

Số: 788/KH-BVSN

Yên Bái, ngày 21 tháng 10 năm 2024

**KẾ HOẠCH**  
**CẢI TIẾN HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**  
**QUÝ III 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 III 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:

**1. Các vấn đề đã khắc phục được và cần duy trì:**

- Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết, hoặc biết phòng trực cấp cứu.
- Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.
- Người bệnh 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 rõ ràng.
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
- Cung cấp đầy đủ nước uống tại các khoa có người bệnh đang điều trị.

## **2. 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 ngay 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 khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.

## **3. Kế hoạch, giải pháp cải tiến chất lượng.**

### **3.1. Các khoa có người bệnh điều trị nội trú:**

- Thường xuyên kiểm tra và bổ sung nước uống đầy đủ ở các cây nước cho người bệnh
- Khi người bệnh gọi hỏi nhân viên y tế phải có mặt kịp thời hoặc để lại số điện thoại trực.
- 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

### **3.2. Phòng Tổ chức – Hành chính:**

- Nhắc nhở đội vệ sinh công nghiệp vệ sinh nhà tắm thường xuyên sạch sẽ có sử dụng thêm nước lau sàn thơm, để nhà vệ sinh giảm thiểu mùi hôi, thường xuyên tập huấn với nhân viên vệ sinh, có kế hoạch thay đổi vị trí làm việc khi cần thiết.
- Đội bảo vệ tăng cường thường xuyên tuần tra, nhất là những khóa có số lượng người bệnh đông, lượng người ra vào nhiều, kịp thời phát hiện các đối tượng nghi ngờ trộm cắp để ngăn chặn kịp thời tình huống xấu nhất, tổn thất cho người bệnh và người nhà khi lưu trú tại Bệnh viện.
- 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.

### **3.3. Nhóm khảo sát người bệnh nội trú:**

- Hướng dẫn người bệnh và người nhà cách điền phiếu cụ thể, chi tiết rõ hơn, tránh trường hợp người bệnh đọc hiểu sai phiếu khảo sát dẫn đến việc tổng hợp báo cáo bị sai số

Như: Người bệnh, người nhà không đọc kỹ nên nghĩ rằng mức 1,2,3 là mức cao nhất gây sai số trong báo cáo

Hoặc người bệnh chưa thấy tầm quan trọng của việc khảo sát, nên đánh cho xong, chứ không hiểu trong phiếu ghi gì.

### **3.4. Đối với lãnh đạo Bệnh viện:**

- Có kế hoạch kinh phí mua sắm, sửa chữa trang thiết bị, đồ dùng cung cấp cho người bệnh tới điều trị hướng tới sự hài lòng người bệnh.

- Xem xét giải quyết các phòng bệnh không có rèm che nắng được bổ xung rèm chắn nắng. Có thể ưu tiên lắp điều hòa cho phòng bệnh đặc biệt.

- Trong thời đại 4.0 nhu cầu người bệnh tăng cao kiến nghị với lãnh đạo có kế hoạch cung cấp mạng Wifi cho các khoa lâm sàng để phục vụ người bệnh, người nhà người bệnh.

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

#### **Nơi nhận:**

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



**Trần Văn Quang**