

Số : 05/KH - BV

Vũ thư, ngày 02 tháng 3 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2023

Căn cứ Công văn số 1315/KCB – QLCL&CDT, ngày 24 tháng 10 năm 2018 của Cục Quản lý KCB – Bộ Y tế về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế(NVYT);

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát người bệnh và nhân viên y tế.

Thực hiện sự chỉ đạo của Đảng ủy, Ban giám đốc, Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện về việc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2023;

Bệnh viện đa khoa Vũ Thư 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 cần khảo sát theo đúng Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam.

Khảo sát hài lòng người bệnh phải trung thực, công khai, minh bạch khách quan và đúng kế hoạch;

Khảo sát lấy ý kiến 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

- Nhóm 1:** Khảo sát theo mẫu phiếu số 2, phiếu khảo sát người bệnh ngoại trú, gồm các ông, bà có tên sau:

Stt	Họ và tên	Chức vụ	Khoa, phòng	Ghi chú
1	Mai Văn Sơn	Phó phòng	Điều dưỡng	Trưởng nhóm
2	Nguyễn Thị Thu Hà	Nhân viên	CSKH	Thành viên
3	Đặng Thị Hoài	ĐDTK	Khám bệnh	Thành viên
4	Đặng Thị Lành	Nhân viên	Khám bệnh	Thành viên
5	Phạm Thị Lương	Nhân viên	CSKH	Thành viên
6	Trần Thị Loan	Nhân viên	Khám bệnh	Thành viên

2. **Nhóm 2:** Khảo sát theo mẫu phiếu số 1, phiếu khảo sát người bệnh nội trú, gồm các ông, bà có tên sau :

Stt	Họ và tên	Chức vụ	Khoa, phòng	Ghi chú
1	Mai Văn Sơn	Phó phòng	Điều dưỡng	Trưởng nhóm
2	Đỗ Thị Thủy	ĐDTK	Nội	Thành viên
3	Nguyễn Thị Hương	Nhân viên	Ngoại – 3CK	Thành viên
4	Lê Thị Nguyệt	Đ DTK	Sản	Thành viên
5	Doãn Thị Huệ	Phụ trách ĐD	Nhi	Thành viên
6	Bùi Thị Tuyết	Đ DTK	YHCT- PHCN	Thành viên
7	Vũ Thị Nga	Đ DTK	CC-HSTC- CĐ	Thành viên

3. **Nhóm 3 :** Khảo sát nhân viên y tế theo mẫu phiếu số 3, thời gian phù hợp trong năm, ít nhất 1 lần / năm.

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT:

Theo biểu mẫu phiếu số 1, 2,3 của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện

IV. THỜI GIAN KHẢO SÁT ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH

- Quý 1 : Từ ngày 05/01/2023 đến 30/3/2023.
- Quý 2 : Từ ngày 05/5/2023 đến 25/6/2023.
- Quý 3 : Từ ngày 01/7/2023 đến ngày 30/9/2023.
- Quý 4 : Từ ngày 05/10/2023 đến ngày 25 /12/ 2023

V. ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT:

- Người bệnh ngoại trú:
Chọn hệ số $k = 3$, cách 3 người bệnh lấy 01 phiếu khảo sát, cỡ mẫu 100 phiếu, tương đương 100 người bệnh hoặc người nhà/ quý.
- Người bệnh nội trú
Tùy theo lượng người bệnh nội trú đang nằm điều trị tại khoa để phân bổ số phiếu các khoa cho đủ cỡ mẫu 100 phiếu/ quý. Chỉ khảo sát người bệnh nằm viện từ 3 ngày trở lên).
- Khảo sát nhân viên y tế
Lựa chọn thời gian phù hợp để tiến hành khảo sát(không khảo sát nhân viên mới tuyển dụng dưới 6 tháng)

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 đảm bảo tính khách quan.

Hướng dẫn đầy đủ cho người bệnh hoặc người nhà người bệnh hiểu rõ các mục cần khảo sát, tránh tích nhầm làm hỏng phiếu hoặc lệch thông tin cần khảo sát.

Các mẫu phiếu khảo sát phải được điền đầy đủ thông tin kể cả số điện thoại...

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

Đối với trường hợp khảo sát tại khoa Nhi, trẻ dưới 15 tuổi thì tiến hành khảo sát người nhà của trẻ.

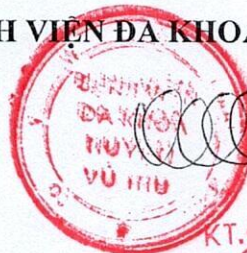
Trưởng nhóm có trách nhiệm kiểm tra phiếu lần cuối cùng và điền đầy đủ thông tin trực tiếp trên phần mềm của Cục Quản lý KCB – Bộ Y tế đồng thời phân tích kết quả, báo cáo kèm theo các mẫu khảo sát về phòng Quản lý chất lượng để tổng hợp báo cáo Ban giám đốc bệnh viện.

Trên đây là kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người bệnh năm 2023 của Tổ quản lý chất lượng bệnh viện đa khoa huyện Vũ Thư. Đề nghị các khoa, phòng và các thành viên nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Tổ quản lý chất lượng BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN VŨ THƯ



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
Phùng Ngọc Quang



PHÓ GIÁM ĐỐC
TRƯỜNG THPT
QUẢNG TRUNG