

Số: 51 /KH-BVNA

Bình Phước, ngày 20 tháng 02 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế năm 2024

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 18 tháng 11 năm 2016 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016;

Căn cứ Hướng dẫn tổ chức, phương pháp khảo sát hài lòng nhân viên y tế của Bộ Y tế năm 2016;

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

Nay Bệnh viện xây dựng kế hoạch khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2024, cụ thể như sau:

#### I. Mục đích:

- Cơ sở cho hoạt động cải tiến chất lượng, nâng cao tỉ lệ hài lòng nhân viên y tế.
- Nâng cao chất lượng hoạt động khám, chữa bệnh.
- Để tiết kiệm thời gian, kinh phí và hiện đại hóa hoạt động khảo sát, bệnh viện triển khai khảo sát hài lòng NVYT 2024 bằng phần mềm trực tuyến hoặc ứng dụng trên thiết bị điện tử thông minh di động.

#### II. Yêu cầu:

- Toàn bộ nhân viên tham gia điền phiếu khảo sát trong thời gian quy định. Danh sách thực hiện khảo sát được quản lý do đó yêu cầu tất cả cán bộ nhân viên thực hiện khảo sát;
- Không có câu trả lời đúng, sai trong nội dung khảo sát các anh/chị thực hiện điền khảo sát một cách trung thực khách quan.

#### III. Nội dung thực hiện:

##### 1. Nội dung:

- Thời gian thực hiện nhập liệu:
  - + Khảo sát 6 tháng đầu năm : từ ngày 19/5/2024 - 26/5/2024
  - + Khảo sát 6 tháng cuối năm : từ ngày 19/11/2024 - 26/11/2024



- Đối tượng thực hiện khảo sát: toàn bộ những người đang công tác tại bệnh viện (loại trừ: nghỉ thai sản, đi học dài hạn).

- Hình thức khảo sát: Chọn 1 trong 2 cách sau:

**Cách 1:**

**Bước 1:** Truy cập kho ứng dụng trên “App store” hoặc “Google Play” trên thiết bị điện tử thông minh di động . Tìm tên ứng dụng: “KCB KSHL” tải ứng dụng về máy.

**Bước 2:** Đăng nhập:

+ Tên đăng nhập: 60hcm.na

+ Mật khẩu: 273

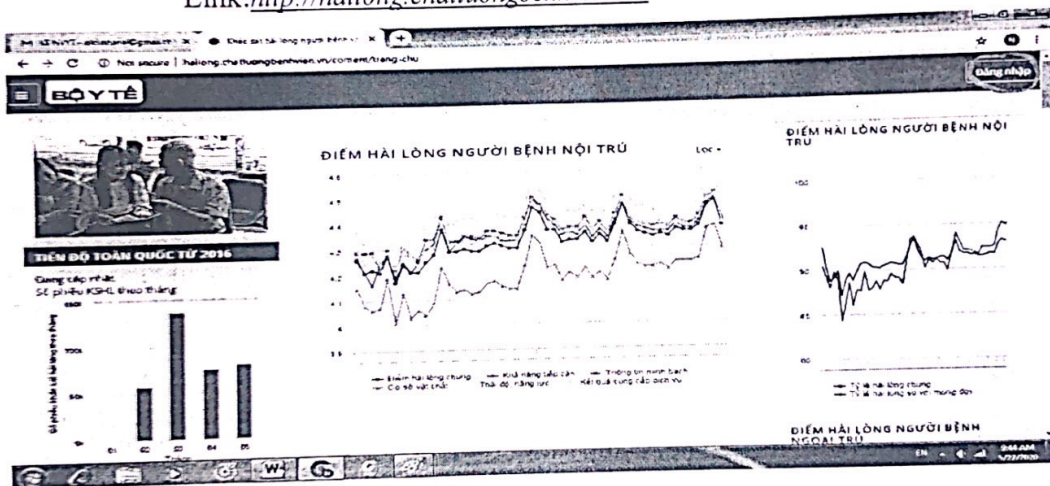
**Bước 3:** Truy cập vào trang khảo sát : “3.Khảo sát ý kiến nhân viên y tế”

**Bước 4 :** Click “submit” sau khi hoàn thành phiếu.

**Cách 2:**

**Bước 1:** Truy cập vào phần mềm theo địa chỉ

Link:<http://hailong.chatluongbenhvien.vn>



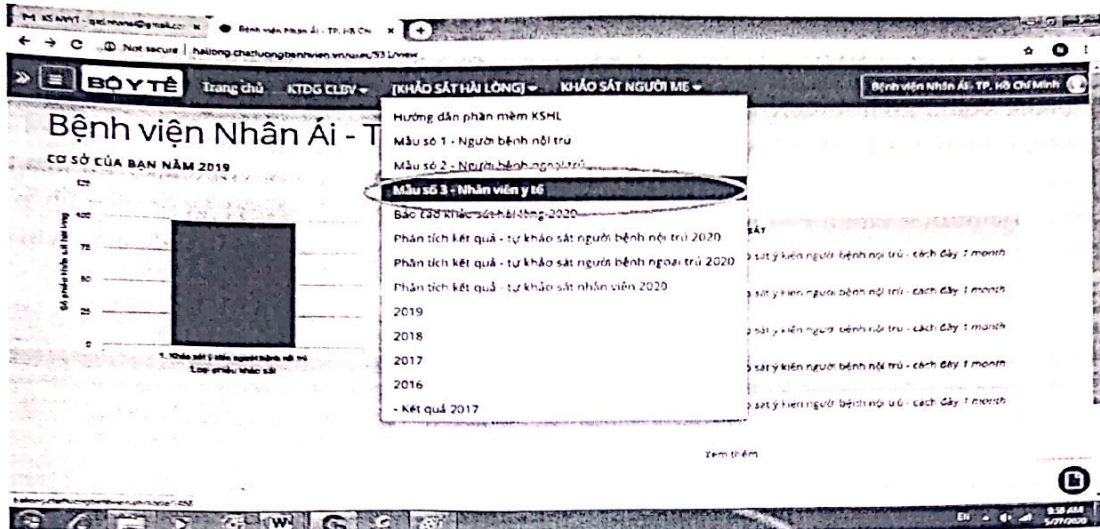
**Bước 2:** Đăng nhập vào phần mềm

+ Tên đăng nhập: 60hcm.na

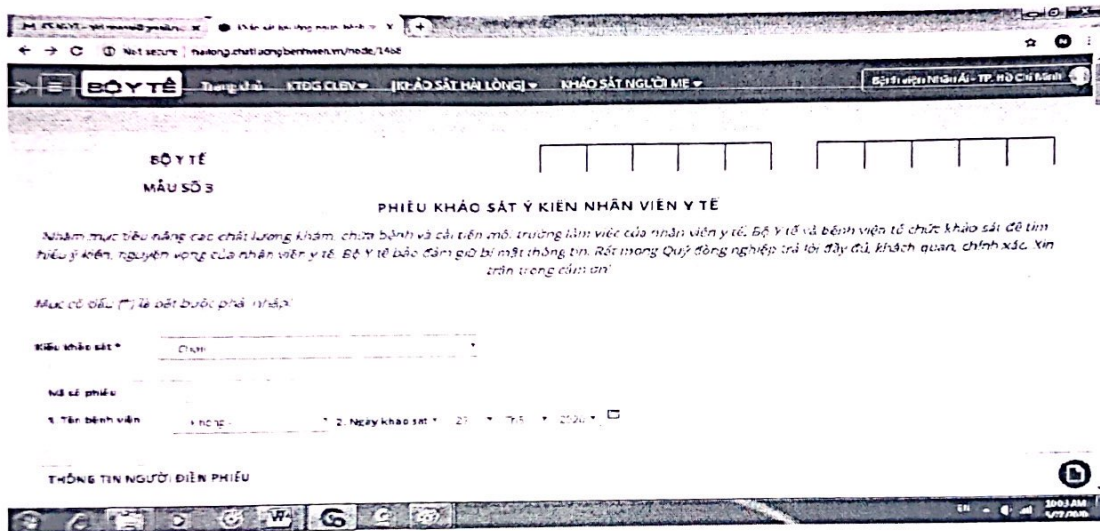
+ Mật khẩu: 273



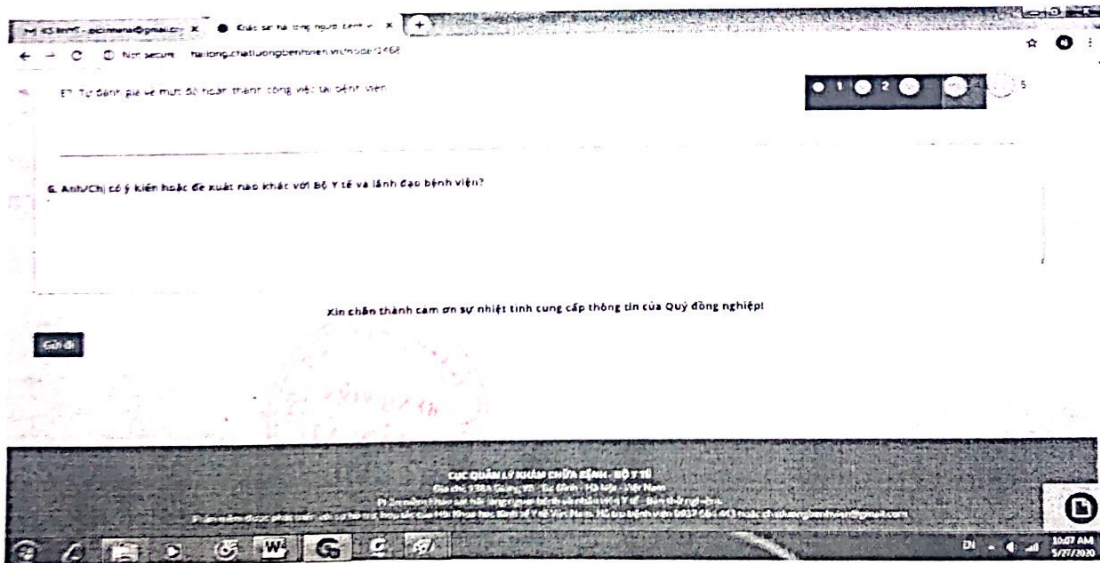
**Bước 3:** Truy cập vào Trang khảo sát - Chọn mục nhân viên y tế



**Bước 4:** Tiến hành nhập các phiếu khảo sát

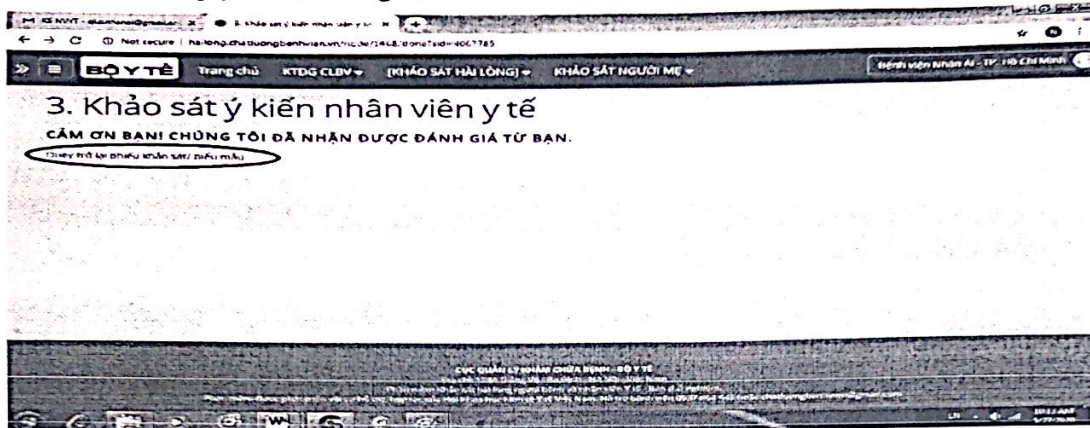


**Bước 5:** Click "Gửi đi" khi hoàn thành phiếu



**Bước 6.** Click "Quay trở lại phiếu khảo sát/ biểu mẫu" để nhập tiếp phiếu khảo sát khác.

**Lưu ý:** CBNV thấy trang như trên mới đảm bảo phiếu khảo sát của bạn đã nhập thành công. Nếu không thấy trang này mà vẫn ở trang cũ sau khi gửi đi, có nghĩa là thông tin bạn nhập chưa đúng, chưa đủ. Khi đó bạn cần xem lại các thông báo và sửa lỗi theo các thông báo mà phần mềm hiển thị. Hãy liên hệ ngay với chúng tôi nếu bạn đã đọc hướng dẫn mà vẫn không thực hiện được, Trước mỗi lần khảo sát ban khảo sát sẽ có mã đăng nhập gửi đến trang nội bộ của bệnh viện, và sẽ được đóng lại khi hết thời gian theo quy trình hướng dẫn.



#### IV. Phân công nhiệm vụ:

##### 1. Phòng CTXH:

- Xây dựng kế hoạch khảo sát và giám sát quá trình nhập liệu;
- Tổng hợp báo cáo kết quả cho khảo sát.

##### 2. Phòng Tổ chức cán bộ:

- Gửi danh sách cán bộ nhân viên về Phòng CTXH;
- Dựa vào kết quả khảo sát để tiến hành xây dựng can thiệp cải thiện những vấn đề chưa hài lòng, hài lòng thấp.

##### 3. Khoa/phòng/tổ:

- Đảm bảo toàn bộ lãnh đạo và nhân viên tham gia nhập liệu đúng nội dung và đúng thời điểm.

*Trên đây là kế hoạch thực hiện khảo sát hài lòng nhân viên y tế năm 2024, đề nghị lãnh đạo và cán bộ nhân viên toàn bệnh viện nghiêm túc thực hiện đúng theo Kế hoạch, nếu trong quá trình thực hiện gặp khó khăn liên hệ Phòng CTXH để được hỗ trợ./.*

##### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các Khoa, Phòng, Tổ;
- Lưu VT, CTXH (ĐNHV).

**GIÁM ĐỐC**

**BỆNH VIỆN NHÂN ÁI**

*Trần Kim Anh*