

Nhà Bè, ngày 09 tháng 9 năm 2022

**BIÊN BẢN**  
**Làm việc với các khoa về kết quả khảo sát đợt 3**

**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 13 giờ 30 phút, ngày 09 tháng 9 năm 2022.

- Tại: Phòng họp Bệnh viện huyện Nhà Bè.

**III. NỘI DUNG.**

- Làm việc với khoa về kết quả khảo sát đợt 3 năm 2022

1. Bác sĩ Chi – Trưởng Ban

Thông báo kết quả khảo sát đợt 3

STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú Quý III	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú Quý III
	Tổng số phiếu phân tích	150	116

	Có sử dụng bảo hiểm y tế	129	92
1	Điểm trung bình	4.65	4.45
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99%	99%
3	Khả năng tiếp cận	4.59	4.38
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.65	4.40
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.60	4.49
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.74	4.60
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.67	4.44
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Bệnh nhân	95%	93%
9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	96%	99%
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	93%	93%

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

1. Phòng chờ khám sạch sẽ, thoáng mát
2. phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...

### **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 và các khoa phòng trong bệnh viện rà soát, kiểm tra các quạt máy, thiết bị làm mát nào hư hỏng, thiết lập để nghị cấp bổ sung đầy đủ

- Nhắc nhở khoa phòng cung cấp đầy đủ các ly giấy uống nước, tranh ảnh truyền thông, mở tivi truyền thông thường xuyên, tivi hư hỏng phải làm đề xuất sửa chữa kịp thời.

#### 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:

- Phối hợp với phòng Tổ chức – Hành chính quản trị và các khoa phòng trong bệnh viện rà soát, kiểm tra các quạt máy, thiết bị làm mát nào hư hỏng, thiết lập đề nghị cấp bổ sung đầy đủ

- Nhắc nhở khoa phòng cung cấp đầy đủ các ly giấy uống nước, tranh ảnh truyền thông, mở ti vi truyền thông thường xuyên, ti vi hư hỏng phải làm đề xuất sửa chữa kịp thời.

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

**Thư ký**



**Phạm Thị Hồng Loan**

**Chủ tọa**



**BS. Nguyễn Thị Kim Chi**