

Số: /KH-TTYT

Thủ Thừa, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Bộ Y tế về việc Ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử di động thông minh”;

Căn cứ Công văn số 6403/BYT-KCB ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Bộ Y tế về việc triển khai tích cực khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Trung tâm Y tế Thủ Thừa xây dựng kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2021 như sau:

1. MỤC TIÊU CHUNG

1. Xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi khám và điều trị tại bệnh viện để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh.

2. Xác định những vấn đề nhân viên y tế chưa hài lòng trong quá trình làm việc tại bệnh viện để xây dựng giải pháp can thiệp phù hợp nhằm đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của nhân viên y tế, từ đó nâng cao chất lượng bệnh viện, phục vụ tốt hơn cho người bệnh.

2. YÊU CẦU

1. Đảm bảo tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát
2. Xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng.
3. So sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh khác nhau điều trị tại các khoa khác nhau.
4. Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.
5. Theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh để liên tục cải tiến chất lượng.

3. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ

- **Thiết kế khảo sát:** Điều tra cắt ngang

– **Công cụ khảo sát:**

+ Bộ phiếu khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế ban hành theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT.

+ Sử dụng ứng dụng Khám, chữa bệnh Khảo sát sự hài lòng (App KCB KSHL) trên thiết bị di động thông minh có kết nối Wifi/4G/5G để tiến hành khảo sát.

– **Thời gian khảo sát:**

+ Quý 1, 2: Ngày 12 đến 25/06/2022

+ Quý 3, 4: Ngày 13 đến 25/11/2022

– **Cỡ mẫu khảo sát:**

+ *Đối với khảo sát hài lòng người bệnh nội trú:*

▪ Cỡ mẫu: 100 người

▪ Phương pháp chọn mẫu:

○ Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị nội trú

○ Chọn tên bệnh nhân theo chữ cái đầu của tên (A, B,...), lập danh sách toàn bộ bệnh nhân theo tiêu chuẩn chọn.

○ Chọn người bệnh chuẩn bị xuất viện để phỏng vấn (loại trừ người bệnh không thể trả lời hoặc những người chưa có đủ thông tin để trả lời (nằm viện dưới 3 ngày).

+ *Đối với khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú:*

▪ Cỡ mẫu: 100 người

▪ Phương pháp chọn mẫu:

○ Xác định hệ số K (Tổng số khám bệnh trung bình 1 ngày/số bệnh nhân dự kiến phỏng vấn 1 ngày

○ Dựa vào số thứ tự của phiếu đăng ký khám bệnh để chọn mẫu (ví dụ lấy phiếu đầu tiên là số 1 thì phiếu thứ 2 là 1+K)

○ Bảo đảm số người bệnh ngoại trú có đại diện những người đăng ký khám đầu tiên cho đến những người đăng ký cuối cùng trong ngày vì mức độ hài lòng của những người đến đăng ký khám sớm so với người đăng ký khám muộn sẽ có khác biệt.

+ *Đối với khảo sát nhân viên y tế:*

▪ Cỡ mẫu: Toàn bộ nhân viên y tế, bao gồm: Giám đốc trung tâm/Trưởng khoa/Trưởng phòng, Phó Giám đốc trung tâm/Phó khoa/Phó phòng, Điều dưỡng trưởng/Kỹ thuật viên trưởng, Tổ trưởng công đoàn, Tổ trưởng nữ công và các cán bộ còn lại của khoa/phòng, Trạm Y tế xã.

▪ Nguyên tắc khảo sát: Khách quan, trung thực, không ghi tên người điền phiếu, bảo đảm bí mật thông tin.

- Phương pháp khảo sát:

+ Đối với khảo sát hài lòng người bệnh: Thành viên tổ khảo sát mặc thường phục khi tiến hành khảo sát, giới thiệu cụ thể mục đích khảo sát cho người bệnh hiểu, sau khi người bệnh đồng ý tham gia mới thực hiện phỏng vấn và điền trực tiếp câu trả lời vào App KCB KSHL trên Smartphone/laptop hoặc các thiết bị di động khác có kết nối wifi/4G/5G, không để người bệnh tự điền (*người bệnh được phỏng vấn phải đúng đối tượng được chọn vào mẫu khảo sát*).

+ Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Khảo sát trực tiếp trên ứng dụng KCB KSHL. Tổ Quản lý chất lượng sẽ phối hợp cùng mạng lưới quản lý chất lượng đến khảo sát hài lòng NVYT từng khoa, phòng, Trạm Y tế xã.

- Phương tiện hỗ trợ

Thiết bị di động thông minh có kết nối Wifi/4G/5G (*máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại thông minh*).

4. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

- Đối với Trung tâm Y tế

Trung tâm Y tế ra Quyết định thành lập nhóm Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

- Tổ QLCL

Xây dựng kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế.

Cài đặt, tập huấn, hướng dẫn sử dụng phần mềm khảo sát cho các thành viên tổ khảo sát và mạng lưới quản lý chất lượng các Khoa/Phòng.

Sau khi nhập xong phiếu khảo sát, tiến hành tổng hợp báo cáo, đánh giá sự hài lòng đối với bệnh viện cũng như có sự so sánh giữa các khoa lâm sàng với nhau từ đó xây dựng kế hoạch cải tiến cho từng quý, khắc phục những tiêu chí có điểm hài lòng thấp và duy trì phát huy những tiêu chí đã có sự hài lòng cao.

- Phòng Điều dưỡng

Hàng tháng, hàng quý Phòng điều dưỡng kết hợp cùng các khoa tiến hành lấy phiếu khảo sát sự hài lòng tại các khoa, lồng ghép cùng những ngày kiểm tra bệnh viện, trong các buổi họp hội đồng người bệnh cấp khoa, cấp bệnh viện.

Phối hợp với Tổ Quản lý chất lượng, nhóm Khảo sát hài lòng triển khai khảo sát theo kế hoạch.

- Đối với các khoa, phòng, Trạm Y tế các xã.

+ Nhóm khảo sát phối hợp mạng lưới quản lý chất lượng lập danh sách người bệnh điều trị nội trú chuẩn bị ra viện và tạo điều kiện cho nhóm khảo sát thực hiện nhiệm vụ. Cam kết thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ

hướng tới sự hài lòng của của người bệnh” theo hướng dẫn tại Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế.

+ Tham gia khảo sát hài lòng nhân viên y tế theo đúng thành phần, số lượng quy định.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh/người nhà người bệnh và nhân viên y tế năm 2022, Giám đốc Trung tâm Y tế yêu cầu các Khoa, Phòng nghiêm túc thực hiện./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Sở Y tế Long An;
- Ban giám đốc;
- Các Khoa/Phòng;
- Trạm Y tế các xã;
- Lưu: VT, KHNV (Vân).