

Số:...../BC - BVĐKT

Bắc Giang, ngày tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO KẾT QUẢ
Về việc khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý III năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 04 ngày 14/01/2022 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang báo cáo kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú quý III năm 2022 cụ thể như sau.

I. PHƯƠNG PHÁP VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phương pháp: Điều tra cắt ngang

2. Đối tượng: 100 người bệnh ngoại trú đến khám tại bệnh viện.

a) Điều kiện lựa chọn:

- Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát.
- Người bệnh trả lời đầy đủ tất cả các câu hỏi trong phiếu khảo sát.
- Người bệnh hoàn toàn tỉnh táo, có khả năng trả lời các câu hỏi.

b, Điều kiện loại trừ

- Người bệnh không đồng ý tham gia khảo sát.
- Người bệnh đang không tỉnh táo hoặc không đủ khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

3. Địa điểm

- Khoa Khám bệnh.
- Khu ngoại trú (THA, Tim mạch, ĐTĐ, VGB, HIV).
- Phòng khám ngoại trú Thận tiết niệu lọc máu.

4. Thời gian: Từ ngày 01/9/2022 đến ngày 15/9/2022

5. Phương pháp thu thập số liệu:

- Phương pháp: Ban khảo sát hài lòng NB và NVYT phỏng vấn trực tiếp người bệnh và khảo sát bằng phiếu khảo sát.
- Công cụ thu thập: Thông tin được thu thập theo mẫu phiếu khảo sát được xây dựng sẵn của Bộ Y tế.

6. Các chỉ số hài lòng

Khảo sát phân tích các tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các yếu tố:

- **A:** Khả năng tiếp cận

- **B:** Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- **C:** Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- **D:** Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- **E:** Kết quả cung cấp dịch vụ

7. Xử lý số liệu

- Phần mềm nhập dữ liệu: Qua công thông tin của Bộ Y tế
- Số liệu được phân tích: Phần mềm phân tích của Bộ Y tế
- Thang điểm đánh giá sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế từ 1-5 trong đó:
+ 1-3: Không hài lòng (Kém)
+ 4-5: Hài lòng (Tốt)

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ CHUNG TOÀN VIỆN

1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát

Bảng 1: Thông tin chung của đối tượng khảo sát

Nội dung		n	%
Đối tượng	Người bệnh	100	100
	Người nhà	0	0
Giới tính	Nam	43	43
	Nữ	57	57
Bảo hiểm y tế	Có sử dụng	100	100
	Không sử dụng	0	0

- Tuổi trung bình: 53.18; Giới tính: Nam 43%; Nữ 57%
- Khoảng cách từ nhà tới viện trung bình: 16.6 km
- Số đối tượng bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ 100%

Bảng 2. Đáp ứng tỷ lệ mong đợi so với nhu cầu

	Nội dung	Điểm TB Quý 4 năm 2021	Điểm TB Quý 2 năm 2022	Điểm TB Quý 3 năm 2022
A	Khả năng tiếp cận	3.78	3.8	3.96
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	3.89	3.63	3.94
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	3.63	3.71	3.93

D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	3.8	3.75	4.05
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	3.82	3.78	4.02
F	Đáp ứng % mong đợi	86.92%	82.41%	88.3%
	Điểm Trung bình	3.78 (75.6%)	3.73 (74.6%)	3.98 (79.6%)

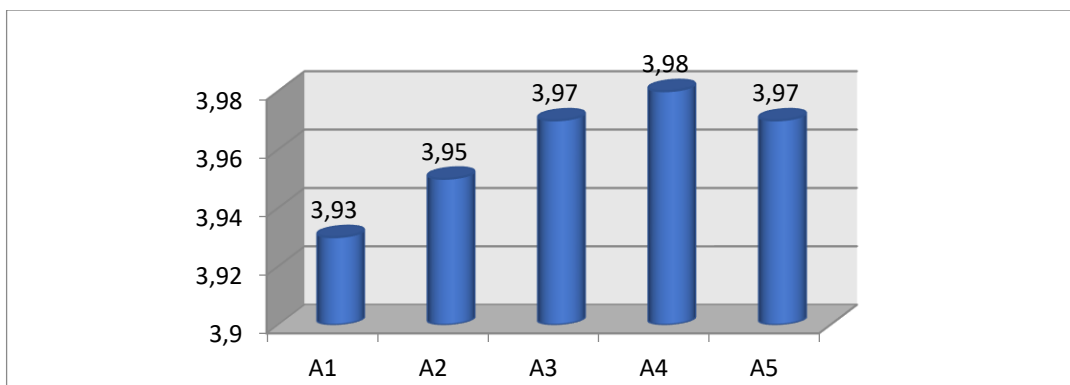
Điểm trung bình đáp ứng về tỷ lệ mong đợi so với nhu cầu của quý 3/2022 đạt 3,98 (79.6%) tăng hơn so quý 2 là 0,25 điểm đã tiếp cận với sự hài lòng theo quy định của Bộ Y tế. Trong đó, tỷ lệ Đáp ứng mong đợi so với nhu cầu trung bình quý 3/2022 đạt 88.3% cao so với quý 2 (82.41%). Tỷ lệ thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT và Kết quả cung cấp dịch vụ trong quý 2/2022 đạt thấp dưới 4 điểm tới quý 3 đã đạt trên 4 điểm (4.05 và 4.02).

Một số tỷ lệ chưa đáp ứng sự hài lòng của người bệnh nhưng đã có sự gia tăng rõ rệt như Khả năng tiếp cận tăng từ 3.8 lên 3.96; Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị tăng 3.63 lên 3.94; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB từ 3.71 lên 3.93 điểm.

III. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

1. Khả năng tiếp cận

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1	Biển báo chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	3.83	3.93	78.6
A2	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	3.83	3.95	79
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	3.8	3.97	79.4
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	3.84	3.98	79.6
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thuận tiện	3.69	3.97	79.4
	Điểm trung bình chung	3.8	3.96	79.2



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận

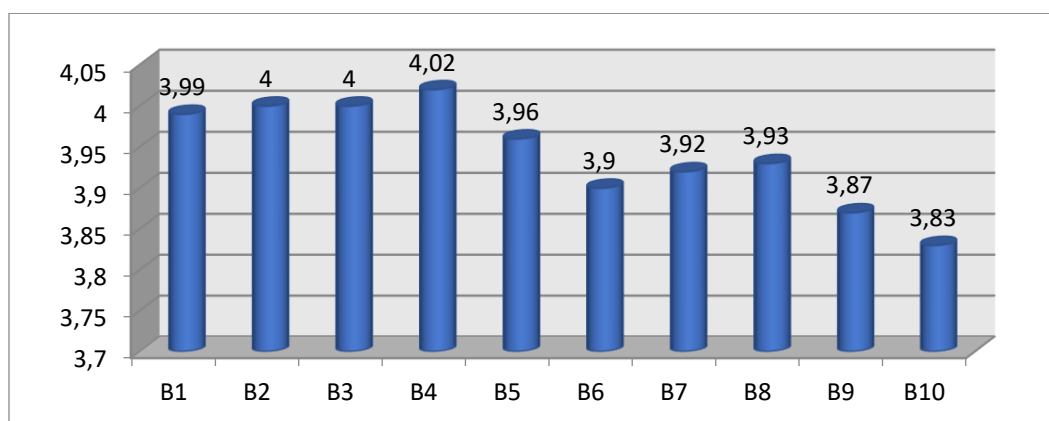
Nhận xét: Điểm trung bình chung của khả năng tiếp cận là 3.96 (79.2%) tăng 0,16 điểm (3.2%) so với quý 2.

Tỷ lệ hài lòng cao nhất là các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi đạt 79.6%.

Thấp nhất là 2 tỷ lệ: Biển báo chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm chỉ đạt 78.6% và Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng, trung tâm trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm đạt 79%.

2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	%
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	3.83	3.99	79.8
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	3.78	4.0	80
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	3.71	4.0	80
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	3.83	4.02	80.4
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	3.81	3.96	79.2
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	3.55	3.9	78
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	3.47	3.92	78.4
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	3.48	3.93	78.6
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	3.4	3.87	77.4
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	3.39	3.83	76.6
	Điểm trung bình chung	3.63	3.94	78.8



Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng về Mức độ hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

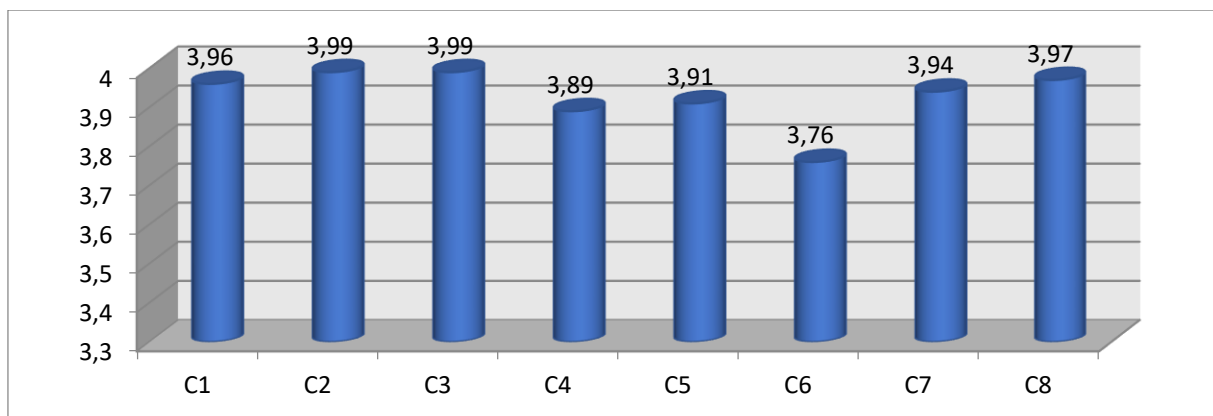
Nhận xét: Điểm trung bình chung về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 3.94 (78,8%) tăng hơn so với quý 2 là 0,31 điểm.

Đã có 3 tiêu chí: Quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện; Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai; NVYT tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình đạt từ 4.0 điểm (80%) trở lên.

Có 2 tiêu chí đạt thấp là: Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp chỉ đạt 3.83 điểm (76.6%) và Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp là 3.87 điểm (77.4%).

3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	%
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	3.81	3.96	79.2
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	3.77	3.99	79.8
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	3.78	3.99	79.8
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước	3.5	3.89	7.8
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	3.74	3.91	78.2
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	3.61	3.76	75.2
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	3.74	3.94	78.8
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	3.7	3.97	79.4
	Điểm trung bình chung	3.71	3.93	78.6



Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB

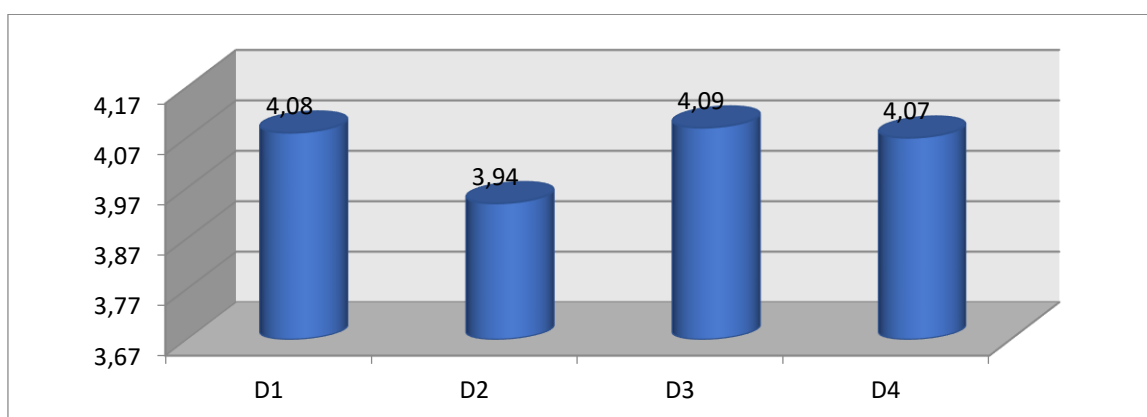
Nhận xét: Điểm trung bình chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 3.93 (78.6%) đã tăng 0,22 điểm so với quý 2/2022.

Hầu hết các tiêu chí đã đạt từ 3,91 điểm trở lên, trong đó cao nhất là Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt và Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên đạt 3.99 (79.8%).

Tiêu chí Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ đạt thấp nhất 75.2%.

4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	%
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	3.74	4.08	81.6
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	3.71	3.94	78.8
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	3.77	4.09	81.8
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	3.76	4.07	81.4
	Điểm trung bình chung	3.75	4.05	81



Biểu đồ 4: Tỷ lệ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

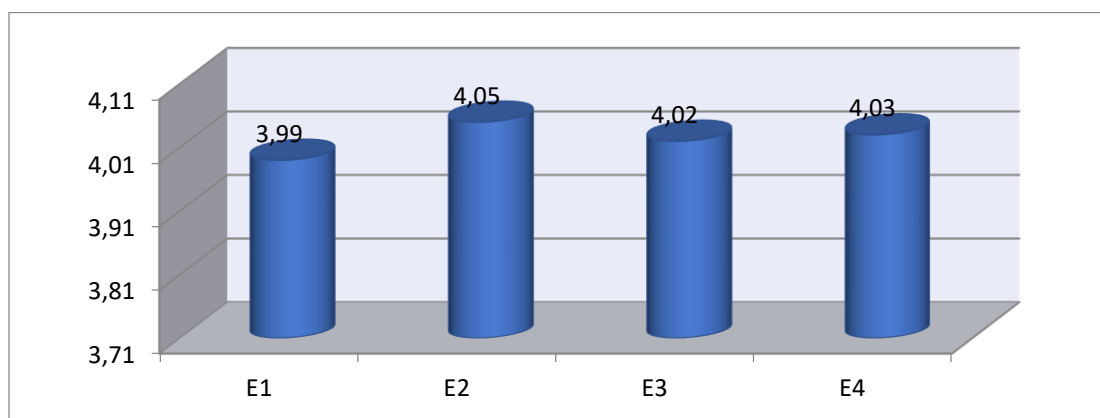
Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT đạt trung bình 81% (4.05 điểm), quý 2 chỉ đạt 3.75 điểm.

Điểm đạt cao nhất là Tỷ lệ hài lòng về được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ 81.8% (4.09 điểm).

Tỷ lệ hài lòng về nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực vẫn còn đạt thấp 78.8% (3.94 điểm).

5. Kết quả cung cấp dịch vụ

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	%
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	3.75	3.99	79.8
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	3.81	4.05	81
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	3.78	4.02	80.4
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	3.77	4.03	80.6
	Điểm trung bình chung	3.78	4.02	80.4



Biểu đồ 5: Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

Nhận xét: Điểm trung bình chung về Kết quả cung cấp dịch vụ đạt điểm trung bình 4.02 (80.4%), trong khi đó quý 2/2022 chỉ đạt 3.78 điểm.

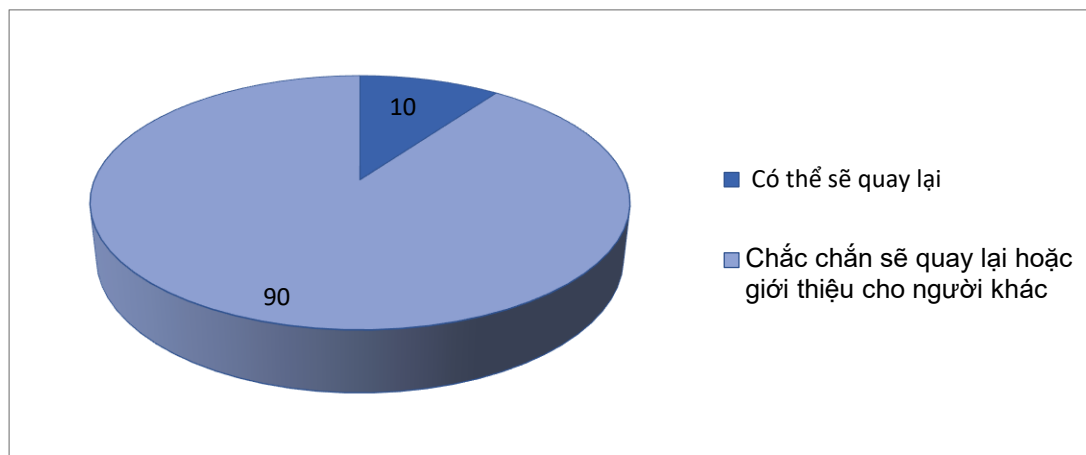
Tất cả các nội dung khảo sát đều có điểm trung bình cao hơn so với quý 2, trong đó có 3 nội dung E3, E4, E2 đạt 4,02, 4,03 và 4,05 điểm

Tỷ lệ Người bệnh hài lòng về kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng đạt thấp nhất là 3.99 (79.8%).

6. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh

Tỷ lệ Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 88.3% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh, còn 11.7% chưa đáp ứng so với mong đợi.

7. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang



Biểu đồ 6: Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Giang

Khi được hỏi về khả năng sẽ quay lại khi có bệnh tương tự hoặc giới thiệu cho người khác đến khám tại BVĐK tỉnh Bắc Giang, kết quả cho thấy:

- 90% Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.
- 10% Có thể sẽ quay lại.

8. Một số ý kiến khác:

a) Tại Khu điều trị ngoại trú Tăng huyết áp, ĐTĐ, Viêm gan: Nhiều ý kiến cho rằng nhà vệ sinh còn bẩn.

b) Khoa Khám bệnh: 8 ý kiến cho rằng khu nhà vệ sinh vẫn còn bẩn, cửa nhà vệ sinh hỏng.

c) Phòng khám cấp thuốc ngoại trú thận - Khoa Khám bệnh

- Có 01 ý kiến: Bảng điện tử không hoạt động, người bệnh không biết khi nào tới lượt khám.

- 4 ý kiến cho rằng nhà vệ sinh bẩn.
- 3 ý kiến cho rằng thuốc không tốt và phải mua ngoài rất nhiều.
- 2 ý kiến cho rằng nhân viên cấp thuốc giao tiếp không đúng mực.
- 2 ý kiến cho rằng thời gian chờ cấp thuốc lâu.

III. KẾT LUẬN

1. Ưu điểm

Dưới sự chỉ đạo của Đảng ủy, Ban Giám đốc và sự vào cuộc tích cực của các khoa, phòng nhiều hoạt động cải tiến chất lượng tại khoa Khám bệnh đã được triển khai đặc biệt là Phương án Tổ chức sắp xếp lại hoạt động khám bệnh

ngoại trú các bệnh không lây nhiễm, bệnh viêm gan và HIV tại khoa Khoa Khám bệnh đã cải thiện rõ rệt tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú. Tỷ lệ đáp ứng mong đợi so với nhu cầu trung bình đạt 79,6% cao hơn so với quý 2 năm 2022 là 74,6% và đã tiệm cận với mức độ hài lòng của người bệnh theo quy định của Bộ Y tế. Tất cả các tiêu chí các chỉ số đều tăng. Trong đó:

- Tỷ lệ hài lòng ở khả năng tiếp cận tăng từ 74.6% (quý 2) lên 79.2%
- Tỷ lệ hài lòng Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 78,8% tăng hơn so với quý 2 là 0,31 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 78.6% đã tăng 0,22 điểm so với quý 2.
- Tỷ lệ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn so với quý 2 năm 2022 tăng cao nhất trong các tiêu chí đạt 81%.
- Tỷ lệ hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 80.4%.
- Tỷ lệ Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 88.3% % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh
- Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau: 90% số người bệnh được hỏi trả lời chắc chắn sẽ quay trở lại khám bệnh lần sau; 10% cho biết có thể sẽ quay lại.

2. Tồn tại hạn chế và nguyên nhân

Ngoài nguyên nhân khách quan do chuyển đổi tương tự và địa điểm khám bệnh ngoại trú tỷ lệ hài lòng đạt thấp ở các tiêu chí còn có một số nguyên nhân chủ quan sau đây:

a) Về khả năng tiếp cận:

- Các biển báo chỉ dẫn đường đến bệnh viện chưa đầy đủ rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.
- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện chưa được triển khai đầy đủ.
- Một số khối nhà, cầu thang chưa được đánh số rõ ràng và đầy đủ để bệnh nhân và người nhà dễ nhìn, dễ tìm.
- Các hoạt động đăng tải các thông tin và thực hiện đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử... của bệnh viện chưa tạo điều kiện thuận tiện cho người bệnh tiếp cận và đăng ký khám bệnh online.

b) Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh:

- Quy trình khám bệnh chưa công khai trên trang thông tin điện tử của bệnh viện, chưa được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu tại khoa khám bệnh.
- Nhân viên y tế chưa chủ động hướng dẫn người bệnh xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh và cận lâm sàng.
- Ảnh hưởng của các sự cố về CNTT và Bảng điện tử - khoa Khám bệnh hỏng không được sửa chữa, khắc phục.

- Chưa công khai thời gian chờ khám bệnh theo phân đoạn tại khoa khám bệnh, các khoa cận lâm sàng; chưa có các biện pháp can thiệp để giảm thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp. Chưa công khai cam kết thời gian nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.

c) Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

- Khu vực khám ngoại trú mới chuyển tận dụng cơ sở hạ tầng cũ chưa đầy đủ các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước, ghế ngồi (Lúc cao điểm).

- Hoạt động hướng dẫn người bệnh xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp, siêu âm của nhân viên y tế và bảo vệ chưa chủ động tận tình.

- Nhà vệ sinh của cả khoa khám bệnh, khám ngoại trú còn bẩn, còn hỏng cửa, đặc biệt là nhà vệ sinh khu khám ngoại trú thiếu vòi xả, bồn chứa nước và dụng cụ để làm sạch sau vệ sinh.

- Một số nơi trong khuôn viên bệnh viện còn để rác hoặc TTB hỏng.

d) Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Kết quả khảo sát cho thấy Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực vẫn còn đạt thấp (3.94 điểm). Bên cạnh đó vẫn có ý kiến ‘một số nhân viên cấp thuốc giao tiếp không đúng mực’.

e) Về kết quả cung cấp dịch vụ: Kết quả khám bệnh chưa đạt được sự hài lòng của người bệnh (79,8%). Nguyên nhân có thể là do ảnh hưởng của các phương thức tiến hành về khả năng tiếp cận, về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh, về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh và về thái độ ứng xử đã ảnh hưởng đến tỷ lệ này.

F) Còn 11,7% ý kiến đánh giá chung bệnh viện chưa đáp ứng được mong đợi của người bệnh trước khi tới khám bệnh.

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT

1. Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế; văn hóa giao tiếp ứng xử của nhân viên cấp thuốc.

2. Các hoạt động chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp, hướng dẫn người bệnh.

3. Điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh.

4. Các điều kiện chăm sóc người bệnh.

5. Quyền và lợi ích người bệnh.

6. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn.

IV. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT

1. Phòng Quản lý chất lượng bệnh viện

- Thực hiện, theo dõi, giám sát, đánh giá, báo cáo, phối hợp, hỗ trợ việc triển khai các hoạt động cần ưu tiên giải quyết để khắc phục những tồn tại hạn chế trên cơ sở kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý III năm 2022 nói riêng; tiến độ thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện, các đề án cải tiến chất lượng, các chỉ số chất lượng đã giao trong năm 2022 nói chung. Kịp

thời phát hiện các tồn tại, hạn chế phát sinh để phối hợp với các đơn vị có liên quan giải quyết hoặc báo cáo Ban Giám đốc giải quyết. Định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả thực hiện về Ban Giám đốc và phòng KHTH để đưa vào báo cáo kết quả công tác tháng.

- Tăng cường hơn nữa công tác phối hợp với các khoa, phòng để giải quyết các vấn đề liên quan đến sự hài lòng người bệnh.

- Thu thập, tổng hợp, phân tích dữ liệu liên quan đến sự hài lòng của người bệnh. Phối hợp với khoa, phòng có liên quan tiến hành đo lường chỉ số chất lượng bệnh viện để công khai minh bạch các hoạt động khám bệnh, chữa bệnh.

- Tham mưu trong đánh giá, xếp loại thi đua hàng tháng cho Hội đồng thi đua - khen thưởng, Hội đồng xét tăng thu nhập để tạo động lực cho các tổ chức cá nhân trong tổ chức thực hiện.

2. Khoa Dược

- Tăng cường cường độ nhắc nhở và giám sát nhân viên trong thực hành giao tiếp ứng xử. Có biện pháp xử lý nghiêm minh nhân viên vi phạm.

- Rà soát đánh giá tình trạng thiếu thuốc BHYT tại phòng khám ngoại trú tận.

3. Phòng Công tác xã hội

- Tăng cường giám sát, đôn đốc nhắc nhở nhân viên của phòng và các bộ phận tiếp đón, nhân viên vệ sĩ... chủ động, tận tình hướng dẫn người bệnh xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp, siêu âm.

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan thay đổi dao diện Website của bệnh viện để triển khai các hoạt động đặt lịch khám online và công khai Quy trình khám bệnh trên trang thông tin điện tử.

- Tiếp thu và phản hồi những ý kiến đóng góp về chất lượng các dịch vụ về các phòng và Ban Giám đốc để kịp thời phân tích và cải tiến chất lượng.

4. Phòng Hành chính quản trị

- Chủ trì, phối hợp với các khoa, phòng cải tạo, sửa chữa công trình vệ sinh khu khám bệnh ngoại trú và khoa Khám bệnh; bổ xung vòi xả, thùng đựng nước và các dụng cụ mức nước xả (Xem xét, tính toán lợi ích có thể tham mưu lắp đặt hệ thống máng tôn cho các nhà vệ sinh nam) khu khám bệnh ngoại trú.

- Liên hệ với UBND thành phố Bắc Giang đặt các biển báo chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm trên trục đường Lê Lợi.

- Bổ xung sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện, khu vực gửi xe rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

- Bổ xung sơ đồ và biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện. Đánh số các khối nhà, các cầu thang rõ ràng và đầy đủ. Phối hợp bổ xung sơ đồ các quy trình khám bệnh.

- Rà soát bổ xung quạt, cây nước, ghế cho các khu vực chờ.

- Tham mưu cho Ban Giám đốc chỉ đạo các khoa lâm sàng, cận lâm sàng báo cáo số lượng rèm che/rèm che di động cần trang bị để thực hiện mua sắm.

- Chỉ đạo đội ngũ vệ sĩ và liên hệ chặt chẽ với UBND phường tăng cường công tác đảm bảo an ninh trật tự.

5. Phòng Công nghệ thông tin

- Kịp thời sửa chữa khắc phục các hư hỏng về hạ tầng CNTT, Bảng điện tử khoa Khám bệnh.

- Phối hợp với phòng CTXH, khoa Khám bệnh và các khoa lâm sàng có liên quan thay đổi dao diện Website của bệnh viện để triển khai khám online.

- Chia sẻ thông tin với các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và In ấn biểu đồ theo dõi thời gian chờ đợi và khám bệnh cho các đối tượng người bệnh công khai tại khu khám bệnh (cập nhật theo tuần, tháng).

6. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn

Tăng cường công tác kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở công tác vệ sinh môi trường bệnh viện, đặc biệt là các nhà vệ sinh thông qua bảng kiểm.

7. Khoa Khám bệnh, các khoa lâm sàng và cận lâm sàng

- Đôn đốc, nhắc nhở nhân viên tiếp tục đổi mới tinh thần thái độ, phục vụ và văn hóa giao tiếp ứng xử; chủ động, tận tình hướng dẫn người bệnh xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp, siêu âm.

- Trên cơ sở thời gian chờ đợi và khám bệnh cho các đối tượng người bệnh phòng CNTT cung cấp, công khai cam kết về thời gian chờ theo từng phân đoạn trong quy trình khám bệnh: thời gian chờ khám, chờ kết quả cận lâm sàng và chờ lấy thuốc và các thời gian chờ khác.

- Tiếp nhận các thông tin phản hồi của người bệnh để chủ động hoặc báo cáo Ban Giám đốc triển khai các biện pháp can thiệp.

8. Hội đồng thi đua - khen thưởng, Hội đồng xét tăng thu nhập

Khen thưởng động viên những tập thể, cá nhân có thành tích trong cải tiến chất lượng các hoạt động hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Thực hiện các chế tài đối với những trường hợp vi phạm theo quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý III năm 2022 của BVĐK tỉnh Bắc Giang./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để b/c);
- Công đoàn BV (để p/h);
- Các khoa/phòng trong bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Thanh Giang

