

KẾ HOẠCH
KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI
CÁC BỆNH VIỆN VÀ TRUNG TÂM Y TẾ TRONG TỈNH AN GIANG
NĂM 2020

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch số 3438/KH-SYT, ngày 26/11/2020 của Sở Y tế An Giang về việc triển khai kiểm tra công tác y tế, khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên năm 2020,

Sở Y tế An Giang xây dựng Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại các Bệnh viện đa khoa, chuyên khoa, Bệnh viện tư nhân (gọi chung là Bệnh viện) và Trung tâm y tế trong tỉnh An Giang năm 2020 như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh của Bệnh viện và Trung tâm y tế, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

Đánh giá thực trạng công tác khám, chữa bệnh tại Bệnh viện và Trung tâm y tế thông qua phiếu khảo sát, đóng góp ý kiến của người bệnh; công tác quản lý của lãnh đạo đáp ứng, sắp xếp, bố trí nhân lực phù hợp và hài lòng của nhân viên y tế đối với lãnh đạo.

Bảo đảm tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát. Tránh lãng phí nhân lực, thời gian, chạy theo thành tích cao tỷ lệ hài lòng, làm ảnh hưởng và sai lệch tỷ lệ hài long chung trên phạm vi cả nước.

II. Đối tượng, nội dung, phương pháp khảo sát

1. Đối tượng, nội dung

- **Đối tượng:** Người bệnh và nhân viên y tế tại các Bệnh viện và Trung tâm y tế trong tỉnh An Giang.

- Nội dung:

- + Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú theo mẫu 1
- + Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú theo mẫu 2
- + Khảo sát ý kiến của nhân viên y tế theo mẫu 3

2. Phương pháp

2.1. Tổ trưởng Tổ khảo sát sẽ phân công các thành viên tiến hành khảo sát (có mẫu phiếu) theo đối tượng được khảo sát, các thành viên báo cáo kết quả với tổ trưởng.

2.2. Số lượng đối tượng khảo sát được tính tùy theo số lượng bệnh nhân nhập viện (đối với đối tượng người bệnh nội trú); người bệnh đến khám tại khoa khám bệnh (đối với người bệnh ngoại trú); số lượng nhân viên y tế (đối với nhân viên y tế) theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

2.3. Số lượng người bệnh nội trú được chọn theo tỷ lệ phần trăm của từng khoa được chọn khảo sát. Người bệnh đủ điều kiện chọn khảo sát được tập trung tại phòng họp của mỗi khoa để được thành viên Tổ khảo sát hướng dẫn cách trả lời. Đối với khảo sát người bệnh ngoại trú, thành viên Tổ khảo sát tiếp cận ngẫu nhiên người đến khám bệnh tại khoa khám bệnh, chọn những người đã hoàn thành các kỹ thuật cận lâm sàng (nếu có) và đã nhận thuốc tại phòng phát thuốc. Đối với khảo sát nhân viên y tế, thành viên Tổ khảo sát chọn ngẫu nhiên các nhân viên y tế trong Bệnh viện hoặc Trung tâm y tế (theo danh sách nhân sự) để gửi phiếu khảo sát.

3. Thời gian thực hiện: dự kiến từ 10/12/2020 đến khi hoàn thành nhiệm vụ.

(Có lịch khảo sát cụ thể kèm theo)

III. Thành phần Tổ khảo sát

Công đoàn ngành Y tế An Giang phối hợp Đoàn ủy Sở Y tế thực hiện (có Quyết định cụ thể kèm theo).

IV. Kinh phí và phương tiện đi lại

Kinh phí phục vụ cho Tổ khảo sát được dự toán từ ngân sách Sở Y tế và các nguồn kinh phí hợp pháp khác. (Có bảng dự trù đính kèm).

Về phương tiện: Sử dụng xe ô tô của Sở Y tế (nếu có) hoặc phương tiện cá nhân, Sở Y tế sẽ hỗ trợ xăng xe khi tham gia Tổ khảo sát.

Trên đây là kế hoạch triển khai công tác khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2020 của Sở Y tế./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc SYT;
- Các Bệnh viện công lập và tư nhân trong tỉnh;
- TTYT huyện, thị, thành phố;
- Các Phòng thuộc SYT;
- Thành viên Tổ khảo sát;
- Lưu: VT, NVY.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Từ Hoàng Tước