

KẾ HOẠCH

Cải tiến chất lượng khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 208/KH-BVM ngày 10/3/2026 của Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng về việc Tổ chức khảo sát hài lòng của người bệnh năm 2026;

Căn cứ Báo cáo số 298/BC-BVM ngày 01/4/2026 của Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng về kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh tháng 3/2026.

Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng xây dựng Kế hoạch cải tiến chất lượng khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2026 như sau:

I. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện từ những vấn đề còn tồn tại, chưa hài lòng của bệnh nhân và người nhà trong quý I năm 2026. Từ đó, làm căn cứ để xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế tại Bệnh viện ngày càng tốt hơn; bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người.

2. Mục tiêu cụ thể

- Duy trì tỉ lệ hài lòng chung và hài lòng toàn diện $\geq 90\%$;
- Giảm $\geq 50\%$ các ý kiến đánh giá mức 1, 2, 3 trong thời gian tiếp theo;
- Giảm thời gian chờ đợi của bệnh nhân trong việc khám, chữa bệnh;
- Nâng điểm mức hài lòng ở tiêu chí cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (wifi, căng-tin, phòng chờ, nước uống nóng lạnh...) $\geq 4,7/5$.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Đối với khám, chữa bệnh ngoại trú

Thực hiện cải tiến chất lượng từ các vấn đề còn tồn tại trong công tác khám, chữa bệnh ngoại trú như sau:

TT	Vấn đề còn tồn tại/ Giải pháp thực hiện	Thời gian	Bộ phận thực hiện
1	<i>Lối đi, hàng lang chưa thuận tiện</i>		
	Rà soát, sửa chữa các vị trí gồ ghề, trơn trượt.	Tháng 5-6/2026	- Phòng TCHC; - Phòng VTYT & Mắt giả.

	Bổ sung biển chỉ dẫn rõ ràng, dễ nhìn.	Tháng 5-6/2026	- Phòng TCHC; - Phòng VTYT & Mắt giả.
2	<i>Đăng ký khám qua điện thoại/ website chưa thuận tiện</i>		
	Nâng cấp website, bổ sung chức năng đặt lịch đơn giản.	Tháng 5-6/2026	Tổ CNTT.
	Truyền thông hướng dẫn người bệnh đặt lịch khám qua điện thoại hoặc quét mã QR trong phiếu khám bệnh.	Tháng 5-6/2026	- Phòng CTXH; - Khoa Khám bệnh.
3	<i>Thời gian chờ đợi khám, chữa bệnh</i>		
	Sàng lọc, phân loại đối tượng bệnh nhân ngay từ khâu tiếp đón ban đầu; bố trí nhân viên thực hiện việc phân luồng, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục khám, chữa bệnh.	Thường xuyên	- Phòng CTXH; - Khoa Khám bệnh.
	Tăng cường việc tuyên truyền, hướng dẫn bệnh nhân và người nhà bệnh nhân sử dụng các ứng dụng số trong khám chữa bệnh: sử dụng Căn cước công dân có gắn chip, tích hợp thẻ BHYT; tài khoản VNeID, VssID... để giảm thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám, chữa bệnh.	Thường xuyên	- Phòng CTXH; - Khoa Khám bệnh.
	Sắp xếp, điều phối nhân lực chuyên môn hợp lý tại các khoa, phòng phù hợp với tình hình bệnh nhân, nhằm giảm thời gian chờ đợi.	Thường xuyên	- Phòng KHTH; - Phòng TCHC.
4	<i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chưa đáp ứng tốt</i>		
	Đẩy mạnh việc bổ sung, hoàn thiện cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh như: trang bị mới và sửa chữa các thiết bị quạt, ti-vi, nước uống... nhằm phục vụ bệnh nhân đến khám, chữa bệnh tại Bệnh viện.	Tháng 5-6/2026	- Phòng TCHC; - Phòng VTYT & Mắt giả.
	Bổ sung, cung cấp thêm cho người bệnh các tờ rơi, tranh ảnh, video tại khu vực chờ khám, chữa bệnh.	Thường xuyên	- Các khoa, phòng; - Tổ truyền thông; - Tổ Marketing.

2. Đối với khám, chữa bệnh nội trú

Thực hiện cải tiến chất lượng từ các vấn đề còn tồn tại trong công tác khám, chữa bệnh nội trú như sau:

TT	Vấn đề còn tồn tại/ Giải pháp thực hiện	Thời gian	Bộ phận thực hiện
1	<i>Người bệnh chưa truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh</i>		
	Đẩy mạnh việc hoàn thiện hạ tầng thiết bị CNTT, hệ thống mạng Internet không dây (Wifi).	Tháng 5-6/2026	Tổ CNTT.
	Bảo dưỡng và kiểm tra định kỳ hệ thống CNTT, Wifi.	Thường xuyên	Tổ CNTT.
2	<i>Chưa có Cảng-tin bệnh viện phục vụ bệnh nhân và người nhà.</i>		
	Nhanh chóng thực hiện công tác cho thuê tài sản công Cảng-tin tại Bệnh viện, nhằm đảm bảo cho việc phục vụ nhu cầu thiết yếu của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.	Năm 2026	Phòng TCKT.
3	<i>Nước nóng, lạnh chưa được cung cấp đầy đủ ngay tại khoa điều trị</i>		
	Triển khai bổ sung bình nước nóng, lạnh tại các khoa.	Tháng 5-6/2026	- Phòng TCHC; - Các khoa.
	Kiểm tra, vệ sinh bình nước nóng, lạnh định kỳ.	Thường xuyên	Các khoa.
4	<i>Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) chưa được thuận tiện.</i>		
	Rà soát, đơn giản hoá các quy trình nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...	Thường xuyên	Phòng KHTH.
	Đẩy mạnh việc hoàn thiện hạ tầng thiết bị CNTT, hệ thống mạng Internet có dây và Wifi nhằm sử dụng tối ưu các ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thực hiện thủ tục	Thường xuyên	Tổ CNTT.

	khám, chữa bệnh, công tác chuyên môn: hồ sơ sức khỏe điện tử, bệnh án điện tử, máy quét mã QR...		
5	<i>Thời gian chờ đợi khám, chữa bệnh</i>		
	Sắp xếp, điều phối nhân lực chuyên môn hợp lý giữa các khoa; phù hợp với tình hình bệnh nhân nhằm giảm thời gian chờ đợi.	Thường xuyên	- Phòng KHTH; - Phòng TCHC.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Giám đốc Bệnh viện chịu trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện.

2. Tổ Quản lý chất lượng Bệnh viện chủ trì việc theo dõi, đánh giá sự cải tiến theo Kế hoạch; thu thập bằng chứng cho sự thay đổi và thực hiện báo cáo Lãnh đạo bệnh viện.

3. Các khoa, phòng, tổ chức, đoàn thể và cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện theo Kế hoạch.

V. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện được bảo đảm từ nguồn kinh phí hoạt động của Bệnh viện và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

Trên đây là Kế hoạch triển khai cải tiến chất lượng khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2026; đề nghị các khoa, phòng và các cá nhân có liên quan phối hợp thực hiện. Trường hợp có thay đổi hay bổ sung, Bệnh viện sẽ có thông báo cập nhật./.

Nơi nhận:

- BGĐ;
- Các khoa, phòng;
- Tổ QLCL;
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Thị Ngọc Ánh