

KẾ HOẠCH

Cải tiến chất lượng sau khảo sát Sự hài lòng người bệnh Nội – Ngoại trú quý II năm 2025

I. MỤC TIÊU

- Giảm tỷ lệ người bệnh nội trú chưa hài lòng toàn phần từ 5,69% Quý II/2025 xuống dưới 3% trong quý III/2025.
- Nâng cao mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tại các khoa có tỷ lệ chưa hài lòng cao: Nhi, Nội, CSSKSS.
- Cải thiện kết quả cung cấp dịch vụ y tế, giảm số phản ánh ở tiêu chí E.
- Duy trì mức hài lòng cao tại khối ngoại trú ($\geq 99.9\%$) và phát huy mô hình tốt tại các khoa có kết quả nổi bật.

II. KẾT QUẢ SAU THỰC HIỆN CẢI TIẾN QUÝ I/2025

Sau khi triển khai Kế hoạch cải tiến chất lượng sau khảo sát sự hài lòng người bệnh quý I/2025, Trung tâm Y tế Tỉnh Biên đã đạt được một số kết quả tích cực, đồng thời cũng còn những tồn tại cần tiếp tục khắc phục:

1. Những mặt đạt được:

- Cơ sở vật chất có cải thiện rõ rệt: Một số nội dung như nước uống nóng/lạnh (C6), rèm che giường bệnh (C8), sơ đồ – biển báo (A1) đã không còn phản ánh trong quý II/2025.
- Tình trạng wifi yếu (C7) đã giảm phản ánh không hài lòng từ 5.3% xuống còn 1.8%.
- Thái độ, năng lực chuyên môn (tiêu chí D) được đánh giá cao hơn, tỷ lệ chưa hài lòng giảm từ 1.0% xuống còn 0.2%.
- Ngoại trú duy trì tỷ lệ hài lòng rất cao (99.9%), cho thấy việc duy trì và phát huy hiệu quả ngoại trú là thành công đáng ghi nhận.

2. Hạn chế còn tồn tại:

- Tỷ lệ chưa hài lòng toàn phần tăng từ 2.38% (Q1) lên 5.69% (Q2), chủ yếu do:
- Cơ sở vật chất (C) vẫn chưa đáp ứng đầy đủ ở một số khoa đông bệnh (Nhi, Nội, CSSKSS).
 - Kết quả cung cấp dịch vụ (E) tiếp tục có tỷ lệ phản ánh cao nhất, tăng từ 10.7% lên 11.7%.
 - Minh bạch thông tin (B) và khả năng tiếp cận (A) có dấu hiệu tăng nhẹ phản ánh chưa hài lòng.

- Một số cải tiến chưa đồng đều giữa các khoa, ví dụ Khoa Truyền nhiễm đạt kết quả rất cao, nhưng Khoa CSSKSS, Nhi vẫn còn phản ánh nhiều.

II. NỘI DUNG CẢI TIẾN QUÝ II/2025

STT	Nội dung cải tiến	Vấn đề phát hiện	Biện pháp thực hiện	Đơn vị phụ trách	Thời gian
1	Nâng cấp cơ sở vật chất tại các khoa trọng điểm	- Tiêu chí C có tỷ lệ chưa hài lòng cao nhất (8.7%) - Khoa Nhi, CSSKSS có nhiều phản ánh	- Rà soát, bổ sung wifi ổn định - Cải thiện khu vệ sinh, khu vực nghỉ ngơi - Lắp thêm rèm/vách ngăn tạo riêng tư	Phòng TC-HC Điều dưỡng trưởng khoa QLCL	7-9/2025
2	Cải thiện kết quả dịch vụ (tiêu chí E)	- Phản ánh chưa hài lòng cao nhất (11.7%) - Ghi nhận ở nhiều khoa: Nội, Ngoại, CSSKSS	- Đánh giá, phân tích các ca chưa đạt hiệu quả điều trị - Truyền thông rõ ràng kết quả và kế hoạch điều trị đến người bệnh - Đào tạo liên tục về kỹ năng chuyên môn	Các khoa LS P.KHNVDĐ QLCL	7-10/2025
3	Tăng cường minh bạch thông tin và hướng dẫn người bệnh	- Tiêu chí B tăng phản ánh từ 0.3% lên 2.2% - Người bệnh chưa rõ thủ tục, quy trình	- Rà soát và cập nhật bảng chỉ dẫn, sơ đồ. - Bố trí nhân viên hỗ trợ tại quầy tiếp nhận. - Cập nhật thông tin trên bảng điện tử.	P.KHNVDĐ Phòng TC-HC	7-8/2025
4	Duy trì chất lượng ngoại trú	- Ngoại trú đạt 99.9% nhưng có phản ánh nhẹ về cơ sở vật chất và thái độ	- Tăng cường kiểm tra thái độ phục vụ định kỳ - Cải thiện khu vực chờ, quạt, nước uống - Tiếp nhận phản hồi ngay sau khi khám	Khoa Khám bệnh QLCL	Liên tục
5	Theo dõi kết quả cải tiến và duy trì thành quả	- Cần đánh giá hiệu quả kế hoạch quý I và quý II	- Tái khảo sát nội bộ mỗi tháng tại các khoa trọng điểm - Báo cáo kết quả về P. QLCL - Khen thưởng khoa có cải tiến tốt		

III. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

- Hiệu quả kế hoạch được đánh giá dựa trên:
- + So sánh tỷ lệ hài lòng và chưa hài lòng quý III/2025 với quý II.
- + Kiểm tra thực tế cải tiến tại các khoa trọng điểm (Nhi, CSSKSS, Nội...).
- + Ghi nhận ý kiến người bệnh về sự thay đổi rõ rệt sau cải tiến.
- + Báo cáo định kỳ gửi về QLCL để tổng hợp và phản hồi.

Nơi nhận:

Ban Giám đốc;
Các khoa, phòng;
Lưu VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tấn Huy