chế nguy cơ bị thất lạc hoặc can thiệp.
  - + Tiết kiệm chi phí, nhân lực: Không cần in phiếu giấy, không mất thời gian mở và phân loại thư tay.
  - + Thống kê, phân tích dễ dàng: Dữ liệu được số hóa nên dễ tổng hợp báo cáo định kỳ, đánh giá xu hướng góp ý.
  - + Nâng cao hình ảnh bệnh viện: Thể hiện sự chuyên nghiệp, hiện đại, lấy người bệnh làm trung tâm.
  - + Góp phần hiện đại hóa, phù hợp xu thế chuyển đổi số y tế.
- Nhược điểm:
  - + Hạn chế với người lớn tuổi hoặc người không dùng có điện thoại thông minh: Có thể khó tiếp cận, không thể tham gia góp ý, nên cần duy trì song song hòm thư giấy.
  - + Nguy cơ phản ánh ẩn danh, thiếu nghiêm túc: Có thể nhận phản hồi thông tin thiếu chính xác hoặc trường hợp phá rối.
  - + Yêu cầu bảo mật dữ liệu: Cần kiểm soát tốt để tránh rò rỉ thông tin cá nhân hoặc dữ liệu bệnh viện.



Số: 115/QĐ-BVTM

Tháp Mười, ngày 11 tháng 03 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản lý và sử dụng hòm thư góp ý điện tử  
tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tháp Mười**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC THÁP MƯỜI**

Căn cứ Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09 tháng 01 năm 2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 30 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01 tháng 10 năm 2015 của Bộ Y tế quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế;

Căn cứ Quyết định số 1229/QĐ-SYT ngày 17 tháng 11 năm 2021 của Sở Y tế Đồng Tháp ban hành Kế hoạch cải cách hành chính ngành Y tế Đồng Tháp giai đoạn 2021 – 2030;

Căn cứ Quyết định số 802/QĐ-SYT ngày 14 tháng 6 năm 2024 của Sở Y tế Đồng Tháp về việc ban hành chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tháp Mười;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý và sử dụng hòm thư góp ý điện tử tại Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tháp Mười.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng phòng Hành chính quản trị, Trưởng các khoa, phòng thuộc Bệnh viện Đa khoa Khu vực Tháp Mười và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Ban Giám đốc Bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCL.



**Nguyễn Văn Bé**

Hình 1: Quyết định triển khai hòm thư góp ý điện tử



## BỆNH VIỆN ĐKKV THÁP MƯỜI

# HÒM THƯ GÓP Ý

Bệnh viện triển khai hòm thư góp ý điện tử với mã QR nhằm mục đích ghi nhận những ý kiến góp ý của Quý khách đối với hoạt động khám, chữa bệnh tại bệnh viện. Cuộc khảo sát sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ tốt hơn nữa trong thời gian tới. Mọi thông tin của Quý khách đều được giữ bí mật và không ảnh hưởng đến quá trình khám, chữa bệnh.

Quét mã tại đây



1

Mở zalo hoặc các ứng dụng quét mã QR

2

Di chuyển ống kính máy ảnh đến vị trí mã QR

3

Bấm vào đường link liên kết để đến hòm thư góp ý điện tử

Hình 2: QR mã hóa đường dẫn Google Form trong việc tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh, thân nhân người bệnh


**BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC THẤP MƯƠI**

## HỒM THƯ GÓP Ý

Mọi thông tin của Quý khách đều được giữ bí mật và không ảnh hưởng đến việc khám, chữa bệnh

0277 8840 824 | www.binhthuanhospital.vn | Khám 2, TT Mỹ An, Tháp Mười, Đồng Tháp

Xin chân thành cảm ơn Quý khách đã sử dụng dịch vụ của chúng tôi. Bệnh viện triển khai hộp thư góp ý nhằm mục đích ghi nhận những chia sẻ và ý kiến của Quý khách về vương mắc, khó khăn trong quá trình sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh. Cuộc khảo sát sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ tốt hơn nữa trong thời gian tới. Mọi thông tin của Quý khách đều được giữ bí mật và không ảnh hưởng đến quá trình khám, chữa bệnh. Xin trân trọng cảm ơn!

ttam.dak36@gmail.com [Chuyển đổi tài khoản](#)

 Không được chia sẻ

\* **Biểu thị câu hỏi bắt buộc**

**HỌ VÀ TÊN**

(Không bắt buộc, nhằm liên hệ để trao đổi thêm thông tin, làm rõ nội dung góp ý hoặc phản hồi các vấn đề góp ý mà đơn vị đã khắc phục)

Câu trả lời của bạn

**DIỆN THOẠI**

(Không bắt buộc, nhằm liên hệ để trao đổi thêm thông tin, làm rõ nội dung góp ý hoặc phản hồi các vấn đề góp ý mà đơn vị đã khắc phục)

Câu trả lời của bạn

**KHOA, PHÒNG, BỘ PHẬN ĐƯỢC GÓP Ý \***

**KHOA, PHÒNG, BỘ PHẬN ĐƯỢC GÓP Ý \***

Câu trả lời của bạn

**NỘI DUNG GÓP Ý \***

- ☐ 1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khu vực trong bệnh viện
- ☐ 2. Quy trình, thủ tục hành chính khám bệnh/nhập viện/chuyển viện/ra viện...
- ☐ 3. Cơ sở vật chất (phòng bệnh, giường bệnh, nhà vệ sinh, quạt...)
- ☐ 4. Chi phí khám, chữa bệnh
- ☐ 5. Thuốc, vật tư y tế được cung cấp, sử dụng
- ☐ 6. Thái độ ứng xử, giao tiếp, chuyên môn của nhân viên y tế
- ☐ 7. Khác

**DIỄN GIẢI CHI TIẾT VỀ VẤN ĐỀ CẦN GÓP Ý \***

Câu trả lời của bạn

**KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT \***

Câu trả lời của bạn

**Gửi**

Xóa hết câu trả lời

Hình 3: Thông tin trên Google Form tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh, thân nhân người bệnh sau khi quét mã QR

7. Khả năng áp dụng của giải pháp: Có thể áp dụng tại tất cả các khoa, phòng trong bệnh viện. Mở rộng triển khai cho các cơ sở y tế khác trong tỉnh, trong ngành. Có thể áp dụng trong nhiều lĩnh vực dịch vụ công khác (giáo dục, hành chính, thương mại, dịch vụ...).

8. Hiệu quả, lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng giải pháp:

- Sau thời gian áp dụng, số lượng góp ý tăng lên rõ rệt so với phương thức cũ. Người dân dễ dàng phản ánh, bệnh viện thuận tiện tổng hợp, phân tích.

- Lợi ích đối với bệnh viện: Cải thiện chất lượng khám chữa bệnh. Tăng cường sự minh bạch, trách nhiệm giải trình. Nâng cao hình ảnh, uy tín bệnh viện. Tăng sự hài lòng của người bệnh

- Lợi ích đối với người bệnh: Được lắng nghe và phản hồi nhanh chóng. Yên tâm, tin tưởng vào dịch vụ y tế.

9. Những thông tin cần được bảo mật (nếu có);

10. Các điều kiện cần thiết để áp dụng sáng kiến: Trang thiết bị máy tính, internet, tài khoản Google. Cần phân công nhân lực tiếp nhận phản ánh thường xuyên. Tổ chức phổ biến, hướng dẫn người bệnh sử dụng QR Code.

11. Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tác giả: Giải pháp khả thi, ít tốn kém, dễ áp dụng, mang lại hiệu quả cao hơn hẳn phương pháp cũ. Góp phần hiện đại hóa công tác quản lý, phù hợp xu thế chuyển đổi số trong ngành y tế.

12. Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến

*Handwritten signature*

theo ý kiến của tổ chức, cá nhân đã tham gia áp dụng sáng kiến lần đầu, kể cả áp dụng thử (nếu có): Người bệnh, thân nhân cảm thấy tiện lợi vì chỉ cần dùng điện thoại quét mã QR là có thể gửi góp ý, không phải viết tay. Tâm lý e ngại giảm đáng kể do hình thức góp ý ẩn danh được chấp nhận, khuyến khích họ phản ánh trung thực. Các góp ý được tiếp nhận theo thời gian thực, không cần chờ như khi mở hòm thư giấy. Nội dung góp ý chi tiết, cụ thể hơn giúp bệnh viện dễ dàng phân tích và đưa ra giải pháp.

13. Danh sách những người đã tham gia áp dụng thử hoặc áp dụng sáng kiến lần đầu (nếu có);

| Số TT | Họ và tên          | Ngày tháng năm sinh | Nơi công tác                                        | Chức danh    | Trình độ chuyên môn   | Nội dung công việc hỗ trợ                                                                                |
|-------|--------------------|---------------------|-----------------------------------------------------|--------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Nguyễn Văn Bé      | 28/11/1966          | Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười                            | Phó Giám đốc | Bác sĩ chuyên khoa II | Xây dựng nội dung form thư góp ý. Dùng thử và hoàn thiện.                                                |
| 2     | Bùi Thanh Tâm      | 02/08/1992          | Phòng Quản lý chất lượng - Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười | Trưởng phòng | Dược sĩ chuyên khoa I | Thiết kế Google form, QR và poster hòm thư góp ý. Dùng thử và hoàn thiện.                                |
| 3     | Nguyễn Thị Kim Ảnh | 25/12/1984          | Phòng Quản lý chất lượng - Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười | Viên chức    | Cử nhân điều dưỡng    | Dùng thử và hoàn thiện. Hướng dẫn sử dụng hòm thư góp ý điện tử cho người bệnh. Theo dõi, tổng hợp góp ý |

Tôi (chúng tôi) xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật./.

Tháp Mười, ngày 25 tháng 8 năm 2025

**NGƯỜI NỘP ĐƠN**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Nguyễn Văn Bé**