

Số: 64 /BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày 15 tháng 04 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&CDT 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

