



Nhà Bè, ngày 06 tháng 12 năm 2022

BIÊN BẢN

Làm việc với các khoa về kết quả khảo sát đợt 4

I. THÀNH PHẦN THAM DỰ.

1. Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi – Trưởng ban
 2. CN ĐD Trần Thị Thu Nga – Phó Trưởng ban
 3. ĐD Đỗ Thị Thu Kim Tuyền – Điều dưỡng Trưởng khoa Nội tổng hợp
 4. ĐD Trần Thị Thùy Ngân - Điều dưỡng Trưởng khoa Ngoại tổng hợp
 5. HS Lê Thị Nụ - Hộ sinh khoa Phụ Sản
 6. ĐD Đặng Ngọc Thắm- Điều dưỡng Trưởng khoa Nhi
 7. ĐD.Đặng Thị Tuyết- Điều dưỡng Trưởng khoa Chẩn đoán hình ảnh
 - 8.ĐD Nguyễn Thị Dung – Trưởng Khoa Xét nghiệm
 9. DS Phạm Hữu Phước- Trưởng khoa Dược
 10. Bs Võ Thị Kim Hường - Phó Trưởng khoa Y, dược cổ truyền
 11. CN ĐD Nguyễn Thị Thúy Liễu – Điều dưỡng Trưởng khoa Khám bệnh
- Chủ tọa: Ths.BS Nguyễn Thị Kim Chi

Thư ký: CN Phạm Thị Hồng Loan

II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM.

- Hôm nay, lúc 14 giờ 00 phút, ngày 06 tháng 12 năm 2022.
- Tại: Phòng họp Bệnh viện huyện Nhà Bè.

III. NỘI DUNG.

- Làm việc với khoa về kết quả khảo sát đợt 4 năm 2022

1. Bác sĩ Chi – Trưởng Ban

Thông báo kết quả khảo sát đợt 4

STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Quý IV-2022	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại Quý IV-2022
	Tổng số phiếu phân tích	246	112

	Có sử dụng bảo hiểm y tế	216	85
	Giới tính (Nữ)	162	76
1	Điểm trung bình	4.7225, 94.45%	4.54, 90.8%
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99.6%	99%
3	Khả năng tiếp cận	4.70, 94%	4.56, 91.2%
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.74, 94.8%	4.54, 90.8%
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.67, 73.4%	4.53, 90.6%
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.77, 95.4%	4.57, 91.4%
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.73, 94.6%	4.54, 90.8%
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Bệnh nhân	95.3%	97%
9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	100%	98%
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	95.1%	84.44%

Nội dung cần thực hiện cải tiến

1. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua bệnh viện, trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện:
2. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp

Phương án cải tiến và những vấn đề cần cải tiến

Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh báo cáo với lãnh đạo bệnh viện và phối hợp với khoa, phòng triển khai khắc phục như sau:

- Kiến nghị bệnh viện triển khai các hình thức đăng ký khám chữa bệnh qua tổng đài, điện thoại tổ chăm sóc khách hàng, đăng ký trực tuyến, trang Web của bệnh viện.

- Phối hợp khoa Xét nghiệm, khoa Chẩn đoán hình ảnh thực hiện đánh giá thời gian làm xét nghiệm, siêu âm, chụp X-Quang của bệnh nhân để có biên pháp giảm thời gian chờ

IV. KẾT LUẬN

Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh báo cáo với lãnh đạo bệnh viện và phối hợp với khoa, phòng triển khai khắc phục như sau:

- Kiến nghị bệnh viện triển khai các hình thức đăng ký khám chữa bệnh qua tổng đài, điện thoại tổ chăm sóc khách hàng, đăng ký trực tuyến, trang Web của bệnh viện.

- Phối hợp khoa Xét nghiệm, khoa Chẩn đoán hình ảnh thực hiện đánh giá thời gian làm xét nghiệm, siêu âm, chụp X-Quang của bệnh nhân để có biên pháp giảm thời gian chờ.

. Biên bản kết thúc lúc 15 giờ 00 phút cùng ngày.

Thư ký



Phạm Thị Hồng Loan

Chủ tọa



BS. Nguyễn Thị Kim Chi