

Nhà Bè, ngày 10 tháng 6 năm 2022

**BIÊN BẢN**  
**Làm việc với các khoa về kết quả khảo sát đợt 2**

**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 Hương - 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 30 phút, ngày 10 tháng 6 năm 2022.
- Tại: Phòng họp Bệnh viện huyện Nhà Bè.

**III. NỘI DUNG.**

- Làm việc với khoa về kết quả khảo sát đợt 2 năm 2022

1. Bác sĩ Chi – Trưởng Ban

Thông báo kết quả khảo sát đợt 2

STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Quý II	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Quý I	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Quý II	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Quý I

	Tổng số phiếu phân tích	248	101	113	100
	Có sử dụng bảo hiểm y tế	211	85	95	81
1	Điểm trung bình	4.47, 89.4%	4.66	4.49, 89.8%	4.33
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99%	99	99%	98
3	Khả năng tiếp cận	4.60, 92%	4.55	4.48, 89.6%	4.33
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.62, 92.4%	4.61	4.50, 90%	4.33
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.44, 88.8%	4.61	4.45, 89%	4.34
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.64, 92.8%	4.79	4.56, 91.2%	4.32
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.63, 92.6%	4.71	4.51, 90.2%	4.36
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Bệnh nhân	94.745%	94%	94.41%	92%
9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	99%	99%	96%	100%
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	97.17%	98%	84.44%	91%

- Góp ý: Ngoài ra: có ý kiến trực tiếp trên hệ thống khảo sát đó là:

+ Xin sớm được đầu tư nhiều hơn và xây dựng lại bệnh viện

+ - Nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân, đầu tư trang thiết bị y tế

### **Nội dung cần thực hiện cải tiến**

1. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm

2. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu
3. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt

#### **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:

- Phối hợp với phòng Tổ chức – Hành chính quản trị, phòng Kế hoạch tổng hợp và các khoa phòng trong bệnh viện rà soát, thống kê bảng hiệu, bảng tên, bảng chỉ dẫn nào bị mờ gửi đề xuất để bệnh viện lập bảng mới cho rõ ràng, bệnh nhân dễ tìm dễ đọc, dễ nhìn thấy

- Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh thực hiện khảo sát ghế chờ của bệnh nhân. Đề xuất cung cấp bổ sung ghế mới, thay thế ghế cũ, hư hỏng.

#### **IV. KẾT LUẬN**

- Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh phối hợp với phòng Tổ chức – Hành chính quản trị, phòng Kế hoạch tổng hợp và các khoa phòng trong bệnh viện rà soát, thống kê bảng hiệu, bảng tên, bảng chỉ dẫn nào bị mờ gửi đề xuất để bệnh viện lập bảng mới cho rõ ràng, bệnh nhân dễ tìm dễ đọc, dễ nhìn thấy.

- Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh thực hiện khảo sát ghế chờ của bệnh nhân. Đề xuất cung cấp bổ sung ghế mới, thay thế ghế cũ, hư hỏng.

. Biên bản kết thúc lúc 15 giờ 30 phút cùng ngày.

**Thư ký**



**Phạm Thị Hồng Loan**

**Chủ tọa**



**BS. Nguyễn Thị Kim Chi**