

Số: 565/KH-BVSN

Yên Bái, ngày 26 tháng 7 năm 2024

KẾ HOẠCH
CẢI TIẾN HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ II NĂM 2024

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam”;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 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;

Căn cứ kế hoạch số 195/KH-BVSN ngày 22/3/2024 của Bệnh viện Sản - Nhi, kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại bệnh viện Sản - Nhi năm 2024;

Căn cứ báo cáo kết quả Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II năm 2024, nhóm khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đã họp với Ban Giám đốc, phòng chức năng và các khoa có tỉ lệ người bệnh không hài lòng cao. Bệnh viện Sản - Nhi xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng hài lòng người bệnh như sau:

I. Các vấn đề ưu tiên cần giải quyết:

- Cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh ngay tại khoa điều trị.
- Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.
- Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.
- NB được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.
- Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp
- Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.
- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
- **Các vấn đề khắc phục theo lộ trình:**
- Cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.
- Người bệnh, người nhà người bệnh truy cập được Internet không dây Wifi ngày tại buồng bệnh.

- Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.
- Buồng bệnh kang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.

2. Kế hoạch, giải pháp cải tiến chất lượng.

2.1. Đối với các khoa có người bệnh điều trị nội trú:

- Thường xuyên kiểm tra và bổ sung nước uống đầy đủ ở các cây nước nóng - lạnh (khoa Sản, khoa Hồi sức Hồi sức cấp cứu).

- Khi người bệnh gọi hỏi nhân viên y tế phải có mặt kịp thời (khoa Ngoại nhi - LCK).

- Quần áo, ga gối, chăn màn luôn sạch sẽ, đảm bảo cho người bệnh mượn đầy đủ nếu có nhu cầu.

- Rà soát, kiểm tra các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ người bệnh nếu hỏng, thiếu đề xuất với phòng Tổ chức: như xe lăn, cáng vận chuyển người bệnh, thiếu cây nước nóng - lạnh, quần áo, chăn màn, ga gối, nhà vệ sinh.

- Nhắc nhở người bệnh giữ gìn vệ sinh buồng bệnh cũng như nhà vệ sinh (khoa Sản; khoa Hồi sức Hồi sức cấp cứu).

- Đề xuất bổ sung mỗi tầng nhà 1-2 rèm che/bình phong di động để NB sử dụng khi cần thiết.

2.2. Phòng Tổ chức – Hành chính:

- Nhắc nhở đội vệ sinh công nghiệp vệ sinh nhà tắm thường xuyên sạch sẽ, không có mùi hôi.

- Nhắc nhở đội bảo vệ tăng cường tuần tra, phát hiện các đối tượng nghi ngờ trộm cắp để ngăn chặn kịp thời.

- Tổng hợp đề xuất của các khoa và báo cáo Ban Giám đốc để có kế hoạch sửa chữa, mua sắm đáp ứng nhu cầu người bệnh.

- Đề xuất vị trí đặt biển báo của Khoa Sản, khoa Hồi sức cấp cứu, bộ phận siêu âm để người bệnh dễ tìm.

2.3. Nhóm khảo sát người bệnh nội trú:

- Sẽ bổ sung các tiêu đề các mức trong các trang của phiếu khảo sát.
- Hướng dẫn người điền phiếu cụ thể, chi tiết hơn.

2.4. Đối với lãnh đạo Bệnh viện:

- Xem xét phê duyệt các đề xuất của các khoa, phòng.

- Đảm bảo kinh phí mua sắm, sửa chữa trang thiết bị, đồ dùng cho người bệnh theo thứ tự ưu tiên.

- Có kế hoạch lộ trình cung cấp mạng Wifi, bổ sung điều hòa cho các khoa lâm sàng để phục vụ người bệnh, người nhà người bệnh.

Trên đây là kế hoạch cải tiến nâng cao tỉ lệ hài lòng người bệnh của Bệnh viện Sản - Nhi tỉnh Yên Bái, yêu cầu các khoa phòng nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- BGD BV;
- Các khoa/phòng ;
- Lưu: VT, QLCL, P.ĐD.



Trần Văn Quang