

Số: 685 /KH-BVTB

Tân Sơn Nhất, ngày 14 tháng 7 năm 2025

KẾ HOẠCH

Cải tiến chất lượng giải quyết các vấn đề ưu tiên nâng cao sự hài lòng người bệnh/thân nhân của người bệnh quý III năm 2025

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 Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Kế hoạch số 275/KH-BVTB ngày 04/02/2025 về Kế hoạch khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2025;

Căn cứ Báo cáo số 645/BC-BVTB ngày 01/07/2025 về Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh/thân nhân người bệnh quý II năm 2025;

Tổ quản lý chất lượng xây dựng Kế hoạch giải quyết các vấn đề ưu tiên nhằm nâng cao hài lòng cho người bệnh ở quý III/2025 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 và hiệu quả; đồng thời nâng cao sự hài lòng của người bệnh và thân nhân khi lựa chọn bệnh viện quận Tân Bình để khám, chữa bệnh.

2. Yêu cầu:

Phổ biến kế hoạch cho toàn bộ mạng lưới Quản lý chất lượng, toàn bộ nhân viên của bệnh viện để thực hiện được nội dung trong kế hoạch, nhằm đạt được mục đích cải tiến chất lượng bệnh viện, nâng cao sự hài lòng người bệnh.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH QUÝ II/2025:

Nhóm câu hỏi	Nội dung	HLNB Ngoại trú		HLNB Nội trú	
		Chỉ số hài lòng	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Điểm TB
A	Khả năng tiếp cận	94,4	4,19	95,3	4,2
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	97,9	4,05	97,7	4,3

C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	98,0	4,06	97,7	4,3
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	98,0	4,06	97,7	4,3
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	98,0	4,06	97,7	4,3
	TB chung	97,3	4,1	97,3	4,25

III. NHẬN XÉT:

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú trong quý II năm 2025 cho thấy điểm số tương đối cao, phản ánh sự hài lòng của đa số người bệnh đối với hoạt động khám, chữa bệnh tại bệnh viện. Tuy nhiên, vẫn còn một số lĩnh vực nhận được đánh giá chưa thực sự tích cực. Điều này cho thấy bệnh viện cần tiếp tục khắc phục những tồn tại hiện có nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của người bệnh.

IV. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN:

1. Tăng cường khả năng tiếp cận cho người bệnh.
2. Cải thiện cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

V. HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC:

Chịu trách nhiệm: Các khoa lâm sàng, các khoa cận lâm sàng, khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn, Phòng điều dưỡng, tổ Quản lý chất lượng, phòng Hành chính quản trị - Tổ chức cán bộ, phòng Công nghệ thông tin, tổ Truyền thông giáo dục sức khỏe:

- Đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng cần giải thích rõ ràng, đầy đủ và dễ hiểu về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị cũng như thời gian điều trị cho người bệnh. Trước khi thực hiện bất kỳ thủ thuật hay xét nghiệm nào, cần thông báo và tư vấn kỹ lưỡng để người bệnh nắm bắt và yên tâm hợp tác.

- Nhân viên Y tế hướng dẫn, hỗ trợ bệnh nhân các thủ tục hành chính nhằm rút ngắn thời gian đăng ký khám bệnh, nhập viện và thời gian làm thủ tục xuất viện.

- Tại các khoa khám bệnh ngoại trú và điều trị nội trú, bảng giá dịch vụ y tế phải được niêm yết đầy đủ, công khai, đặt ở vị trí dễ quan sát nhằm đảm bảo tính minh bạch và thuận tiện cho người bệnh.

- Hệ thống nhà vệ sinh công cộng và trong các buồng bệnh phải luôn được giữ sạch sẽ, khô ráo, không có mùi hôi và được trang bị đầy đủ dung dịch sát khuẩn hoặc xà phòng rửa tay.

- Ga giường, quần áo của bệnh nhân nội trú cần được thay mới mỗi ngày, đảm bảo sạch sẽ và thơm tho. Mỗi phòng bệnh nội trú phải được cung cấp đầy đủ dung dịch cồn sát khuẩn tay.

- Môi trường bệnh viện, bao gồm khuôn viên và các khoa phòng, cần được duy trì sạch sẽ, ngăn nắp, tạo cảm giác dễ chịu và an toàn cho người bệnh và thân nhân.

- Cần thay mới các bảng chỉ dẫn đã cũ, phai màu; đồng thời lắp đặt biển cảnh báo tại những khu vực có nguy cơ trơn trượt, té ngã nhằm đảm bảo an toàn cho người bệnh đến khám.

- Giá dịch vụ và các thông tin liên quan đến hoạt động khám chữa bệnh cần được cập nhật thường xuyên trên website chính thức của bệnh viện.

- Các hoạt động nổi bật của bệnh viện nên được truyền thông kịp thời trên Fanpage và Website, góp phần nâng cao hình ảnh và kết nối thông tin với cộng đồng.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

Dựa vào nguồn kinh phí hoạt động và phát triển bệnh viện.

Trên đây là kế hoạch Cải tiến chất lượng giải quyết vấn đề ưu tiên nâng cao sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú quý III năm 2025./.

Nơi nhận:

- BGD/BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT.



Bs. Phan Hồng Ngọc

