

KẾ HOẠCH

Về việc cải tiến chất lượng phục vụ, điều trị bệnh hướng đến sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh tại Bệnh viện quý III năm 2025

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế 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;

Thực hiện Kế hoạch số 114/KH-BVĐKY ngày 07/02/2025 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về Khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2025;

Căn cứ báo cáo số 672/BC-BVĐKY ngày 25/6/2025 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về Kết quả khảo sát sơ bộ sự hài lòng người bệnh nội trú trong Quý II năm 2025.

Nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người nhà trong quý III, Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng phục vụ, điều trị bệnh hướng đến sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh tại Bệnh viện quý III năm 2025, cụ thể như sau:

I. THỰC TRẠNG:

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú trong Quý II/2025 cho thấy trong quý II các khoa lâm sàng đã thực hiện tốt các vấn đề đem đến sự hài lòng và rất hài lòng cho người bệnh/người nhà, điểm trung bình các tiêu mục đều đạt mức hài lòng và rất hài lòng.

Trong quý II các khoa lâm sàng đã thực hiện tốt các vấn đề đem đến sự hài lòng cho người bệnh/người nhà, cho thấy kết quả điểm trung bình hài lòng chung khảo sát trên 42 đối tượng bệnh nhân và người nhà bệnh nhân ở cả 5 tiêu mục đạt 100%. Tỷ lệ hài lòng về các mặt nội trú chiếm 95,1%. Khảo sát về nhu cầu khám, chữa bệnh, trong tổng số 42 bệnh nhân/người nhà được khảo sát có 16 bệnh nhân chiếm 39,1 % có thể sẽ quay lại khám khi có nhu cầu khám, chữa bệnh; có 26 bệnh nhân chiếm 60,8 % chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác.

Như vậy, trong quý II/2025 Bệnh viện đã thực hiện đạt các mặt được khảo sát, tất cả các mặt đạt được ở mức hài lòng và rất hài lòng. Nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và hướng tới sự hài lòng của người bệnh/người nhà, Bệnh viện đề nghị các khoa lâm sàng tiếp tục thực hiện tốt tất cả các nội dung đã tiến hành khảo sát trong Quý III/2025.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG QUÝ III/2025

1. Mục tiêu:

Duy trì các chỉ số được đánh giá chất lượng hài lòng, rất hài lòng đã thực hiện tốt.

2. Nội dung:

Duy trì các chỉ số hài lòng và rất hài lòng đã thực hiện tốt, để đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân, người nhà về chất lượng, dịch vụ khám, chữa bệnh. Bệnh viện đề nghị tất cả các khoa, phòng, bộ phận tiếp tục duy trì và thực hiện tốt các nội dung khảo sát bao gồm:

- + Sự hài lòng về khả năng tiếp cận khoa, phòng, cơ sở khám chữa bệnh.
- + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh.
- + Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- + Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- + Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

3. Giải pháp thực hiện:

- Đề nghị các khoa nội trú rà soát lại tất cả các nội dung sau:
 - + Y, bác sĩ, điều dưỡng thực hiện theo đúng quy trình khám chữa bệnh, cần quan tâm hơn tới bệnh nhân và người nhà, giải đáp các thắc mắc, khó khăn của người bệnh và người nhà người bệnh nhằm tăng cao sự hài lòng.
 - + Y, bác sĩ, điều dưỡng phải tăng cường giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ cho người bệnh và người nhà. Đồng thời khi tiếp nhận người bệnh nhập viện phải giải thích về quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
 - + Tất cả các y, bác sĩ tại khoa cần tăng cường việc giải thích rõ ràng, đầy đủ, cụ thể, chi tiết tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị cho người bệnh đến khám để tạo sự an tâm, tin tưởng vào đội ngũ điều trị, góp phần nâng cao chất lượng điều trị cho người bệnh đến khám và điều trị tại Bệnh viện.
 - + Tất cả các y, bác sĩ cần tăng cường việc giải thích và tư vấn rõ ràng, đầy đủ, cụ thể, chi tiết mục đích, ý nghĩa của việc thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng cho người bệnh và người nhà để người bệnh phối hợp thực hiện.
 - + Điều dưỡng cung cấp cho người bệnh phiếu thông tin các xét nghiệm cận lâm sàng để bệnh nhân và người nhà tham khảo thêm thông tin.
 - + Điều dưỡng phải tăng cường việc sử dụng bình phong che chắn để đảm bảo sự kín đáo cho người bệnh khi có nhu cầu.
 - + Nhân viên trong khoa phổ biến cho bệnh nhân quy định về thời gian vào thăm người bệnh cho người nhà nắm khi có bệnh nhân nhập viện đồng thời hướng dẫn họ đọc các quy định tại các vị trí như: Cổng ra vào, phòng khám bệnh, phòng ăn...
 - + Hộ lý thực hiện công tác vệ sinh nhà vệ sinh bệnh nhân, nhà tắm phải sạch sẽ, đảm bảo sử dụng tốt, có hư hỏng phải đề xuất sửa chữa kịp thời và đồng thời cung cấp đầy đủ nước để tiện lợi cho người bệnh sử dụng.

+ Hộ lý phải cung cấp đầy đủ ga, áo quần cho mỗi bệnh nhân và được thay theo quy định của Bệnh viện, đảm bảo sử dụng tốt, rách hư hỏng thì phải được đề xuất kịp thời.

+ Kiểm tra các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các phòng trong Bệnh viện đã hư hỏng hoặc đã mờ để Bệnh viện kịp thời sửa chữa, đảm bảo các biển chỉ dẫn đều rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. Khoa đề xuất với Bệnh viện các bảng hướng dẫn chỉ đường đến tất cả các khoa, phòng, bộ phận trong Bệnh viện để thuận tiện cho việc tìm kiếm của người nhà bệnh nhân. Chủ động hướng dẫn người bệnh đến nơi cần liên hệ rõ ràng, cụ thể.

+ Cần quan tâm hơn tới bệnh nhân và người nhà, đặc biệt là các bệnh nhân không có Bảo hiểm Y tế nhằm giải đáp các thắc mắc, khó khăn của người bệnh nhằm tăng cao sự hài lòng của người bệnh.

- Trưởng khoa, điều dưỡng trưởng các khoa thường xuyên kiểm tra định kỳ và đột xuất nhằm phát hiện những sai sót để điều chỉnh kịp thời bằng hình thức: Sử dụng bảng kiểm về 5 nội dung liên quan đến khảo sát hài lòng mà bệnh viện đã xây dựng.

Trên đây là Kế hoạch cải tiến chất lượng phục vụ, điều trị bệnh hướng đến sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh tại Bệnh viện quý III năm 2025. Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang đề nghị các khoa, phòng, bộ phận có trách nhiệm thực hiện theo kế hoạch đã đề ra./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, KHTH, tổ KSHL.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bùi Thị Thanh Vinh