



Stroke International Services
Cứu tính cho bệnh nhân đột quỵ

**BỆNH VIỆN ĐA KHOA QUỐC TẾ S.I.S
CẦN THƠ
PHÒNG CÔNG NGHỆ ỨNG DỤNG
VÀ QUẢN TRỊ SỐ**

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

Cần Thơ, ngày tháng năm

ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN 2026

Tên đề án: Số hóa quy trình tiếp nhận, phê duyệt phiếu đề xuất cấp và phân quyền tài khoản phần mềm tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế S.I.S Cần Thơ.			
Phạm vi áp dụng: Bệnh viện Đa khoa Quốc tế S.I.S Cần Thơ.			
	Xây dựng	Phê duyệt	Nghiệm thu
Họ tên	KS. Phan Võ Đình Hiền	ThS. Mai Trung Kiên	BS CKII. Phan Trịnh Minh Hiếu
Chữ ký			
Ngày	03/07/2026		

Phần thứ nhất

BỐI CẢNH XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. SỰ CẦN THIẾT

1. VẤN ĐỀ CẦN CẢI TIẾN

Hiện nay, tại Bệnh viện Đa khoa Quốc tế S.I.S Cần Thơ, việc yêu cầu cấp phát và phân quyền tài khoản sử dụng các phần mềm (HIS, PACS, HR...) chưa có một quy trình trình ký chuẩn mực và thống nhất. Cụ thể, các vấn đề cần cải thiện bao gồm:

- Quy trình tự phát và thiếu biểu mẫu chuẩn: Việc xin cấp quyền thường được thực hiện qua nhiều hình thức khác nhau (nhắn tin, gọi điện, hoặc dùng các giấy tờ không thống nhất), dẫn đến việc tiếp nhận yêu cầu bị lộn xộn.

- Khó khăn trong việc kiểm soát và truy vết (Audit): Do không có quy trình lưu trữ phiếu yêu cầu (có chữ ký phê duyệt của Trưởng khoa và Ban Giám đốc), phòng quản trị số gặp rủi ro lớn khi thanh tra hoặc đối soát trách nhiệm bảo mật thông tin.
- Rủi ro an toàn thông tin: Không có quy định rõ ràng về việc thu hồi tài khoản khi nhân sự nghỉ việc, dễ dẫn đến thất thoát dữ liệu. Việc xây dựng một quy trình ký giấy bãi bản là bước đệm bắt buộc để từng bước số hóa và quản lý minh bạch vòng đời tài khoản.

2. Phân tích nguyên nhân vấn đề/thực trạng tồn tại.

Bệnh viện đã ứng dụng tốt CNTT trong khám chữa bệnh thông qua hệ thống HIS. Tuy nhiên, ở khâu quản trị nội bộ, sự phối hợp giữa phòng Tổ chức Nhân sự, các Khoa/Phòng và phòng Công nghệ ứng dụng & Quản trị số (QTS) chưa có văn bản hướng dẫn cụ thể. Quản lý khó theo dõi được ai là người chịu trách nhiệm phê duyệt cuối cùng cho các quyền truy cập nhạy cảm.

II. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

1. Cơ sở pháp lý:

- Quyết định số 1191/QĐ-BYT ngày 14/4/2010 về việc phê duyệt Đề án kiện toàn hệ thống tổ chức công nghệ thông tin trong các đơn vị sự nghiệp của ngành y tế giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2015;
- Chỉ thị số 02/CT-BYT năm 2009 về việc đẩy mạnh và phát triển công nghệ thông tin trong ngành Y tế;
- Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;
- Căn cứ Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;
- Căn cứ Kế hoạch số 3125/KH-S.I.S ngày 15/05/2026 về việc cải tiến chất lượng Bệnh viện Đa khoa Quốc tế S.I.S Cần Thơ năm 2026;
- Căn cứ kết quả kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2025;

2. Cơ sở thực tiễn (thực trạng của khoa, phòng):

- Về nhân lực: Tính tới thời điểm lập báo cáo, phòng QTS có 10 nhân sự cơ hữu được đào tạo bài bản (bao gồm các Thạc sĩ, Cử nhân, Kỹ sư và Điều dưỡng), tập trung vào nghiệp vụ quản trị dữ liệu, phân quyền và chuẩn hóa quy trình số trong bệnh viện.
- Về trang thiết bị và cơ sở vật chất: Phòng được trang bị đầy đủ không gian làm việc và thiết bị để phục vụ cho các hoạt động chuyên môn:
 - 12 bộ máy tính để bàn
 - 01 máy photo HP
 - 02 điện thoại bàn
- Cơ cấu tổ chức, nhân sự tại khoa/phòng (10 nhân sự cơ hữu):
 - ThS. Mai Trung Kiên
 - CN. Phan Hồng Nga
 - ĐD. Lê Thanh Hồng Mỹ
 - ĐD. Phạm Tuấn Vũ
 - ĐD. Lê Thị Quỳnh Như
 - ThS. Nguyễn Đình Quang
 - KS. Nguyễn Văn Chiến
 - KS. Phan Võ Đình Hiên
 - KS. Nguyễn Tấn Tài
 - KS. Lê Nguyễn Bảo Anh
- Đánh giá ưu điểm, nhược điểm, thuận lợi, khó khăn của nguồn lực.
 - Ưu điểm:
 - Hệ thống HIS đã được triển khai: Bệnh viện đã có một hệ thống HIS liên kết các phòng ban. Đây là nền tảng vững chắc để phòng tích hợp thêm phân hệ số hóa quy trình phê duyệt nội bộ.
 - Trực tiếp vận hành phần mềm cốt lõi: Việc phòng trực tiếp quản trị, vận hành hệ thống phần mềm HIS và server vật lý

của HIS giúp đội ngũ thấu hiểu sâu sắc các yêu cầu phân quyền để xây dựng quy trình chuẩn xác nhất.

- Nhược điểm:

- Áp lực hỗ trợ nghiệp vụ cao: Phần mềm khám chữa bệnh mới triển khai nên nhiều yêu cầu từ các khoa phòng vẫn đang phải thực hiện liên tục. Đồng thời, hệ thống server vật lý mới trang bị cần được tối ưu hóa liên tục để hạn chế tình trạng chậm, lag phần mềm, tiêu tốn nhiều quỹ thời gian. Việc soạn thảo quy trình chuẩn cần sự tập trung cao độ.

- Thuận lợi:

- Tính chuyên môn hóa cao: Được sự quan tâm, hỗ trợ của Ban giám đốc trong việc muốn hệ thống hóa và chuẩn hóa mọi quy trình nội bộ nhằm nâng cao tính minh bạch.

- Thách thức:

- Quá trình thay đổi thói quen: Khi ban hành quy trình và biểu mẫu chuẩn bắt buộc, việc thay đổi thói quen yêu cầu cấp tài khoản bằng miệng/nhắn tin sang trình ký bài bản có thể gặp sức ỳ từ một số khoa phòng trong thời gian đầu.

3. HIỆU QUẢ DỰ KIẾN CỦA ĐỀ ÁN CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN NĂM 2026.

Xây dựng thành công một bộ quy trình và hệ thống biểu mẫu trình ký chuẩn hóa giúp Bệnh viện quản lý rủi ro bảo mật thông tin triệt để. Tạo tiền đề vững chắc (luồng di chuyển giấy tờ rõ ràng, vai trò phê duyệt minh bạch) để đưa lên hệ thống quản lý văn bản số hoặc số hóa hoàn toàn trong tương lai. Giảm thiểu rủi ro thất thoát dữ liệu do cấp sai quyền.

Phần thứ hai
MỤC TIÊU, YÊU CẦU XÂY DỰNG ĐỀ ÁN TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ
ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ.

I. MỤC TIÊU CHUNG:

1. MỤC TIÊU TỔNG QUÁT

Chuẩn hóa và hệ thống hóa quy trình tiếp nhận, phê duyệt cấp phát tài khoản phần mềm tại Bệnh viện thông qua việc ban hành các biểu mẫu, quy định trình ký thống nhất; từ đó làm nền tảng cốt lõi cho lộ trình số hóa quy trình quản trị nội bộ.

II. MỤC TIÊU CỤ THỂ

1. Mục tiêu chuyên biệt:

- Ban hành bộ Quy trình và Biểu mẫu chuẩn để đăng ký cấp mới, thay đổi quyền, hoặc thu hồi tài khoản phần mềm hoàn thành trước tháng 05/2026.
- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn điền form và trình ký đúng quy định cho 100% các Trưởng khoa/phòng, Điều dưỡng trưởng và nhân viên hành chính các khoa trong tháng 06/2026.
- Nâng tỷ lệ các yêu cầu cấp/thu hồi tài khoản tuân thủ đúng quy trình (dùng biểu mẫu chuẩn) lên 100% kể từ tháng 07/2026.

III. CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG (KPIs)

1. Chỉ số quá trình

Tiêu chí	Nội dung mô tả
Tên Chỉ số	Tỷ lệ nhân viên y tế (Trưởng/phó khoa, ĐDT, nhân viên hành chính) được tập huấn về quy trình và biểu mẫu mới.
Định nghĩa	Tỷ lệ phần trăm số nhân viên tham gia tập huấn trên tổng số nhân viên thuộc danh sách bắt buộc tập huấn về quy trình cấp/thu hồi tài khoản.
Lĩnh vực áp dụng	Quy trình hành chính nội bộ, đào tạo nhân sự tại Bệnh viện
Đặc tính chất lượng	An toàn, Hiệu quả
Thành tố chất lượng	Chỉ số quá trình
Lý do lựa chọn	Cần đảm bảo các đối tượng có thẩm quyền và trách nhiệm nắm rõ

	quy trình mới trước khi áp dụng để đảm bảo tính tuân thủ.
Tiêu chuẩn	Đảm bảo 100% các Trưởng/phó khoa và Điều dưỡng trưởng được tập huấn.
Phương pháp tính	(Tỷ số: Số người tham gia tập huấn / Mẫu số: Tổng số người thuộc đối tượng phải tập huấn) x 100%
Nguồn số liệu	Danh sách ký nhận tham gia tập huấn lưu tại Phòng QTS / Phòng Nhân sự
Trách nhiệm	Phòng Công nghệ ứng dụng & Quản trị số
Thu thập & tổng hợp	Tổng hợp ngay sau khi kết thúc đợt tập huấn
Tần suất báo cáo	Sau đợt tập huấn (Tháng 06/2026)
Tiêu chí chỉ số	$\geq 90\%$

2. Chỉ số đầu ra.

Tiêu chí	Nội dung mô tả
Tên Chỉ số	Tỷ lệ yêu cầu cấp/thu hồi tài khoản tuân thủ đúng quy trình (sử dụng đúng biểu mẫu và đủ chữ ký).
Định nghĩa	Tỷ lệ phần trăm số phiếu yêu cầu đúng quy trình chuẩn trên tổng số yêu cầu cấp/thu hồi tài khoản tiếp nhận được.
Lĩnh vực áp dụng	Quy trình hành chính nội bộ toàn Bệnh viện
Đặc tính chất lượng	An toàn, Hiệu quả
Thành tố chất lượng	Chỉ số đầu ra
Lý do lựa chọn	Đo lường mức độ tuân thủ quy trình bảo mật thông tin, hạn chế cấp quyền sai quy định và không có dấu vết phê duyệt.
Tiêu chuẩn	Đảm bảo mọi tài khoản cấp ra đều có phiếu yêu cầu hợp lệ được lưu trữ.
Phương pháp tính	(Tỷ số: Số yêu cầu cấp/thu hồi có biểu mẫu đúng quy trình / Mẫu số: Tổng số yêu cầu cấp/thu hồi nhận được) x 100%

Nguồn số liệu	Hồ sơ lưu trữ phiếu yêu cầu bản cứng tại phòng QTS
Trách nhiệm	Phòng Công nghệ ứng dụng & Quản trị số
Thu thập & tổng hợp	Kiểm kê hồ sơ hàng tháng tại phòng QTS
Tần suất báo cáo	Hàng quý / Cuối năm
Tiêu chí chỉ số	100%

IV. CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

Phòng Công nghệ ứng dụng & Quản trị số làm đầu mối soạn thảo. Bệnh viện Đa khoa Quốc tế S.I.S Cần Thơ cần phòng Tổ chức nhân sự phối hợp để đính kèm quy trình này vào khâu tiếp nhận nhân sự mới và thanh lý hợp đồng nhân sự nghỉ việc nhằm đảm bảo 100% nhân sự ra/vào đều đi qua luồng quy trình này.

- Soạn thảo và ban hành bộ Quy trình cùng hệ thống biểu mẫu (PL01, PL02, PL03, PL04) với luồng luân chuyển liên phòng ban chặt chẽ: Khoa/phòng đề xuất → Phòng Nhân sự (rà soát) → Phòng KHTH (phân quyền BHYT nếu có) → Ban Giám đốc (phê duyệt) → Phòng QTS (thực thi).
- Thiết lập Bảng kiểm để khoa phòng tự kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ trước khi gửi.
- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn toàn bộ nhân viên các khoa/phòng cách điền form và trình ký đúng quy định.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ TIẾN ĐỘ

Phòng Công nghệ ứng dụng & Quản trị số làm đầu mối soạn thảo. Bệnh viện Đa khoa Quốc tế S.I.S Cần Thơ cần phòng Tổ chức nhân sự phối hợp để đính kèm quy trình này vào khâu tiếp nhận nhân sự mới và thanh lý hợp đồng nhân sự nghỉ việc nhằm đảm bảo 100% nhân sự ra/vào đều đi qua luồng quy trình này.

Thời gian: Từ Đến ...	01/03/2026 - 15/03/2026	16/03/2026 - 30/03/2026	01/04/2026 - 15/05/2026	16/05/2026 - 30/05/2026	01/06/2026 - 01/06/2026
Phân tích & Lập kế hoạch trình BGĐ	x				
Soạn thảo Quy trình & Biểu mẫu		x			
Lấy ý kiến các khoa/phòng & Hoàn thiện			x		
Trình ký ban hành chính thức				x	
Tập huấn & Áp dụng thực tế					x

VI. KẾ HOẠCH DUY TRÌ BỀN VỮNG

- Đào tạo định kỳ: Đưa quy trình này vào chương trình đào tạo hội nhập cho mọi nhân viên mới để phổ biến quy tắc ngay từ đầu.
- Giám sát liên tục: Trực tiếp từ chối xử lý các yêu cầu không đúng quy trình, thực hiện thống kê và báo cáo nhắc nhở định kỳ đối với các khoa phòng vi phạm.
- Cải tiến liên tục: Đánh giá hiệu quả sau 6 tháng áp dụng ổn định quy trình giấy để thiết kế và tích hợp luồng này lên hệ thống phần mềm quản lý văn bản, nhằm nhân rộng mô hình số hóa.

VII. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Cần sự phối hợp chặt chẽ từ các khoa/phòng trong việc tuân thủ nghiêm túc quy trình và biểu mẫu mới. Các yêu cầu cấp tài khoản cần được thực hiện đúng luồng quy

định nhằm thiết lập kỷ luật an toàn thông tin tại Bệnh viện. Đồng thời, sau khi quy trình giấy hoạt động ổn định, cần có kế hoạch xem xét tích hợp luồng này lên hệ thống phần mềm quản lý văn bản để tiến tới số hóa toàn diện.

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QLCL

TP Cần Thơ, ngày tháng năm
TRƯỞNG PHÒNG

ThS. Mai Trung Kiên