



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 4 năm 2023

Hôm nay, lúc 10h00 ngày 13 tháng 11 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 CĐ	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 4 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 4 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 4 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.

Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú quý 4 năm 2023 tổng số phiếu phân tích 114 phiếu điểm trung bình 4.68 tỷ lệ 93.6%.

- Về kết quả khảo sát ý kiến người bệnh nội trú quý 4 năm 2023 tổng số phiếu phân tích 315 phiếu điểm trung bình 4.74 tỷ lệ 94.8% cụ thể như sau:

TT	Khoa	Tổng số phiếu	Điểm trung bình	Tỷ lệ %
1	Nội tổng hợp	160	4.69	93.8
2	Ngoại tổng hợp	59	4.69	93.8
3	Nhi	48	4.83	96.6
4	Phụ sản	48	4.91	98.2

- Dựa trên bảng phân tích khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú đợt 4 năm 2023 thì mức hài lòng của người bệnh tại khoa Nhi có tăng hơn so với khảo sát đợt 3 năm 2023 (Kết quả điểm trung bình đợt 4: 4.83 tỷ lệ 96,6%; Kết quả trung bình đợt 3: 4.00 tỷ lệ 80%)

## 2. Phương hướng hoạt động quý 1 năm 2024:

- Căn cứ vào những mặt đã làm được và chưa làm được trong năm 2023 xây dựng kế hoạch hoạt động của Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú năm 2024.

- Chuẩn bị cho công tác kiểm tra Bệnh viện năm 2023.

- Để phục vụ tốt cho công tác kiểm tra; các thành viên trong Ban tại các khoa, phòng nhắc nhở nhân viên trong khoa tiếp tục thực hiện khảo sát đối với phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế (Tất cả nhân viên đều phải thực hiện khảo sát)

Tất cả thành viên thống nhất với nội dung trên

Cuộc họp kết thúc lúc 11h00 phút cùng ngày.

THƯ KÝ

Lê Thị Cẩm Giang

CHỦ TỌA

Ths.BS Nguyễn Thị Kim Chi