

Số: 30 /KH-BVNA

Bình Phước, ngày 10 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

Khảo sát hài lòng; trải nghiệm từ người bệnh và Khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính từ người dân năm 2024

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ:

- Căn cứ Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện năm 2017 của Bộ trưởng Bộ y tế;
- Căn cứ theo Công văn số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về Quyết định ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;
- Căn cứ Công văn số 1792/SYT-NVY ngày 04/4/2019 về triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện;
- Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế;
- Căn cứ Quyết định số 2866/QĐ-UBND ngày 24/8/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về phê duyệt Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2022 – 2025;
- Căn cứ Kế hoạch số 8246/KH-SYT ngày 17/11/2022 của Sở Y tế về việc Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;
- Căn cứ Quyết định số 29/QĐ-BVNA ngày 03 tháng 01 năm 2023 của Giám đốc Bệnh viện Nhân Ái về việc kiện toàn Ban khảo sát sự hài lòng người bệnh;
- Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030.
- Căn cứ tình hình thực tế tại bệnh viện.

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Tiến hành các hoạt động khảo sát sự hài lòng; trải nghiệm của người bệnh và khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính từ thân nhân người bệnh để chủ động nắm bắt những bức xúc về giao tiếp ứng xử, về y đức, về cách tổ chức dịch vụ khám chữa bệnh, chuyên môn kỹ thuật và các điều kiện thực hiện công tác khám chữa bệnh, thủ tục hành chính để từ đó tham mưu cho lãnh đạo bệnh viện 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.

- Tổ chức thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công thường xuyên, nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, đồng thời giúp các cơ sở y tế công lập xác định những vấn đề chưa hài lòng của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn, bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người.

2. Yêu cầu:

- Các biện pháp khảo sát phải đảm bảo tính khách quan, trung thực và chính xác, phải đạt được sự phù hợp, phải đơn giản, dễ áp dụng.
- Xác định được những vấn đề người bệnh, người dân chưa hài lòng.
- So sánh được các mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh khác nhau đang điều trị tại các khoa.
- Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh để cải tiến chất lượng chăm sóc phục vụ.
- Tổ chức kiểm tra, giám sát chuyên đề các hoạt động cải tiến sự hài lòng người bệnh, các quy trình liên quan đến người bệnh tại Khoa Cấp cứu và khoa điều trị bệnh nhân.

III. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG:

1. Các chỉ số khảo sát hoạt động tiếp cận bệnh nhân, người dân:

- Khoảng cách từ nhà đến cơ sở cung cấp dịch vụ y tế, vị trí của cơ sở y tế thuận tiện trong giao thông, địa điểm, vị trí, biển báo, chỉ dẫn giữa các khu vực.
- Người bệnh, người dân được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn cụ thể, được thông tin đầy đủ về các dịch vụ y tế;
- Bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin trong quảng bá dịch vụ;
- Người bệnh, người dân được chờ đợi trong khu vực thân thiện, gần gũi và đủ tiện nghi, được vận chuyển phù hợp với bệnh tật và được đảm bảo các điều kiện cấp cứu kịp thời.

2. Các chỉ số khảo sát về tổ chức dịch vụ:

- Người bệnh được làm các thủ tục, khám bệnh, thanh toán theo đúng thứ tự, đảm bảo tính công bằng và mức ưu tiên;
- Các thủ tục hành chính, quy trình, thời gian thực hiện dịch vụ khám chữa bệnh và giá dịch vụ được niêm yết công khai và có áp dụng công nghệ thông tin để giải quyết nhanh chóng các thủ tục;
- Các quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế, nội quy bệnh viện và thông tin đường dây nóng được niêm yết rõ ràng, công khai;
- Người bệnh được hướng dẫn và bố trí làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò khám chức năng theo trình tự thuận tiện, nhanh chóng;
- Khả năng bố trí thêm các điều kiện khám chữa bệnh: về nhân lực, trang thiết bị, cơ sở vật chất để đáp ứng yêu cầu của người bệnh.

3. Các chỉ số khảo sát về điều kiện cơ sở vật chất phục vụ người bệnh, người dân:

- Diện tích các địa điểm cung cấp dịch vụ (khu vực chờ khám bệnh, nơi thanh toán viện phí, khu lãnh thuốc, nơi thực hiện cận lâm sàng và khu điều trị nội trú);
- Phương thức bố trí, sắp xếp các khoa, phòng bộ phận;
- Các trang thiết bị, vật dụng hỗ trợ cung cấp dịch vụ đầy đủ, sạch sẽ, chất lượng tốt.
- Đảm bảo vệ sinh môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp. Nhà vệ sinh sạch sẽ và đầy đủ các phương tiện.

4. Các chỉ số khảo sát về quản lý:

- Đánh giá việc thực hiện các quy định của Bộ Y tế, Sở Y tế tại đơn vị về cải thiện chất lượng khám chữa bệnh và các quy định khác;
- Tuân thủ thực hiện các quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức y tế;
- Kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ; tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp của công chức, viên chức y tế;
- Kiến thức và kỹ năng cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật;
- Kết quả của việc thực hiện cung cấp dịch vụ của công chức, viên chức y tế và của cơ sở cung cấp dịch vụ.

5. Các chỉ số khảo sát về quyền và lợi ích của người bệnh, người dân:

- Bệnh viện có thông báo rõ và đảm bảo việc thực hiện về quyền và nghĩa vụ của người bệnh, người dân.
- Bệnh viện có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, phản ánh và giải thích các thắc mắc của người bệnh, người dân qua việc xây dựng quy trình tiếp nhận thông tin và giải quyết thông tin qua đường dây nóng, qua tiếp xúc trực tiếp và qua các kênh thông tin khác;
- Bệnh viện có thực hiện việc khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh thường xuyên và tiến hành các biện pháp can thiệp, cải thiện;
- Người bệnh, người dân được cung cấp thông tin và tham gia vào quá trình điều trị, được tôn trọng quyền riêng tư cá nhân;
- Người bệnh, người dân có ý kiến phản nàn, thắc mắc hay khen ngợi đối với nhân viên y tế được bệnh viện tiếp nhận, phản hồi và giải quyết kịp thời, được tham gia vào việc khảo sát sự hài lòng và có thể có ý kiến trong các biện pháp can thiệp để cải tiến sự hài lòng.

IV. PHƯƠNG PHÁP TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. **Thiết kế khảo sát:** Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú, ngoại trú (nếu có), trải nghiệm người bệnh, khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính từ người dân được điều tra cắt ngang, nhập trên thiết bị điện tử thông minh di động.
2. **Chu kỳ khảo sát:**
 - ❖ Đối với khảo sát ý kiến người bệnh nội trú: Thực hiện khảo sát ý kiến người bệnh nội trú ít nhất 3 tháng 1 lần theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Đồng thời thực hiện khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (nếu có).

- ❖ Đối với khảo sát trải nghiệm người bệnh: Thực hiện khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện ít nhất 6 tháng 1 lần theo hướng dẫn của Sở Y tế tại công văn số 1792/SYT-NVY ngày 04/4/2019 về triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện.
- ❖ Đối với khảo sát dịch vụ thủ tục hành chính từ người dân: Thực hiện khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính 3 tháng 1 lần theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh tại Quyết định số 2866/QĐ-UBND ngày 24/8/2022 về phê duyệt Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2022 – 2025.

3. Số lượng mẫu khảo sát:

- Số lượng phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú được chia cụ thể như sau: 150 phiếu/ một lần khảo sát, cụ thể: Khoa Nội 1 - 40 phiếu; Khoa Nội 3 - 30 phiếu; Khoa Nội B - 30 phiếu; Khoa Nội C - 20 phiếu; Khoa Nội D - 30 phiếu.
- Số lượng phiếu khảo sát trải nghiệm người bệnh được khảo sát toàn bộ bệnh nhân ra viện.
- Số lượng phiếu khảo sát lấy ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính từ người dân được khảo sát căn cứ vào số lượng người dân đến bệnh viện thực hiện các dịch vụ thủ tục hành chính trong năm.

4. Phương pháp chọn mẫu:

- Đối với khảo sát hài lòng người bệnh nội trú chọn mẫu ngẫu nhiên từng khoa qua đường Link: <http://www.random.org>
- + Ban khảo sát, Phòng CTXH thực hiện khảo sát trực tiếp theo kế hoạch.
- Đối với khảo sát trải nghiệm người bệnh sẽ khảo sát trực tiếp toàn bộ bệnh nhân ra viện.
- Đối với khảo sát thủ tục hành chính người dân sẽ khảo sát trực tiếp toàn bộ người dân thực hiện thủ tục hành chính tại bệnh viện.

5. Khảo sát viên:

- Nhân lực thực hiện công tác khảo sát hài lòng bao gồm các đối tượng sau:
 1. Tổ Quản lý chất lượng và thành viên mạng lưới Quản lý chất lượng (giám sát)
 2. Nhân viên phòng Công tác xã hội khảo sát trực tiếp;
 3. Nhân viên/người đại diện khoa điều trị phối hợp cung cấp thông tin, danh sách bệnh nhân phòng bệnh và của khoa.
 4. Người bệnh tự điền phiếu (sau khi được hướng dẫn chi tiết).

6. Các giải pháp ban đầu để cải thiện sự hài lòng:

- Tiếp tục thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ký ban hành ngày 04 tháng 6 năm 2015 về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của CBYT hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;
- Tuyên truyền phổ biến việc thực hiện các Chỉ thị, Thông tư của Bộ Y tế để cải thiện sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế theo quan điểm chỉ đạo của Bộ Y tế là “Lấy người bệnh làm trung tâm của hoạt động chăm sóc và điều trị”.

- Tăng cường tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp và ứng xử cho các cán bộ, công chức, viên chức y tế để thực hiện đúng và đầy đủ quy định về những việc phải làm và không được làm theo Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/02/2014 của Bộ Y tế, Quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.
- Tuyên truyền phổ biến tinh thần thượng tôn sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật cho các cán bộ, công chức, viên chức y tế. Một số văn bản quy phạm pháp luật cần được phổ biến, nâng cao tinh thần tuân thủ pháp luật cho các cán bộ, công chức, viên chức nhằm phục vụ trong quá trình công tác như sau: Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung 2017); Bộ luật Dân sự năm 2015; Luật Khám, chữa bệnh 2023; Luật An toàn thông tin mạng năm 2018; Luật An ninh mạng năm 2018; Luật báo chí 2016; Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03 tháng 02 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử; Nghị định số 14/2022/NĐ-CP của Chính phủ: Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03 tháng 02 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử và Nghị định số 119/2020/NĐ-CP ngày 07 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động báo chí, hoạt động xuất bản,..
- 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.
- Tổ chức tự khảo sát và thường xuyên khảo sát tại bệnh viện theo định kỳ.
- Dựa trên kết quả khảo sát, Ban KSHLNB (P.CTXH) phân tích và tham mưu cho Ban Giám đốc các giải pháp, khuyến cáo nhằm nâng cao chất lượng hoạt động khám, chữa bệnh trong công tác khám và điều trị ngoại trú (nếu có), nội trú, ý kiến hoạt động dịch vụ thủ tục hành chính từ người dân.

V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ:

1. ThS. Nguyễn Hữu Tiến – Trưởng ban:

- Điều hành mọi hoạt động của Ban KSHLNB và chịu trách nhiệm về các hoạt động của Ban trước Ban Giám đốc.
- Tham gia họp theo định kỳ và báo cáo kết quả hoạt động của Ban KSHLNB trước Ban Giám đốc.

2. ĐDCKI. Lê Văn Học – Phó ban:

- Cùng với trưởng ban điều hành và thực hiện các nhiệm vụ trong năm của Ban.

3. Cn. Đặng Ngọc Huyền Vy – Thành viên – Thư ký:

- Chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch hoạt động của Ban.
- Tổng hợp các báo cáo, số liệu khảo sát và các hoạt động của Ban theo quy định gửi Ban Giám đốc, các Khoa, Phòng chức năng.
- Làm thư ký trong các cuộc họp của Ban.

4. Cn. Đỗ Văn Dũng – Thành viên:

- Chịu trách nhiệm phối hợp P.CTXH thực hiện việc khảo sát sự hài lòng người bệnh, phỏng vấn người bệnh điều trị nội trú khoa nội tổng hợp (Nội 1).

- Phối hợp với các thành viên trong Ban thực hiện các công việc khác của Ban khi được điều động.

5. Cn. Đỗ Kim Phụng – Thành viên:

- Chịu trách nhiệm phối hợp P.CTXH thực hiện việc khảo sát sự hài lòng người bệnh khoa nội 2A (nếu có).

- Phối hợp với các thành viên trong Ban thực hiện các công việc khác của Ban khi được điều động.

6. Cn. Ma Văn Chiếu – Thành viên:

- Chịu trách nhiệm phối hợp P.CTXH thực hiện việc khảo sát sự hài lòng người bệnh khoa nội 2B (nếu có).

- Phối hợp với các thành viên trong Ban thực hiện các công việc khác của Ban khi được điều động.

7. Cn Hoàng Văn Nguyên – Thành viên:

- Chịu trách nhiệm phối hợp P.CTXH thực hiện việc khảo sát sự hài lòng người bệnh Đơn vị nội 3

- Phối hợp với các thành viên trong Ban thực hiện các công việc khác của Ban khi được điều động.

8. Cn Lê Văn Hào – Thành viên:

- Chịu trách nhiệm phối hợp P.CTXH thực hiện việc khảo sát sự hài lòng người bệnh, phỏng vấn người bệnh tại khoa Lao (nội B). Tổng hợp góp ý của người bệnh trong thời gian điều trị tại Khoa Nội B.

- Phối hợp với các thành viên trong Ban thực hiện các công việc khác của Ban khi được điều động.

9. Cn Hoàng Thị Thanh Tâm – Thành viên:

- Chịu trách nhiệm phối hợp P.CTXH thực hiện việc khảo sát sự hài lòng người bệnh, phỏng vấn người bệnh tại khoa Sản sóc đặc biệt (nội C). Tổng hợp góp ý của người bệnh tại Khoa Nội C.

- Phối hợp với các thành viên trong Ban thực hiện các công việc khác của Ban khi được điều động.

10. Cn Vũ Thị Dịu – Thành viên:

- Chịu trách nhiệm phối hợp P.CTXH thực hiện việc khảo sát sự hài lòng người bệnh, phỏng vấn người bệnh tại khoa Cắt con nghiện và phục hồi chức năng (Nội D). Tổng hợp góp ý của người bệnh tại Khoa Nội D.

- Phối hợp với các thành viên trong Ban thực hiện các công việc khác của Ban khi được điều động.

* **Các thành viên trong ban:** Phối hợp với các khoa, phòng, tổ có kết quả thấp tiến hành họp đánh giá, phân tích nguyên nhân và xây dựng kế hoạch cải tiến.


VI. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN:

- Ngày 10/02/2024: Xây dựng kế hoạch
- Ngày 20/02/2024: Trình ký và triển khai thực hiện kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát hài lòng; trải nghiệm từ người bệnh và Khảo sát hài lòng đối với thủ tục hành chính từ người dân năm 2024. Đề nghị các Phòng, Khoa, Tổ triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các thành viên trong Ban; Tổ QLCLBV;
- Các Khoa lâm sàng; P. ĐD;
- Lưu: VT; CTXH (ĐNHV).

GIÁM ĐỐC

Trần Kim Anh

CHI
VIỆN