

Số: *h5*/KH-BV

Quận 1, ngày *14* tháng 8 năm 2015

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh tại Bệnh viện Quận 1 năm 2015

Thực hiện Kế hoạch số 5313/KH-SYT ngày 04 tháng 08 năm 2015 của Sở Y tế TP HCM về hoạt động của Ban khảo sát sự hài lòng của người bệnh thuộc Hội đồng Quản lý Chất lượng khám, chữa bệnh – Sở y tế năm 2015 triển khai công tác khảo sát sự hài lòng của người bệnh 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 và thân nhân người bệnh tại bệnh viện Quận 1 như sau:

I. MỤC ĐÍCH – YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Chủ động nắm bắt những bức xúc, than phiền của người bệnh và thân nhân người bệnh 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 và người nhà 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 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 đề 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 và người nhà người bệnh tham gia.

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

1. Đối tượng khảo sát

- Người bệnh đến khám chữa bệnh nội trú và ngoại trú tại Bệnh viện Quận 1 và người nhà của họ, 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.