

Số:

Tu Mơ Rông, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH

Khảo sát hài lòng người bệnh/người mẹ và nhân viên y tế tại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông năm 2023

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0;

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

Căn cứ Quyết định 796/QĐ-SYT ngày 18/12/2020 của Sở Y tế tỉnh Kon Tum về việc công nhận phạm vi ảnh hưởng, hiệu quả áp dụng của các sáng kiến trong ngành Y tế tỉnh Kon Tum năm 2020.

Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông và Hội đồng quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh (*Ban Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế*) xây dựng Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh/người mẹ và nhân viên y tế năm 2023, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thông qua khảo sát hài lòng người bệnh/người mẹ, bệnh viện đánh giá được chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, 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.

- Biết được nhu cầu của nhân viên y tế để áp dụng chính sách nhân sự phù hợp; Biết được quan điểm của nhân viên về các hoạt động trong Bệnh viện; Đánh giá các yếu tố quyết định đến sự gắn bó của nhân viên nhân viên y tế; Cải thiện các vấn đề tồn tại của Bệnh viện trong hoạt động, chính sách nhân sự, tiền lương, phúc lợi, quan hệ lao động...

- Đề xuất những giải pháp can thiệp để đáp ứng sự hài lòng người bệnh và cải tiến môi trường làm việc của nhân viên y tế nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh.

2. Yêu cầu

- Hoạt động khảo sát phải đảm bảo nguyên tắc khoa học; bảo đảm việc chọn mẫu mang tính ngẫu nhiên, thông tin thu thập khách quan, trung thực; Bảo đảm tính chính xác, khách quan, minh bạch trong khảo sát, đánh giá và công bố kết quả.

- Xác định những vấn đề chưa hài lòng của người bệnh/người mẹ và nhân viên y tế; So sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng khác nhau, các khoa điều trị trong bệnh viện.

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của người bệnh/người mẹ cũng như sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện.

- Bảo mật các thông tin cá nhân cung cấp trong quá trình khảo sát hài lòng người bệnh/người mẹ và nhân viên y tế; Nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi khảo sát

- Đối với người bệnh ngoại trú, nội trú, người mẹ: Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc; Răng - Hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng; Khoa Xét nghiệm - CDHA và tất cả các khoa điều trị nội trú.

- Đối với nhân viên y tế: Toàn thể viên chức và người lao động tại bệnh viện.

2. Đối tượng khảo sát

2.1. Người bệnh điều trị nội trú:

Mẫu phiếu số 1 (*Người bệnh, người nhà người bệnh từ 18 tuổi trở lên, không có các rối loạn tâm thần, đủ khả năng cung cấp thông tin, đã và đang nằm điều trị từ 3 ngày trở lên*).

2.2. Người mẹ sinh con tại bệnh viện:

Mẫu phiếu số 4, mẫu phiếu số 5 (*Người mẹ sinh con tại bệnh viện có thể phỏng vấn cả hai mẫu phiếu số 4 và số 5 hoặc một mẫu phiếu, tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe và sự sẵn sàng hợp tác của người mẹ*).

2.3. Người đi khám bệnh tại bệnh viện, người bệnh ngoại trú:

Mẫu phiếu số 2 (*Người bệnh, người nhà người bệnh từ 18 tuổi trở lên, không có các rối loạn tâm thần, đủ khả năng cung cấp thông tin và đã kết thúc dịch vụ khám bệnh*).

2.4. Nhân viên y tế, các vị trí quản lý, lãnh đạo các khoa/phòng:

Mẫu phiếu số 3 (*Nhân viên y tế đang công tác tại bệnh viện Trung tâm Y tế huyện Tư Mơ Rông từ 06 tháng trở lên*).

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Nội dung

1.1. Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên y tế với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Sự hài lòng về môi trường làm việc.
- B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp.
- C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi.
- D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến.
- E. Sự hài lòng về hài lòng chung về bệnh viện.

1.2. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh, người mẹ

1.2.1. Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh trên 6 nhóm tiêu chí sau:

- A. Nhóm tiêu chí về khả năng tiếp cận dịch vụ tại cơ sở y tế.
- B. Nhóm tiêu chí về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- C. Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- D. Nhóm tiêu chí về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- E. Nhóm tiêu chí về kết quả cung cấp dịch vụ.
- F. Nhóm tiêu chí đánh giá chung.

1.2.2. Thực hiện khảo sát người mẹ:

- Mẫu số 4: Phiếu khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện;
- Mẫu số 5: Phiếu khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ;

2. Phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh, nhân viên y tế ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế (có phụ lục kèm theo).

3. Phương pháp khảo sát

3.1. Thiết kế khảo sát: Điều tra cắt ngang.

3.2. Chu kỳ khảo sát: ít nhất 3 tháng 1 lần.

3.3. Thời gian khảo sát: Trong 1 tuần, 2 tuần hoặc trong 1 tháng (cho đến khi khảo sát đủ cỡ mẫu theo yêu cầu).

3.4. Cỡ mẫu

3.4.1. Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Toàn bộ nhân viên y tế của bệnh viện (viên chức/ hợp đồng), trừ các nhân viên không có mặt tại Bệnh viện trong thời điểm khảo sát (cán bộ đi học, cán bộ nghỉ chế độ thai sản, nghỉ phép, ...) và nhân viên y tế công tác tại bệnh viện dưới 06 tháng.

3.4.2. Đối với khảo sát người đi khám bệnh, người bệnh ngoại trú (gọi chung là người bệnh ngoại trú): Tùy tình hình số lượng bệnh nhân hàng tháng, quý. Lấy tối thiểu **100 phiếu/quý** (Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc; Răng - Hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng và Khoa Xét nghiệm - CDHA).

3.4.3. Đối với khảo sát người bệnh nội trú/người mẹ: Khoảng **130 phiếu/quý** tại các khoa điều trị nội trú, cụ thể:

- Khoa Nội - Nhi - Truyền nhiễm: 60 phiếu/quý.

- Khoa Ngoại - Phẫu thuật - Gây mê hồi sức - Chăm sóc sức khỏe sinh sản và Phụ sản:

+ Người bệnh nội trú: 30 phiếu/quý.

+ Người mẹ: toàn bộ người mẹ nội trú trong 1 quý.

- Khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng: 30 phiếu/quý.

- Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc; Răng - Hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng tùy vào số lượng bệnh nhân điều trị lấy tối thiểu 10 phiếu/quý.

4. Cách ghi mã phiếu

- Thống nhất cách ghi mã phiếu cụ thể như sau:

5	6	0	1	1	K	1	0	0	1
Mã Bệnh viện					Tên khoa	Tháng	Số thứ tự		


- Quy định viết tắt tên các khoa:

STT	Tên Khoa lâm sàng	Tên viết tắt	Ghi chú
1	Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc; Răng - Hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng	K	
2	Khoa Xét nghiệm - Chẩn đoán hình ảnh	X	
3	Khoa Ngoại - Phẫu thuật - Gây mê hồi sức - Chăm sóc sức khỏe sinh sản và Phụ sản	S	
4	Khoa Nội - Nhi - Truyền nhiễm	N	
5	Khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	Đ	

IV. PHƯƠNG TIỆN, CÁCH THỨC KHẢO SÁT

1. Khảo sát hài lòng nhân viên y tế

- Toàn bộ nhân viên y tế sử dụng điện thoại smartphone hoặc máy tính có kết nối internet truy cập vào đường link hoặc dùng điện thoại smartphone có cài phần mềm quét mã QR và tiến hành khảo sát online:

Link phần mềm khảo sát hài lòng nhân viên y tế	Mã QR
https://forms.gle/eWNXtVLSiZ41cUJ19	

2. Khảo sát hài lòng người bệnh/người mẹ: Phòng vấn trực tiếp và ngẫu nhiên người bệnh/người nhà theo mẫu phiếu khảo sát.

V. THỜI GIAN KHẢO SÁT

1. Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: 01 lần/năm.

2. Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú/nội trú/người mẹ: ít nhất 3 tháng 1 lần cho đến khi đủ cỡ mẫu theo quy định tại **mục 3.4.2 và 3.4.3 phần III**.

3. Lịch khảo sát: Tùy theo điều kiện thực tế tại các khoa điều trị, thành viên Ban khảo sát hài lòng có thể lựa chọn thời gian khảo sát như sau:

+ Trong 1 hoặc 2 ngày trong tuần (*trừ thứ 7 và chủ nhật*).

+ Trong 1 tuần, 2 tuần hoặc trong 1 tháng (*cho đến khi đủ cỡ mẫu theo yêu cầu*).

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khảo sát hài lòng thuộc Hội đồng quản lý chất lượng Trung tâm Y tế huyện Tư Mơ Rông

- Xây dựng và tổ chức triển khai đầy đủ kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023.

- Phối hợp với các khoa lâm sàng, cận lâm sàng tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh theo kế hoạch.

- Tiến hành khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện.

- Tiến hành nhập phiếu đã khảo sát vào trang web của Bộ Y tế <https://hailong.chatluongbenhvien.vn/>; Tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả.

- Kiến nghị và đề xuất các giải pháp khắc phục nhằm cải tiến chất lượng trong cung cấp dịch vụ.

- Định kỳ báo cáo kết quả tới Lãnh đạo bệnh viện, Hội đồng Quản lý chất lượng và công bố trên toàn bệnh viện.

2. Các khoa lâm sàng, cận lâm sàng

- Tạo điều kiện cho các thành viên Ban khảo sát hài lòng tiến hành khảo sát, đảm bảo thuận lợi, khách quan, không can thiệp vào quá trình khảo sát.

- Phối hợp cùng Ban khảo sát hài lòng phân tích nguyên gốc rễ của vấn đề

tồn tại, từ đó đưa ra giải pháp cải tiến mang lại sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023. Yêu cầu các khoa, phòng, Ban khảo sát hài lòng và toàn thể các cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Trung tâm Y tế;
- Hội đồng quản lý chất lượng;
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc;
- Lưu: VT, HĐQLCL; TCHC-TCKT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bá Khánh