

Số: /KH-TTYT

Di Linh, ngày tháng 12 năm 2023

KẾ HOẠCH

Cải tiến chất lượng giải quyết vấn đề ưu tiên sau đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế quý 4 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 4 năm 2023”, Tổ khảo sát hài lòng người bệnh đề xuất giải quyết các vấn đề ưu tiên sau khảo sát hài lòng quý 4 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: 85,00%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 87,37 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 59.12%.

2. Nội trú

- Tỷ lệ hài lòng chung: 92,19%.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,13%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 95%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 58,82%.

3. Nhân viên y tế

- Tỷ lệ hài lòng chung: 92,26 %
- Tỷ lệ sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài: 94,07 %.
- Tỷ lệ hài lòng về lãnh đạo bệnh viện: 96,6 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 64,49%.

4. Khảo sát người mẹ

- Tỷ lệ hài lòng chung 91,10%.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,76 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 61,90%.

III. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN KHẮC PHỤC

1. Người bệnh ngoại trú:

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

+ Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống.

2. Người bệnh nội trú:

+ Khoa Nhi -Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống.

3. Nhân viên y tế:

- A. Môi trường làm việc (14 lựa chọn):

- + A1. Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát (3 lựa chọn).
- + A7. Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT (3 lựa chọn).
- + A8. Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc (4 lựa chọn).

- C. Quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi (44 lựa chọn):

- + C6. Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến (1 lựa chọn).
- + C7. Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến (2 lựa chọn).
- + C8. Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực (1 lựa chọn).

IV. HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

1. Người bệnh ngoại trú:

+ Công khai các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) để người bệnh dễ dàng tiếp cận.

+ Cải thiện phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống.

2. Người bệnh nội trú:

Rà soát, kiểm tra Căng-tin bệnh viện đảm bảo phục vụ ăn uống đạt vệ sinh, chất lượng, thái độ phục vụ tốt.

3. Nhân viên y tế:

- + Bảo đảm phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.
- + Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.
- + Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.

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 4 năm 2023./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Lê Thành Quang