

Châu Phú, ngày 04 tháng 04 năm 2025

DANH SÁCH

Các vấn đề cần ưu tiên giải quyết sau khảo sát HLNB Nội trú quý I năm 2025

Trong quý I khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đạt tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng khá cao, toàn Trung tâm đạt 99.44%. So sánh kết quả tỉ lệ hài lòng trung bình chung tại các khoa có Khoa HSCC đạt 98.89%, Khoa Truyền Nhiễm và Khoa Nhi đạt 100%, Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản- Phụ sản đạt 99.44%, Khoa Ngoại tổng hợp đạt 99.72% và thấp nhất là Khoa Nội chỉ đạt 98.61%.

Tỷ lệ hài lòng chung có khoa Hồi sức cấp cứu giảm 1.1%, khoa Nội tổng hợp tăng 1.43%, khoa Nhi tăng 4.05%, khoa Nhiễm không thay đổi khoa Ngoại tổng hợp giảm 0.28%, khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản – Phụ sản giảm 0.27% và toàn Trung tâm tăng 0.62% so với quý IV/2024.

Dựa trên bản báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2025 của Tổ khảo sát hài lòng tiếp nhận 01 ý kiến đóng góp, Tổ tiến hành rà soát lập danh sách các vấn đề cần ưu tiên giải quyết được đề ra theo thứ tự sau:

I. Các vấn đề ưu tiên

1. Cần nâng hệ thống wifi tại buồng bệnh mạnh hơn nữa.

II. Kiến nghị giải pháp cải tiến:

2.1. Đối với lãnh đạo đơn vị

- Khảo sát, xem xét kiểm tra hệ thống mạng wifi tại phòng bệnh nhằm đáp ứng nhu cầu của người. Nguồn kinh phí để nâng cấp hệ thống mạng wifi còn hạn chế, đang trong quá trình tìm nguồn.

- Các khoa phòng và toàn thể nhân viên cần phát huy hơn trong công tác thực hiện quy tắc ứng xử trong giao tiếp giữa nhân viên y tế và bệnh nhân, thân nhân bệnh nhân.

2.2 Đối với Phòng Tổ chức

- Kiểm tra sửa chữa các trang thiết bị phòng bệnh.
- Khảo sát kiểm tra hệ thống đường truyền mạng wifi cho phòng bệnh.

2.3 Đối với Tổ Điều Dưỡng

- Tăng cường kiểm tra công tác quản lý của điều dưỡng trưởng khoa.
- Đề nghị, nhắc nhở điều dưỡng trưởng các khoa thực hiện đi buồng hàng ngày, nhắc nhở nhân viên y tế thực hiện tốt: quy tắc ứng xử giao tiếp giữa nhân viên với người bệnh, giữa đồng nghiệp với nhau, hướng dẫn nội quy khoa phòng đến người bệnh, thân nhân người bệnh khi vào viện, tư vấn, truyền thông giáo dục sức khỏe cho bệnh nhân trong thời gian điều trị và trước khi ra viện.

2.4 Đối với Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn và Hộ lý

- Tăng cường kiểm tra, giám sát công tác kiểm soát nhiễm khuẩn.
- Cung cấp đầy đủ đồ vải sạch cho các khoa lâm sàng.
- Nhắc nhở hộ lý thường xuyên làm vệ sinh các khoa, phòng, hành lang.
- Hộ lý luôn duy trì thực hiện tốt quy tắc ứng xử, thái độ giao tiếp đồng thời hướng dẫn người bệnh giữ vệ sinh chung bỏ rác đúng nơi quy định.

2.5 Đối với Bác sĩ

- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, tăng cường giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị.
- Tăng cường tư vấn chế độ dinh dưỡng phù hợp với tình trạng bệnh lý của người bệnh.
- Thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử, thái độ giao tiếp.

2.6 Đối với Điều dưỡng, nữ hộ sinh, kỹ thuật viên

- Tăng cường phổ biến về nội quy khoa phòng, thời gian thăm bệnh và truyền thông giáo dục sức khỏe, giải thích về tình trạng bệnh, tư vấn chế độ dinh dưỡng phù hợp với bệnh lý cho bệnh nhân.
- Thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử, thái độ giao tiếp.
- Hằng ngày cấp phát đồ vải đầy đủ cho bệnh nhân.

Trong các nội dung trên Tổ khảo sát hài lòng xây dựng kế hoạch chi tiết từng nội dung và đề xuất các bộ phận có liên quan cùng phối hợp thực hiện tốt và có hiệu quả trong quý II năm 2025 nhằm đáp ứng mong đợi tốt nhất có thể đến với người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại Trung tâm./.

TM. TỔ KHẢO SÁT HÀI LÒNG



Đinh Thị Mỹ Nương

TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN CHÂU PHÚ
PHÒNG KH-NV-ĐD

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Châu Phú, ngày 04 tháng 04 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải tiến nâng cao chất lượng các vấn đề người bệnh chưa hài lòng toàn Trung tâm trong quý I năm 2025

STT	Nội dung NB chưa hài lòng	Giải pháp thực hiện	Bộ phận thực hiện	Bộ phận phối hợp	Dự kiến hoàn thành
1	Truy cập mạng wifi còn hạn chế.	Thường xuyên kiểm tra đường truyền mạng để sửa chữa, nâng cấp kịp thời.	Phòng TCQT		Thực hiện ngay (tháng 04/2025)
5	Bác sĩ, điều dưỡng rất nhiệt tình và vui vẻ	Thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử, thái độ giao tiếp.			Đang thực hiện tốt

KẾ HOẠCH

Cải tiến nâng cao chất lượng các vấn đề người bệnh chưa hài lòng tại Khoa Nội trong quý I năm 2025

STT	Nội dung NB chưa hài lòng	Giải pháp thực hiện	Bộ phận thực hiện	Bộ phận phối hợp	Dự kiến hoàn thành
1	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	Cung cấp thông tin chi tiết về quy trình khám chữa bệnh, chi phí, và thời gian chờ dự kiến.	Khoa Nội		Đang thực hiện tốt
2	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	Kiểm tra trang thiết bị phòng bệnh, nếu có hư hỏng thì kịp thời sửa chữa.	Phòng TC-HC	Tổ IT	Đang thực hiện tốt

Nơi nhận:

- BGĐ (Đề B/c);
- Phòng KH-NV;
- Các khoa LS, CLS;
- Lưu: QLCL.



GIÁM ĐỐC

Bs. CKII. Nguyễn Hoàng Huy
TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT HLNB

TM. TỔ KHẢO SÁT HÀI LÒNG

Đinh Thị Mỹ Nương