

Số : 40 /BC-TTYT

Tp. Tây Ninh, ngày 29 tháng 03 năm 2019

BÁO CÁO

Hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát hài lòng NB, NVYT quý I/2019

Thực hiện Công văn số 1533/KCB-QLCL&CĐT, ngày 10 tháng 12 năm 2018 của Bộ Y tế về việc báo cáo các hoạt động cải tiến chất lượng KCB dựa trên kết quả khảo sát hài lòng NB, NVYT.

Thực hiện Công văn số 619/SYT-NVY, ngày 28 tháng 08 năm 2017 của Sở Y tế về việc báo cáo các hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2017.

Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh quý I năm 2019. Trung tâm y tế Thành Phố Tây Ninh báo cáo kết quả như sau:

I. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh:

1. Nội trú:

Mục	Tiêu chí hài lòng	QUÝ 1
A	Khả năng tiếp cận	4.67
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.63
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.57
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.66
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.61
Điểm trung bình từ A→E		4.62
Tỷ lệ hài lòng chung		91%
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		92%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%

Mức độ hài lòng người bệnh nội trú và người nhà ở mức điểm trung bình: 4,62; Tỷ lệ hài lòng chung 91%.

2. Ngoại trú:

Mục	Tiêu chí hài lòng	QUÝ 1
A	Khả năng tiếp cận	4.32
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.46
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.60
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.66

E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.57
Điểm trung bình từ A→E		4.51
Tỷ lệ hài lòng chung		90%
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		91.44%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%

Mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú ở mức điểm trung bình: 4,51; Tỷ lệ hài lòng chung 90%.

II. Phân tích kết quả:

❖ *Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết:*

- Vệ sinh chưa sạch sẽ, nhiều vật dụng còn hư hỏng
- Quần áo cho người bệnh chưa đầy đủ và sạch sẽ
- Thời gian chờ đăng ký khám bệnh và kết quả xét nghiệm còn lâu.

❖ *Các công việc đã triển khai để đáp ứng mức độ hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú:*

- Trung tâm đã xây dựng kế hoạch và triển khai khảo sát hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh nhằm đáp ứng mức độ hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú.
- Duy trì đội tiếp sức người bệnh để hướng dẫn, hỗ trợ cho người bệnh và người nhà người bệnh.
- Trung tâm đã cải tiến sử dụng lấy số tự động góp phần thuận tiện cho người bệnh, giảm thời gian chờ đăng ký khám bệnh.
- Cải tiến quy trình KCB rút ngắn thời gian chờ đợi của NB.
- Thực hiện Luật Khám chữa bệnh, tuyên truyền phổ biến trong cán bộ, viên chức biết quyền của người bệnh, trách nhiệm của người hành nghề để đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của nhân dân.
- Chú trọng công tác vệ sinh, đảm bảo sạch sẽ, không có mùi hôi, chống trơn trượt.
- Mở lớp tập huấn về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
- Đẩy mạnh việc đào tạo chuyên sâu và nhận sự chuyển giao kỹ thuật, phát triển kỹ thuật mới trong chẩn đoán và điều trị, tạo điều kiện cho người dân được khám chữa bệnh tại địa phương, giảm tình trạng chuyển viện lên tuyến trên.

❖ *Giải pháp và biện pháp khắc phục:*

- Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của người bệnh và người nhà người bệnh đã được lãnh đạo các khoa phòng liên quan trực tiếp giải quyết kịp thời, chu đáo.
- Các khoa phòng luôn cập nhật tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ người bệnh, báo sửa chữa hoặc mua mới kịp thời để phục vụ bệnh nhân. Đồng thời đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.

- Đề nghị may bổ sung quần áo cho người bệnh tại các khoa lâm sàng.
- Một số nguyên nhân về thủ tục hành chính, Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, lấy số khám bệnh bằng máy tự động, cải cách hành chính, thường xuyên hoàn thiện để giảm thời gian chờ đợi của người bệnh, hướng tới sự hài lòng người bệnh.
- Nhắc nhở toàn diện để tất cả nhân viên không lặp lại những lỗi đã xảy ra. Thường xuyên rèn luyện về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh để thay đổi phong cách thái độ, phục vụ người bệnh tốt hơn.

Trên đây là báo cáo hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát hài lòng người bệnh tại Trung tâm y tế Thành Phố Tây Ninh quý I năm 2019 .

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- BGĐ;
- Lưu: HC, P. ĐD.