

Số: 62 KH-BV

Quận 1, ngày 12 tháng 11 năm 2015

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Quận 1 năm 2015

Thực hiện công văn số 8043/SYT-NVY ngày 11 tháng 11 năm 2015 của Sở Y tế về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015, tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với các bệnh viện trên địa bàn thành phố; Bệnh viện Quận 1 xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Quận 1 năm 2015 như sau:

I. MỤC ĐÍCH – YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Chủ động nắm bắt những bức xúc, than phiền của người bệnh nội trú đối với việc cung cấp dịch vụ y tế của bệnh viện, về giao tiếp ứng xử, về y đức, về cách tổ chức dịch vụ khám chữa bệnh, về chuyên môn kỹ thuật và các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn lực để thực hiện công tác khám chữa bệnh, từ đó có giải pháp khắc phục những bất cập trong việc cung cấp dịch vụ y tế, góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh cho người dân, nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của người dân sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện..

- Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh là tiêu chí để cấp trên xem xét đánh giá, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính, quản lý chất lượng bệnh viện năm 2015 đối với đơn vị.

- Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các cấp quản lý trong việc cung cấp dịch vụ y tế và tiến hành khảo sát định kỳ về sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế nhằm thực hiện các hoạt động cải thiện.

2. Yêu cầu:

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế của bệnh viện. Từ kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện cuối năm và chỉ số hài lòng người bệnh đối với bệnh viện được khảo sát hàng năm, Sở Y tế công bố công khai kết quả đánh giá hoạt động của bệnh viện.

- Bệnh viện tạo điều kiện thuận lợi cho người bệnh tham gia.

II. ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT VÀ NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT:

1. Đối tượng khảo sát

- Người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Quận 1 trên 48 giờ, tuổi > 18 tuổi;

- Tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời phỏng vấn;

- Tâm lý: bình thường, không mắc các bệnh về tâm thần.

+ Tiêu chí loại trừ:

- Người bệnh hoặc người nhà của họ có tuổi < 18;
- Đang ở trong tình trạng nguy kịch hoặc đã được chẩn đoán mắc các bệnh nguy hiểm tới tính mạng.

2. Nguyên tắc khảo sát

- Việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ;
- Nghiêm cấm mọi hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

1. Nội dung khảo sát:

Nội dung khảo sát dựa trên các chỉ số do Ban khảo sát hài lòng người bệnh-Sở Y tế xây dựng như sau:

- Nhóm chỉ số khảo sát về khả năng tiếp cận.
- Nhóm chỉ số khảo sát về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- Nhóm chỉ số khảo sát về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh.
- Nhóm chỉ số khảo sát về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế/nhân viên y tế, về điều hành quản lý.
- Nhóm chỉ số khảo sát về kết quả cung cấp dịch vụ, đảm bảo quyền và lợi ích người bệnh

Các nội dung khảo sát được lập thành câu hỏi tại mẫu phiếu áp dụng khảo sát đối với bệnh nhân/người nhà bệnh nhân do Sở Y tế cung cấp.

2. Thực hiện khảo sát:

- Thực hiện mẫu phiếu khảo sát (mẫu số 1 - BHYT)
- Tổ khảo sát tiến hành khảo sát đối với người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại Bệnh viện Quận 1. Nhân viên y tế phát phiếu khảo sát trực tiếp và hướng dẫn người được khảo sát đánh giá và nhận lại phiếu khảo sát.
- Tổng số lượng phiếu khảo sát là 30 phiếu: Khoa Nội Tổng hợp 15 phiếu; Khoa Ngoại Tổng hợp 10 phiếu, Khoa phụ sản 5 phiếu.
- Chọn ngẫu nhiên 30 người bệnh (hoặc người nhà người bệnh) có thời gian nằm viện từ 24 giờ trở lên (khảo sát trước khi xuất viện) được điều trị nội trú tại khoa Nội Tổng hợp, khoa Sản, khoa Ngoại Tổng hợp căn cứ trên danh sách người bệnh nội trú trong ngày khảo sát (không khảo sát trùng lặp).
- Để bảo đảm tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu thực hiện như sau:
 - + Lấy danh sách người bệnh (bảng phần mềm hoặc bảng số).
 - + Chọn tên người bệnh theo chữ cái đầu của tên. Trong 1 ngày có thể chọn 1, 2, 3... chữ cái tùy số lượng người bệnh nằm điều trị, nhưng cần bảo đảm toàn bộ người bệnh có cùng chữ cái đầu của tên đều được đưa vào danh sách. Ví dụ *trong* 1 ngày khảo sát chọn chữ cái H cần bảo đảm toàn bộ người bệnh có tên Hà, Hạnh, Hân, Hùng, Hoàng... đều được đưa vào danh sách.
 - + Trong danh sách đã lập, chọn người bệnh chuẩn bị xuất viện trong 1, 2 ngày tới; loại những người mới nằm viện 1 ngày, những người không thể trả lời.

3. Tiến độ thực hiện:

- Ngày 12/11/2015: Thành lập Tổ Khảo sát và xây dựng Kế hoạch triển khai cụ thể.
- Ngày 13/11/2015: Phòng Kế hoạch tổng hợp tổ chức tập huấn cách thực hiện phiếu khảo sát cho các khoa điều trị nội trú.
- Từ 16/11/2015 đến 18/11/2015: Tổ khảo sát tiến hành tự khảo sát tại 3 khoa nội trú, tổ công nghệ thông tin tổng hợp phiếu và nhập liệu.
- 20/11/2015: Tổng hợp số liệu cuối cùng, báo cáo, gửi số liệu khảo sát về Sở Y tế.

4. Xử lý kết quả khảo sát:

- Phòng Kế hoạch Tổng hợp bệnh viện tổng hợp, báo cáo số liệu về Sở Y tế (thông qua Phòng Nghiệp vụ Y-Sở Y tế), đảm bảo thực hiện đủ số lượng mẫu phiếu theo đúng quy định;
- Phòng Tổ chức - Hành chính quản trị phân công tổ công nghệ thông tin nhập liệu đủ 30 phiếu khảo sát từ các khoa gửi về;
- Ban Giám đốc bệnh viện chỉ đạo khắc phục những hạn chế, thiếu sót và đề xuất các giải pháp để cải tiến nâng cao chất lượng khám chữa bệnh phục vụ người dân sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện;
- Kết quả lấy ý kiến khảo sát là kênh thông tin để phục vụ công tác chuyên môn, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức và công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo đối với công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ tại bệnh viện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Thành lập Tổ Khảo sát sự hài lòng người bệnh gồm :

- | | | |
|------------------------------|----------------------------|------------|
| - BS. Nguyễn Thành Tâm | Phó Giám đốc Bệnh viện Q1 | Tổ trưởng |
| - BS. Lê Thanh Vân | Phó GD - Chủ tịch CĐCS | Tổ phó |
| - BS. Lê Văn Phụng | Trưởng phòng KHTH | Thành viên |
| - CN. Nguyễn Ngọc Diệp | Phòng TC-HCQT | Thành viên |
| - CN. Nguyễn Thị Hồng | Trưởng phòng Điều dưỡng | Thành viên |
| - BS. Phan Thị Thảo Trang | Trưởng khoa Sản | Thành viên |
| - BS. Tô Văn Tuấn | Trưởng khoa Nội TH | Thành viên |
| - BS. Trần Văn Hữu | Trưởng khoa Ngoại DV | Thành viên |
| - BS. Nguyễn Nguyệt Cầu | Phó Chủ tịch CĐCS | Thành viên |
| - ĐD. Huỳnh Thị Kim Sa | ĐD Trưởng khoa KB1 | Thành viên |
| - CN. Trần Quốc Thái | ĐD Trưởng khoa Nội TH | Thành viên |
| - CN. Tống Bích Hà | ĐD Trưởng khoa Ngoại DV | Thành viên |
| - NHS. Nguyễn Thị Thanh Thu | NHS Trưởng khoa Phụ Sản | Thành viên |
| - CN KTV Hà Thế Dương | KTV Trưởng khoa xét nghiệm | Thành viên |
| - ĐD Nguyễn Ngọc Minh Thư | Bí thư Chi Đoàn | Thành viên |
| - ĐD Trương Hồng Diễm Phương | Tổ trưởng CĐ khoa Cấp cứu | Thành viên |
- Nhiệm vụ của Tổ Khảo sát: tiến hành tự khảo sát, tổng hợp phiếu, nhập liệu và báo cáo kết quả khảo sát về Sở Y tế.

- Phối hợp với các Khoa, Phòng chức năng trực thuộc tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch này.

- Tham mưu Ban Giám đốc giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ, cung cấp các dịch vụ y tế của bệnh viện.

2. Phòng Kế hoạch tổng hợp:

- Phối hợp với Tổ Khảo sát hài lòng người bệnh tổ chức tập huấn công tác khảo sát, thu thập số liệu.

- Tổng hợp số liệu gửi về Sở Y tế,

3. Phòng Tổ chức – Hành chính quản trị:

- Phân công người cập nhật, xử lý số liệu.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Quận 1 năm 2015. Đề nghị các đơn vị, Trưởng khoa, phòng chức năng có liên quan căn cứ vào kế hoạch này tổ chức triển khai, thực hiện./

Nơi nhận:

- Phòng Nghiệp vụ y-SYT;
- Ban Giám đốc;
- Phòng KHTH;
- Phòng Tổ chức – HCQT;
- BCH CĐCS; CĐTNCS
- Khoa Sản, Nội TH, Ngoại DV;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC



BS CKII, Lê Vinh Hoàng

--	--	--	--	--	--	--	--

(RÚT GỌN) PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Bộ Y tế và bệnh viện tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp ngành y tế khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: 2. Ngày điền phiếu.....

3. Tên khoa nằm điều trị trước ra viện..... 4. Mã khoa (do BV ghi).....

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2. Tuổi
A3. Số di động (có thể không ghi):	A4. Tổng số ngày nằm viện ...ngày
A5. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không? 1. Có 2. Không	

ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào một số từ 1 đến 5, tương ứng với mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt cho từng câu hỏi dưới đây:

① là: Rất không hài lòng <i>hoặc: Rất kém</i>	② là: Không hài lòng <i>hoặc: Kém</i>	③ là: Bình thường <i>hoặc: Trung bình</i>	④ là: Hài lòng <i>hoặc: Tốt</i>	⑤ là: Rất hài lòng <i>hoặc: Rất tốt</i>
---	---	---	---------------------------------------	---

A. Khả năng tiếp cận

A1.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤
A2.	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	① ② ③ ④ ⑤
A3.	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	① ② ③ ④ ⑤
A5.	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	① ② ③ ④ ⑤

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

B1.	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤
B2.	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B3.	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B4.	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B5.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	① ② ③ ④ ⑤

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

C1.	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	① ② ③ ④ ⑤
C2.	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤
C3.	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤
C4.	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	① ② ③ ④ ⑤
C5.	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	① ② ③ ④ ⑤
C6.	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	① ② ③ ④ ⑤
C7.	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	① ② ③ ④ ⑤
C8.	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	① ② ③ ④ ⑤
C9.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	① ② ③ ④ ⑤
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
D1.	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	① ② ③ ④ ⑤
D4.	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	① ② ③ ④ ⑤
D5.	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	① ② ③ ④ ⑤
D6.	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	① ② ③ ④ ⑤
D7.	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	① ② ③ ④ ⑤
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1.	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	① ② ③ ④ ⑤
E2.	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	① ② ③ ④ ⑤
E3.	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	① ② ③ ④ ⑤
E4.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤
E5.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤
G1	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? (điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu bệnh viện điều trị tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)%
G2	Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 6. Khác (ghi rõ).....
H	Ông/Bà có ý kiến gì khác, xin ghi rõ?	

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!