Người ký: Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa
Email: ytnh.syt@khanhhoa.gov.vn
Cơ quan: Sở Y tế, Tỉnh Khánh Hòa
Thời gian ký: 16.01.2019 16:27:13 +07:00

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 64 /BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày 15 tháng 01 năm 2019

BÁO CÁO
Hoạt động cải tiến chất lượng KCB dựa trên kết quả khảo sát hài lòng NB, NVYT

Thực hiện Công văn 1533/KCB-QLCL&CĐT ngày 10/12/2018 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc báo cáo hoạt động cải tiến chất lượng KCB dựa trên kết quả khảo sát hài lòng NB, NVYT.

Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa báo cáo hoạt động cải tiến chất lượng KCB dựa trên kết quả khảo sát hài lòng NB, NVYT như sau:

1. Hoạt động khảo sát hài lòng

Trong năm 2018, Trung tâm Y tế đã tiến hành khảo sát sự hài lòng NB và NVYT và nhập kết quả lên phần mềm theo đúng quy định.

2. Các vấn đề tồn tại, giải pháp và hiệu quả đạt được

Đối tượng	Các vấn đề tồn tại	Nguyên nhân	Giải pháp	Hiệu quả đạt được
Nhân viên Y tế	Môi trường làm việc chưa đảm bảo an toàn, bảo đảm an ninh, trật tự	Thời gian qua xuất hiện một số đối tượng gây rối khuôn viên bệnh viện, đặc biệt là tại các khoa vào buổi tối	- Đã lắp đặt thêm 5 camera tại các khu vực quan trọng của các khoa/phòng, máy theo dõi được đặt tại Phòng Bảo vệ để thuận tiện theo dõi. - Tăng cường thêm 3 bảo vệ, tăng cường đi tuần vào ban đêm và hợp đồng với cơ quan Công an địa phương để hỗ trợ trực vào ban đêm.	Thông qua hệ thống camera trong bệnh viện phát hiện và ngăn chặn kịp thời trường hợp có người lạ đáng nghi tại các khoa, đặc biệt là vào buổi tối, đảm bảo an toàn cho các tua trực.
	NB và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị	Một số NB và người nhà có thái độ không hợp tác với NVYT.	Tăng cường hướng dẫn, giải thích nội quy, quy chế cho NB và người nhà. Hàng tháng tổ chức cuộc họp Hội đồng người bệnh cấp BV tại từng khoa để giải đáp vướng mắc của NB	Người dân ngày càng tin tưởng và hợp tác với CBYT trong quá trình điều trị; Tỷ lệ hài lòng >90%; Số lượng BN đến khám, điều trị tăng; ngày điều trị bình quân giảm

	TTB văn phòng, bàn làm việc… đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	- Bệnh viện được xây dựng và đi vào hoạt động năm 2010 nên nhiều TTB chuyên môn và thiết bị văn phòng (máy tính; máy in, bàn, ghế...) đã cũ, xuống cấp - Kinh phí mua sắm còn thiếu.	Sữa chữa kịp thời các TTB chuyên môn như: XN; Siêu âm; X-Quang kịp thời - Mua bổ sung các TTB chuyên môn: X-Quang số hóa; Soi cổ tử cung và thiết bị văn phòng: máy tính; máy in; bàn; ghế...	Tỷ lệ hài lòng của NVYT là >90% Tỷ lệ hài lòng của NB và người nhà người bệnh về cơ sở vật chất; TTB cao
NB và người nhà	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	Chỉ mới cung cấp nước lọc cho người dân đến khám, điều trị	Trong năm, BV đã lắp đặt máy nước uống nóng lạnh đặt tại sảnh chờ của khoa Khám bệnh.	Người bệnh và người nhà người bệnh rất hài lòng
	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	Một số nhà vệ sinh cũ bị xuống cấp nên thỉnh thoảng có mùi hôi gây ảnh hưởng đến BN và NVYT.	Sửa chữa, nâng nền tất cả các nhà vệ sinh của khoa, phòng Thường xuyên kiểm tra nhà vệ sinh Sửa chữa kịp thời khi có hư hỏng. Hộ lý dọn dẹp sạch sẽ hàng ngày	Nhà vệ sinh sạch sẽ; giảm mùi hôi
	Có tủ giữ đồ cho bệnh nhân và người nhà khi đến khám và điều trị tại bệnh viện.	Chưa có tủ giữ đồ tập trung cho bệnh nhân và người nhà	Đã mua và đặt tại sảnh mỗi khoa một tủ giữ đồ tập trung cho bệnh nhân và người nhà khi có nhu cầu.	Khoa, phòng sạch sẽ, gọn gàng
	Quy trình, thủ tục khám bệnh chưa được cải cách đơn giản, thuận tiện.	Khu vực chờ khám lộn xộn vào lúc bệnh nhân tăng Chưa có biển chỉ dẫn đến từng khoa, phòng.	- Trang bị máy lấy số tự động tại khoa Khám - Xây dựng bảng dẫn đường được phân theo màu giúp bệnh nhân dễ dàng đến nơi cần. - Thành lập Tổ Công tác xã hội hướng dẫn, hỗ trợ bệnh nhân và người nhà.	- Giảm được thời gian chờ đợi cho người bệnh và người nhà. - NB và người nhà dễ dàng tiếp cận các khoa, phòng

4. Các hình ảnh cải tiến *(đính kèm)*

Trên đây là báo cáo hoạt động cải tiến chất lượng KCB dựa trên kết quả khảo sát hài lòng NB, NVYT./.

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc; (VBĐT)
- Các khoa, phòng; (VBĐT)
- Tổ QLCL;
- Lưu: VT, KHNV.

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

Trịnh Tiến Khoa