



BỆNH VIỆN HUYỆN NHÀ BÈ  
BAN CSNB VÀ KSTNNB

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

## BIÊN BẢN

### Họp Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh Quý 3 năm 2023

Hôm nay, lúc 10h00 ngày 19 tháng 9 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 Thu Nguyệt	Khám bệnh	Thành viên
6. CN. Đặng Ngọc Thắm	ĐDTK. Khoa Nhi	Thành viên
7. CN. Nguyễn Thị Hương Hiếu	ĐDTK CC-HSTC và CD	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 3 Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh triển khai một số nội dung sau:

1/ Kết quả đã thực hiện trong quý 3 năm 2023:

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

- Về khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú đã thực hiện khảo sát xong 2 đợt trong năm đã thực hiện xong (CN. Giang phụ trách)

- 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... đã thực hiện xong quý 2.

- Thang điểm chấm điểm chất lượng Bệnh viện trong 83 tiêu chí. Mục A4.6 năm 2022 đạt mức 4. Năm 2023 nâng mức chấm điểm mục A4.6 lên mức 5 trong đó những mục đã thực hiện được trong mức 5 cụ thể như sau:

+ Có bảng tổng hợp so sánh sự hài lòng người bệnh nội trú giữa các khoa lâm sàng.

+ Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh tiến hành họp nội bộ với những khoa lâm sàng có tỷ lệ hài lòng thấp nhất để bàn giải pháp cải tiến chất lượng (Có biên bản họp)

+ Kế hoạch cải tiến chất lượng chung của Bệnh viện, trong đó có xác định ưu tiên đầu tư, cải tiến chất lượng những khoa có tỷ lệ hài lòng thấp (DS. Khoa phụ trách rà soát lại kế hoạch)

## **2/ Phương hướng hoạt động quý 4 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.

- 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 3. 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-CĐ thực hiện khảo sát cấp giấy chứng tử, chấn thương (05 phiếu)

- Kế hoạch cải tiến chất lượng chung của Bệnh viện, trong đó có xác định ưu tiên đầu tư, cải tiến chất lượng những khoa có tỷ lệ hài lòng thấp (DS. Khoa phụ trách xây dựng kế hoạch bổ sung theo nội tiêu chí)

## **III. Ý KIẾN**

- CN. Loan các khoa khi tiến hành khảo sát ngoài việc ghi mã số phiếu kèm tên khoa để thuận tiện hơn trong việc phân tích số liệu của từng khoa.

- Xin ý kiến Ban để thống nhất cách nhập “mã số phiếu” khảo sát: (Số 4 là khảo sát của quý 4)

- + Khoa Nội TH: 60633-4-NT-NỘI
- + Khoa Ngoại TH: 60633-4-NT-NGOẠI
- + Khoa Phụ sản: 60633-4-NT-SẢN
- + Khoa Nhi: 60633-4-NT-NHI

Tất cả thành viên thống nhất với nội dung trên  
Cuộc họp kết thúc lúc 10h30 phút cùng ngày.

**THƯ KÝ**



*Lên xe Cô hi Cẩm Giang*

**CHỦ TỌA**



