



## BIÊN BẢN

### Họp Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh Quý 2 năm 2023

Hôm nay, lúc 14h30 ngày 10 tháng 5 năm 2023

Tại phòng họp giao ban lầu 2

#### I. THÀNH PHẦN THAM DỰ:

1. BS. Nguyễn Thị Kim Chi	P. Giám Đốc Bệnh Viện (Trưởng ban)	Chủ tọa
2. CN. Trần Thị Thu Nga	TP. Điều dưỡng (Phó trưởng ban)	Thành viên
3. CN. Phạm Thị Hồng Loan	NV. Phòng TC-HCQT	Thành viên
4. DS. Hồ Đăng Khoa	P.TP KHTH	Thành viên
5. CN. Nguyễn Thị Thúy Liễu	ĐDTK Khám bệnh	Thành viên
6. CN. Trương Thị Anh Đào	NV. Khoa Nhi	Thành viên
7. CN. Nguyễn Thị Hương Hiếu	ĐDTK CC-HSTC và CĐ	Thành viên
8. ĐD. Trần Thị Thùy Ngân	ĐDTK Ngoại tổng hợp	Thành viên
9. CN. Đỗ Thị Thu Kim Tuyền	ĐDTK. Khoa Nội tổng hợp	Thành viên
10. CN. Đặng Thị Tuyết	ĐDTK Chẩn đoán hình ảnh	Thành viên
11. HS. Lê Thị Nụ	HSTK Phụ sản	Thành viên
12. CN. Bùi Thị Tâm	Phụ trách điều hành Khoa Y, dược cổ truyền	Thành viên
13. KTV. Đoàn Thị Thu Trinh	NV. khoa Xét nghiệm	Thành viên
14. DS. Dương Ngọc Nguyệt	NV. Khoa Dược	Thành viên
15. CN. Nguyễn Thị Bích Tuyền	ĐDTK Liên chuyên khoa	Thành viên
16. CN. Nguyễn Thanh Nghiệp	P.TP TCKT	Thành viên
17. BS. Bùi Thị Kim Nga	PT. Khoa DD-TC	Thành viên
17. CN. Lê Thị Cẩm Giang	NV. Phòng điều dưỡng	Thư ký

Vắng: 00

#### II. NỘI DUNG CUỘC HỌP

BS. Nguyễn Thị Kim Chi họp định kỳ quý 2 Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh triển khai một số nội dung sau:

1/ Rà soát lại kết quả đã thực hiện trong quý 1 năm 2023

- Thời gian tổng hợp báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế về Sở Y tế trước 25/5. Nội dung báo cáo cần so sánh số liệu năm trước, hiệu quả các giải pháp cải tiến đã thực hiện.

- Về khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế thực hiện 3 tháng/lần đã thực hiện và tổng hợp báo cáo xong (CN. Loan phụ trách)

- Về khảo sát trải nghiệm người bệnh thực hiện khảo sát 6 tháng đầu năm đã thực hiện khảo sát đang tổng hợp số liệu báo cáo (CN. Giang phụ trách)

- Khảo sát qua KIOST CN. Liễu (Khoa khám bệnh) phụ trách tổng hợp ý kiến báo cáo Trưởng ban.

- Khảo sát ý kiến người bệnh đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính như cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH, cấp giấy chứng sinh, cấp giấy chứng tử, giấy chứng nhận thương tích... chưa thực hiện được ở quý 1.

- Qua kết quả khảo sát 6 tháng đầu năm có một số tiêu mục mức độ hài lòng của người bệnh có giảm so với 6 tháng cuối năm năm 2022. Cụ thể:

+ Về cơ sở vật chất

+ Về thái độ giao tiếp ứng xử

+ Về cung ứng các dịch vụ y tế

## **2/ Phương hướng hoạt động quý 2 và quý 3 năm 2023**

- Tiếp tục thực hiện các khảo sát: hài lòng người bệnh, trải nghiệm người bệnh, nuôi con bằng sữa mẹ và khảo sát nhân viên y tế định kỳ theo kế hoạch.

- Tổng hợp báo cáo số liệu khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú nhập phần mềm hệ thống và báo cáo về Sở Y tế theo đúng thời gian quy định.

- Khảo sát ý kiến người bệnh đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính do bệnh viện, trung tâm y tế cung cấp như: cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH, cấp chứng sanh... thực hiện trong quý 2. Tổng số phiếu khảo sát mỗi đợt 50 phiếu. Phân bổ số lượng cụ thể các khoa như sau:

+ Khoa Khám bệnh thực hiện khảo sát về cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH (30 phiếu)

+ Khoa Phụ sản thực hiện khảo sát cấp giấy chứng sanh (05 phiếu)

+ Khoa Ngoại thực hiện khảo sát về cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH (05 phiếu)

+ Khoa Nhi thực hiện khảo sát về cấp giấy nghỉ ốm hưởng BHXH (05 phiếu)

+ Khoa CC-HSTC-CD thực hiện khảo sát cấp giấy chứng tử, chấn thương (05 phiếu)

## **III. Ý KIẾN**

- CN. Nga: Khi thực hiện khảo sát Điều dưỡng trưởng khoa lưu ý phải kiểm tra lại phiếu khảo sát. Một số hoạt động tại Bệnh viện có thực hiện như các hoạt động của Tổ

công tác xã hội, dung dịch sát khuẩn tay nhanh trước mỗi buồng bệnh, căn tin...nhưng khi khảo sát người bệnh lại không biết đến.

⇒ Điều dưỡng trưởng khoa và điều dưỡng trực tiếp chăm sóc phải hướng dẫn cho người bệnh và thân nhân người bệnh được biết.

- **CN. Nghiệp:** Khi thực hiện khảo sát điều dưỡng nên là người hướng dẫn trực tiếp. Không nên để người bệnh tự khảo sát một mình.

Tất cả thành viên thống nhất với nội dung trên

Cuộc họp kết thúc lúc 15h00 phút cùng ngày.

**THƯ KÝ**



Lê Thị Cẩm Giang

**CHỦ TỌA**



Ths.Bs. Nguyễn Thị Kim Chi

1000 1000 1000 1000