

Số: 4941 /BC-BV

Quận 11, ngày 24 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG, CUNG CẤP
DỊCH VỤ TRONG LĨNH VỰC Y TẾ NĂM 2023

A. THÔNG TIN CHUNG

- Tên đơn vị: Bệnh viện Quận 11.
- Địa chỉ: 72 đường số 5, cư xá Bình Thới, phường 8, Quận 11, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Giám đốc: Phạm Quốc Dũng.
- Số điện thoại: 0932711722.
- Bộ phận được phân công báo cáo: phòng Quản lý chất lượng.
- Thời gian thực hiện khảo sát: từ 01/01/2023 đến 24/11/2023.

B. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Tóm tắt kết quả thực hiện:

| STT | Nội dung | Kết quả |
|-----|--|--|
| 1 | Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú | Tổng số phiếu: 1035 Điểm trung bình: 4.66 Tỷ lệ % hài lòng chung: 98.17 |
| 2 | Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú | Tổng số phiếu: 560 Điểm trung bình: 4.71 Tỷ lệ % hài lòng chung: 99.18 |
| 3 | Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại Bệnh viện | Tổng số phiếu: 210 Điểm trung bình: 4.78 Tỷ lệ % hài lòng chung: 97.74 |
| 4 | Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại Bệnh viện và sau khi ra viện | Nhận định các vấn đề còn tồn tại: - 100% Bà mẹ được khảo sát đều được tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ, trong đó 3% có hiểu nhưng không nhớ phải làm gì, 30% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>gì, 67% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ.</p> <p>- 91% Chỉ cho bú sữa mẹ hoàn toàn, 9% Bà mẹ cho con uống thêm sữa công thức.</p> |
| 5 | Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện | <p>Tổng số phiếu: 140</p> <p>Điểm trung bình chung (Tiêu chí F1): 8.79</p> |
| 6 | Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính | <p>Tổng số phiếu: 150</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nhóm A: Về khả năng tiếp cận <ul style="list-style-type: none"> Rất dễ dàng: 57.6% Dễ dàng: 39.3% Bình thường: 2.9% Khó khăn: 0.2% Rất khó khăn: 0 ▪ Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính <ul style="list-style-type: none"> Rất rõ ràng, cụ thể: 58.5% Rõ ràng, cụ thể: 38.8% Bình thường: 2.6% Không rõ ràng, cụ thể: 0.1% Rất không rõ ràng, cụ thể: 0 ▪ Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất <ul style="list-style-type: none"> Đáp ứng rất tốt: 53.5% Đáp ứng tốt: 43.5% Bình thường: 3% Không tốt: 0 Rất không tốt: 0 ▪ Nhóm D: Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế <ul style="list-style-type: none"> Rất tốt: 70.2% Tốt: 27.8% |

| | | |
|--|--|---|
| | | Bình thường: 2% Không tốt: 0 Rất không tốt: 0 ▪ Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ Rất tốt: 61% Tốt: 36.1% Bình thường: 2.8% Không tốt: 0.1% Rất không tốt: 0 |
|--|--|---|

2. Các vấn đề tồn tại:

Thông qua khảo sát hài lòng người bệnh và thân nhân Bệnh viện thu được kết quả sau:

a. Ngoại trú:

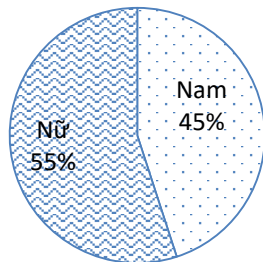
Bệnh viện tiến hành khảo sát 1035 người bệnh và thân nhân

| STT | LOẠI THỐNG KÊ | NGOẠI TRÚ | |
|-----|---|-----------|--------|
| | | 2022 | 2023 |
| 1 | Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E | 4.65 | 4.66 |
| 2 | Tỉ lệ hài lòng chung | 97.71% | 98.17% |
| 3 | A. Khả năng tiếp cận | 4.60 | 4.63 |
| | B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị | 4.63 | 4.63 |
| | C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | 4.65 | 4.66 |
| | D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | 4.75 | 4.74 |
| | E. Kết quả cung cấp dịch vụ | 4.69 | 4.70 |
| 4 | Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi | 95.52% | 96.63% |
| 5 | Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 100% | 100% |

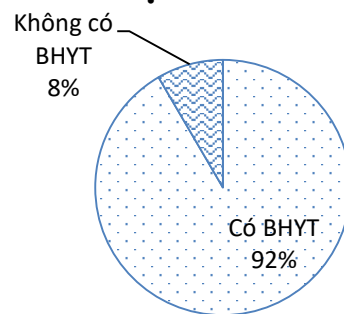
| KHOA | ĐIỂM HÀI LÒNG | | % HÀI LÒNG | |
|------------------------------------|---------------|----------|------------|----------|
| | NĂM 2022 | NĂM 2023 | NĂM 2022 | NĂM 2023 |
| Khoa Chẩn đoán hình ảnh | 4.36 | 4.57 | 96.29 | 96.61 |
| Khoa Da liễu | 4.59 | 4.15 | 99.84 | 93.39 |
| Khoa Điều trị dịch vụ theo yêu cầu | 4.64 | 4.44 | 97.37 | 97.58 |

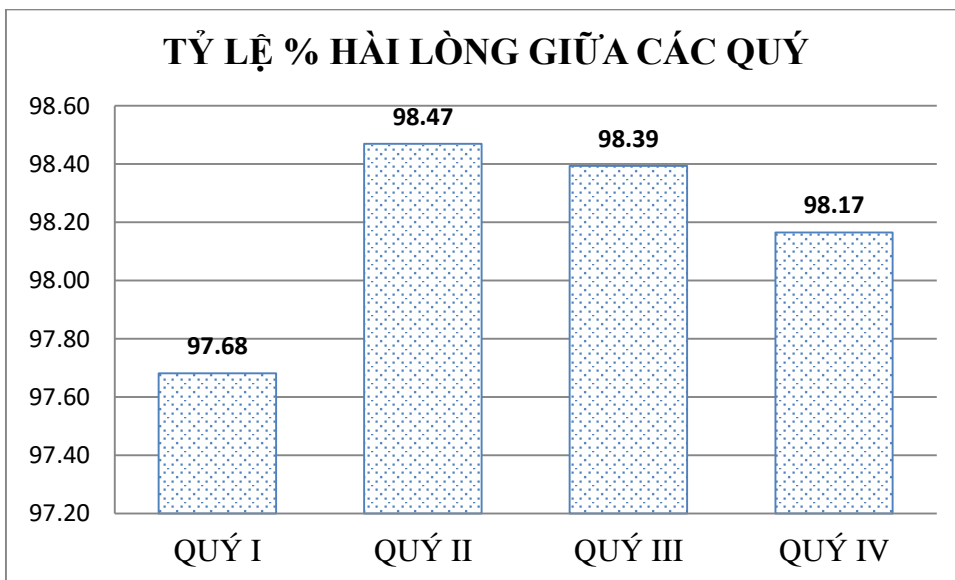
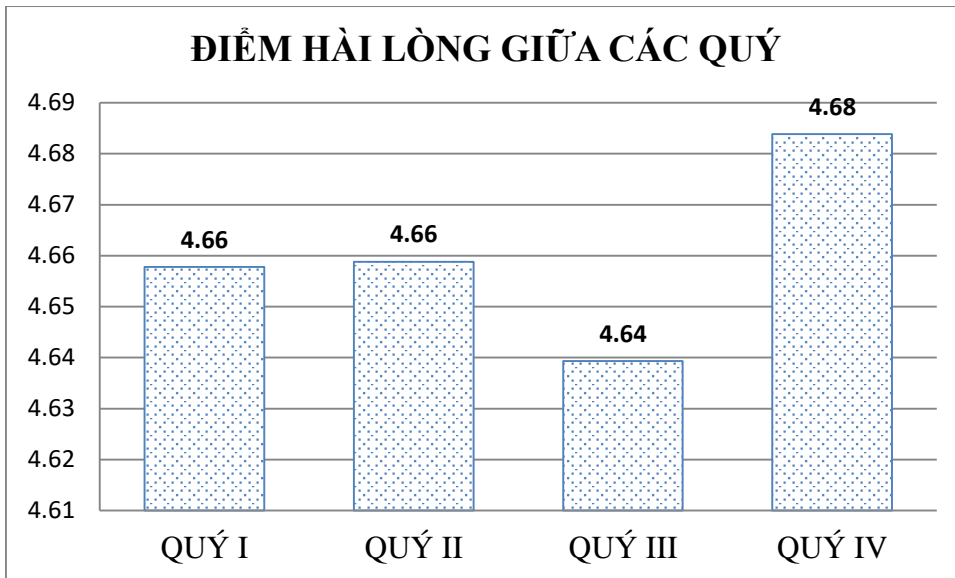
| | | | | |
|---|------|------|-------|-------|
| Khoa Khám bệnh | 4.88 | 4.94 | 99.46 | 100 |
| Khoa Mắt | 4.85 | 4.83 | 100 | 100 |
| Khoa Ngoại chấn thương | 4.67 | 4.45 | 100 | 99.95 |
| Khoa Ngoại tổng quát | 4.89 | 4.96 | 99.89 | 100 |
| Khoa Nhi | 4.96 | 4.92 | 100 | 100 |
| Khoa Nội thần kinh | | 4.58 | | 97.58 |
| Khoa Nội tổng hợp | 4.61 | 4.36 | 96.72 | 98.12 |
| Khoa Răng hàm mặt | 4.66 | 4.52 | 97.47 | 98.98 |
| Khoa Tai mũi họng | 4.83 | 4.86 | 99.78 | 99.78 |
| Khoa Thăm dò chức năng | 4.34 | 4.86 | 90.38 | 99.57 |
| Khoa Thận nhân tạo | 4.26 | 4.98 | 93.62 | 100 |
| Khoa Tim mạch chuyên hóa | 4.57 | 4.37 | 99.73 | 92.15 |
| Khoa Truyền nhiễm | 4.77 | 4.76 | 98.55 | 97.37 |
| Khoa Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng | 4.84 | 4.72 | 100 | 100 |

BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ GIỚI TÍNH

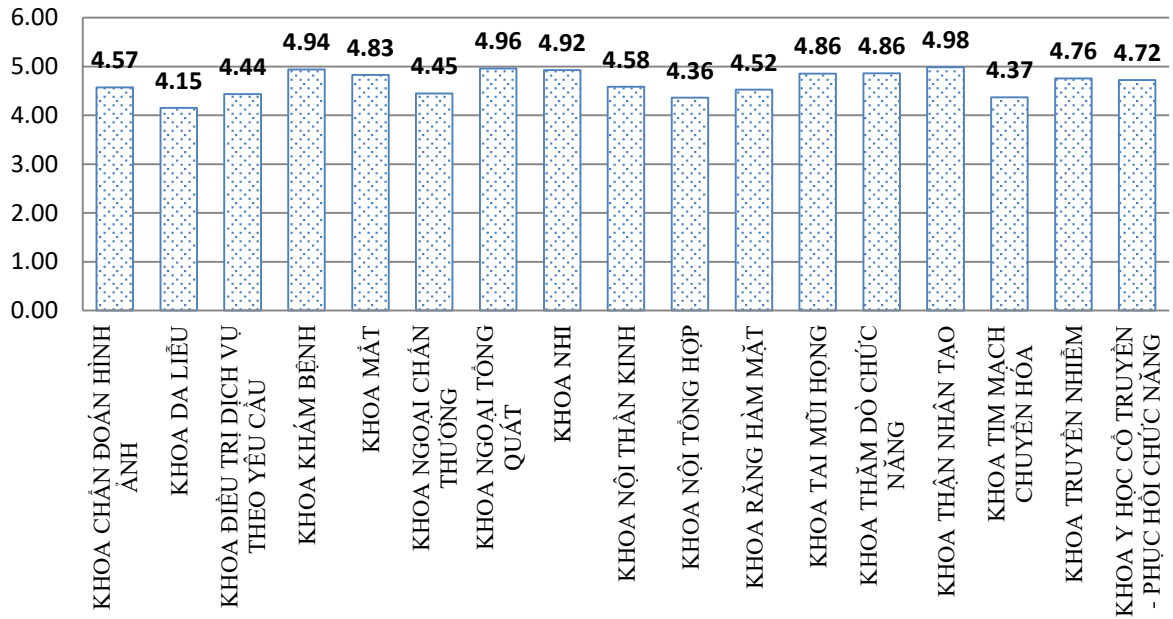


BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT

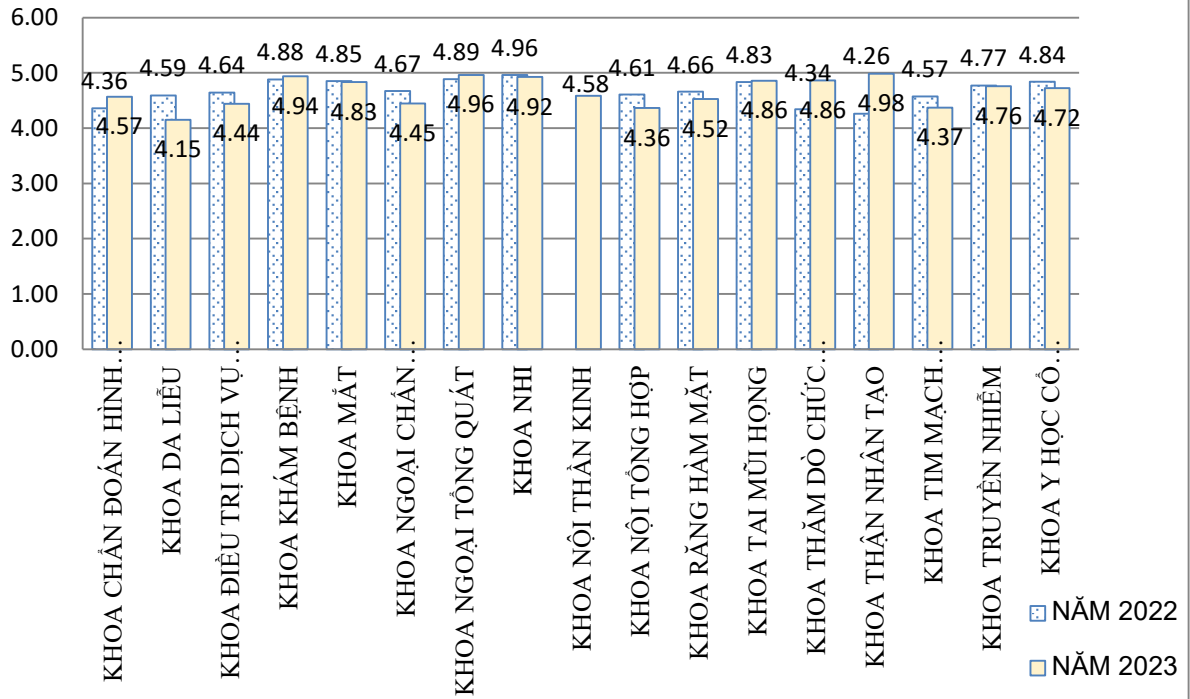




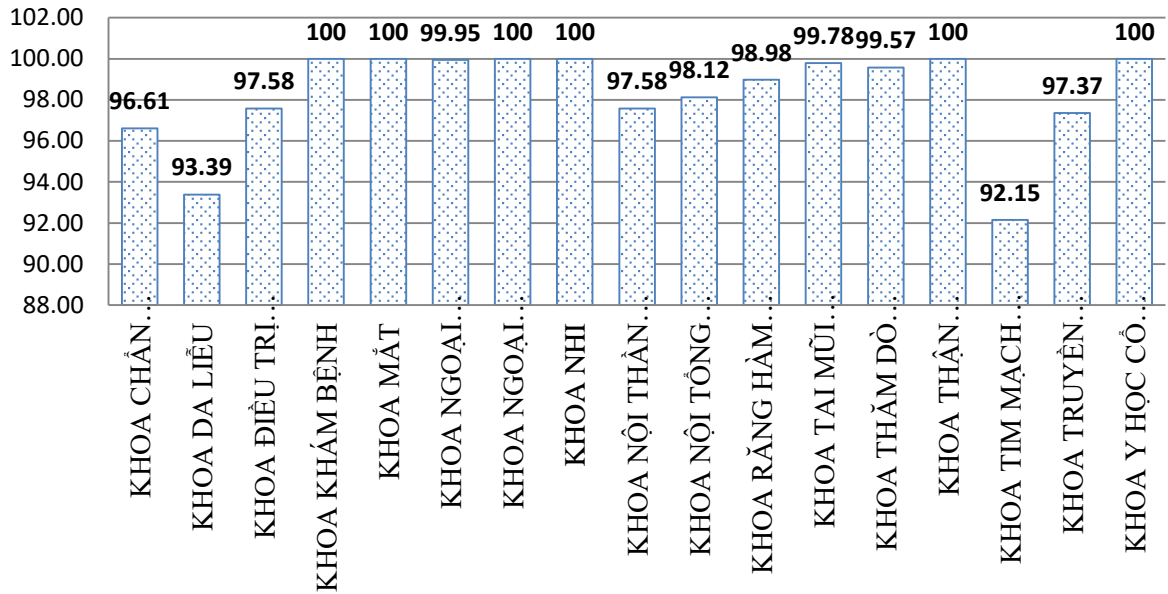
ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH GIỮA CÁC KHOA NGOẠI TRÚ NĂM 2023



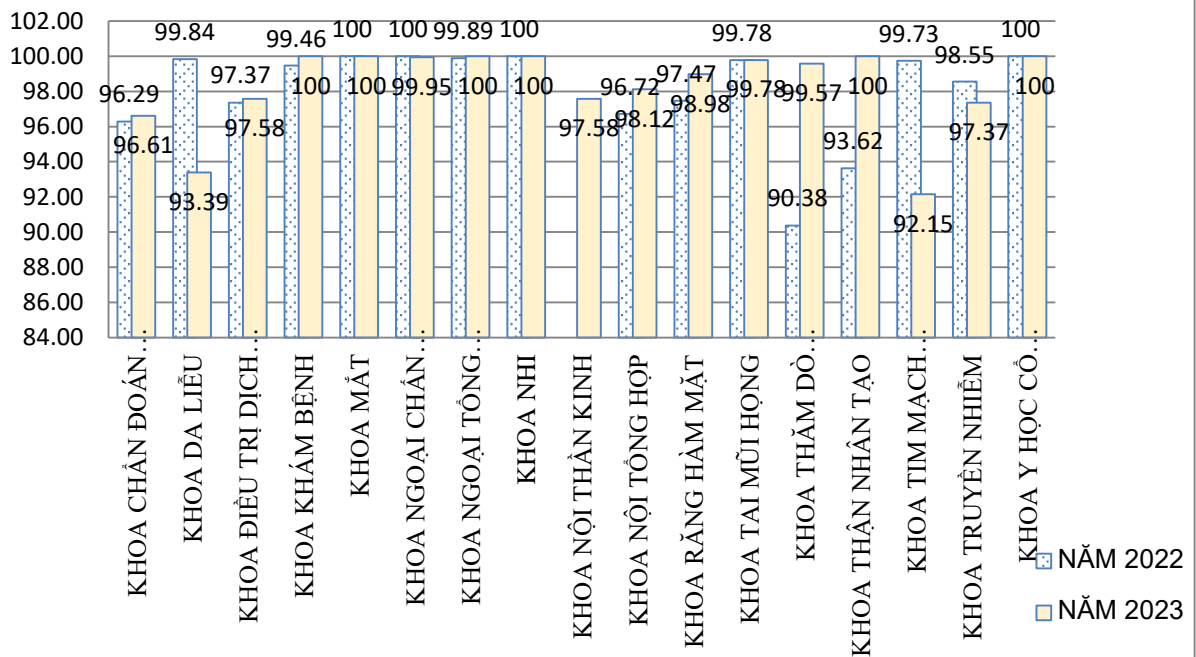
ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH GIỮA CÁC KHOA NGOẠI TRÚ NĂM 2022 VÀ NĂM 2023



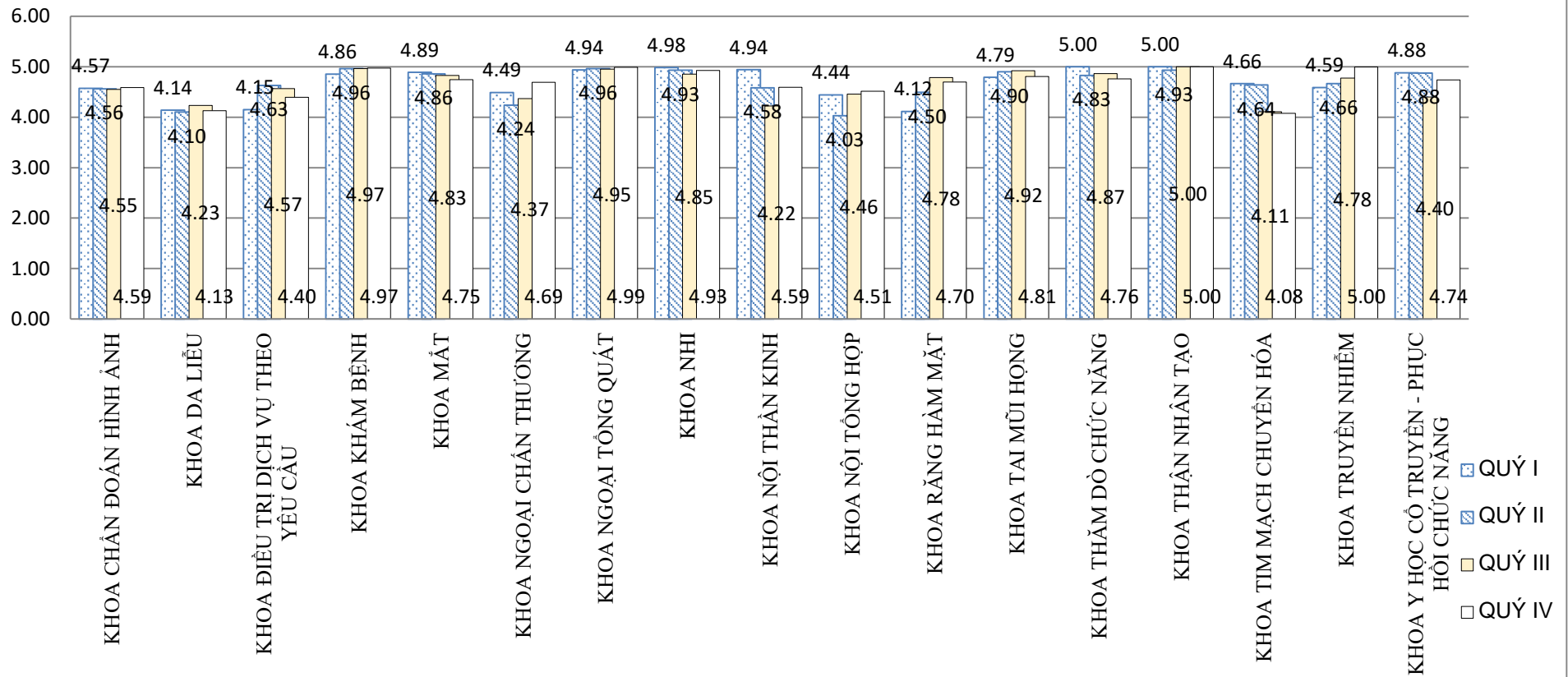
TỈ LỆ % NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA NĂM 2023



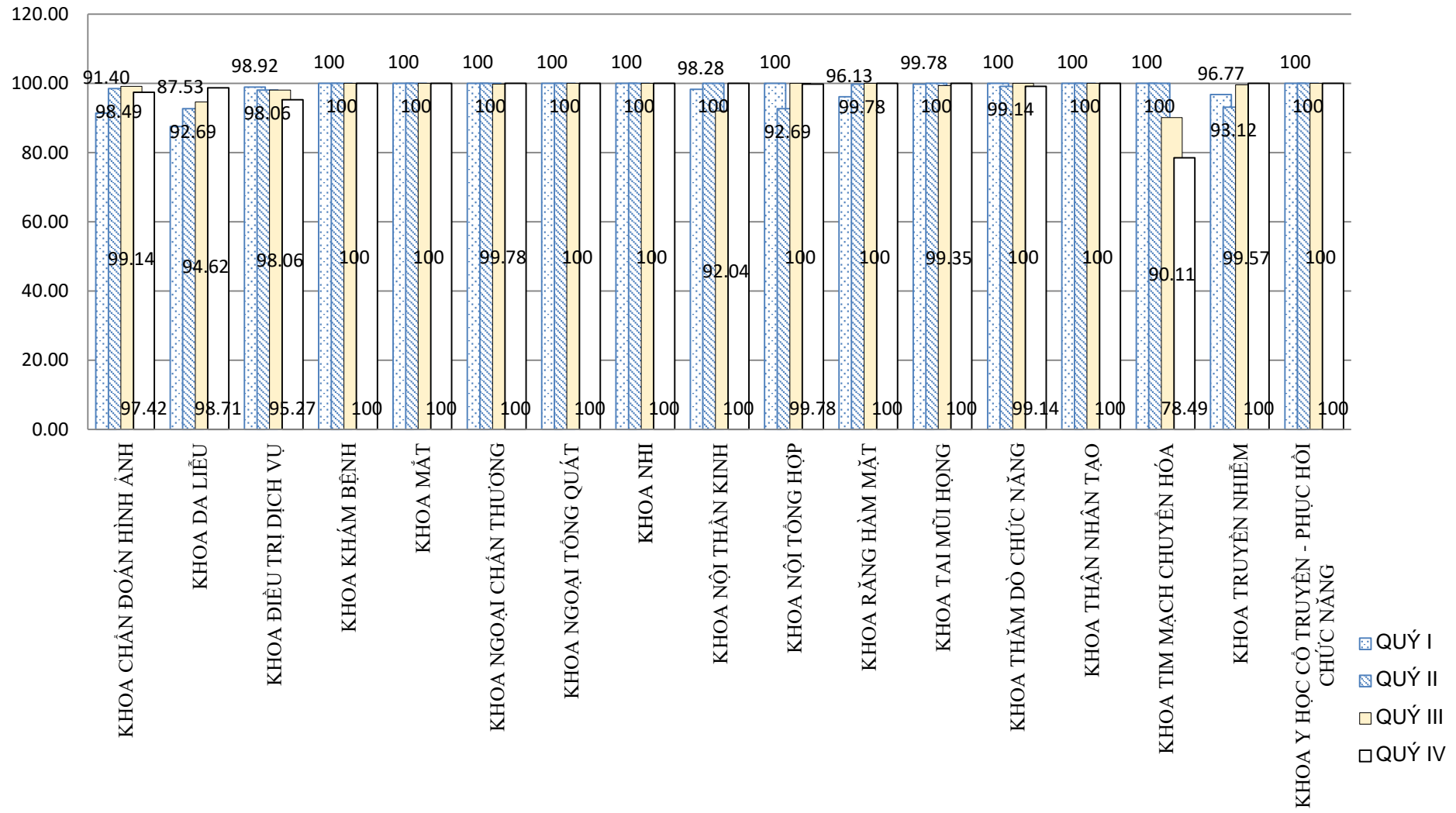
TỈ LỆ % NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ HÀI LÒNG GIỮA CÁC KHOA NĂM 2022 VÀ NĂM 2023

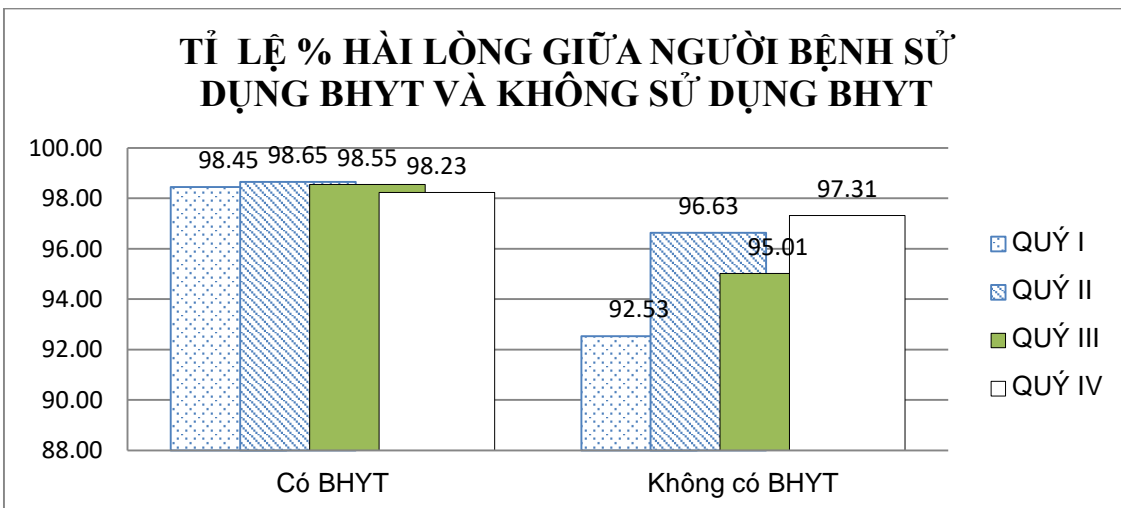
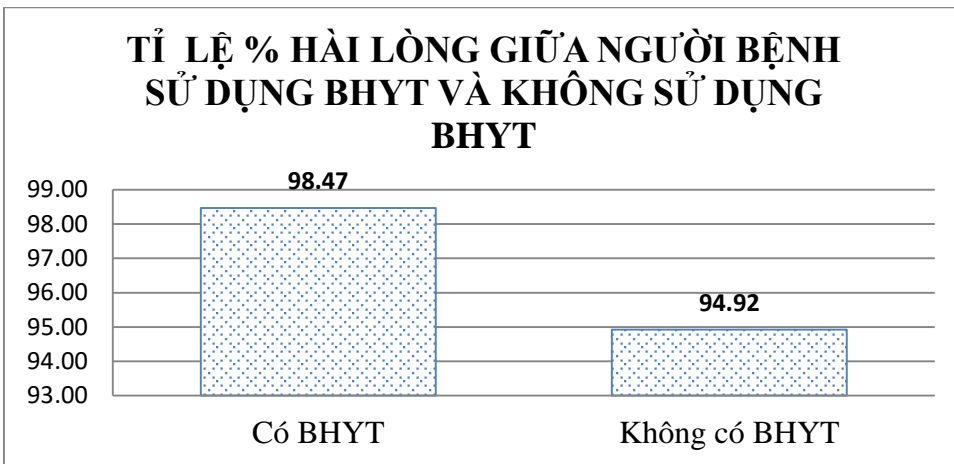
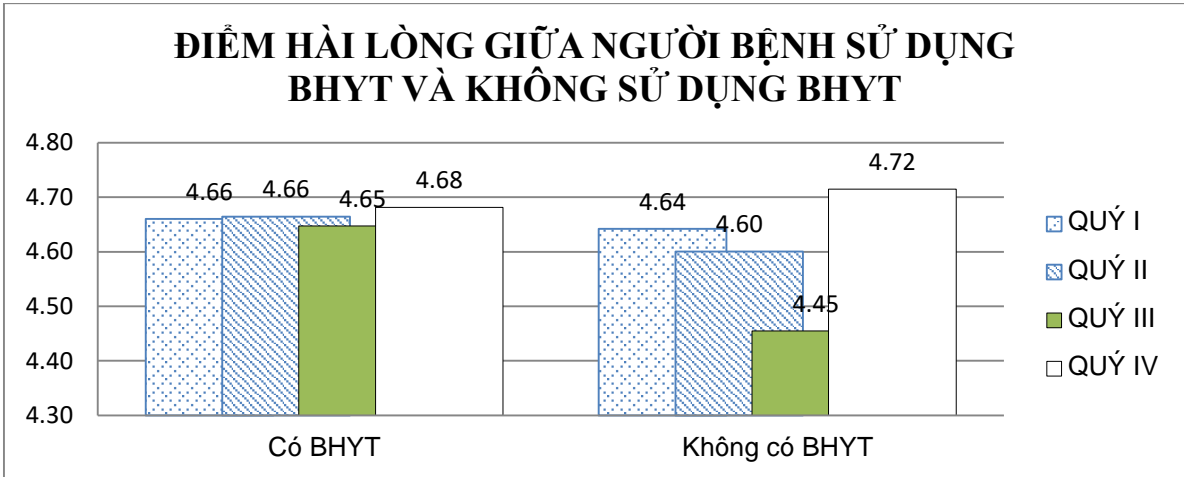
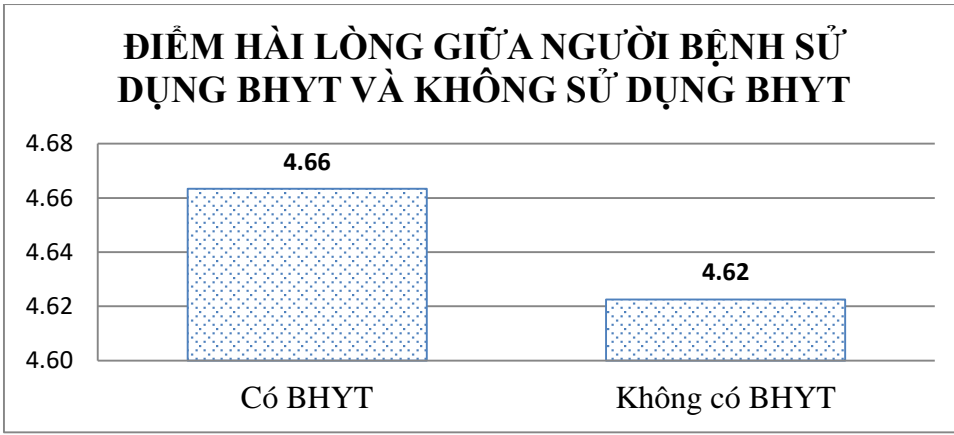


ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NGOẠI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ

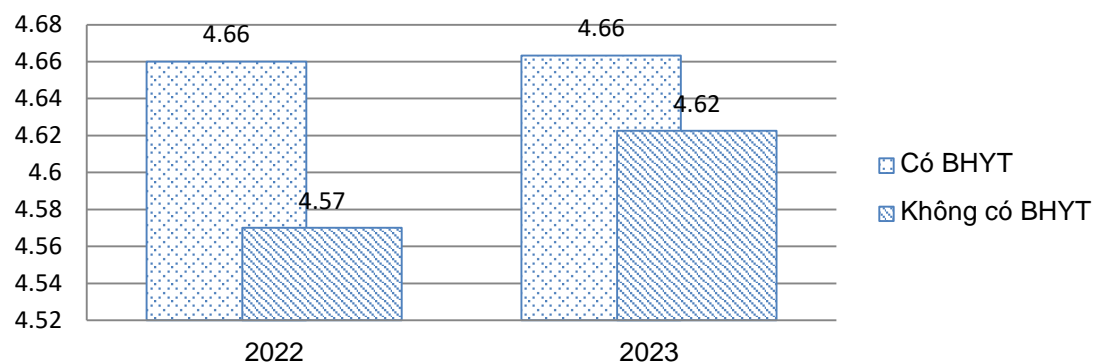


TỈ LỆ % NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ HÀI LÒNG CÁC KHOA GIỮA CÁC QUÝ

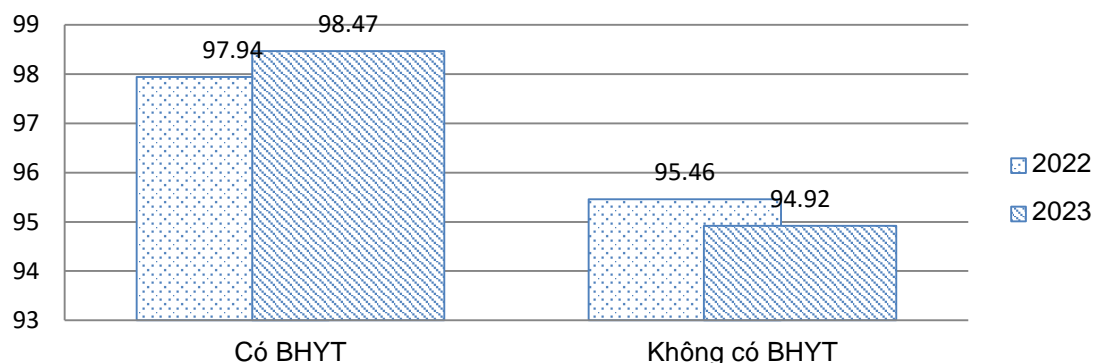




**ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG
BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT
NĂM 2022 VÀ 2023**

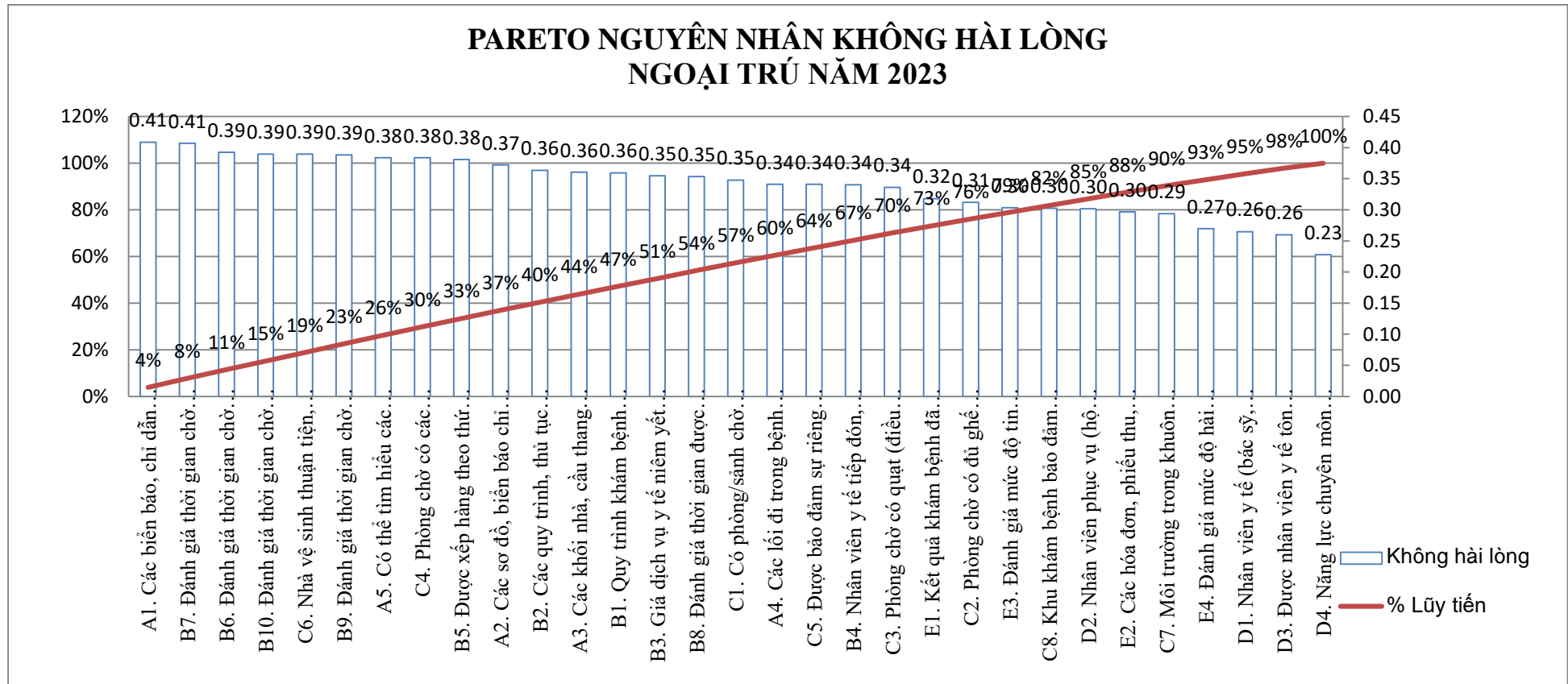


**TỈ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ
DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT NĂM
2022 VÀ 2023**



| | Năm 2022 | Năm 2023 | Chênh lệch |
|--|----------|----------|------------|
| A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm | 4.56 | 4.59 | 0.03 |
| A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm | 4.57 | 4.63 | 0.06 |
| A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm | 4.61 | 4.64 | 0.03 |
| A4. Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi | 4.67 | 4.66 | -0.01 |
| A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện | 4.6 | 4.62 | 0.02 |
| B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu | 4.61 | 4.64 | 0.03 |
| B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện | 4.62 | 4.61 | -0.01 |
| B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai | 4.65 | 4.64 | -0.01 |

| | | | |
|--|------|------|-------|
| B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình | 4.69 | 4.65 | -0.04 |
| B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp | 4.64 | 4.66 | 0.02 |
| B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám | 4.6 | 4.62 | 0.02 |
| B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám | 4.55 | 4.61 | 0.06 |
| B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn | 4.63 | 4.59 | -0.04 |
| B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp | 4.61 | 4.65 | 0.04 |
| B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp | 4.65 | 4.61 | -0.04 |
| C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông | 4.63 | 4.65 | 0.02 |
| C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt | 4.65 | 4.69 | 0.04 |
| C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên | 4.67 | 4.66 | -0.01 |
| C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống... | 4.62 | 4.62 | 0.00 |
| C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật | 4.67 | 4.66 | -0.01 |
| C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ | 4.61 | 4.61 | 0.00 |
| C7. Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh, sạch, đẹp | 4.71 | 4.71 | 0.00 |
| C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân | 4.68 | 4.70 | 0.02 |
| D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.75 | 4.74 | -0.01 |
| D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.71 | 4.70 | -0.01 |
| D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ | 4.76 | 4.74 | -0.02 |
| D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi | 4.78 | 4.77 | -0.01 |
| E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà | 4.68 | 4.68 | 0.00 |
| 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 | 4.68 | 4.70 | 0.02 |
| E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế | 4.69 | 4.70 | 0.01 |
| E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế | 4.71 | 4.73 | 0.02 |



Điểm và tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú đều tăng so với năm 2022.

Qua khảo sát các vấn đề người bệnh chưa hài lòng nhất là:

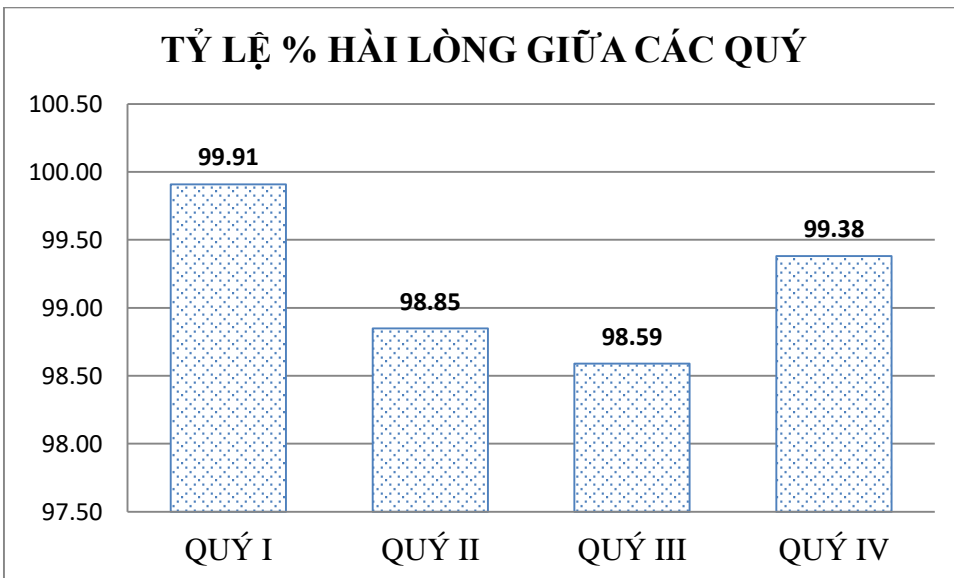
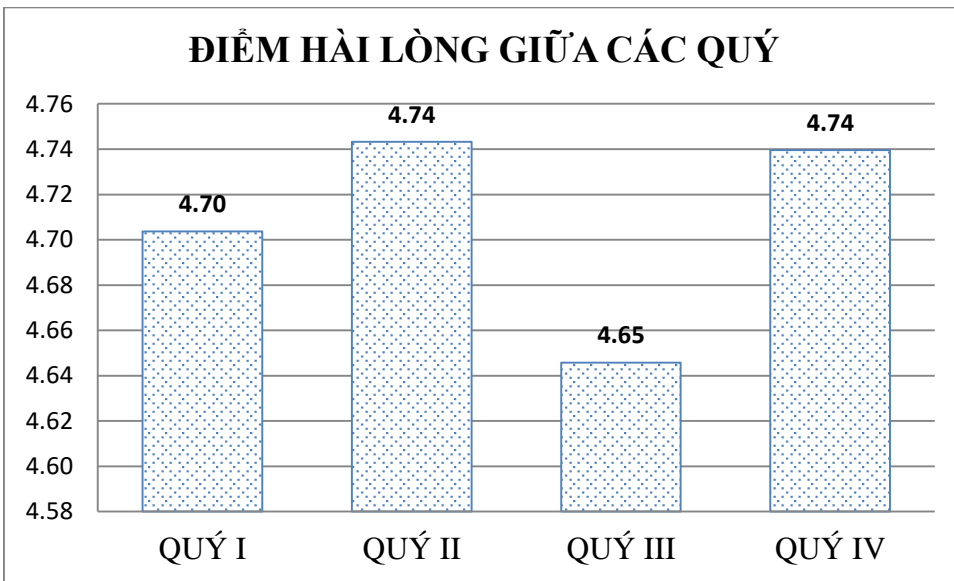
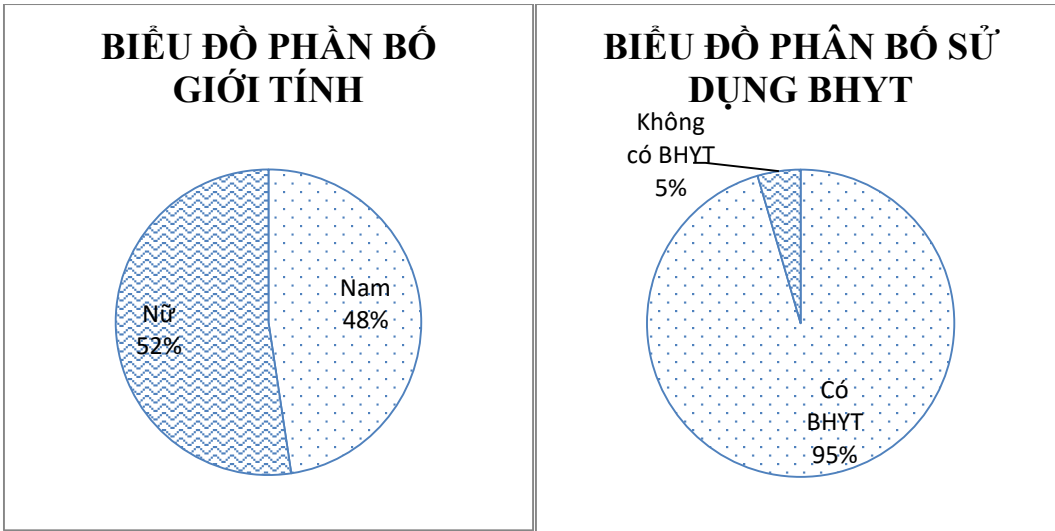
- Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.
- Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.
- Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.

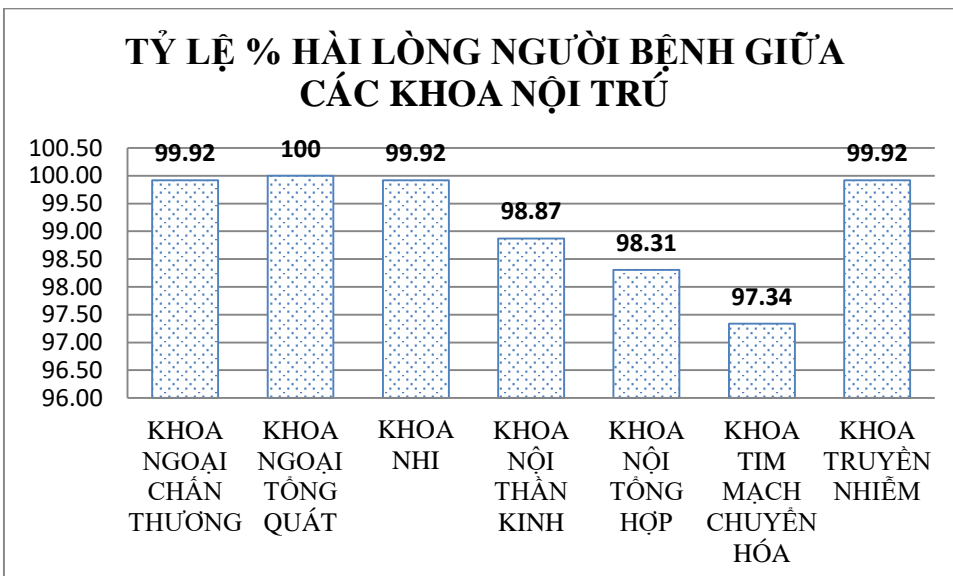
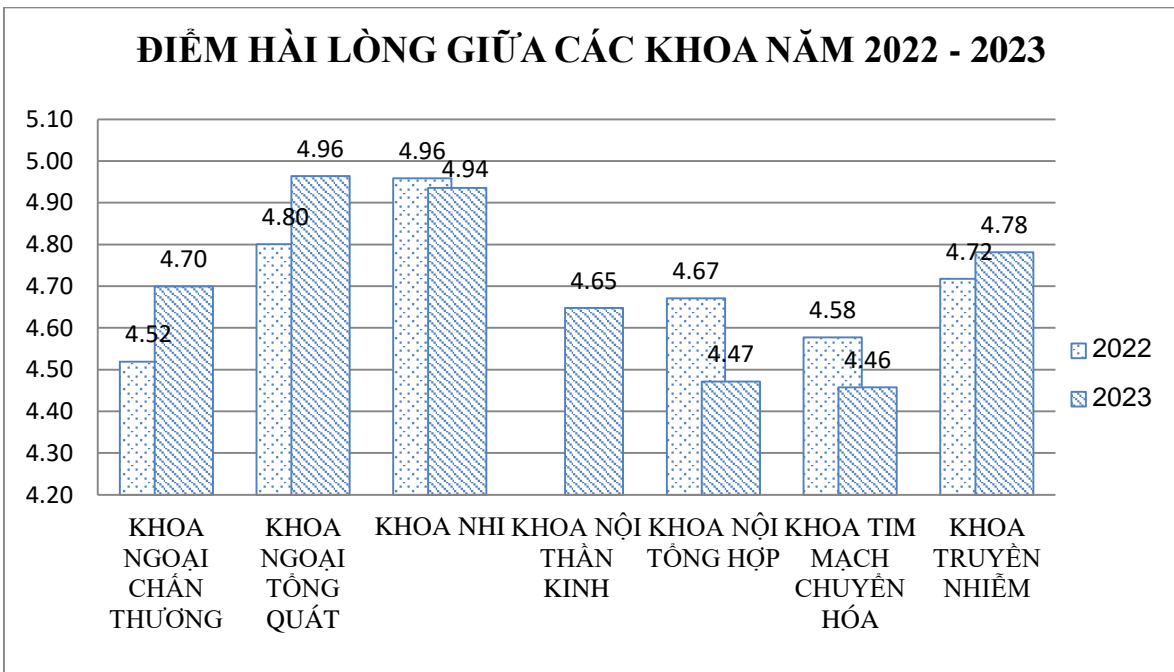
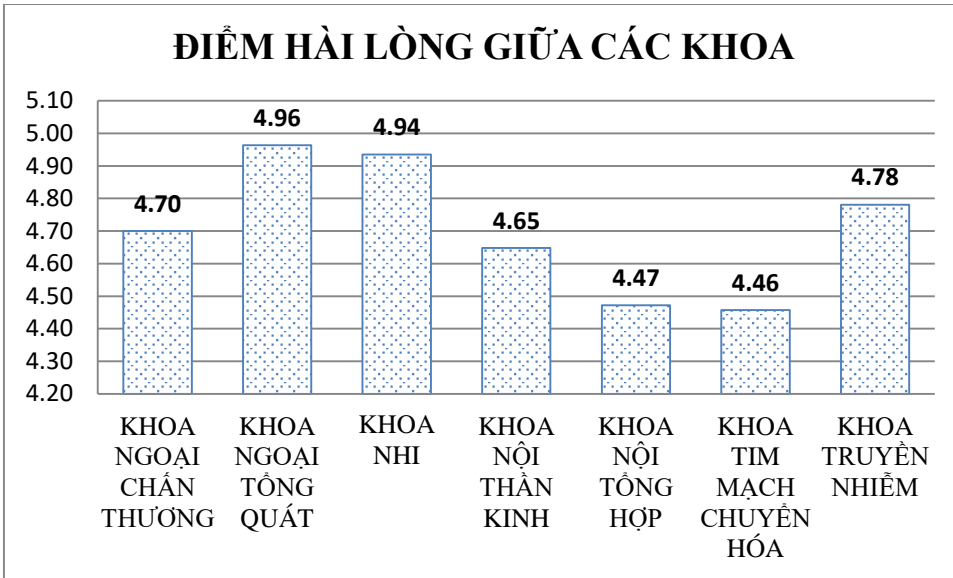
b. Nội trú:

Bệnh viện tiến hành khảo sát trên 520 người bệnh và thân nhân

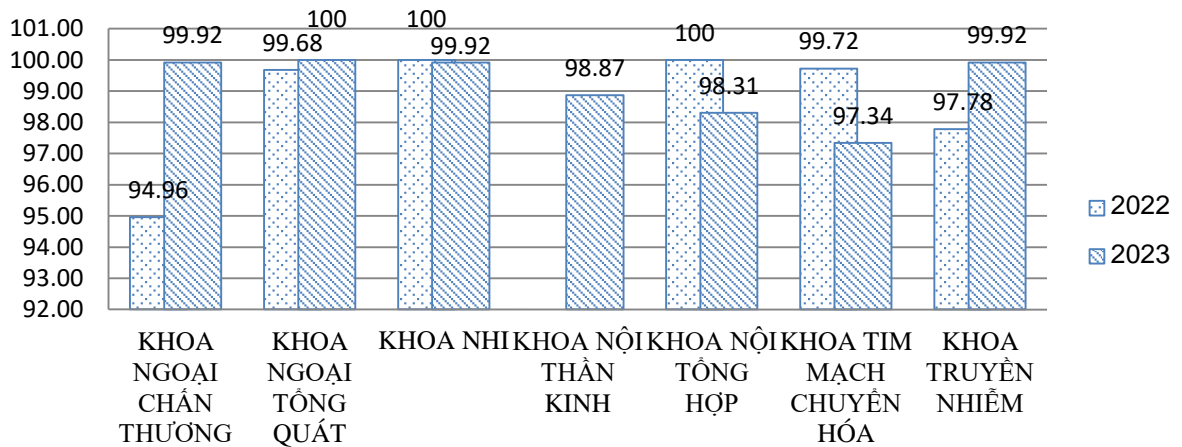
| STT | LOẠI THỐNG KÊ | NỘI TRÚ | |
|-----|---|---------|--------|
| | | 2022 | 2023 |
| 1 | Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E | 4.71 | 4.71 |
| 2 | Tỉ lệ hài lòng chung | 98.69% | 99.18% |
| 3 | A. Khả năng tiếp cận | 4.61 | 4.67 |
| | B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị | 4.71 | 4.74 |
| | C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | 4.69 | 4.69 |
| | D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | 4.81 | 4.78 |
| | E. Kết quả cung cấp dịch vụ | 4.75 | 4.73 |
| 4 | Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi | 95.33% | 96.61% |
| 5 | Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 100% | 100% |

| KHOA | ĐIỂM HÀI LÒNG | | % HÀI LÒNG | |
|--------------------------|---------------|----------|------------|----------|
| | NĂM 2022 | NĂM 2023 | NĂM 2022 | NĂM 2023 |
| Khoa Ngoại chấn thương | 4.52 | 4.70 | 94.96 | 99.92 |
| Khoa Ngoại tổng quát | 4.80 | 4.96 | 99.68 | 100 |
| Khoa Nhi | 4.96 | 4.94 | 100 | 99.92 |
| Khoa Nội thần kinh | | 4.65 | | 98.87 |
| Khoa Nội tổng hợp | 4.67 | 4.47 | 100 | 98.31 |
| Khoa Tim mạch chuyên hóa | 4.58 | 4.46 | 99.72 | 97.34 |
| Khoa Truyền nhiễm | 4.72 | 4.78 | 97.78 | 99.92 |

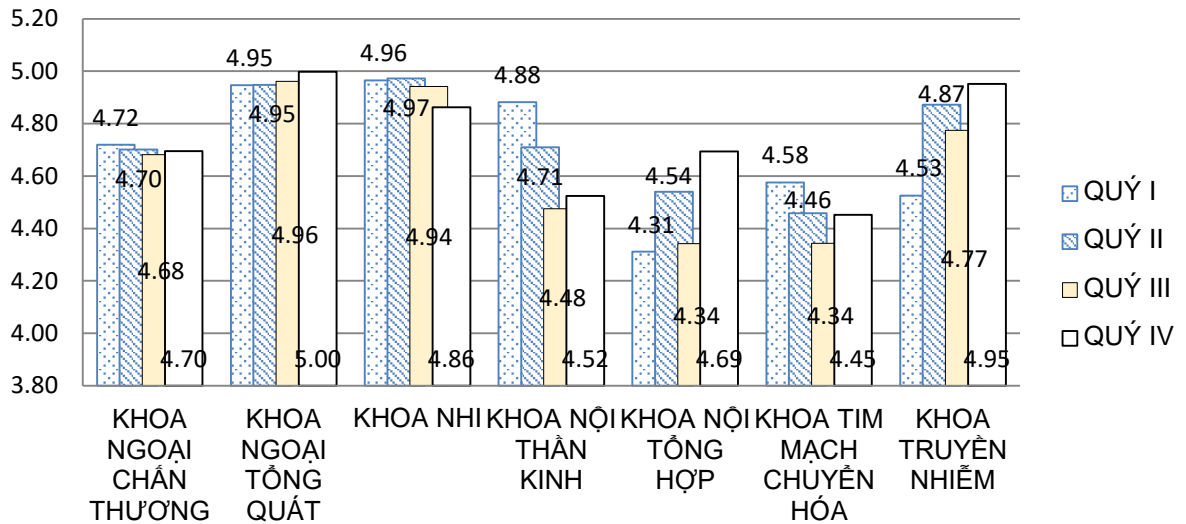




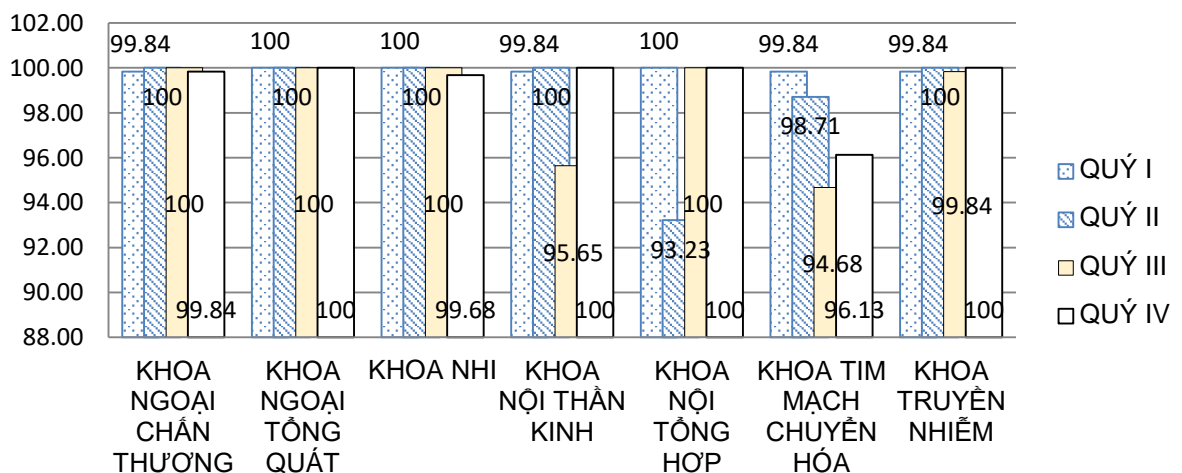
TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH GIỮA CÁC KHOA NỘI TRÚ NĂM 2022 - 2023



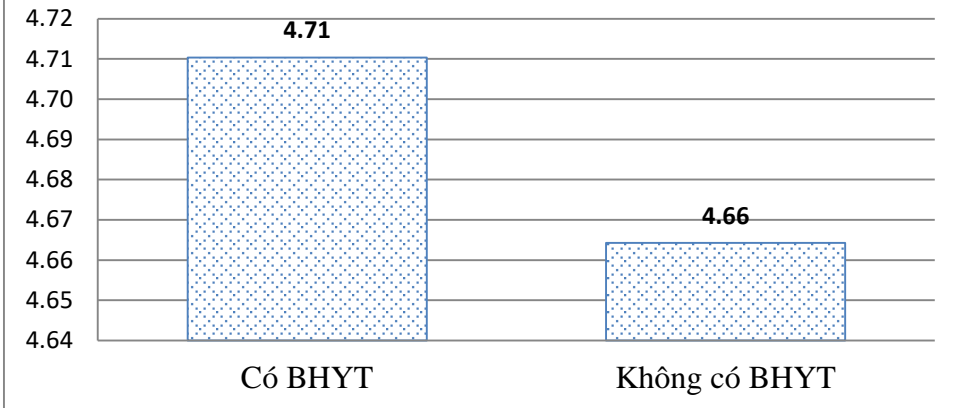
DIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NỘI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ



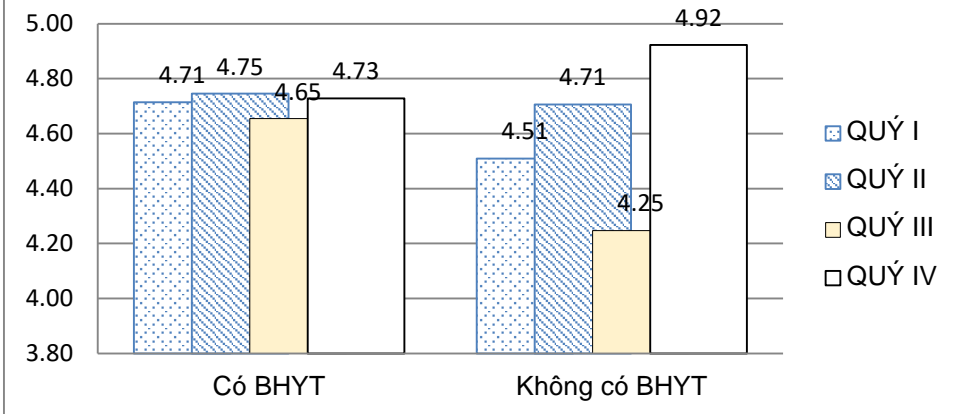
TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH CÁC KHOA NỘI TRÚ GIỮA CÁC QUÝ



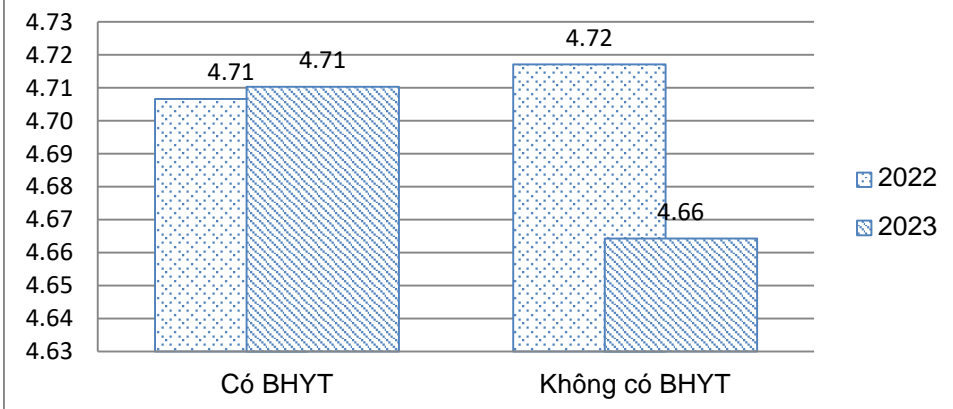
ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT



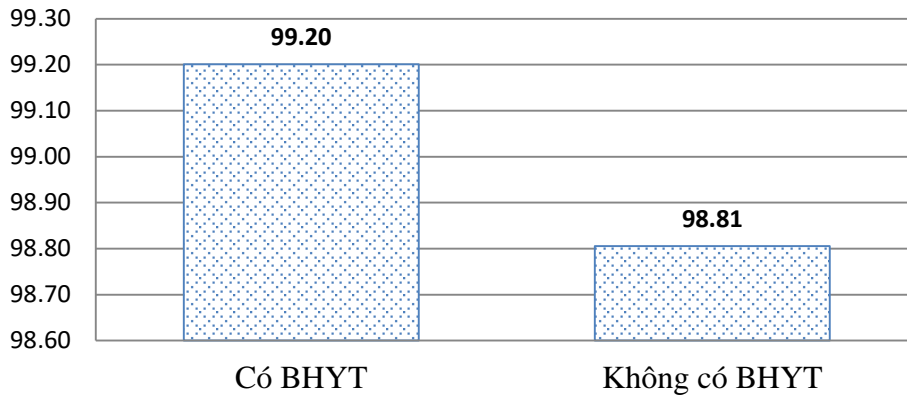
ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT GIỮA CÁC QUÝ



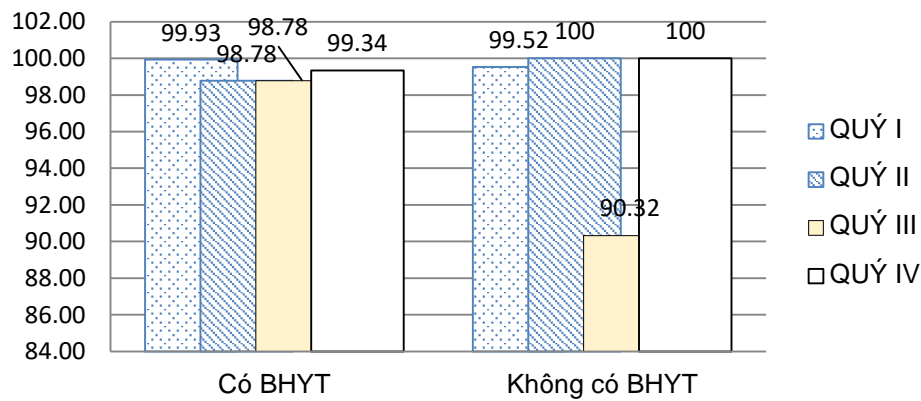
ĐIỂM HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT GIỮA NĂM 2022 - 2023



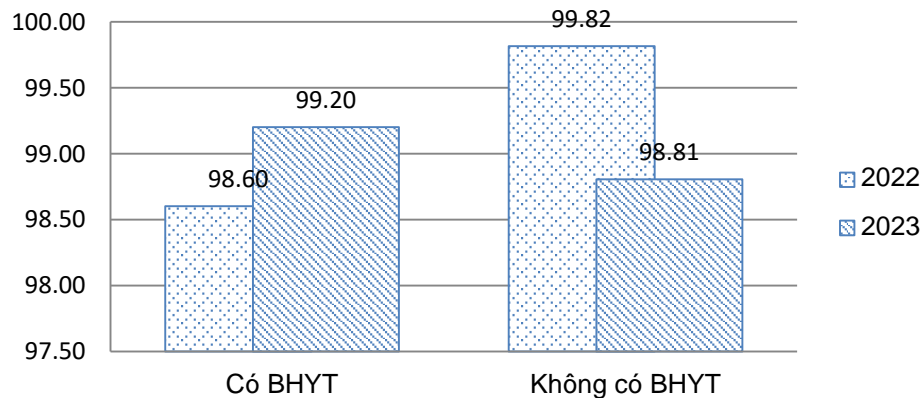
TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT



TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT GIỮA CÁC QUÝ

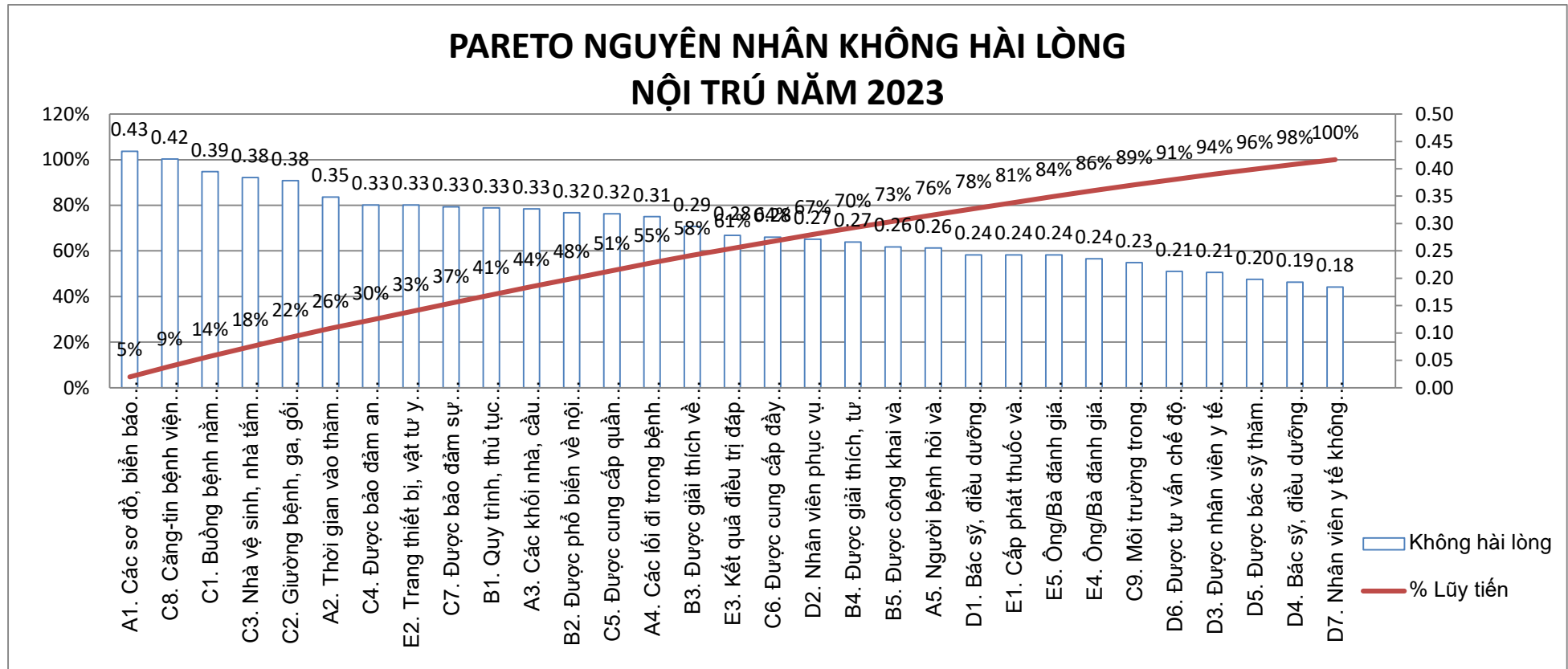


TỶ LỆ % HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT GIỮA NĂM 2022 - 2023



| | 2022 | 2023 | CHÊNH LỆCH |
|---|------|------|------------|
| A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm | 4.55 | 4.57 | 0.02 |
| A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng | 4.58 | 4.65 | 0.07 |
| A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm | 4.60 | 4.67 | 0.07 |
| A4. Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi | 4.64 | 4.69 | 0.05 |
| A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết | 4.70 | 4.74 | 0.04 |
| B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện | 4.72 | 4.67 | -0.05 |
| B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ | 4.68 | 4.68 | 0.00 |
| B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ | 4.68 | 4.71 | 0.03 |
| B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ | 4.73 | 4.73 | 0.00 |
| B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị | 4.76 | 4.74 | -0.02 |
| C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa | 4.61 | 4.61 | -0.01 |
| C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt | 4.64 | 4.62 | -0.02 |
| C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt | 4.66 | 4.62 | -0.05 |
| C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện | 4.63 | 4.67 | 0.03 |
| C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ | 4.67 | 4.68 | 0.01 |
| C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh | 4.76 | 4.73 | -0.04 |
| C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng | 4.68 | 4.67 | -0.01 |
| C8. Căng-tin Bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng | 4.58 | 4.58 | 0.00 |

| | | | |
|---|------|------|-------|
| C9. Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh, sạch, đẹp | 4.70 | 4.77 | 0.07 |
| D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.81 | 4.76 | -0.06 |
| D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.74 | 4.73 | -0.01 |
| D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ | 4.78 | 4.79 | 0.01 |
| D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời | 4.80 | 4.81 | 0.01 |
| D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị | 4.83 | 4.80 | -0.03 |
| D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng | 4.82 | 4.79 | -0.03 |
| D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng | 4.86 | 4.82 | -0.04 |
| E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng | 4.71 | 4.76 | 0.04 |
| E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng | 4.71 | 4.67 | -0.04 |
| E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng | 4.73 | 4.72 | -0.01 |
| E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế | 4.77 | 4.76 | -0.01 |
| E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế | 4.80 | 4.76 | -0.04 |



Khảo sát người bệnh nội trú điểm không đổi so với năm 2022 nhưng tỷ lệ hài lòng có tăng hơn so với năm 2022.

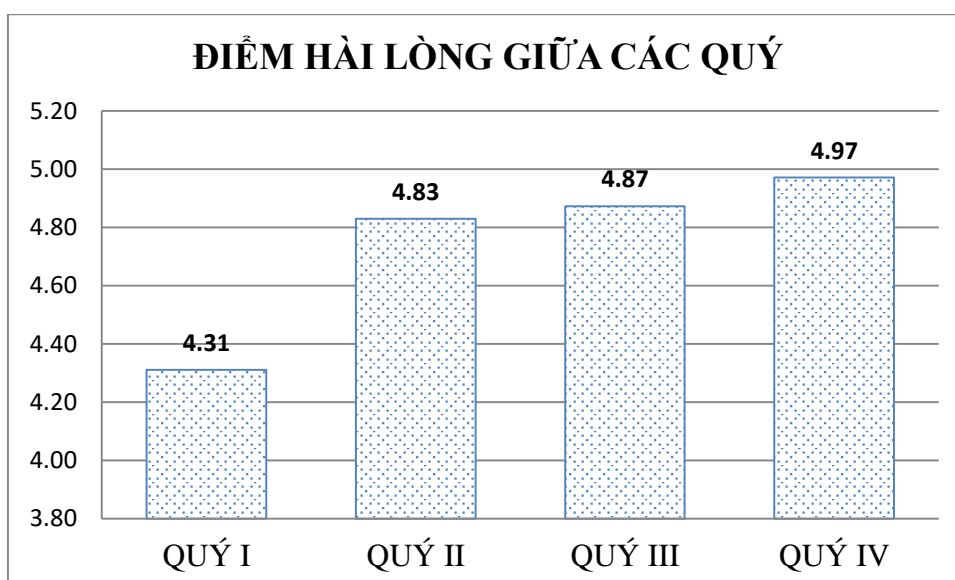
Các vấn đề người bệnh và thân nhân không hài lòng nhất là:

- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- Căng-tin Bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
- Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.

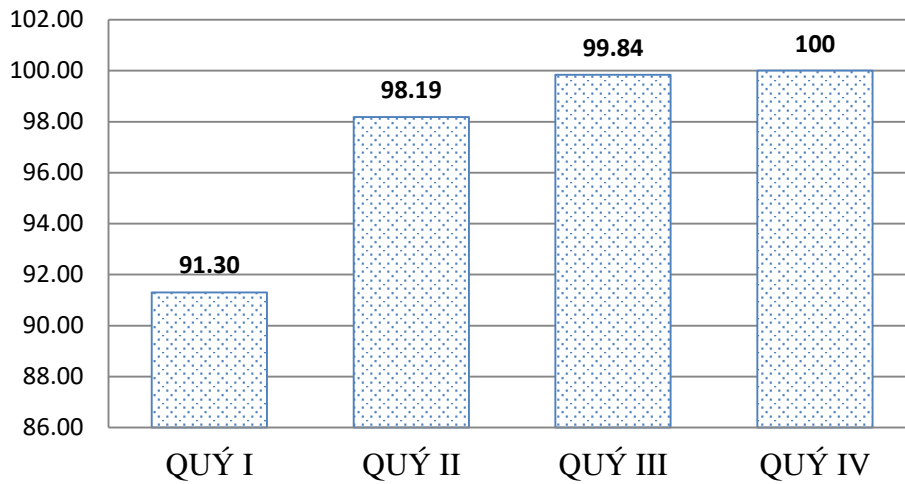
c. Bà mẹ sinh con tại Bệnh viện:

Bệnh viện tiến hành khảo sát 210 bà mẹ sinh con tại Bệnh viện

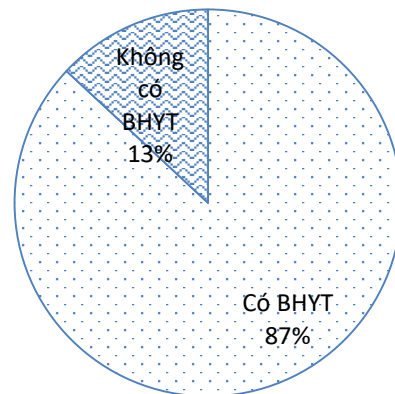
| STT | LOẠI THỐNG KÊ | BÀ MẸ SINH CON | |
|-----|---|----------------|--------|
| | | 2022 | 2023 |
| 1 | Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E | 4.78 | 4.78 |
| 2 | Tỉ lệ hài lòng chung | 98.88% | 97.74% |
| 3 | A. Khả năng tiếp cận | 4.76 | 4.76 |
| | B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị | 4.78 | 4.79 |
| | C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | 4.78 | 4.76 |
| | D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | 4.76 | 4.74 |
| | E. Kết quả cung cấp dịch vụ | 4.79 | 4.80 |
| | G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | 4.79 | 4.79 |
| | H. Kết quả nằm viện | 4.80 | 4.82 |
| 4 | Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi | 97.71% | 96.33% |
| 5 | Tỉ lệ người bệnh sẽ quay trở lại | 100% | 99.52% |



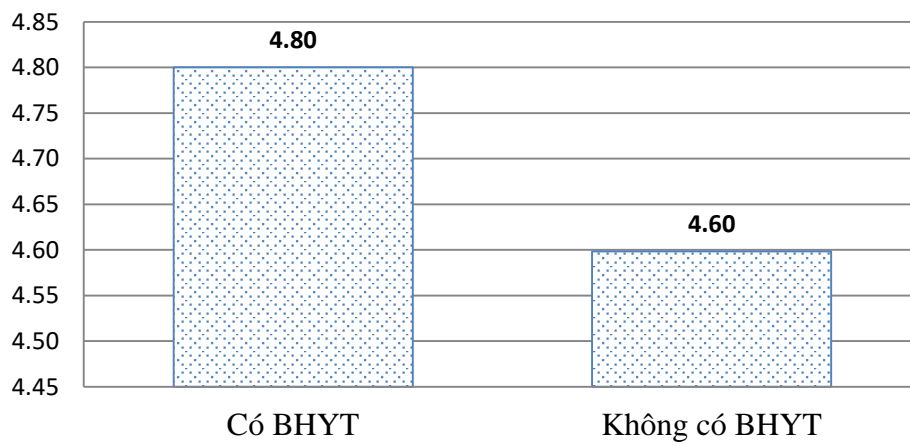
TỶ LỆ % HÀI LÒNG GIỮA CÁC QUÝ

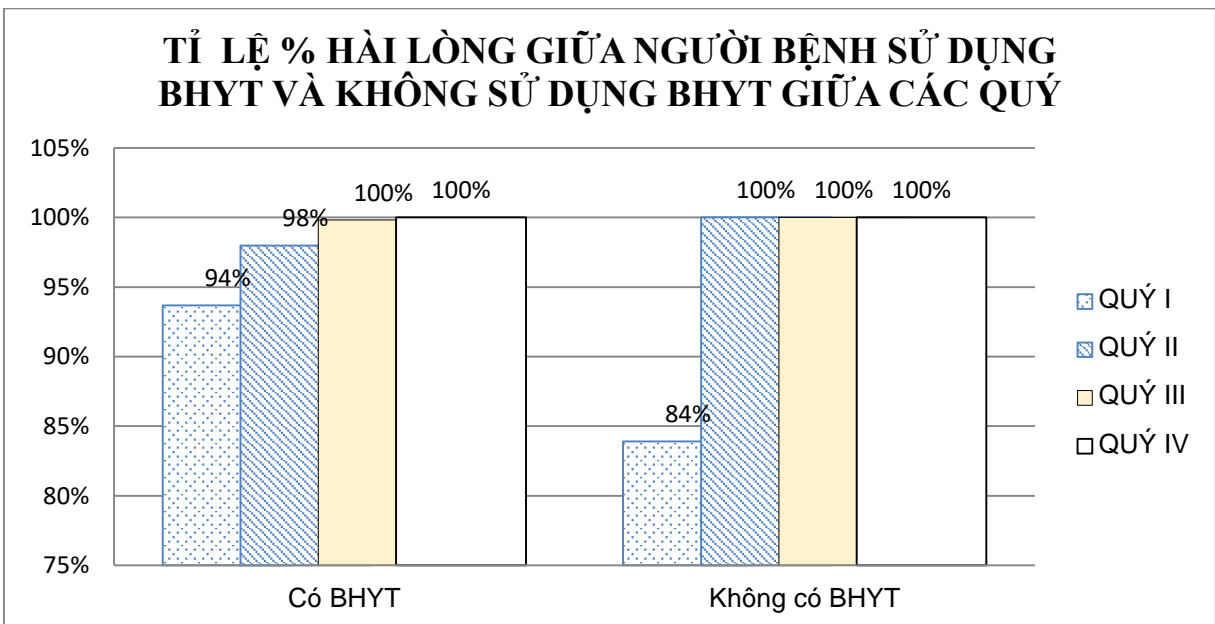
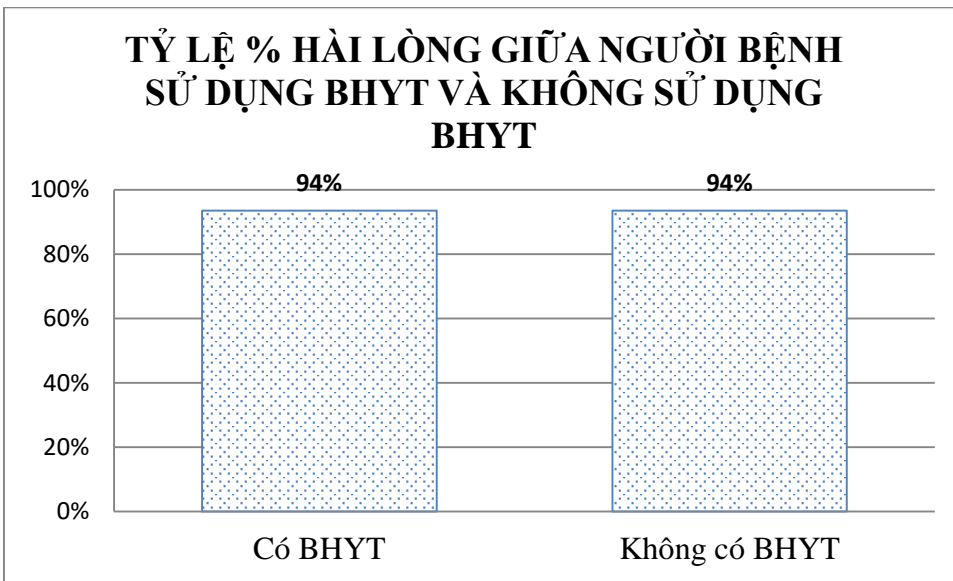
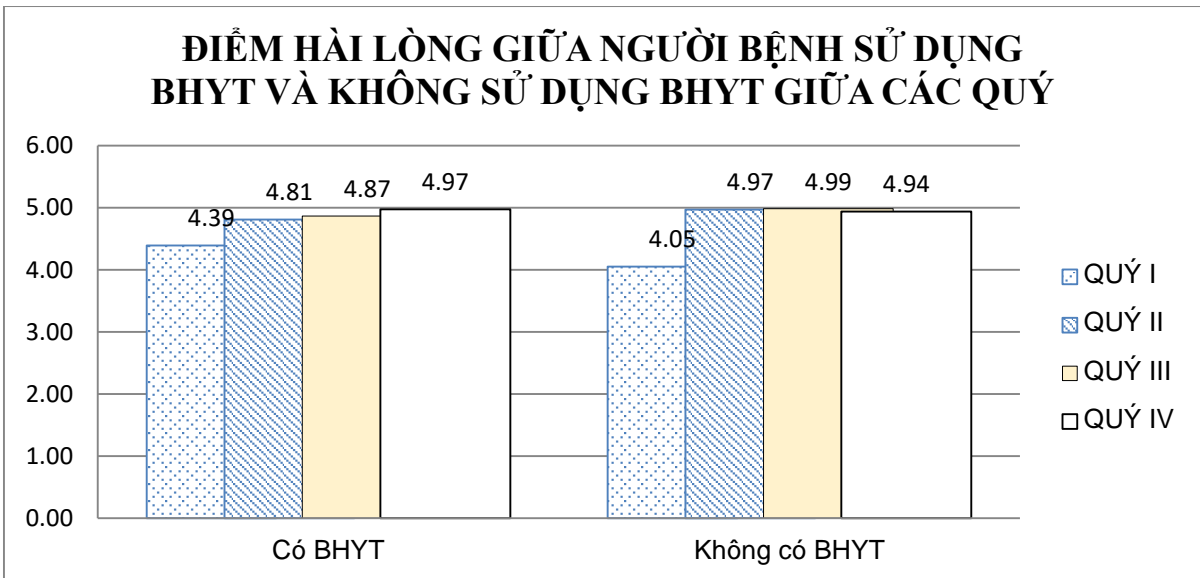


BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT



ĐIỂM HÀI LÒNG GIỮA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG BHYT VÀ KHÔNG SỬ DỤNG BHYT



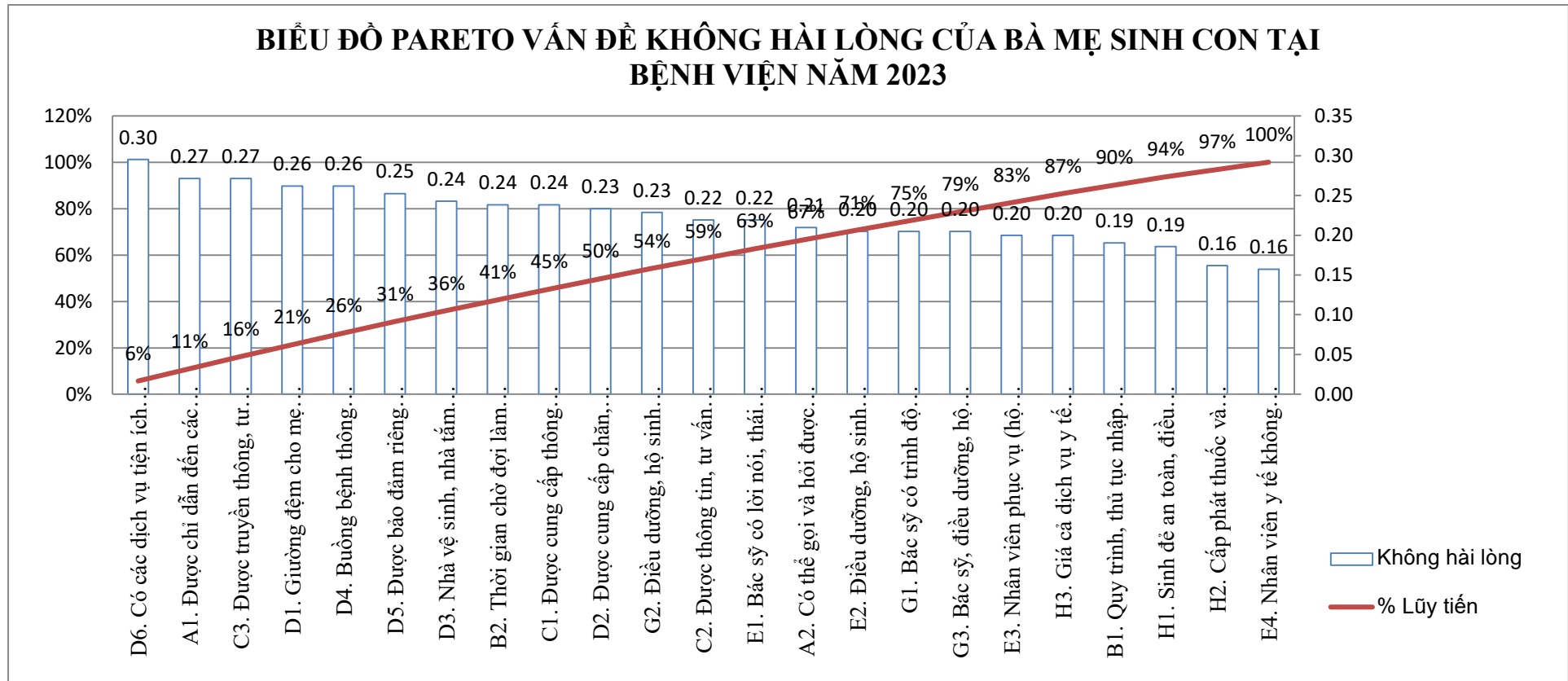


| Mục đánh giá | | QUÝ I | QUÝ II | QUÝ III | QUÝ IV |
|--|--|--------------|---------------|----------------|---------------|
| A. Khả năng tiếp cận | A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm | 4.10 | 4.87 | 4.85 | 4.93 |
| | A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính) | 4.41 | 4.83 | 4.85 | 4.96 |
| B. Quy trình khám và nhập viện | B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện | 4.46 | 4.83 | 4.87 | 4.98 |
| | B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được | 4.27 | 4.83 | 4.81 | 5.00 |
| C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn | C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh | 4.34 | 4.82 | 4.81 | 4.96 |
| | C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra | 4.34 | 4.83 | 4.85 | 4.98 |
| | C3. Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ | 4.22 | 4.75 | 4.85 | 4.96 |
| D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép | 4.20 | 4.82 | 4.85 | 4.95 |
| | D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con | 4.34 | 4.77 | 4.89 | 4.96 |
| | D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ | 4.24 | 4.85 | 4.85 | 4.95 |
| | D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa | 4.20 | 4.85 | 4.81 | 4.95 |
| | D5. Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng | 4.17 | 4.85 | 4.87 | 4.95 |
| | D6. Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt. | 4.17 | 4.75 | 4.81 | 4.95 |
| E. Thái độ ứng xử của | E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.29 | 4.80 | 4.93 | 4.98 |
| | E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.32 | 4.83 | 4.93 | 4.98 |

| | | | | | |
|--|---|------|------|------|------|
| nhân viên y tế | E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.32 | 4.85 | 4.93 | 4.98 |
| | E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5) | 4.44 | 4.88 | 4.94 | 5.00 |
| G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt | 4.41 | 4.78 | 4.91 | 4.98 |
| | G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo | 4.32 | 4.78 | 4.91 | 4.96 |
| | G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời | 4.32 | 4.83 | 4.93 | 4.98 |
| H. Kết quả năm viện | H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt | 4.44 | 4.87 | 4.85 | 5.00 |
| | H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ | 4.44 | 4.92 | 4.89 | 5.00 |
| | H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra | 4.39 | 4.87 | 4.85 | 4.98 |

| Mục đánh giá | | 2022 | 2023 | Chênh lệch |
|--|--|-------------|-------------|-------------------|
| A. Khả năng tiếp cận | A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm | 4.75 | 4.73 | -0.02 |
| | A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính) | 4.77 | 4.79 | 0.02 |
| B. Quy trình khám và nhập viện | B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện | 4.81 | 4.81 | 0.00 |
| | B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được | 4.76 | 4.76 | 0.01 |
| C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn | C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh | 4.79 | 4.76 | -0.03 |
| | C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra | 4.80 | 4.78 | -0.02 |
| | C3. Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ | 4.73 | 4.73 | 0.00 |
| D. Cơ sở vật chất | D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép | 4.75 | 4.74 | -0.01 |

| | | | | |
|--|--|------|------|-------|
| và phương tiện phục vụ người bệnh | D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con | 4.79 | 4.77 | -0.03 |
| | D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ | 4.76 | 4.76 | 0.00 |
| | D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa | 4.77 | 4.74 | -0.03 |
| | D5. Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng | 4.77 | 4.75 | -0.02 |
| | D6. Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt. | 4.68 | 4.70 | 0.02 |
| E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế | E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.77 | 4.78 | 0.01 |
| | E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.77 | 4.80 | 0.03 |
| | E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4.79 | 4.80 | 0.01 |
| | E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5) | 4.82 | 4.84 | 0.02 |
| G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt | 4.78 | 4.80 | 0.01 |
| | G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo | 4.79 | 4.77 | -0.02 |
| | G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời | 4.81 | 4.80 | -0.01 |
| H. Kết quả năm viện | H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt | 4.80 | 4.81 | 0.01 |
| | H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ | 4.79 | 4.84 | 0.05 |
| | H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra | 4.80 | 4.80 | 0.00 |



Điều khảo sát đối với bà mẹ sinh con tại Bệnh viện không đổi so với năm 2022, tuy nhiên tỷ lệ hài lòng có giảm so với năm 2022.

Các vấn đề bà mẹ chưa hài lòng nhất là:

- Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.
- Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ.

d. Thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ:

Bệnh viện tiến hành khảo sát 210 bà mẹ sinh con tại Bệnh viện.

Nhận định các vấn đề còn tồn tại:

- 100% Bà mẹ được khảo sát đều được tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ, trong đó 3% có hiểu nhưng không nhớ phải làm gì, 30% bà mẹ có hiểu và có nhớ cần làm gì, 67% bà mẹ hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ.

- 30% Cắt dây rốn ngay sau khi sinh, 59% cắt dây rốn chậm, 11% không nhớ, không biết số phút.

- 99% Có được thực hiện “da kề da”.

- 65% bà mẹ cho con bú ngay sau sinh, 22% cho bú trong khoảng 30 phút sau sinh, 11% cho con bú sau 2 giờ đến 1 ngày, 2% bà mẹ không có sữa nên phải bú sữa ngoài.

- 91% Chỉ cho bú sữa mẹ hoàn toàn, 9% Bà mẹ cho con uống thêm sữa công thức.

- Thời gian cho con bú trung bình ít nhất từ 6.13 tháng đến 22.28 tháng.

e. Trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện:

Bệnh viện tiến hành khảo sát 140 người bệnh nằm điều trị nội trú tại Bệnh viện kết quả thu được người bệnh chấm 8.79/10 điểm, tăng điểm hơn năm 2022 (8.775).

76% Người bệnh và thân nhân ở tại Thành phố Hồ Chí Minh, 24% đến từ các tỉnh khác. 95% Sử dụng BHYT và 5% không sử dụng.

50% Chọn phòng thường và 50% chọn phòng dịch vụ.

58% mới đến điều trị nội trú lần đầu, 24% đã đến Bệnh viện từ 2 lần trở lên, 18% đến Bệnh viện nhiều lần không nhớ rõ.

Trung bình người bệnh phải chờ 25.72 phút để được nhập khoa và chờ 7 phút để được bác sĩ thăm khám khi nhập khoa.

99% Người bệnh và thân nhân được giải thích lý do nhập viện.

99% Nhận thấy khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy, 99% được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả.

94% Nhận xét thái độ vui vẻ, hòa nhã, 6% Có nhận xét thái độ nhân viên y tế bình thường.

100% Người bệnh đến Bệnh viện đều được nằm riêng 1 giường ngay khi nhập viện.

91% Nhận xét nhà vệ sinh của Bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ, 9% Đánh giá nhà vệ sinh dư trong thời gian ngắn, ở mức chấp nhận được, Bệnh viện luôn có dung dịch rửa tay trong nhà vệ sinh.

77% Nhận xét Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý, 4% nhận xét Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích không đa dạng mà đắt hơn giá bên ngoài, 2% nhận xét Bệnh viện chỉ có 1-2 dịch vụ.

100% Người bệnh và thân nhân đều khá yên tâm về an ninh, trật tự của Bệnh viện, Bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa.

77% Nhận xét Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối, 15% nhận xét tương đối yên tĩnh, 4% nhận xét có tiếng ồn từ bên ngoài Bệnh viện vọng vào.

82% Đánh giá Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp.

92% Nhận xét nhân viên Bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh, 6% nhận xét ở mức chấp nhận được.

100% Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh, luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh, giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm, lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật), lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp, các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau.

99% Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc, 1% giải thích chưa rõ ràng. 99% Được điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc, được khám lại khi có triệu chứng bất thường, 1% nhận xét chưa rõ ràng.

90% Nhận xét Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh, 8 % đánh giá chấp nhận được, 2% không để ý.

100% Trường hợp nhập viện đều được công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí.

Không có trường hợp nào phải chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên Bệnh viện.

100% Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện. 99% Được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám, 1% Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng.

14% Đánh giá thời gian chờ giấy xuất viện lâu, 2% nhận xét thời gian đóng viện phí lâu, 2% nhận xét nơi đóng viện phí xa, 82% không gặp khó khăn gì khi làm thủ tục xuất viện.

| Khi làm thủ tục xuất viện, ông/bà có gặp khó khăn nào không? | Không được hướng dẫn làm thủ tục xuất viện | Thời gian chờ đóng viện phí lâu | Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm | Thời gian chờ giấy xuất viện lâu | Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện | Thời gian chờ giấy xuất viện (giờ) |
|--|--|---------------------------------|---|----------------------------------|--|------------------------------------|
| Khoa Ngoại chấn thương | 0 | 1 | 0 | 4 | 15 | 6.1 |
| Khoa Ngoại tổng quát | 0 | 2 | 1 | 2 | 15 | 5.95 |
| Khoa Nhi | 0 | 0 | 0 | 2 | 18 | 1.225 |
| Khoa Tim mạch chuyên hóa | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 4.775 |
| Khoa Nội tổng hợp | 0 | 0 | 1 | 4 | 15 | 2.95 |
| Khoa Truyền nhiễm | 0 | 0 | 1 | 6 | 13 | 3.75 |
| Khoa Nội thần kinh | 0 | 0 | 0 | 2 | 18 | 2.3 |
| Tổng | 0 | 3 | 3 | 20 | 114 | |

Thời gian từ thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 3.86 giờ.

93% Người bệnh và thân nhân xác định sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến Bệnh viện, 7% sẽ suy nghĩ có thể sẽ quay lại Bệnh viện nhưng cũng có thể sẽ chọn Bệnh viện khác.

f. Khảo sát ý kiến đối với hoạt động cung cấp dịch vụ tiêm chủng

Trong năm 2023 Bệnh viện tiến hành khảo sát 155 phiếu.

Điểm trung bình đạt 4.67 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 99.8%.

Đánh giá chung Bệnh viện đã đáp ứng được 96,5% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh, 100% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

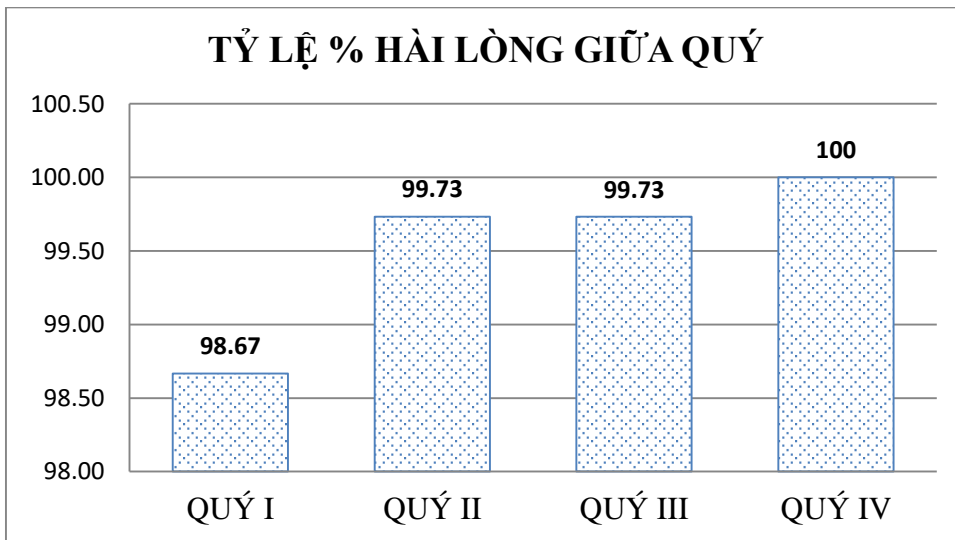
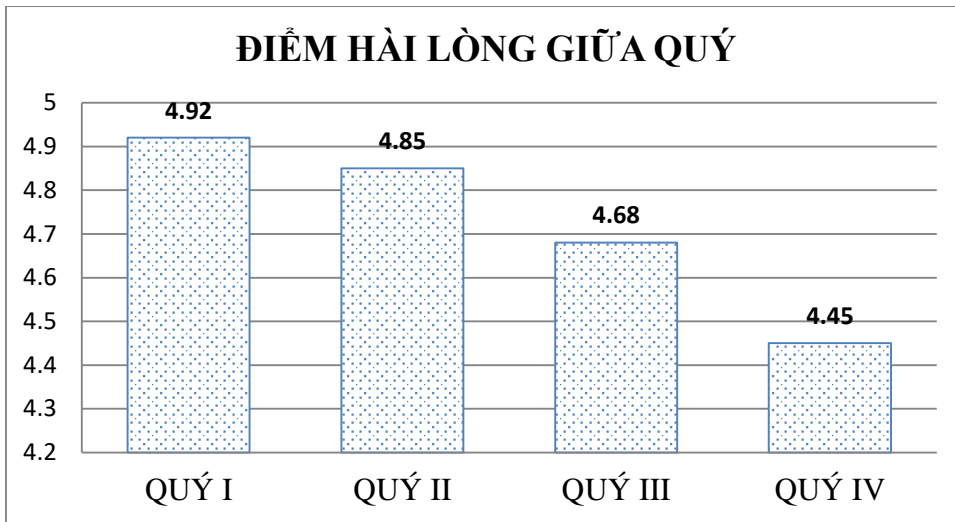
A. Khả năng tiếp cận: 4.53

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.68

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ: 4.75

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.72

E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.64



| | QUÝ I | QUÝ II | QUÝ III | QUÝ IV | TỔNG 2023 |
|--|-------|--------|---------|--------|-----------|
| A1. Vị trí phòng tiêm chủng dễ tìm thấy, có biển báo chỉ dẫn đường rõ ràng. | 4.80 | 4.78 | 4.6 | 4.2 | 4.54 |
| A2. Có thể dễ dàng tìm hiểu thông tin qua hotline của phòng khám tiêm chủng. | 4.40 | 4.78 | 4.52 | 4.26 | 4.52 |
| B1. Có biển chỉ dẫn các bước tiêm chủng. | 5.00 | 4.78 | 4.56 | 4.54 | 4.64 |
| B2. Giá dịch vụ tiêm chủng niêm yết rõ ràng, công khai. | 5.00 | 4.80 | 4.62 | 4.64 | 4.70 |
| B3. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn làm các thủ tục tiêm nỏ, tận tình. | 5.00 | 4.86 | 4.76 | 4.62 | 4.75 |
| B4. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, khám sàng lọc trước tiêm, tiêm chủng. | 5.00 | 4.88 | 4.68 | 4.52 | 4.70 |

| | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|
| B5. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn. | 4.80 | 4.82 | 4.7 | 4.38 | 4.64 |
| B6. Đánh giá thời gian chờ tới lượt tiêm chủng. | 5.00 | 4.86 | 4.7 | 4.28 | 4.63 |
| C. Phòng chờ trước và sau tiêm có ghế ngồi, quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên. | 5.00 | 4.90 | 4.78 | 4.56 | 4.75 |
| D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. | 5.00 | 4.88 | 4.7 | 4.56 | 4.72 |
| D2. Được tư vấn, giải thích về loại vắc xin tiêm chủng và lịch tiêm chủng. | 4.80 | 4.88 | 4.71 | 4.56 | 4.72 |
| D3. Được khám sàng lọc đầy đủ trước tiêm chủng và được theo dõi, dặn dò cách chăm sóc và xử lý sau khi tiêm chủng. | 5.00 | 4.86 | 4.76 | 4.48 | 4.71 |
| D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi. | 5.00 | 4.90 | 4.78 | 4.44 | 4.72 |
| E1. Các hóa đơn, phiếu thu, phiếu/sổ theo dõi tiêm chủng được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc. | 5.00 | 4.80 | 4.68 | 4.4 | 4.64 |
| E2. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả và chất lượng dịch vụ tiêm chủng. | 5.00 | 4.90 | 4.6 | 4.38 | 4.64 |

g. Khảo sát ý kiến đối với hoạt động xét nghiệm

Trong năm 2023 Bệnh viện tiến hành khảo sát 202 phiếu.

Điểm trung bình đạt 4.42 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 94.02%.

Đánh giá chung Bệnh viện đã đáp ứng được 95.20% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh, 77.23% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, 22.77% có thể sẽ quay lại.

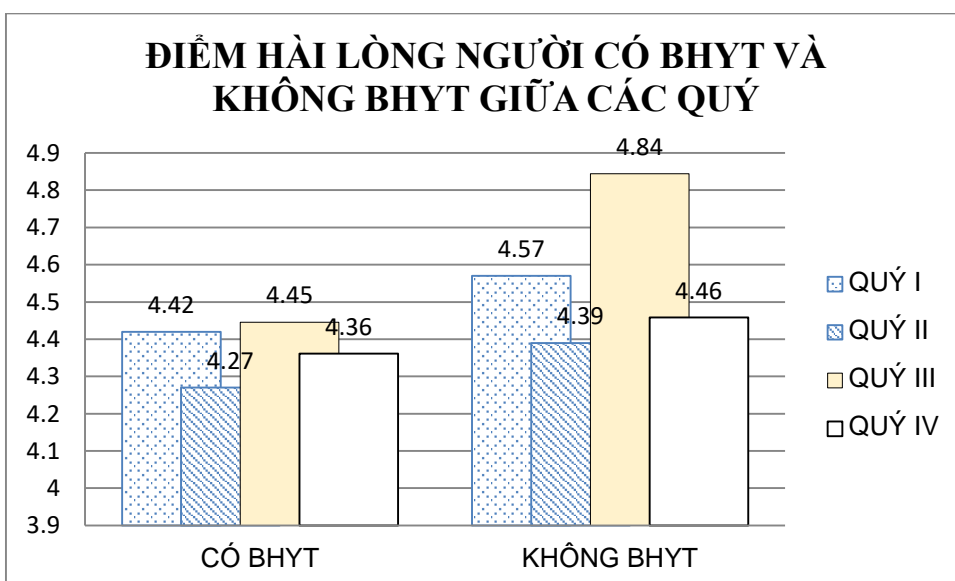
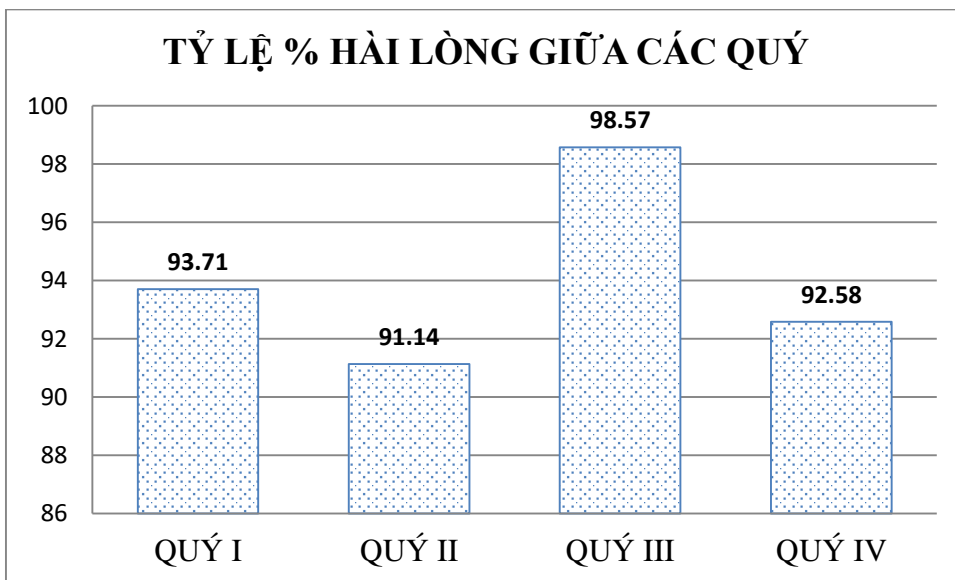
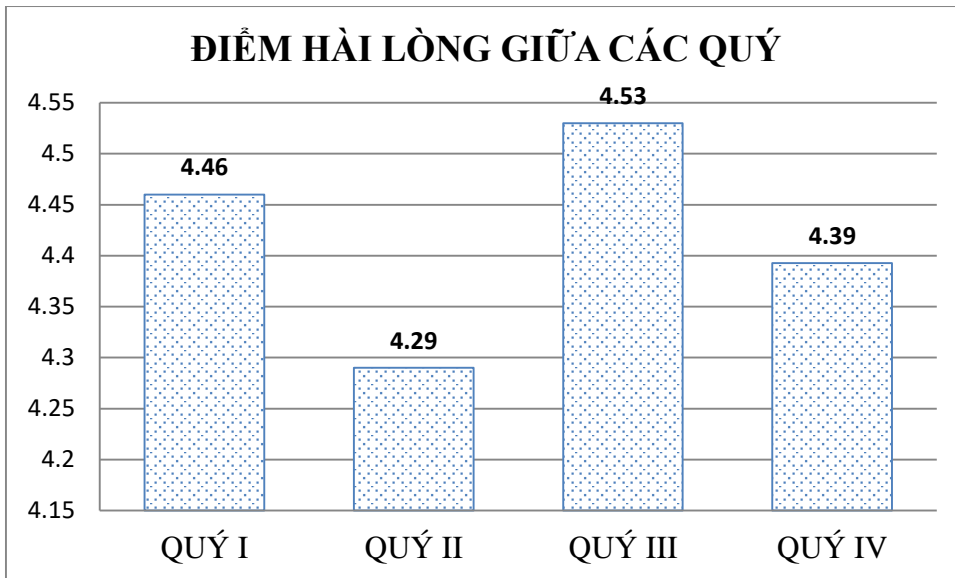
A. Khả năng tiếp cận: 4.38

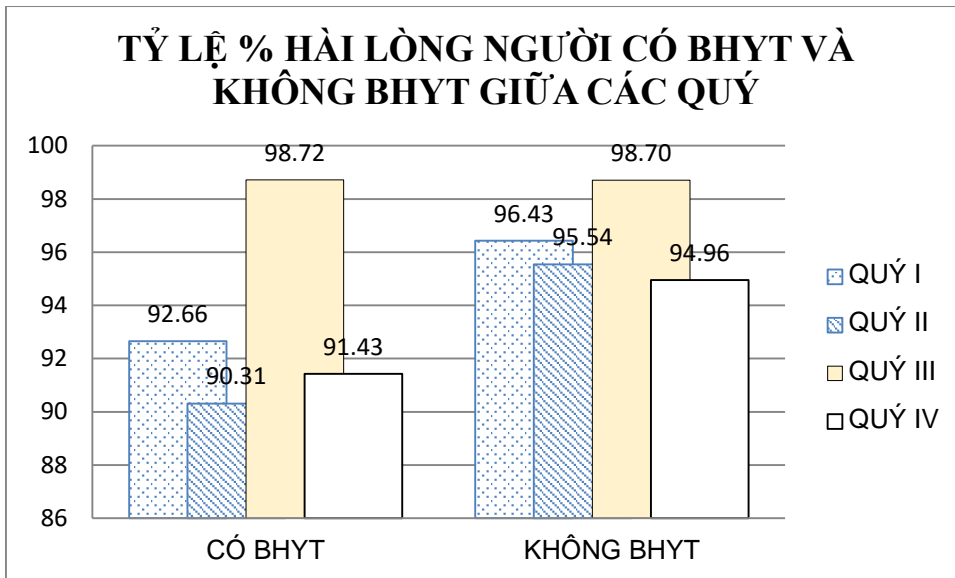
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.44

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ: 4.26

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.53

E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.48





| | QUÝ I | QUÝ II | QUÝ III | QUÝ IV | NĂM 2023 |
|---|-------|--------|---------|--------|----------|
| A. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các vị trí lấy mẫu, trả kết quả xét nghiệm rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm | 4.46 | 4.18 | 4.52 | 4.37 | 4.38 |
| B1. Quy trình, thủ tục xét nghiệm được niêm yết rõ ràng, công khai, đơn giản, thuận tiện. | 4.56 | 4.38 | 4.52 | 4.38 | 4.46 |
| B2. Được xếp hàng công bằng, trật tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, xét nghiệm | 4.42 | 4.32 | 4.48 | 4.33 | 4.39 |
| B3. Giờ làm việc, tên nhân viên lấy mẫu, chức danh được niêm yết rõ ràng, công khai trước cửa các buồng lấy mẫu | 4.46 | 4.42 | 4.52 | 4.40 | 4.45 |
| B4. Có nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục hoặc sẵn sàng trả lời khi được hỏi. | 4.62 | 4.36 | 4.54 | 4.31 | 4.46 |
| B5. Thời gian chờ đến lượt lấy mẫu xét nghiệm chấp nhận được. | 4.5 | 4.26 | 4.54 | 4.44 | 4.44 |
| B6. Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm chấp nhận được. | 4.54 | 4.24 | 4.56 | 4.48 | 4.46 |
| C1. Phòng/sảnh chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt. | 4.44 | 4.06 | 4.48 | 4.29 | 4.32 |
| C2. Bảo đảm sự riêng tư khi làm xét nghiệm. | 4.3 | 4.22 | 4.64 | 4.44 | 4.40 |
| C3. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ. | 3.76 | 4.08 | 4.22 | 4.23 | 4.07 |
| D1. Nhân viên y tế có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh. | 4.64 | 4.4 | 4.7 | 4.38 | 4.53 |

| | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|
| D2. Nhân viên y tế có trình độ chuyên môn đáp ứng mong đợi. | 4.62 | 4.42 | 4.64 | 4.46 | 4.53 |
| E1. Kết quả xét nghiệm đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà. | 4.6 | 4.32 | 4.58 | 4.46 | 4.49 |
| E2. Đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng và giá cả dịch vụ xét nghiệm. | 4.52 | 4.34 | 4.52 | 4.52 | 4.48 |

h. Khảo sát ý kiến đối với hoạt động cấp cứu

Trong năm 2023 Bệnh viện tiến hành khảo sát 159 phiếu.

Điểm trung bình đạt 4.65 điểm, tỷ lệ hài lòng đạt 99.08%.

Đánh giá chung Bệnh viện đã đáp ứng được 97.06% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh, 70% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, 30% người bệnh có thể sẽ quay lại.

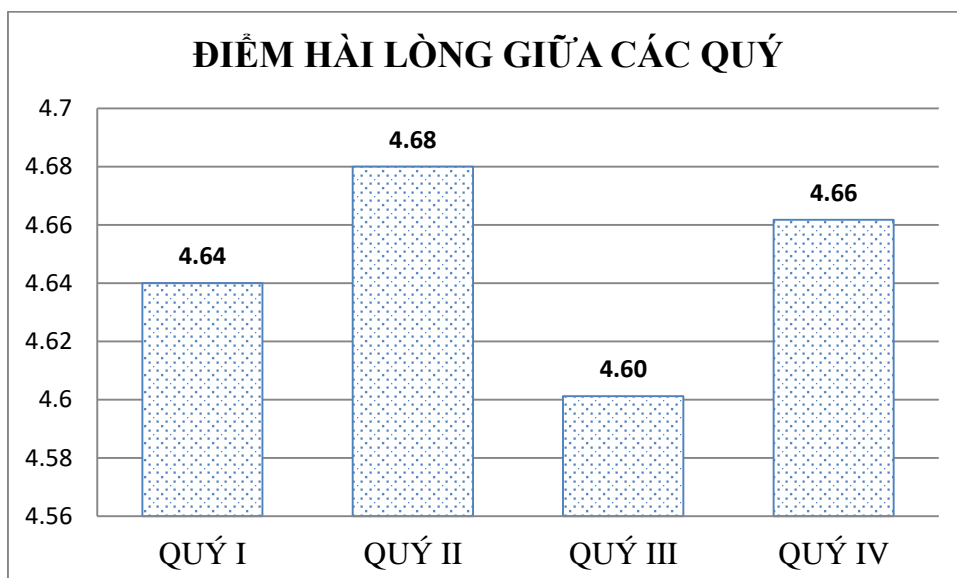
A. Khả năng tiếp cận: 4.66

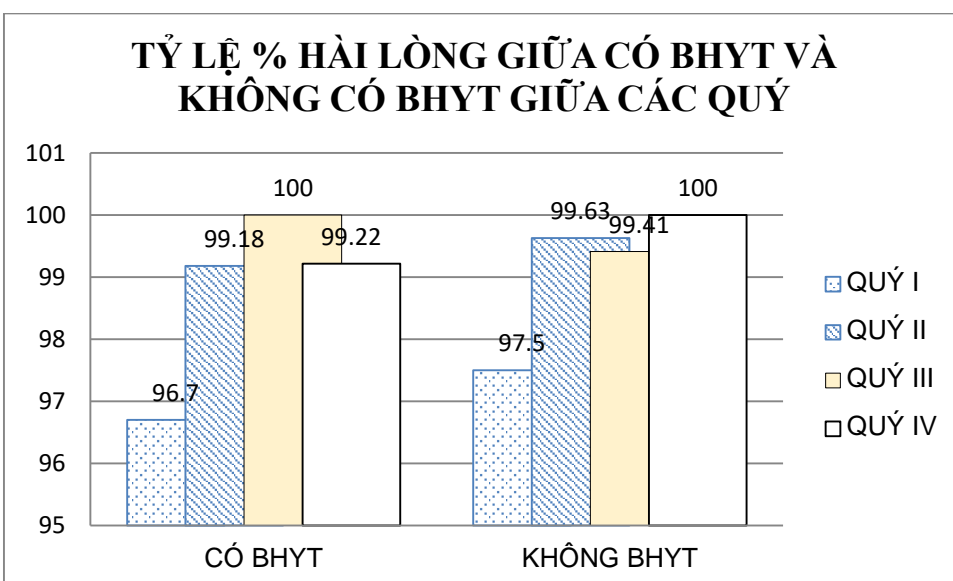
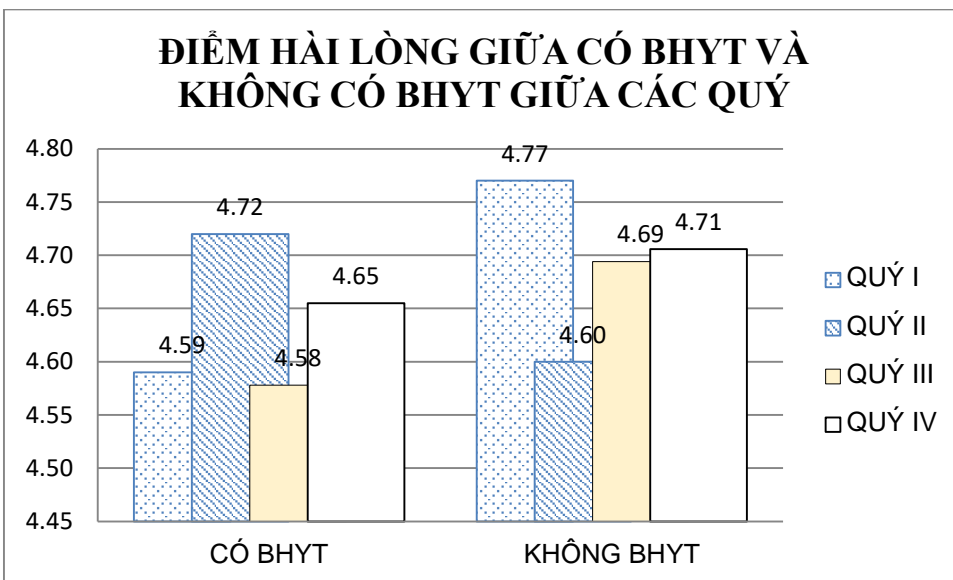
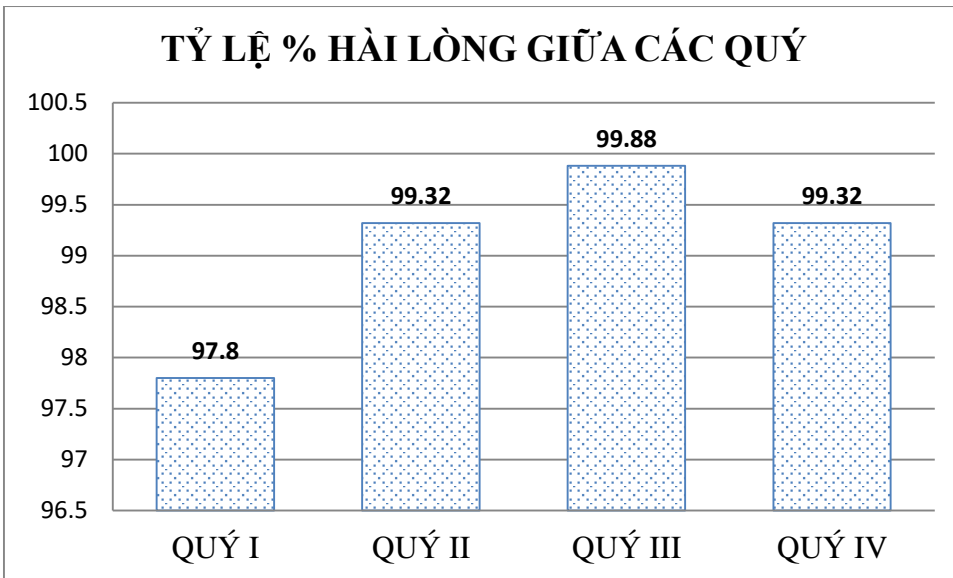
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.60

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ: 4.60

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.72

E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.67





| | QUÝ I | QUÝ II | QUÝ III | QUÝ IV | NĂM 2023 |
|--|-------|--------|---------|--------|----------|
| A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến khoa Cấp cứu rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm. | 4.63 | 4.65 | 4.7 | 4.63 | 4.66 |
| A2. Có thể gọi cấp cứu ngoại viện 24/24 | 4.61 | 4.65 | 4.7 | 4.58 | 4.64 |
| B1. Quy trình khám Cấp cứu được niêm yết rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm. | 4.60 | 4.69 | 4.62 | 4.50 | 4.59 |
| B2. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình. | 4.67 | 4.63 | 4.62 | 4.58 | 4.63 |
| B3. Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn | 4.58 | 4.71 | 4.4 | 4.58 | 4.58 |
| C1. Có sảnh cho người nhà sạch sẽ, thoáng mát. | 4.53 | 4.67 | 4.48 | 4.60 | 4.56 |
| C2. Có Tivi thông tin tình trạng người bệnh. | 4.60 | 4.60 | 4.74 | 4.67 | 4.64 |
| C3. Buồng bệnh sạch sẽ, có đầy đủ trang thiết bị | 4.65 | 4.60 | 4.46 | 4.63 | 4.58 |
| C4. Nhà vệ sinh sạch sẽ, sử dụng tốt | 4.46 | 4.65 | 4.4 | 4.69 | 4.56 |
| C5. Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, yên tâm điều trị. | 4.60 | 4.69 | 4.56 | 4.71 | 4.64 |
| D1. Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. | 4.72 | 4.71 | 4.76 | 4.77 | 4.73 |
| D2. Được bác sĩ khám, tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng. | 4.70 | 4.67 | 4.7 | 4.79 | 4.72 |
| D3. Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng được mong đợi. | 4.68 | 4.75 | 4.64 | 4.75 | 4.71 |
| D4. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng. | 4.72 | 4.71 | 4.68 | 4.81 | 4.73 |
| E1. Các hóa đơn, phiếu thu, được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc. | 4.65 | 4.75 | 4.48 | 4.58 | 4.63 |
| E2. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng. | 4.75 | 4.71 | 4.62 | 4.73 | 4.71 |
| E3. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. | 4.71 | 4.71 | 4.66 | 4.65 | 4.69 |

i. Khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính:

Trong năm 2023 Bệnh viện tiến hành khảo sát 150 phiếu.

- Cấp giấy chứng nhận thương tích: 2
- Cấp giấy chứng sinh: 11
- Cấp Giấy nghỉ ốm hưởng BHXH: 126
- Cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án: 11

100% trường hợp cấp mới, không có trường hợp cấp lại.

| | QUÝ I | QUÝ II | QUÝ III | QUÝ IV | NĂM 2023 |
|---|--------|--------|---------|--------|----------|
| Nhóm A: Về khả năng tiếp cận | | | | | |
| Rất dễ dàng | 61.10% | 60.00% | 74.4% | 43.33% | 57.66% |
| Dễ dàng | 27.80% | 30.48% | 25.6% | 56.67% | 39.33% |
| Bình thường | 8.30% | 9.52% | 0 | | 2.89% |
| Khó khăn | 2.80% | 0 | 0 | | 0.22% |
| Rất khó khăn | 0 | 0 | 0 | | |
| Nhóm B: Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính | | | | | |
| Rất rõ ràng, cụ thể | 57.40% | 58.10% | 73.6% | 48.15% | 58.52% |
| Rõ ràng, cụ thể | 32.40% | 31.75% | 26.4% | 51.85% | 38.81% |
| Bình thường | 9.30% | 7.94% | 0 | | 2.59% |
| Không rõ ràng, cụ thể | 0.90% | 0 | 0 | | 0.07% |
| Rất không rõ ràng, cụ thể | 0 | 0 | 0 | | |
| Nhóm C: Nhận xét về cơ sở vật chất | | | | | |
| Đáp ứng rất tốt | 37.50% | 48.40% | 70.9% | 45.9% | 54.17% |
| Đáp ứng tốt | 60.40% | 39.89% | 29.1% | 54.1% | 42.83% |
| Bình thường | 2.10% | 9.57% | 0 | | 3.00% |
| Không tốt | 0 | 0 | 0 | | |
| Rất không tốt | 0 | 0 | 0 | | |
| Nhóm D: Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế | | | | | |
| Rất tốt | 80.60% | 62.86% | 76.7% | 65.67% | 70.22% |
| Tốt | 11.10% | 28.57% | 23.3% | 33.33% | 27.78% |
| Bình thường | 8.30% | 5.71% | 0 | | 2.00% |
| Không tốt | 0 | 0 | 0 | | |
| Rất không tốt | 0 | 0 | 0 | | |

| Nhóm E: Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ | | | | | |
|---|--------|--------|-------|--------|--------|
| Rất tốt | 58.30% | 60.28% | 67.8% | 55.74% | 61.00% |
| Tốt | 23.60% | 29.79% | 32.2% | 44.26% | 36.11% |
| Bình thường | 16.70% | 8.16% | 0 | | 2.78% |
| Không tốt | 1.40% | 0 | 0 | | 0.11% |
| Rất không tốt | 0 | 0 | 0 | | |

Trong năm 2023, Bệnh viện ghi nhận tỷ lệ cao đánh giá tốt về dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính tại Bệnh viện. Đa số người bệnh và thân nhân (trên 95%) có đánh giá từ mức dễ dàng; rõ ràng, cụ thể; đáp ứng tốt và tốt trở lên về các mặt trong khảo sát, cao nhất là về đánh giá thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế với 98% đánh giá rất tốt và tốt, trong đó tỷ lệ đánh giá rất tốt lên tới 70%. Bên cạnh đó, trong khoảng đầu năm Bệnh viện có ghi nhận tỷ lệ đánh giá khó khăn; không rõ ràng, cụ thể; không tốt nhưng với tỷ lệ không đáng kể và đã được Bệnh viện khắc phục trong các quý sau, tại Quý IV/2023 đã không còn ghi nhận các ý kiến không hài lòng.

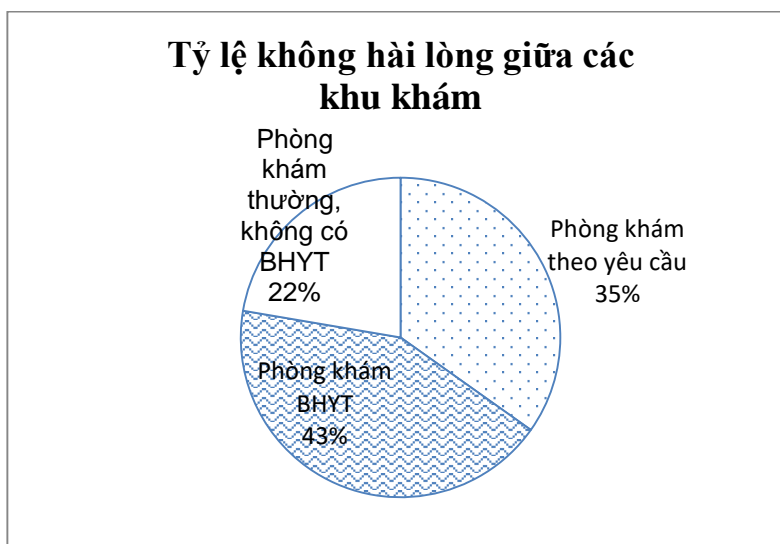
j. Kiosk không hài lòng người bệnh:

Thời gian khảo sát từ 01/01/2023 07:00:00 đến 23/11/2023 17:00:00.

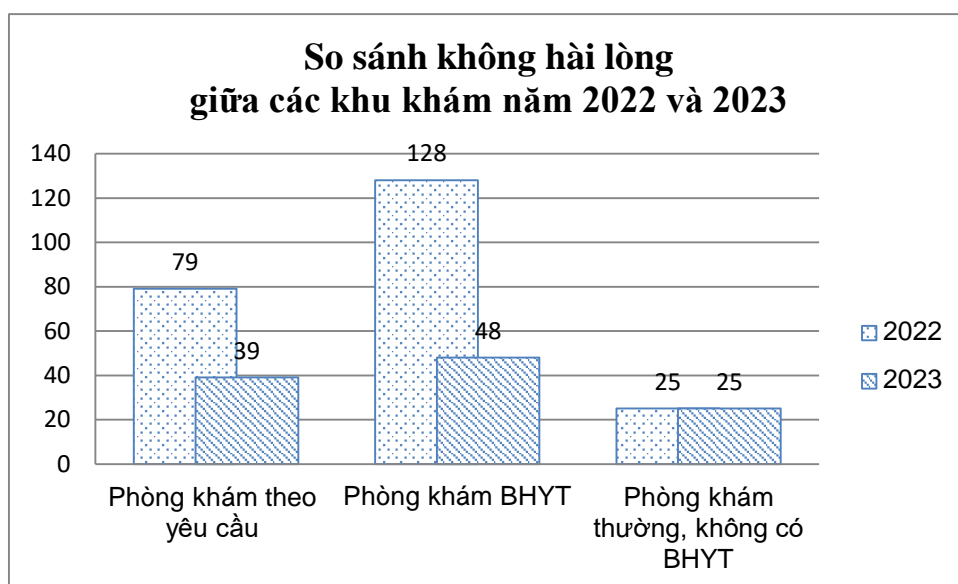
Toàn Bệnh viện thu được tổng cộng 105 phiếu không hài lòng, 112 đánh giá, trong đó:

- Phòng khám theo yêu cầu có 31 phiếu không hài lòng, 39 đánh giá.
- Phòng khám bảo hiểm y tế có 61 phiếu không hài lòng, 48 đánh giá.
- Phòng khám thường, không có bảo hiểm y tế có 13 phiếu không hài lòng, 25 đánh giá.

đánh giá.



| STT | Nội dung câu hỏi | 2022 | 2023 | chênh lệch |
|-----|---|------|------|------------|
| 1 | Khâu làm thủ tục đăng ký khám | 41 | 17 | -24 |
| 2 | Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế | 28 | 11 | -17 |
| 3 | Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh | 16 | 2 | -14 |
| 4 | Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ | 15 | 10 | -5 |
| 5 | Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng | 11 | 9 | -2 |
| 6 | Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim | 14 | 5 | -9 |
| 7 | Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế | 14 | 6 | -8 |
| 8 | Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên Bệnh viện | 14 | 9 | -5 |
| 9 | Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của Bệnh viện | 11 | 7 | -4 |
| 10 | Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm | 20 | 6 | -14 |
| 11 | Dịch vụ giữ xe khi đến Bệnh viện khám bệnh | 11 | 6 | -5 |
| 12 | Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh | 8 | 6 | -2 |
| 13 | An ninh, trật tự Bệnh viện | 9 | 5 | -4 |
| 14 | Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh | 9 | 8 | -1 |
| 15 | Công khai giá các dịch vụ trong Bệnh viện | 11 | 5 | -6 |
| | Tổng cộng | 232 | 112 | -120 |



Kết quả khảo sát Kiosk không hài lòng năm 2023 ghi nhận được ít ý kiến không hài lòng hơn năm 2022 (giảm 120 đánh giá), giảm ở Phòng khám theo yêu cầu và Phòng khám BHYT, không thay đổi ở Phòng khám thường không có BHYT.

3. Giải pháp khắc phục, cải tiến:

Thông qua khảo sát xác định được các vấn đề người bệnh và thân nhân chưa hài lòng với Bệnh viện, Bệnh viện đề ra một số giải pháp khắc phục như sau:

Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện, đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm: Do đặt thù vị trí địa lý của Bệnh viện nằm trong khu dân cư, trực đường

nhỏ nên khó tiếp cận, Bệnh viện sẽ tăng cường công tác truyền thông qua các trang thông tin như Website, Facebook, các phương tiện truyền thông khác nhằm giúp người bệnh và thân dân dễ tiếp cận, sẽ tăng cường hướng dẫn trực tiếp cho người bệnh và thân nhân, các mũi tên chỉ dẫn sẽ được thay thế kịp thời khi bị mờ, bong tróc.

Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám, chờ đến lượt bác sĩ khám: Bệnh viện sẽ phổ biến các thông tin đăng ký khám qua điện thoại, trang Web Bệnh viện nhiều hơn, để người bệnh và thân nhân có thể đăng ký khám trực tiếp tại nhà giảm thời gian chờ đợi, tăng cường bảo vệ điều phối, tránh ùn ứ ở các khu chờ đăng ký.

Căng-tin Bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng: Khoa Dinh dưỡng sẽ tiến hành kiểm tra căn tin hàng tháng về vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm, hiện tại Bệnh viện đã có cửa hàng bách hóa tổng hợp phục vụ cho người bệnh và thân nhân.

Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt: thường xuyên nhắc nhở nhân viên vệ sinh về công tác vệ sinh, đảm bảo việc cung cấp giấy, xà phòng rửa tay thường xuyên, định kỳ làm việc với công ty vệ sinh, giám sát để kịp thời chấn chỉnh những vị trí chưa đảm bảo vệ sinh, thực hiện kiểm tra bằng bảng check list.

Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt: đảm bảo người bệnh nội trú tại Bệnh viện đều được nằm riêng 1 giường. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn rà soát lại quần áo người bệnh, ga, gối cho người bệnh, nếu có hư hỏng hoặc quá cũ cần thay cái mới. Các khoa khi nghe ý kiến đóng góp của người bệnh về quần áo hay ga, gối (đồ vải) cần báo lại cho khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn kịp thời.

Khoa Sản sẽ cải thiện các dịch vụ tiện ích cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt hơn, nhưng do nhân lực hiện tại chỉ đủ để phục vụ các công tác chuyên môn nên các dịch vụ tiện ích nâng cao chưa được thực hiện nhiều.

Tăng cường công tác truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ, mở các lớp tư vấn, hướng dẫn kiến thức chăm sóc, nuôi con bằng sữa mẹ tại khoa định kỳ, khuyến khích các bà mẹ tham dự, cử nhân viên đi học, tập huấn nâng cao các lớp về chăm sóc trẻ, nuôi con bằng sữa mẹ, dán nhiều tranh ảnh nhằm tăng cường công tác truyền thông lợi ích việc nuôi con bằng sữa mẹ, kéo dài thời gian nuôi con bằng sữa mẹ.

Bệnh viện đang ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động liên quan

đến thủ tục hành chính, thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm đem lại sự nhanh chóng và tiện lợi hơn nữa cho khách hàng có nhu cầu.

Tăng cường công tác tuyên truyền về tiêm chủng dịch vụ tại Bệnh viện.

Áp dụng công nghệ thông tin vào công tác hành chính tại Khoa Cấp cứu nhiều hơn nữa nhằm giảm sự phiền hà và có nhiều thời gian chăm sóc người bệnh hơn.

Tiếp tục phát huy, giữ vững tỷ lệ hài lòng về các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính. Phân luồng, sắp xếp, bố trí phòng, đảm bảo không gian phù hợp, thoáng đãng.

1. Đề xuất, kiến nghị:

Ý kiến thu được từ các khảo sát là thông tin quan trọng, là căn cứ giúp Bệnh viện đánh giá chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh của Bệnh viện.

Khuyến khích cán bộ nhân viên bệnh viện đi học nâng cao tay nghề, nâng cao trình độ chuyên môn nhằm phục vụ người bệnh tốt nhất.

Tăng cường công tác tuyên truyền, áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động khám chữa bệnh để Bệnh viện được biết đến nhiều hơn.

Thực hiện các chính sách cải cách tiền lương, tăng cường công tác khen thưởng để động viên nhân viên y tế phục vụ người bệnh tốt hơn.

Các khoa/phòng cần nắm rõ quy trình liên quan đến thủ tục hành chính, giải thích rõ cho người bệnh, hỗ trợ người bệnh thực hiện nhanh chóng. Nâng cao công tác nghiệp vụ, xử lý nhanh, tránh gây ùn tắc trong quá trình khám, chữa bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực y tế năm 2023. ✓

Nơi nhận:

- Ban Giám Đốc ;
- Phòng QLCL;
- Lưu: VT, QLCL (2b).

GIÁM ĐỐC
 Ký bởi: TS.BS Phạm Quốc Dũng
 A101.0002-003848/HCM-CCHN
Phạm Quốc Dũng

Signature Valid



Phụ lục
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
KHOA NỘI THẬN – THẬN NHÂN TẠO, XÉT NGHIỆM, THĂM DÒ
CHỨC NĂNG, NGOẠI CHẨN THƯƠNG NĂM 2023
(Đính kèm báo cáo số: 4941/BC-BV ngày 24/11/2023)

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban giám đốc về việc tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nhằm cải tiến chất lượng khám bệnh chữa bệnh ngày một tốt hơn. Thực hiện tiêu chí A4.6 bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp, tiêu mục số 16, 17 yêu cầu thực hiện cải tiến đối với các khoa có tỷ lệ hài lòng người bệnh thấp nhất. Căn cứ vào kết quả khảo sát hài lòng người bệnh năm 2021 bệnh viện chọn ra các khoa Thăm dò chức năng, Xét nghiệm, Thận nhân tạo và Ngoại chấn thương để cải tiến.

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC SO VỚI KẾ HOẠCH CHUNG:

Điểm khảo sát hài lòng ngoại trú Khoa Nội thận – Thận nhân tạo đạt từ 4.26 điểm, 94% trở lên: Đạt, khoa đạt 4.98 điểm, 100%.

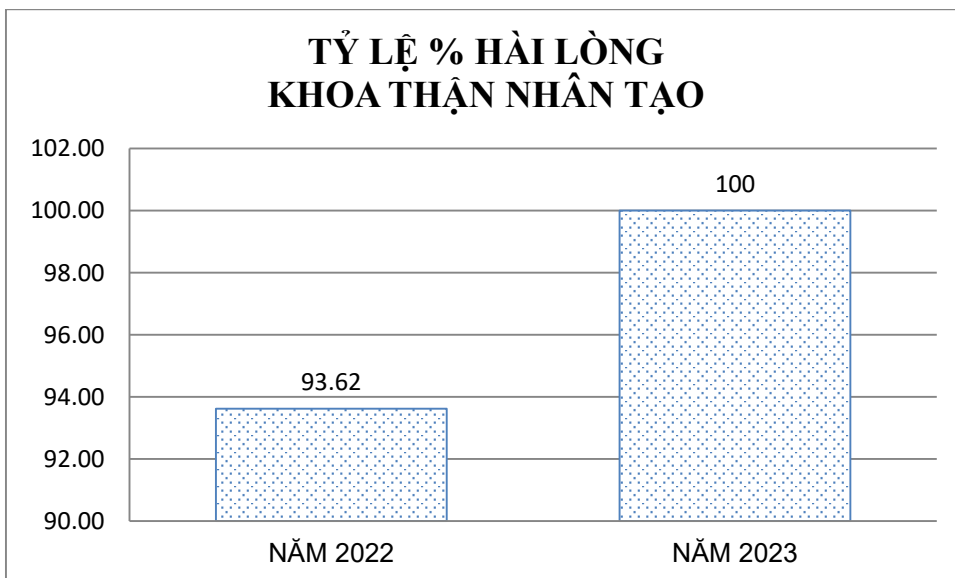
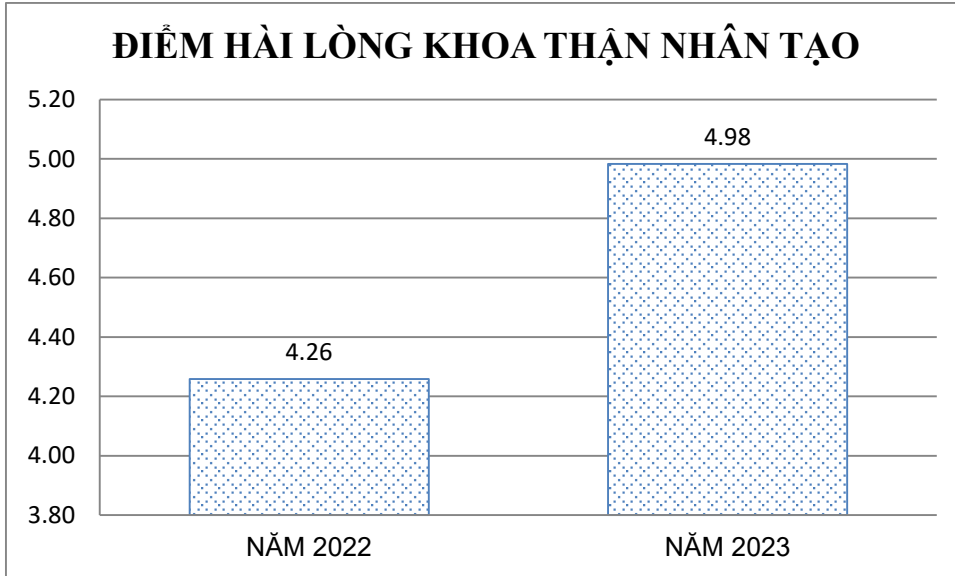
Điểm khảo sát hài lòng ngoại trú Khoa Xét nghiệm đạt từ 4.31 điểm, 92% trở lên: Đạt, khoa đạt 4.42 điểm, 94%.

Điểm khảo sát hài lòng ngoại trú Khoa Thăm dò chức năng từ 4.34, 90% trở lên: Đạt, khoa đạt 4.86 điểm, 99.57%.

Điểm khảo sát hài lòng nội trú Khoa Ngoại chấn thương đạt từ 4.52 điểm, 95% trở lên: Đạt, khoa đạt 4.70 điểm, 99.92%.

Tổng thực hiện được 100% so với kế hoạch.

1. Khoa Nội thận – Thận nhân tạo:



Những mục tiêu cải tiến đề ra cho khoa:

- Luôn nhắc nhở nhân viên về quy tắc ứng xử khi giao tiếp với đồng nghiệp, người bệnh và thân nhân người bệnh.
- Bổ sung nhân sự, đồng thời sắp xếp và tạo điều kiện cho nhân sự đi học lớp thận nhân tạo cơ bản, nhằm phục vụ người bệnh tốt hơn.
- Đã tiến hành đề xuất nệm giường mới để thay thế nệm cũ bị lún và hư, giúp người bệnh nằm thoải mái hơn (đa phần người bệnh tại khoa nằm chạy thận một lần từ 3h30p đến 4h).
- Tiến hành rà soát, đề xuất sửa chữa lại quạt, đèn, máy lạnh... tại khoa.

Những cải tiến đã thực hiện:

- Toàn thể nhân viên trong khoa đã tham gia tập huấn lớp kỹ năng giao tiếp, ứng xử vào Tháng 6/2023 do phòng Công tác xã hội tổ chức.

- Nhân sự: đã bổ sung thêm 03 điều dưỡng (Lành, Thúy, Duyên), với tổng số nhân viên của khoa hiện tại là 17 (03 bác sĩ, 14 điều dưỡng).

- Vấn đề đèn, quạt...khi có hư hay khó khăn gì là gọi bảo trì sửa chữa ngay.

- Khoa đã đề xuất xin 05 nệm giường mới thay cho nệm giường cũ bị lún và rách nhiều.

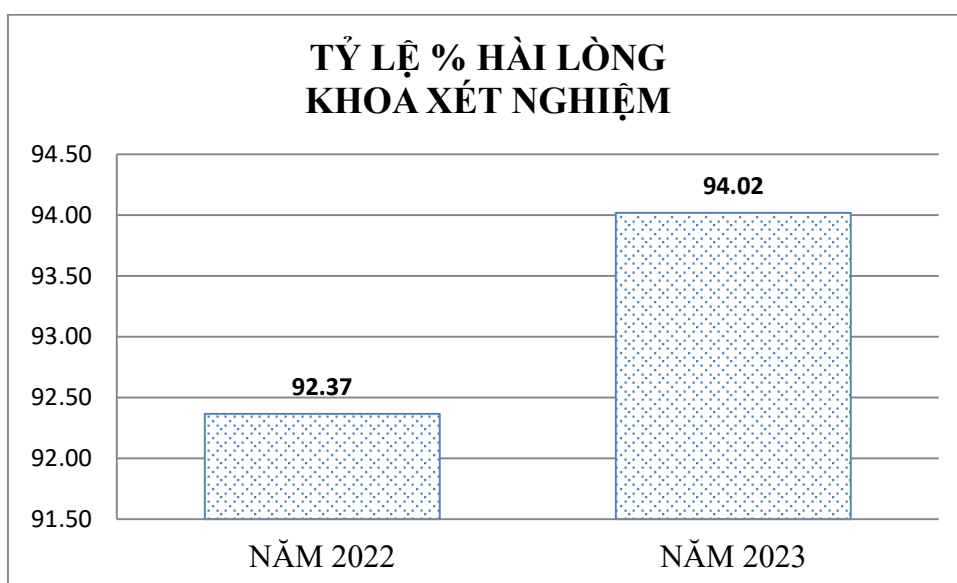
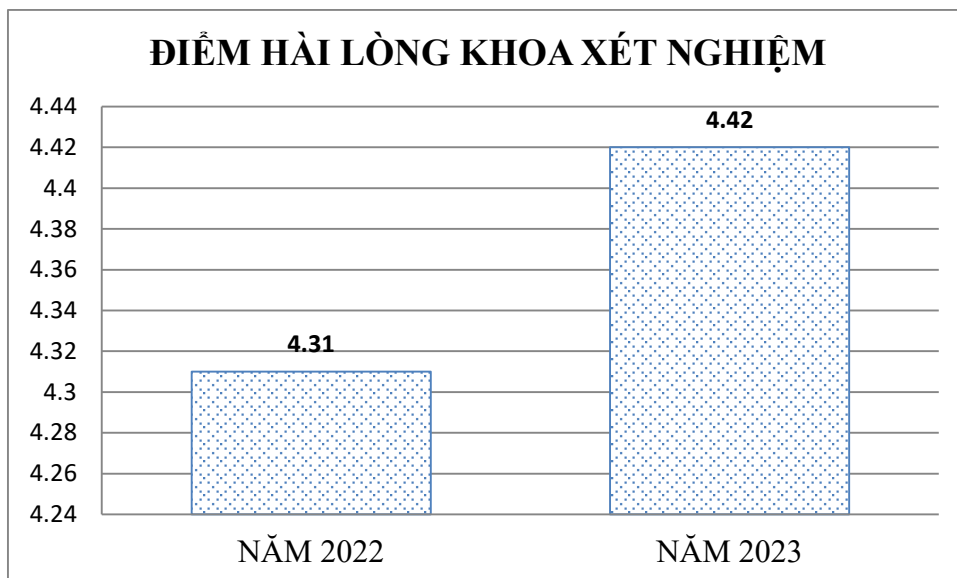
Hình ảnh minh chứng:

Giường 1,2,3,4,7 được thay nệm mới:





2. Khoa Xét nghiệm:



Những mục tiêu cải tiến đề ra cho khoa:

- Phương án điều phối nhân sự khi bệnh đông.
- Cử nhân viên đi học thạc sĩ chuyên ngành xét nghiệm y học: 3 nhân viên.
- Thường xuyên nhắc nhở về việc giao tiếp ứng xử, của nhân viên y tế với bệnh nhân.
- Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.
- Tiến hành đánh giá thời gian chờ kết quả xét nghiệm ngẫu nhiên.

Những cải tiến đã thực hiện:

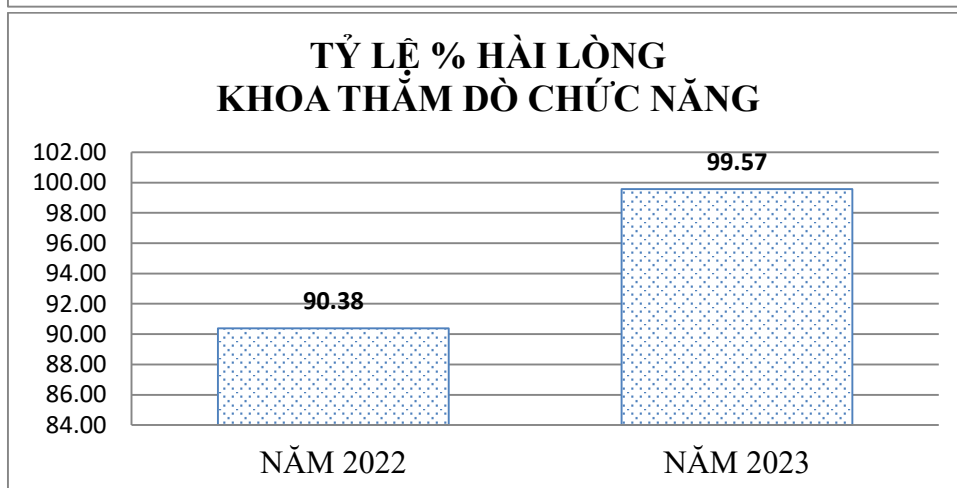
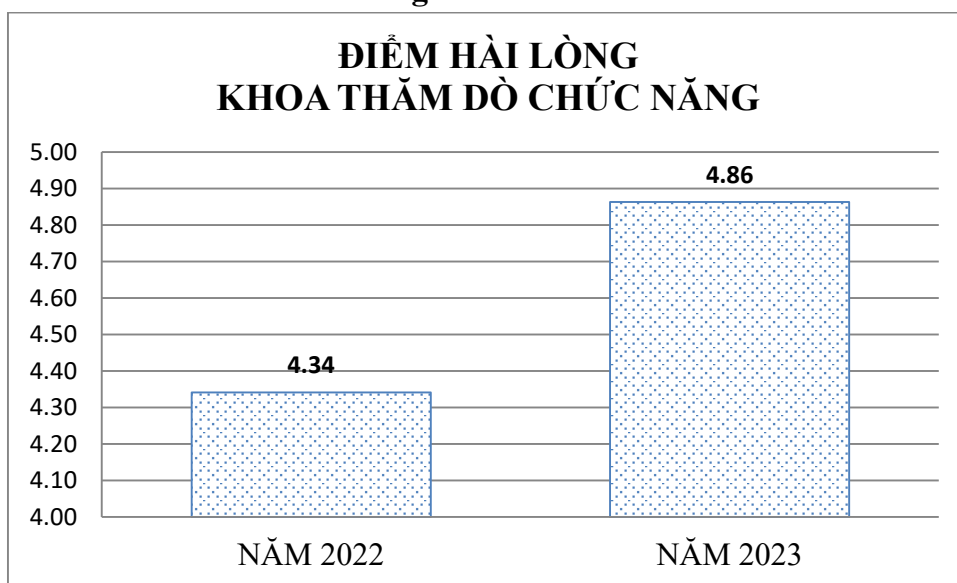
- Phương án điều phối nhân sự khi bệnh đông (số: 07/PA-XN): Phương án tăng cường nhân lực trong giờ cao điểm tại khoa xét nghiệm năm 2023.
- Đã cử nhân viên đi học thạc sĩ chuyên ngành xét nghiệm y học: 3 nhân viên.
- Trong cuộc họp khoa hàng tuần có nhắc nhở về việc giao tiếp ứng xử, của nhân viên y tế với bệnh nhân.
- Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.
- Đã tiến hành khảo sát thời gian chờ kết quả xét nghiệm của bệnh nhân ngoại trú tại khoa xét nghiệm bệnh viện quận 11.

Hình ảnh minh chứng:

Nhân viên hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục



3. Khoa Thăm dò chức năng:



Những mục tiêu cải tiến đề ra cho khoa:

- Thực hiện cải tiến thêm phòng nội soi thứ 2 để giảm thời gian chờ.
- Thường xuyên nhắc nhở về việc giao tiếp ứng xử, của nhân viên y tế với bệnh nhân.
- Xây dựng phương án điều phối nhân sự khi bệnh đông.
- Đánh giá thời gian chờ nội soi ngẫu nhiên.

Những cải tiến đã thực hiện:

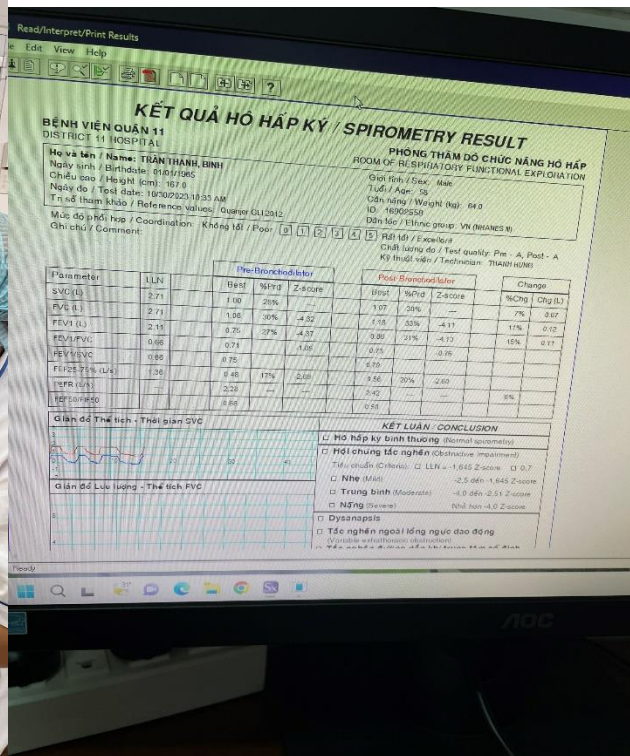
- Đã thực hiện cải tiến thêm phòng nội soi thứ 2 để giảm thời gian chờ.
- Trang bị thiết bị đo hô hấp khí mới.
- Sắp xếp phân công cho tất cả thành viên trong khoa tham gia tập huấn quy tắc ứng xử tại Bệnh viện Quận 11.

- Đã xây dựng phương án điều phối nhân sự khi bệnh đông và gửi về Phòng Quản lý chất lượng.

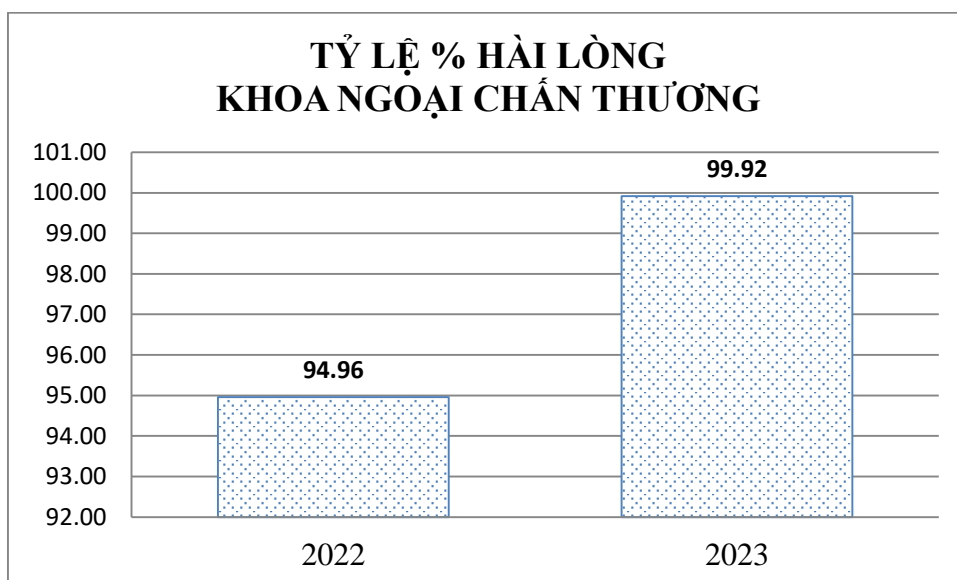
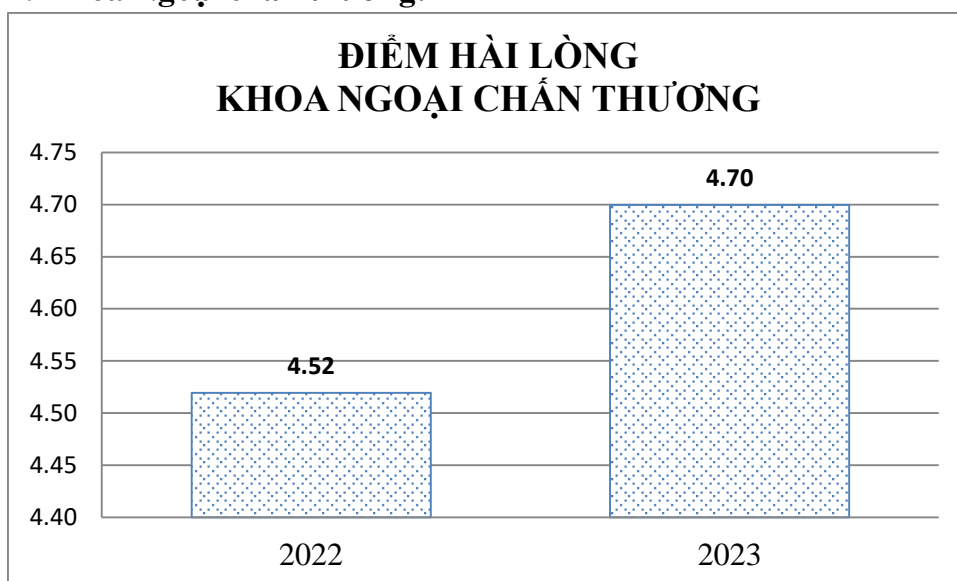
- Đánh giá thời gian chờ nội soi ngẫu nhiên thu được kết quả như sau:

| STT | Các kỹ thuật nội soi tại khoa | Thời gian trả kết quả (trước đây)/ phút | Thời gian trả kết quả (mới)/ phút |
|-----|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | Nội soi thực quản dạ dày | 30 | 09 |
| 2 | Nội soi đại trực tràng | 39 | 39 |
| 3 | Nội soi trực tràng | 24 | 15 |

Hình ảnh minh chứng:



4. Khoa Ngoại chấn thương:



Những mục tiêu cải tiến đề ra cho khoa:

- Tiến hành đề xuất sửa chữa các giường bệnh, nệm máy lạnh hư tại khoa
- Trang bị thêm quạt treo tường tại các giường bệnh tạm không có máy lạnh.
- Đề xuất phòng HCQT sơn sửa lại các vị trí ẩm mốc trong phòng bệnh.
- Tạo điều kiện cho 100% nhân viên tham gia tập huấn quy tắc ứng xử do Bệnh viện tổ chức.
- Xây dựng phương án bố trí nhân lực khi quá tải người bệnh đang điều trị nội trú.

Những cải tiến đã thực hiện:

- Tiến hành đề xuất sửa chữa các giường bệnh, nệm máy lạnh hư tại khoa:
Các giường bệnh hư đã được sửa chữa, các nệm hư đã được thay thế, máy lạnh phòng B4.9 đã được thay thế bằng máy lạnh mới.

- Trang bị thêm quạt treo tường tại các giường bệnh tạm không có máy lạnh. Các giường bệnh không có máy lạnh đã được trang bị thêm quạt treo tường. Các phòng bệnh bị nấm mốc đã được sơn sửa lại

- Tạo điều kiện cho 100% nhân viên tham gia tập huấn quy tắc ứng xử do Bệnh viện tổ chức.

- Khoa đã Xây dựng phương án bố trí nhân lực khi quá tải người bệnh đang điều trị nội trú.

Hình ảnh minh chứng:

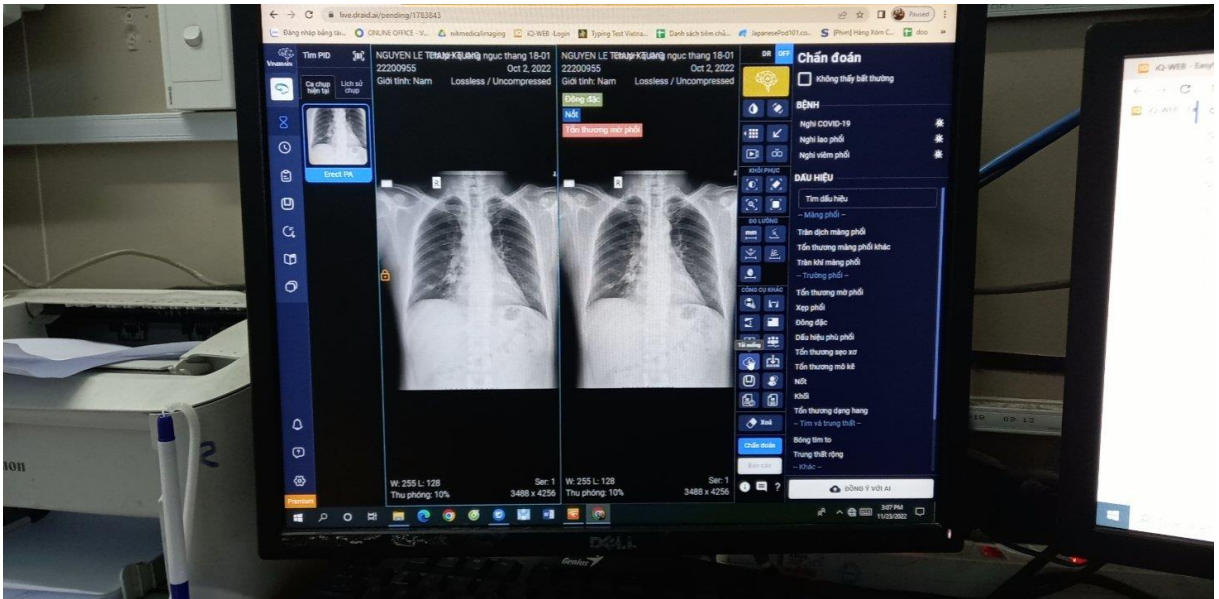
Phòng bệnh đã được sơn sửa lại các vị trí ẩm mốc trong phòng bệnh, trang bị thêm quạt, máy lạnh mới.





HÌNH ẢNH MINH CHỨNG CÁC HOẠT ĐỘNG CẢI TIẾN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HÀI LÒNG KHÁC

Áp dụng chụp xquang tim phổi thẳng có sử dụng trí tuệ nhân tạo

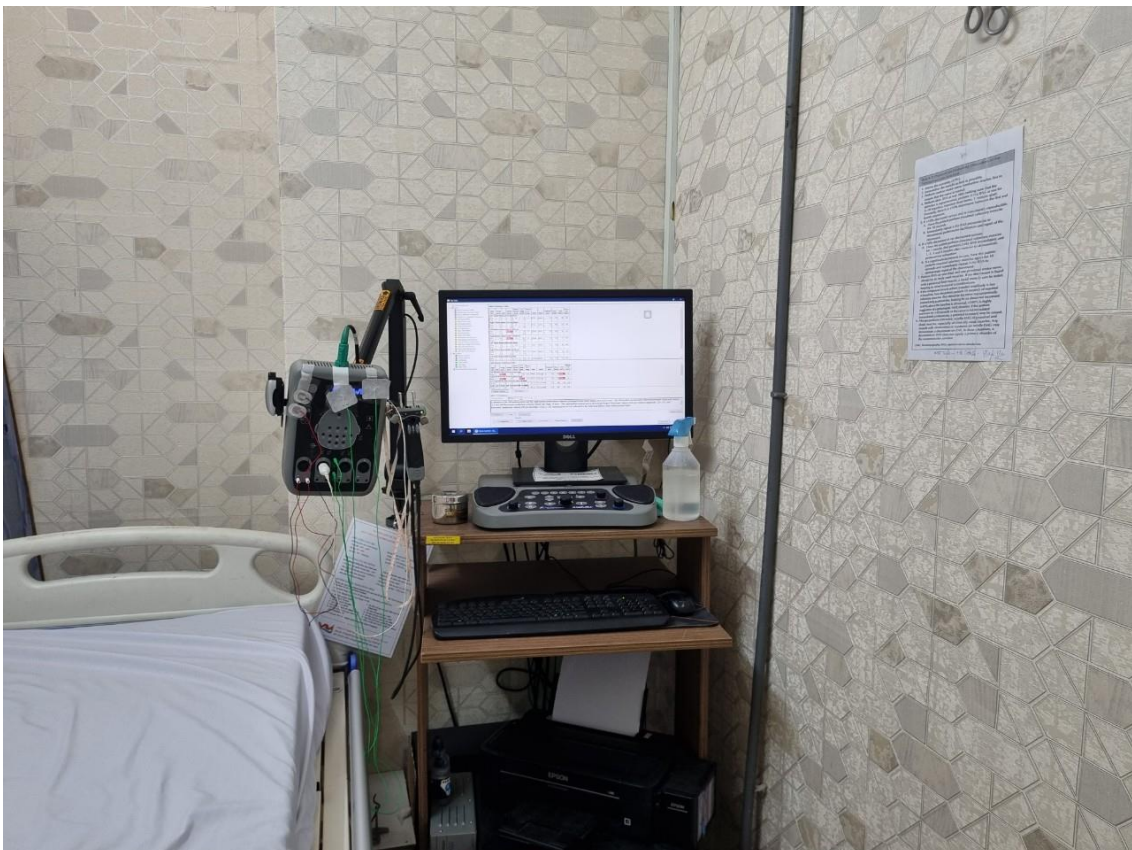


Khu sàng lọc được cải tạo thành phòng khám dịch vụ





Triển khai phòng đo điện cơ



Phần mềm quản lý suất ăn nội trú tại Bệnh viện Quận 11

DANH MỤC MÓN ĂN

Trang 1 của 8 (Số lượng món ăn : 73) < 1 2 3 4 5 6 7 8 >

Page size: 10

Enter text to search...

| Thêm | Loại thực đơn | Tên món ăn | Đơn giá | Năng lượng | Ghi chú | Ngung sử dụng |
|---------|------------------|---|---------|------------|---------|--------------------------|
| Sửa Xóa | Thực đơn bệnh lý | - Cá lóc kho nghệ | 35,000 | 0 | | <input type="checkbox"/> |
| Sửa Xóa | Thực đơn bệnh lý | - Cá lóc kho tiêu - Canh rau mồng tơi nấu thịt - Su su xào | 35,000 | 2000 | | <input type="checkbox"/> |
| Sửa Xóa | Thực đơn bệnh lý | - Cá lóc sốt cà - Canh bầu nấu thịt - Bông cải xào | 35,000 | 2000 | | <input type="checkbox"/> |
| Sửa Xóa | Thực đơn bệnh lý | - Đậu hũ dồn thịt sốt cà - Canh bí rợ nấu thịt - Cải thìa xào | 35,000 | 0 | | <input type="checkbox"/> |
| Sửa Xóa | Thực đơn bệnh lý | - Đùi gà chiên nước mắm - Canh khổ qua nấu thịt | 35,000 | 0 | | <input type="checkbox"/> |