

Số: 48 /KH-BV

Quản Bạ, ngày 17 tháng 02 năm 2021

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2021

Căn cứ công văn số 1626/KCB-QLCL ngày 03 tháng 11 năm 2017 của Cục Quản lý KCB- Bộ Y tế về Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế;

Thực hiện chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện (chủ tịch Hội đồng QLCLBV) về việc tổ chức khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2021;

Hội đồng QLCL Bệnh viện xây dựng Kế hoạch khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh của bệnh viện hướng tới đáp ứng sự hài lòng của người bệnh;

Đánh giá thực trạng công tác khám, chữa bệnh tại bệnh viện thông qua phiếu khảo sát, đóng góp ý kiến của người bệnh và người nhà người bệnh;

Đánh giá thực trạng công tác quản lý của lãnh đạo đáp ứng, sắp xếp, bố trí nhân lực phù hợp và hài lòng của nhân viên y tế đối với lãnh đạo.

2. Yêu cầu.

Chọn mẫu người bệnh điều trị nội trú, ngoại trú, nuôi con bằng sữa mẹ cần khảo sát theo đúng Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện (phiên bản 2.0 phát hành ngày 18/11/2016)

Khảo sát sự hài lòng người bệnh phải trung thực, công khai, minh bạch, khách quan và đúng Kế hoạch.

Khảo sát toàn bộ nhân viên y tế đối với nội dung của phiếu khảo sát do Bộ Y tế ban hành.

II. THÀNH PHẦN NHÓM KHẢO SÁT VÀ PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Nhóm: Khảo sát theo mẫu phiếu số 01, phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú gồm các ông bà có tên sau:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Khoa, phòng	Ghi chú
1	CNĐD Hoàng Văn Toàn	PT phòng ĐD	Phòng ĐD	Nhóm trưởng
2	ĐD Viên Thị Lưu	Viên chức	Phòng ĐD	Thành Viên



3	CĐ Vi Văn Chung	ĐD trưởng	HSCC	Thành viên
4	CNĐD Lưu Thanh Hà	ĐD trưởng	Ngoại	Thành viên
5	CNĐD Nguyễn Văn Chính	ĐD trưởng	Nhi	Thành viên
6	CNĐD Viên T. Bích Thủy	ĐD trưởng	Nội - TN	Thành viên

2. Nhóm 2: Khảo sát theo mẫu phiếu số 2, phiếu khảo sát người bệnh ngoại trú gồm các ông bà sau;

STT	Họ và tên	Chức vụ	Khoa, phòng	Ghi chú
1	Bs Chảo T.Thúy Nga	P.Trưởng phòng	KHTH	Nhóm trưởng
2	Bs Nguyễn Thị Tuyết	Viên chức	Phòng khám Nhi	Thành viên
3	Bs Nông Minh Đại	Viên chức	Phòng khám ngoại	Thành Viên
4	Ys Bùi Hồng Vân	P.trưởng khoa	Khoa KB	Thành viên
5	Hoàng Văn Đạt	ĐD trưởng	PK Nội soi TMH	Thành viên
6	Đặng Thị Trang	Viên chức	Phòng Mãn tính	Thành viên
7	Lê Thị Thiện	Viên chức	PK nội	Thành viên

2. Nhóm 3: Khảo sát nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3 sự hài lòng nhân viên y tế: Giao phòng Tổ chức – Hành chính lựa chọn cán bộ để khảo sát theo thời gian phù hợp, số lần khảo sát ít nhất một lần/năm.

3. Nhóm 4: Khảo sát nuôi con bằng sữa mẹ theo mẫu phiếu số 4, mẫu phiếu số 5 do Bùi Thanh Huyền Khoa phụ sản tiến hành khảo sát.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT (Có mẫu phiếu 1,2,3,4,5 kèm theo)

IV. THỜI GIAN KHẢO SÁT ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH

- Quý I: Từ ngày 15/03/2021 đến 31/03/2021.
- Quý II: Từ ngày 14/06/2021 đến 30/06/2021.
- Quý III: Từ ngày 13/09/2021 đến 30/09/2021.
- Quý IV: Từ ngày 15/11/2021 đến 30/11/2021.

V. ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Khảo sát người bệnh nội trú

Tùy theo số lượng người bệnh nội trú nằm điều trị tại khoa để phân bổ số phiếu các khoa cho đủ cỡ mẫu 100 phiếu tương đương khảo sát đủ 100 người bệnh

hoặc người nhà người bệnh chia trong một quý. (lưu ý chỉ khảo sát người bệnh có thời gian nằm viện từ 02 ngày trở lên và nếu người bệnh không đủ thì khảo sát thêm người nhà người bệnh đó).

2. Khảo sát người bệnh ngoại trú

Chọn hệ số $K = 3$ người bệnh lấy 01 phiếu khảo sát (tức là cách 03 người bệnh thì khảo sát 01 người . ví dụ: 01,03,06,09.....đến đủ 100 phiếu tương đương 100 người bệnh được khảo sát) cỡ mẫu 100 phiếu tương đương khảo sát đủ 100 người bệnh/quý.

3. Khảo sát nhân viên y tế:

Phòng tổ chức – Hành chính lựa chọn thời gian thích hợp vào dịp cơ quan đủ cán bộ nhất để khảo sát. Đối tượng khảo sát là cán bộ, viên chức đang làm việc tại Bệnh viện Đa khoa Quận Bạ (không khảo sát nhân viên hợp đồng và nhân viên mới tuyển dụng).

Mẫu phiếu khảo sát theo mẫu phiếu số 03 của Bộ Y tế quy định.

Thời gian khảo sát do Phòng TC – HC tự sắp xếp. (phiếu khảo sát, mã số phiếu khảo sát và mật khẩu để đăng nhập trên phần mềm liên hệ CNĐD Hoàng Văn Toàn PT phòng Điều dưỡng để biết thêm chi tiết).

VI. QUY ĐỊNH CHUNG

- Cán bộ khảo sát khi đi phát phiếu khảo sát có thể không mặc áo blu, không đeo thẻ viên chức để được khách quan.

- Hướng dẫn kỹ cho người bệnh hoặc người nhà người bệnh hiểu rõ được các mục cần khảo sát, tránh tích nhầm làm hỏng phiếu hoặc lệnh thông tin cần khảo sát.

- Sau khi khảo sát xong, các thành viên trong nhóm có trách nhiệm kiểm tra từng phiếu xem đã điền đủ chưa trước khi thu phiếu về.

- Đối với trường hợp khảo sát ở khoa Nhi, trẻ nhỏ dưới 15 tuổi thì tiến hành khảo sát người nhà của trẻ nằm viện nhưng phải điền vào ô người nhà/ người bệnh (trên phiếu vẫn điền thông tin tên, tuổi của người bệnh nhi, còn chỗ người người bệnh / người nhà thì gạch từ không tương ứng).

- Trưởng nhóm có trách nhiệm kiểm tra phiếu lần cuối cùng và điền đầy đủ thông tin trực tiếp trên phần mềm của Cục Quản lý KCB- Bộ Y tế đồng thời phân tích kết quả khảo sát, báo cáo kèm theo các mẫu phiếu khảo sát về phòng Điều dưỡng để tổng hợp báo cáo Giám đốc Bệnh viện. (phiếu khảo sát, mã số phiếu khảo sát và mật khẩu để đăng nhập trên phần mềm liên hệ CNĐD Hoàng Văn Toàn PT phòng Điều dưỡng để biết thêm chi tiết).

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên Y tế năm 2021 của hội đồng QLCL Bệnh viện đa khoa Quận Bạ. Đề nghị các nhóm, các khoa/phòng nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận :

- Hội đồng QLCL Bệnh viện;
- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng trong Bệnh viện;
- Lưu VT, Phòng ĐD.

CHỦ TỊCH HĐ QLCL BỆNH VIỆN

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN



Bs CKII. Hoàng Hoa Mân