

Số: 60 /BC-BV

Nhà Bè, ngày 22 tháng 5 năm 2023

## BÁO CÁO

### Kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế năm 2023 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè

Căn cứ kế hoạch số 1237/KH-SYT ngày 24 tháng 02 năm 2023 của Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh về đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Ban Chăm sóc người bệnh và Khảo sát trải nghiệm người bệnh, Bệnh viện huyện Nhà Bè báo cáo kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế năm 2023 tại đơn vị với các nội dung như sau:

#### A. THÔNG TIN CHUNG

Tên đơn vị: Bệnh viện huyện Nhà Bè

Địa chỉ: 281A Lê Văn Lương, Ấp 3, xã Phước Kiển, huyện Nhà Bè, Tp.HCM

Giám đốc: BS. CKII Nguyễn Hữu Thơ

Số điện thoại: 0903340679

Bộ phận được phân công báo cáo: Ban chăm sóc người bệnh và Khảo sát trải nghiệm người bệnh

Thời gian thực hiện khảo sát: 1 lần/ Quý

#### B. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

##### 1. Tóm tắt kết quả thực hiện

TT	Nội dung	Kết quả
1	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú	Tổng số phiếu: 320 phiếu Điểm trung bình: 4.42 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99%
2	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Tổng số phiếu: 342 Điểm trung bình: 4.55 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99%
3	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 37 Điểm trung bình: 4.96 Tỷ lệ % hài lòng chung: 100%
4	Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại	Nhận định các vấn đề tồn

	bệnh viện và sau khi ra viện	tại: không
5	Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 30 Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1):
6	Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính (số liệu từ Kiot không hài lòng)	Tổng số phiếu: 91 Tỷ lệ % theo từng nhóm (theo 5 mức)
	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	Tổng số phiếu: 19 Tỷ lệ hài lòng 79.13%
	Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế	Tổng số phiếu: 17 Tỷ lệ hài lòng 81.32%
	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%
	Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%
	Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng	Tổng số phiếu: 04 Tỷ lệ hài lòng 95.61%
	Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim	Tổng số phiếu: 04 Tỷ lệ hài lòng 95.61%
	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%
	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	Tổng số phiếu: 04 Tỷ lệ hài lòng 95.61%
	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	Tổng số phiếu: 07 Tỷ lệ hài lòng 94.7%
	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	Tổng số phiếu: 08 Tỷ lệ hài lòng 93.6%
	Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%
	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%
	An ninh, trật tự bệnh viện	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%
	Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh	Tổng số phiếu: 14 Tỷ lệ hài lòng 84.62%
	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 97.81%

## 2. Các vấn đề tồn tại:

- Bệnh viện huyện Nhà Bè thực hiện báo cáo khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện dựa trên số liệu khảo sát. Chưa trích xuất được số liệu, điểm trung bình chung từ phần mềm khảo sát.

### 3. Giải pháp khắc phục, cải tiến (*giải pháp ngắn hạn, dài hạn, tiến độ*)

Quản trị phần mềm cần có hướng dẫn trích xuất được số liệu từ phần mềm khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện.

### 4. Đề xuất, kiến nghị: Không

Trên đây là kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế năm 2023 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè. Kính trình Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh được biết./.

#### **Nơi nhận:**

- SYT TP.HCM;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT. *VT*



Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thơ

