

Số: /KH-BVTT

Sơn La, ngày 12 tháng 02 năm 2025

KẾ HOẠCH
Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2025

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện “đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”; Quyết định số 3869/QĐBYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 20/11/2020 về việc ban hành ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên Y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động; Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ Y tế ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030; Quyết định số 3652/QĐBYT ngày 03/12/2024 về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024;

Thực hiện Kế hoạch số 45/KH-SYT ngày 06/02/2025 của Sở Y tế Sơn La về khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2025;

Bệnh viện Tâm thần tỉnh Sơn La xây dựng kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai đầy đủ các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” nhằm thay đổi nhận thức, thái độ, phong cách phục vụ người bệnh của cán bộ y tế, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ, củng cố niềm tin và sự hài lòng của người bệnh.

- Thông qua khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người bệnh, người nhà người bệnh, đơn vị đánh giá được thái độ ứng xử của đội ngũ y, bác sĩ trong quá trình khám, chữa bệnh.

- Tạo điều kiện tốt, thuận lợi để giúp người dân tiếp cận các dịch vụ y tế và xác định được những vấn đề người bệnh, người nhà người bệnh chưa hài lòng, qua đó có các biện pháp cải tiến chất lượng bệnh viện, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh và người nhà người bệnh.

2. Yêu cầu

- 100% các khoa, phòng thực hiện khảo sát hài lòng của người bệnh, phân

tích được kết quả khảo sát để cải tiến chất lượng bệnh viện theo mong đợi của người bệnh theo đúng hướng dẫn.

- Việc tổ chức triển khai thực hiện lấy ý kiến đánh giá của người bệnh tại đơn vị phải được duy trì thành nề nếp, thường xuyên, liên tục; cách thức tổ chức triển khai phải phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị, nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền

- Phổ biến, quán triệt nội dung: Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh; Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ Y tế ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030; Quyết định số 4817/QĐBYT ngày 20/11/2020 về việc ban hành ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên Y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động; Quyết định số 3652/QĐBYT ngày 03/12/2024 về việc ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024 tới toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị nắm bắt và triển khai thực hiện.

- Truyền thông rộng rãi các hoạt động “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” đến toàn thể cán bộ y tế trong đơn vị, người bệnh, người nhà người bệnh qua các kênh thông tin, tập trung vào các nội dung:

+ Tổ chức khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh về thái độ ứng xử của đội ngũ y, bác sĩ trong quá trình khám chữa bệnh;

+ Nêu gương người tốt, việc tốt của cán bộ y tế đối với phong cách, thái độ phục vụ người bệnh;

+ Phê phán những hành vi không tốt trong ứng xử của cán bộ y tế với người bệnh, người nhà người bệnh.

2. Mẫu phiếu khảo sát và phương pháp tiến hành

2.1. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh

- Mẫu phiếu khảo sát người bệnh thực hiện theo hướng dẫn tại Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế (*Có phụ lục chi tiết kèm theo*).

- Tiến hành khảo sát 03 tháng một lần. Đối tượng khảo sát, cách chọn mẫu, cỡ mẫu, nhân viên thực hiện khảo sát thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ Y tế và cập nhật đầy đủ số liệu trên phần mềm trực tuyến tại địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn/>

2.2. Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế

- Mẫu phiếu khảo sát nhân viên y tế thực hiện theo hướng dẫn tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế (*Có phụ lục chi tiết kèm theo*).

- Tiến hành khảo sát 03 tháng một lần. Toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị được tiến hành khảo sát theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ Y tế và cập nhật đầy đủ số liệu trên phần mềm trực tuyến tại địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn/>

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng KHNV- ĐD

- Xây dựng kế hoạch kế hoạch khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế năm 2025; đôn đốc, kiểm tra các khoa, phòng thực hiện khảo sát theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế. Tổng hợp, phân tích kết quả chỉ số hài lòng chung của các khoa, phòng.

- Báo cáo định kỳ theo quý, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm về Sở Y tế qua Phòng nghiệp vụ Y Dược (báo cáo quý gửi trước ngày mùng 5 của tháng cuối quý, báo cáo Quý I trước ngày 05/3/2025, báo cáo 6 tháng trước 05/6/2025, báo cáo 9 tháng trước ngày 05/9/2025, báo cáo năm gửi trước ngày 05/12/2025, gửi 01 bản mềm theo địa chỉ Email: nguyenhaivansla@gmail.com).

2. Phòng TC-HC-TV

In ấn, photo các mẫu phiếu khảo sát người bệnh, nhân viên y tế cho các khoa, phòng theo yêu cầu.

3. Các khoa trong bệnh viện

Các khoa tiến hành khảo sát người bệnh hằng ngày, nhập và tổng hợp số liệu, kết quả khảo sát của khoa mình đầy đủ trên phần mềm trực tuyến.

Tiến hành khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế theo quy định.

Ghi nhận, rà soát các ý kiến chưa hài lòng, giải quyết, khắc phục kịp thời các kiến nghị của người bệnh và nhân viên y tế để đề xuất, triển khai hoạt động cải tiến chất lượng trong phạm vi thẩm quyền của khoa, phòng.

Trên đây là kế hoạch khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân và nhân viên y tế năm 2025 của Bệnh viện Tâm thần tỉnh Sơn La./

Nơi nhận:

- Sở Y tế Sơn La;
- Ban giám đốc;
- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, KHNV - ĐD.

**K.T GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Thị Thành Thương

PHỤ LỤC

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 30 /KH-BVTT ngày 12/02/2025
của Bệnh viện Tâm thần tỉnh Sơn La)*

1. Mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú

PHIẾU KHẢO SÁT NB
NỘI TRÚ.docx

2. Mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú

PHIẾU KHẢO SÁT NB
NGOẠI TRÚ.docx

3. Mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế

PHIẾU KHẢO SÁT
NVYT.doc

