

Nhà Bè, ngày 01 tháng 12 năm 2023

## BÁO CÁO

### Kết quả thực hiện hoạt động của Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh năm 2023

#### I. Công tác chỉ đạo

+ Xây dựng kế hoạch số 01/KH-BCSNB, ngày 30/01/2023 kế hoạch hoạt động của Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè năm 2023.

+ Xây dựng kế hoạch số 02/KH-BCSNB, ngày 13/03/2023 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.

+ Tham mưu Bệnh viện xây dựng kế hoạch số 82/KH-BV, ngày 18/05/2023 tổ chức khảo sát thời gian chờ đợi của người bệnh năm 2023 tại khoa Khám bệnh thuộc Bệnh viện huyện Nhà Bè.

+ Tham mưu Bệnh viện xây dựng kế hoạch số 83/KH-BV, ngày 18/05/2023 đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế năm 2023 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

#### II. Kết quả triển khai hoạt động khảo sát

TT	Nội dung	Kết quả
1	Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú	Tổng số phiếu: 470 phiếu Điểm trung bình: 4.50 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99%
2	Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú	Tổng số phiếu: 1100 Điểm trung bình: 4.63 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99%
3	Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 147 Điểm trung bình: 4.94 Tỷ lệ % hài lòng chung: 100%
4	Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện	Nhận định các vấn đề tồn tại: không
5	Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện	Tổng số phiếu: 60 (kèm báo cáo cụ thể)

6	Khảo sát nhân viên y tế	Tổng số phiếu: 431 Điểm trung bình: 4.51 Tỷ lệ % hài lòng chung: 96%
7	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: 112 Tỷ lệ % theo từng nhóm (theo 5 mức)
	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	Tổng số phiếu: 26 Tỷ lệ hài lòng 76.8%, tỷ lệ không hài lòng: 23.2%
	Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế	Tổng số phiếu: 21 Tỷ lệ hài lòng 81.25%, tỷ lệ không hài lòng: 18.75%
	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 98.22%, tỷ lệ không hài lòng: 1.78%
	Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ	Tổng số phiếu: 03 Tỷ lệ hài lòng 97.33%, tỷ lệ không hài lòng: 2.67%
	Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng	Tổng số phiếu: 05 Tỷ lệ hài lòng 95.54%, tỷ lệ không hài lòng: 4.46%
	Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim	Tổng số phiếu: 06 Tỷ lệ hài lòng 94.65%, tỷ lệ không hài lòng: 5.35%
	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	Tổng số phiếu: 04 Tỷ lệ hài lòng 96.5%, tỷ lệ không hài lòng: 3.5%
	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	Tổng số phiếu: 06 Tỷ lệ hài lòng 94.65%, tỷ lệ không hài lòng: 5.35%
	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	Tổng số phiếu: 08 Tỷ lệ hài lòng 92.86%, tỷ lệ không hài lòng: 7.14 %
	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	Tổng số phiếu: 08 Tỷ lệ hài lòng 92.86%, tỷ lệ không hài lòng: 7.14 %
	Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 98.22%, tỷ lệ không hài lòng: 1.78%
	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 98.22%, tỷ lệ không hài lòng: 1.78%

An ninh, trật tự bệnh viện	Tổng số phiếu: 03 Tỷ lệ hài lòng 97.33%, tỷ lệ không hài lòng: 2.67%
Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh	Tổng số phiếu: 14 Tỷ lệ hài lòng 87.5%, tỷ lệ không hài lòng: 12.5%
Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	Tổng số phiếu: 02 Tỷ lệ hài lòng 98.22%, tỷ lệ không hài lòng: 1.78%

### III. Những vấn đề cần giải quyết sau khảo sát

1. Nhà vệ sinh, nhà tắm: có 16/447 phiếu, tỉ lệ 3.57% người bệnh nhận xét trung bình (bình thường)
2. Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu: có 26/807 phiếu, tỉ lệ 5.8% người bệnh nhận xét trung bình (bình thường)
3. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua bệnh viện, trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website): có 34 phiếu/447, tỉ lệ 7.6% người bệnh nhận xét trung bình (bình thường)
4. Tin tưởng vào chất lượng dịch vụ y tế: có 01/807, tỉ lệ 0.12% người bệnh không hài lòng (khoa Nội tổng hợp).

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

### IV. Phương án

1. Bệnh nhân được sử dụng nhà vệ sinh sạch sẽ, cung cấp đầy đủ các vật dụng vệ sinh cần thiết.
2. Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khám chữa bệnh.
4. Tăng cường phòng mổ, cải tạo cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu chuyên môn.

### V. Thực hiện cải tiến

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 người bệnh giữ gìn vệ sinh chung, bỏ thức ăn thừa đúng nơi quy định.

- Đảm bảo an toàn nhà vệ sinh: nhắc nhở người bệnh không xả nước xuống nền nhà, lắp tay vịn để đảm bảo an toàn cho người bệnh (lắp thêm tay vịn cho nhà vệ sinh người già, người tàn tật).

2. Căn 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 người bệnh khi cần thiết.

- Cung cấp đầy đủ các vật dụng thiết yếu và chất lượng để người bệnh 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

- Bệnh viện đã 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

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

- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh: KCB bằng căn cước công dân, App không dùng tiền mặt

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.

## **VI. Nhận xét, đánh giá**

- Việc khảo sát sự hài lòng và không hài lòng của bệnh nhân, giúp Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người bệnh, người nhà người bệnh để có biện pháp cải tiến chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ, nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân.

- Kết quả đo lường sự hài lòng và trải nghiệm phải đảm bảo tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát; xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng; sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng; theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh để liên tục cải tiến chất lượng.

- Đề xuất các giải pháp để khắc phục các tồn tại, hạn chế và cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của người bệnh khi đến khám bệnh, chữa bệnh, tiêm chủng, xét nghiệm, ... hoặc sử dụng các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khảo sát nhằm tiết kiệm nguồn lực và thuận tiện trong việc phân tích, thống kê, báo cáo.

## VII. Kiến nghị: Không

### VII. Phương hướng hoạt động năm 2024

- Thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.

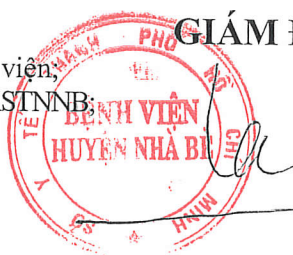
- Thực hiện khảo sát ý kiến không hài lòng người bệnh thường xuyên qua hệ thống ki-ốt khảo sát do Sở Y tế triển khai tại Kế hoạch số 2917/KH-SYT ngày 28/3/2017 về triển khai hoạt động “Khảo sát sự không hài lòng của người bệnh đối với hoạt động khám bệnh, chữa bệnh tại khoa Khám bệnh của các bệnh viện công lập thuộc Sở Y tế Thành phố”.

- Thực hiện khảo sát ý kiến người bệnh đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính do bệnh viện cung cấp như: Cấp giấy nghỉ ốm hưởng bảo hiểm xã hội, cấp giấy chứng sinh, cấp giấy chứng tử, cấp giấy chứng nhận thương tích, cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án...theo quy định của Ủy ban nhân dân Thành phố tại Quyết định số 2866/QĐ-UBND ngày 24/8/2022 về phê duyệt Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2022-2025.

- Thực hiện khảo sát thời gian chờ đợi của người bệnh năm 2023 tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

#### Nơi nhận:

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



*Bs. CKII. Nguyễn Hiền Thơ*

**GIÁM ĐỐC**

**BAN CSNB VÀ KSTNNB  
TRƯỞNG BAN**

**Ths.Bs Nguyễn Thị Kim Chi**

