

Số: /KH-TTYT

Di Linh, ngày tháng 03 năm 2023

KẾ HOẠCH

Cải tiến chất lượng giải quyết vấn đề ưu tiên sau đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú quý 1 năm 2023

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện;

Căn cứ kết quả khảo sát “Sự hài lòng của người bệnh nội và ngoại trú quý 1 năm 2023”, phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ và Dân số giải quyết các vấn đề ưu tiên sau khảo sát hài lòng quý I năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU:

1. Mục đích:

Nhằm tiến hành các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cao nhất có thể cho người bệnh và thân nhân.

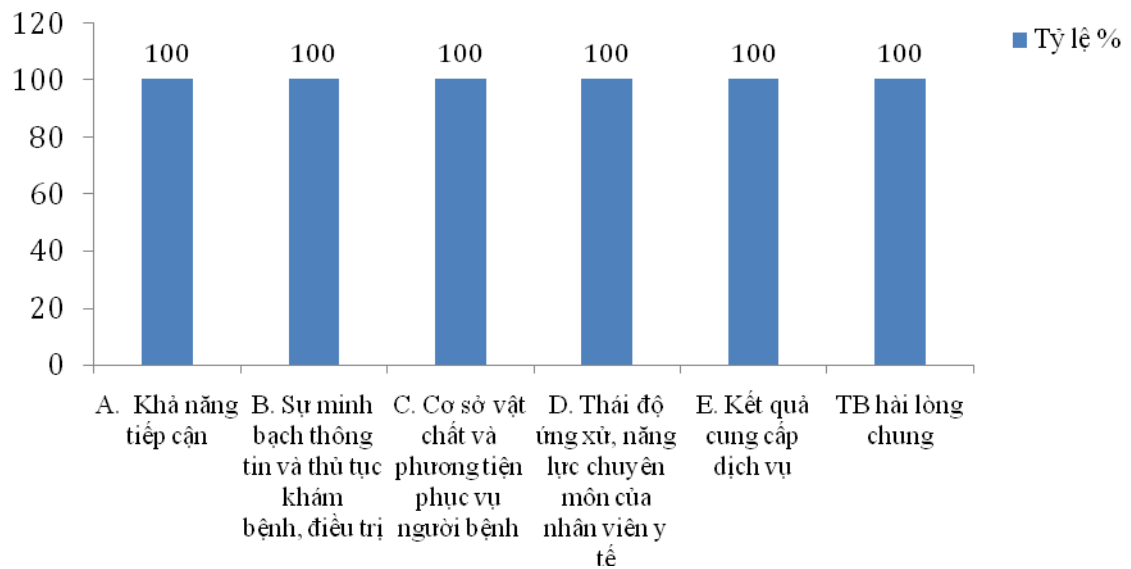
2. Yêu cầu:

Phổ biến, quán triệt kế hoạch đến tất cả các thành viên mạng lưới Quản lý chất lượng, toàn thể nhân viên y tế để nghiêm túc thực hiện các nội dung trong kế hoạch, quyết tâm thực hiện đúng mục đích đã đề ra.

II. KẾT QUẢ

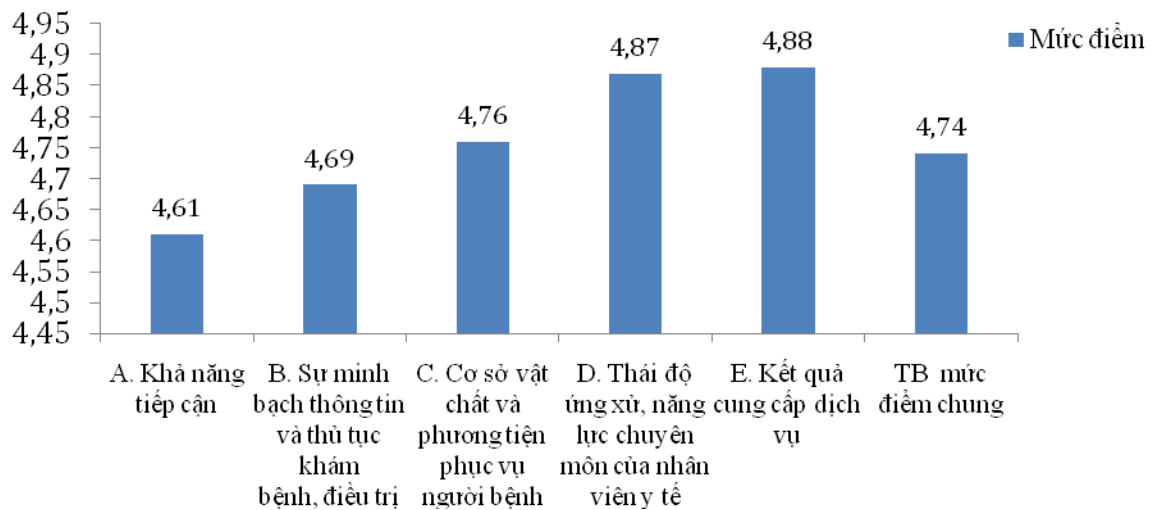
1. Ngoại trú

- Tỷ lệ hài lòng chung: 100%.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,21 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 99,04 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 100%.



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng chung về các nhóm tiêu chí

Biểu trên thể hiện tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú về Bệnh viện dựa trên 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng cách lấy tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 và 5 chia cho tổng số câu hỏi. Qua biểu đồ 1, có thể thấy các nhóm tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng 100%.



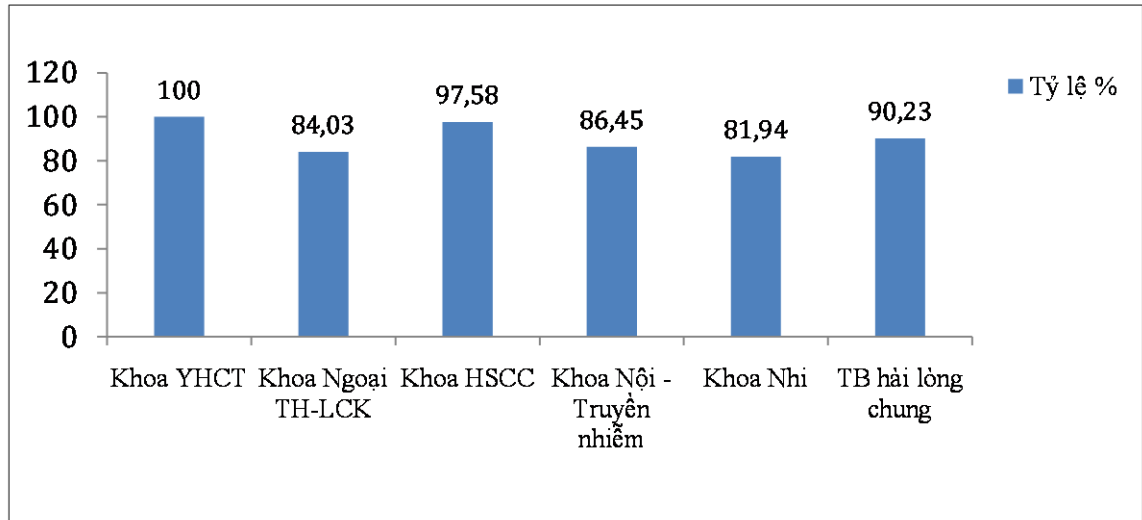
Biểu đồ 2: Mức điểm hài lòng trung bình của các nhóm tiêu chí

Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của nhân viên y tế về Bệnh viện ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả **các nhóm tiêu chí là 4.1 điểm**, trên thang điểm cao nhất là 5. Tiêu chí **E. Kết quả cung cấp dịch vụ** đạt mức điểm trung bình cao nhất (**4.88**) và các **tiêu chí còn lại đạt trung bình 4,60 trở lên**.

2. Nội trú

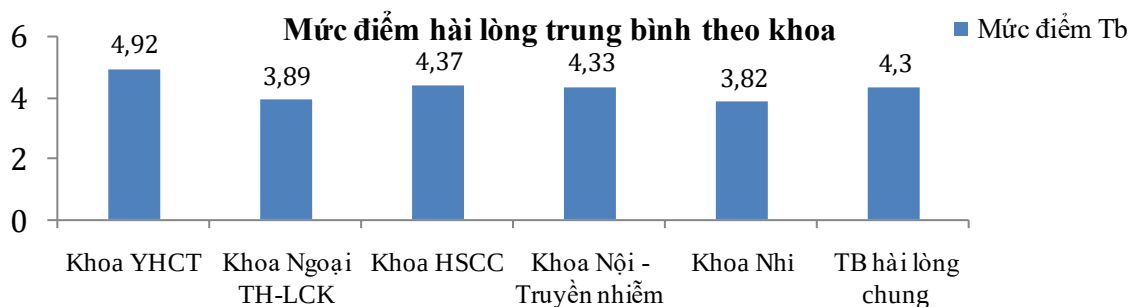
- Tỷ lệ hài lòng chung: 90,23 %.

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,22%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 98%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 54%.



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng chung theo khoa

Biểu đồ trên thể hiện tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú theo khoa dựa trên 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng cách lấy tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 và 5 chia cho tổng số câu hỏi. Qua biểu đồ 1, có thể thấy hầu như các khoa đều đạt tỉ lệ hài lòng trên 81% . Tỉ lệ hài lòng trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 90.23%, trong đó **Khoa YHCT** có tỉ lệ hài lòng cao nhất (**100%**) và **Khoa Nhi** có tỉ lệ hài lòng thấp nhất (**81,94%**). Tỉ lệ hài lòng các khoa còn lại Khoa Ngoại, Khoa HSCC, Khoa Nội Truyền nhiễm lần lượt là 84,03 %; 97,58%; 86,45%



Biểu đồ 2: Mức điểm hài lòng trung bình của các nhóm tiêu chí theo khoa

Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú về Bệnh viện theo khoa ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả

các khoa là 3,80, trên thang điểm cao nhất là 5. **Khoa YHCT (4.92) và Khoa Nhi đạt điểm trung bình thấp nhất (4,82).** Trong tất cả 3100 lượt lựa chọn các mức điểm, có 264 lượt chọn mức điểm 3 (*bình thường*), có 37 lựa chọn mức điểm 2 (*không hài lòng*), có 9 lựa chọn mức điểm 1 (*rất không hài lòng*). Các lựa chọn đạt mức điểm 3 thuộc về khoa Ngoại, khoa Nội, khoa Nhi chủ yếu thuộc nhóm tiêu chí **B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện (5), C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ (22), C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người (7); C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (14), C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh (5); D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực (5), D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ (5), D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời (6).** Các lựa chọn đạt mức điểm 2 thuộc khoa Ngoại, Khoa Nhi chủ yếu thuộc nhóm tiêu chí **A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng(4); C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (5; C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống(4).** Các lựa chọn đạt mức điểm 1 thuộc khoa Ngoại chủ yếu thuộc nhóm tiêu chí **A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng(4);** Tất cả các lựa chọn còn lại đều ở mức hài lòng hoặc rất hài lòng.

III. HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Hoạt động khám chữa bệnh nội trú tuy đạt mức điểm hài lòng người bệnh nhưng vẫn còn một số khoa có mức hài lòng chưa cao đặc biệt là khoa Nhi, Ngoại, Nội với mức hài lòng <90%, vì vậy các khoa trên cần phối hợp các phòng chức năng thực hiện các biện pháp như:

***Nâng cao sự hài lòng người bệnh ở khoa Nhi:**

- Vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ.
- Cung cấp giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người.
- Cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.
- Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.
- Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống chất lượng, vệ sinh, đảm bảo an toàn thực phẩm.

***Nâng cao sự hài lòng người bệnh ở khoa Ngoại – Liên chuyên khoa**

- Công khai bảng thời gian vào thăm người bệnh ở vị trí dễ nhìn.
- Công khai quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng ở vị trí dễ nhìn.
- Vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ.
- Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực
- Người bệnh được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
- Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.

***Nâng cao sự hài lòng người bệnh ở khoa Nội tổng hợp - Truyền nhiễm**

- Vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ.
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

Hoạt động khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú trong quý 1 năm 2023 đều đạt mức độ hài lòng người bệnh. Tuy nhiên khoa Khám bệnh và các bộ phận có liên quan phải giữ kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý 2 đảm bảo trên mức điểm 4,5 và cần quan tâm cải thiện các mục mức điểm 4 để nâng cao sự hài lòng hơn nữa.

V. KINH PHÍ:

Dựa vào nguồn quỹ phát triển hoạt động sự nghiệp của Trung tâm,

Trên đây là kế hoạch Cải tiến chất lượng giải quyết vấn đề ưu tiên sau đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú quý 1 năm 2023./.

Nơi nhận:

- BGĐ;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHN&DS, NTKT..

GIÁM ĐỐC

Lê Thành Quang