

Nhà Bè, ngày 30 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả cải tiến các vấn đề ưu tiên sau khảo sát hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè

I. NỘI DUNG

1. Căn tin bệnh viện chưa cung cấp được những mặt hàng thiết yếu cho người bệnh.
2. Tăng cường công tác tuần tra canh gác, đảm bảo an ninh trật tự, an toàn cho bệnh nhân.
3. Đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh
4. Thiết kế lại các các biển báo, biển chỉ dẫn chính xác, hợp lý, đúng quy định, dễ nhìn, dễ tìm.
5. Quy trình thủ tục khám chữa bệnh
6. Khảo sát hài lòng bệnh nhân tại khoa Khám bệnh.

II. GIẢI PHÁP

1. Khoa phòng phối hợp Phòng Tổ chức – Hành chính quản trị trang bị thêm quạt cho khu vực chờ cho bệnh nhân.
2. Khoa Khám bệnh thực hiện khảo sát thời gian chờ khám bệnh của bệnh nhân để thực hiện cải tiến thời gian chờ.
3. Tổ Cải tiến chất lượng phối hợp Phòng Tổ chức – Hành chính quản trị thiết kế bảng và gắn bản các bảng thông tin bệnh viện với kích thước phù hợp với tiêu chuẩn quy định.
4. Khoa, phòng phối hợp Tổ truyền thông T2G, 3G bổ sung thêm các tranh ảnh, tờ rơi để bệnh nhân đọc tham khảo trong thời gian chờ khám bệnh.
5. Đề nghị Căn tin bệnh viện cung cấp những mặt hàng thiết yếu cho người bệnh.

III. KẾT QUẢ

- Giảm thời gian tiếp đón (tính từ khi xếp hàng lấy số tự động đến khi rời quầy tiếp đón): thấp nhất là 4 phút, cao nhất là 50 phút (trung bình là 30 phút).

- Giảm thời gian khám bệnh (tính từ khi vào phòng khám đến khi ra khỏi phòng khám đi về hoặc đi nhận thuốc hoặc đi khám cận lâm sàng): Thấp nhất 2 phút; cao nhất 40 phút (Trung bình 6 phút 35,71%).

- Giảm thời gian được tư vấn, kê đơn điều trị sau khi có kết quả cận lâm sàng (nếu có) (tính từ lúc quay lại hoặc được gọi vào phòng khám sau khi có kết quả cận lâm sàng, cho đến khi ra): Thấp nhất 2 phút, cao nhất 45 phút (Trung Bình 10 phút 57, 1%).

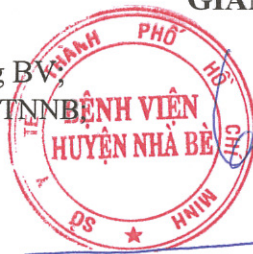
- Đã thiết kế bảng và gắn bản các bảng thông tin bệnh viện với kích thước phù hợp với tiêu chuẩn quy định.

- Căn tin bệnh viện cung cấp nhiều mặt hàng thiết yếu hơn cho người bệnh.

- Trang bị thêm quạt cho khu vực chờ cho bệnh nhân.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng BV;
- Ban CSNB và KSTNNB
- Lưu.



GIÁM ĐỐC

Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thọ

TRƯỞNG BAN

Ths. Bs. Nguyễn Thị Kim Chi