

Nhà Bè, ngày 09 tháng 03 năm 2023

BÁO CÁO

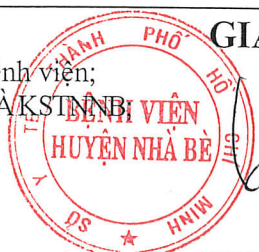
Kết quả khảo sát Hải lòng người bệnh Nội trú và ngoại trú Quý 1 năm 2023

STT	Loại thống kê	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú	Ghi chú
	Tổng số phiếu phân tích	174	125	
1	Điểm trung bình	4.57, 91.4%	4.43, 88.6%	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99%	98%	
3	Khả năng tiếp cận	4.54, 90.8%	4.34, 86.8%	
4	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.63, 92.6%	4.41, 88.2%	
5	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.46, 89.8%	4.41, 88.2%	
6	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.67, 93.4%	4.57, 91.4%	
7	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.63, 92.6%	4.51, 90.2%	
8	Bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	95%	93.6%	
9	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại	99%	100%	
10	Chỉ số hài lòng toàn diện	89%	82%	

Ý kiến: Có thêm phòng mổ

Nơi nhận:

- HDQLCL Bệnh viện;
- Ban CSNB VÀ KSTNNB;
- Lưu: VT.



GIÁM ĐỐC

BAN CSNB VÀ KSTNNB
TRƯỞNG BAN

Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thọ

Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi



Nhà Bè, ngày 09 tháng 3 năm 2023

DANH SÁCH

Những vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khảo sát Đợt 1 năm 2023

1. Nội dung

1. Cần có thêm phòng mổ
2. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt: có 10 phiếu/174, tỉ lệ 5.7% bệnh nhân nhận xét trung bình (bình thường)
3. Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng: có 11 phiếu/174, tỉ lệ 6.3% bệnh nhân nhận xét trung bình (bình thường)
4. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua bệnh viện, trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện: có 18 phiếu/125, tỉ lệ 14.4% bệnh nhân nhận xét trung bình (bình thường)

2. Hướng giải quyết:

- Nhắc nhở cán tin trong việc cung cấp vật dụng cần thiết cho bệnh nhân
- Nhắc nhở công ty vệ sinh thực hiện vệ sinh sạch sẽ buồng bệnh và nhà vệ sinh, đảm bảo sạch sẽ cho bệnh nhân sử dụng
- Bệnh viện đang lên kế hoạch thực hiện đăng ký khám chữa bệnh từ xa

Nơi nhận:

- Ban CSNB và KSTNNB;
- Lưu: VT.

**BAN KHẢO SÁT HLNB
TRƯỞNG BAN**

Ths.Bs. Nguyễn Thị Kim Chi

Số: 02/BCSNB-BV

KẾ HOẠCH

Cải tiến các vấn đề ưu tiên sau khảo sát hài lòng người bệnh đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè

Để sự hài lòng của người dân đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè ngày càng được nâng cao Bệnh viện huyện Nhà Bè xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện các vấn đề ưu tiên cần giải quyết như sau:

I. MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

1. Mục tiêu chung:

Đến cuối năm 2023, tất cả các vấn đề ưu tiên được giải quyết 100%

2. Mục tiêu lâu dài:

Đáp ứng tốt nhu cầu của người bệnh

II. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN, NGUYÊN NHÂN

1. Các vấn đề ưu tiên

- Nhà vệ sinh, nhà tắm:
- Căn tin bệnh viện
- Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua bệnh viện, trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện:

2. Nguyên nhân không hài lòng

2.1 Nhà vệ sinh có lúc chưa sạch sẽ, còn mùi hôi, chưa thuận tiện (bảng hướng dẫn vị trí nhà vệ sinh chưa rõ ràng). Qua khảo sát thực tế: thấy nhà vệ sinh có lúc còn hôi, nhất là giữa các buổi khám bệnh, còn bảng hướng dẫn vị trí nhà vệ sinh có rõ ràng, chỉ vài bệnh nhân lớn tuổi không để ý thấy nên có hỏi nhân viên y tế

2.2 Căn tin phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu chưa đầy đủ, chưa thường xuyên, chiều tối có khi không phục vụ. qua khảo sát thực tế đúng như phản ánh.

- Tăng cường giờ giấc phục vụ
- Bổ sung một số hàng hóa thiết yếu theo yêu cầu bệnh nhân, ví dụ như tã, thau chậu...

3. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua bệnh viện, trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện: có bệnh nhân thấy không thuận tiện khi có nhu cầu đăng ký khám chữa bệnh từ xa, qua website của bệnh viện

Ngoài ra: có 1 ý kiến trực tiếp trên hệ thống khảo sát đó là: Cần thêm phòng mổ

III. 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:

1. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt

- Sửa chữa kịp thời các thiết bị vệ sinh bị hư hỏng: nắp bồn cầu, sọt rác, lõi đựng giấy, gương soi.

- Phối hợp khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn nhắc nhở hộ lý tăng cường dọn vệ sinh tại các nhà vệ sinh; đặc biệt là dọn vệ sinh tại các khoa có đông bệnh trong giờ cao điểm như: Khoa khám bệnh, khoa Dược, khoa xét nghiệm

- Có hướng dẫn sử dụng các thiết bị vệ sinh như: sử dụng van nước, sử dụng máy tắm nước nóng, tivi, máy lạnh.

- Tăng cường công tác kiểm tra, nhắc nhở bệnh nhân giữ gìn vệ sinh chung, bỏ thức ăn thừa đúng nơi quy định.

- Đảm bảo an toàn nhà vệ sinh: nhắc nhở bệnh nhân không xả nước xuống nền nhà, lắp tay vịn để đảm bảo an toàn cho bệnh nhân.

- Báo Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn làm việc với công ty vệ sinh, tăng cường công tác vệ sinh, nhất là giữa các buổi khám bệnh và khi bệnh đông

2. Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

- Phối hợp với phòng Tổ chức – Hành chính quản trị, khoa Dinh dưỡng – Tiết chế, khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường công tác kiểm tra, đảm bảo an toàn thực phẩm, cung cấp suất ăn đủ 3ca/ngày và các nhu cầu khác của bệnh nhân khi cần thiết.

- Cung cấp đầy đủ các vật dụng thiết yếu và chất lượng để bệnh nhân sử dụng khi vào khám chữa bệnh tại bệnh viện.

3. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua bệnh viện, trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện

- Kiến nghị bệnh viện triển khai các hình thức đăng ký khám chữa bệnh qua tổng đài, điện thoại tổ chăm sóc khách hàng, đăng ký trực tuyến, trang Web của bệnh viện.

- Triển khai mô hình khám chữa bệnh tại nhà (đang thực hiện).

- Phổ biến các kênh đăng ký khám chữa bệnh tại bệnh viện cho các khoa, phòng được biết để hướng dẫn bệnh nhân.

- Đề xuất ý kiến với lãnh đạo triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh: KCB bằng căn cước công dân, App không dùng tiền mặt
+ Tăng cường thông tin cho người bệnh về website của bệnh viện và Tổ chăm sóc khách hàng

+ Tổ chăm sóc khách hàng tăng cường thông tin cho người dân đến khám để họ liên hệ khi có nhu cầu

+ Tổ Công nghệ thông tin tăng cường đưa thông tin lên website bệnh viện

4. Về ý kiến tăng thêm phòng mổ

Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh báo cáo với lãnh đạo bệnh viện tăng cường phòng mổ, cải tạo cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu chuyên môn.

IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn, phòng Tổ chức – hành chính quản trị, phòng Điều dưỡng, phòng Kế hoạch tổng hợp, khoa Dinh dưỡng – Tiết chế phối hợp chỉ đạo các bộ phận khoa, phòng phụ trách thực hiện các hiện các hình thức cải tiến theo ý kiến của người dân.

- Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh, Điều dưỡng trưởng khoa Chẩn đoán hình ảnh+ Kỹ thuật viên trưởng khoa Xét nghiệm và tổ trưởng công đoàn khoa Dược tăng cường giám sát công tác vệ sinh, nhất là nhà vệ sinh

- Làm việc với giám sát công ty vệ sinh: tăng cường giám sát công tác vệ sinh

- Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh tăng cường kiểm tra, báo cáo kịp thời kết quả khắc phục sau khảo sát với Giám đốc để có chỉ đạo kịp thời.

Trên đây là kế hoạch cải tiến chất lượng các vấn đề ưu tiên, đề nghị các khoa, phòng nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng BV;
- Ban CSNB và KSTNNB;
- Lưu.



TRƯỞNG BAN

Ths.Bs. Nguyễn Thị Kim Chi

Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thọ