

Số: 04 /KH-BV

Xín Mần, ngày 22 tháng 01 năm 2019

KẾ HOẠCH
Khảo sát hài lòng của người bệnh năm 2019

Căn cứ công văn số 1356/KCB - QLCL ngày 21 tháng 11 năm 2016, về việc Hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện;

Thực hiện công văn số 304/SYT-NVY ngày 14/3/2017 của Sở Y tế tỉnh Hà Giang về thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế và triển khai áp dụng tiêu chí nuôi con bằng sữa mẹ;

Bệnh viện đa khoa Xín Mần xây dựng kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người bệnh năm 2019 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích.

- Nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh của bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh;
- Đánh giá thực trạng công tác khám, chữa bệnh tại bệnh viện, thông qua phiếu khảo sát đóng góp ý kiến của người bệnh và người nhà người bệnh;

2. Yêu cầu.

- Chọn mẫu người bệnh điều trị nội trú, ngoại trú theo đúng bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0, năm 2016).
- Khảo sát hài lòng người bệnh phải trung thực, khách quan và đúng kế hoạch;

II. THÀNH PHẦN NHÓM KHẢO SÁT VÀ PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Nhóm I: Khảo sát theo mẫu phiếu số 1, phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, gồm các ông, bà có tên sau:

Stt	Họ và tên	Chức vụ	Khoa, phòng	Ghi chú
1	Hoàng Thị Hoan	Trưởng phòng	Điều dưỡng	Nhóm trưởng (nhập phiếu khảo sát HLNB nội trú)
2	Lộc Thị Quế	Điều dưỡng trưởng	HSTC & CĐ	Thành viên
3	Hoàng Thị Sơn	Điều dưỡng trưởng	Nội TH	Thành viên

4	Lục Thị Phương	Điều dưỡng trưởng	Lão khoa	Thành viên
5	Lê Thị Ánh Tuyết	Điều dưỡng trưởng	YHCT-PHCN	Thành viên
6	Bùi Trung Tuyển	Điều dưỡng trưởng	Liên khoa lẻ	Thành viên
7	Phạm Thị Thùy	Điều dưỡng trưởng	Nhi	Thành viên
8	Đỗ Đình Huynh	Điều dưỡng trưởng	Ngoại TH	Thành viên
9	Lù Thị Ngân	Điều dưỡng trưởng	Phụ sản	Thành viên
10	Nguyễn Thị Tuyết Mai	Điều dưỡng trưởng	Truyền nhiễm	Thành viên

2. Nhóm 2: Khảo sát theo mẫu phiếu số 2, phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú, gồm các ông, bà có tên sau:

Stt	Họ và tên	Chức vụ	Khoa, phòng	Ghi chú
1	Cháng Thị Chản	Viên chức	Điều dưỡng	Nhóm trưởng (nhập phiếu khảo sát HNLNB ngoại trú)
2	Seo Thị Khuyển	Điều dưỡng trưởng	Khám bệnh	Thành viên
3	Vũ Thị Thúy Hằng	Viên chức	Khám chung	Thành viên
4	Tô Thành Luân	Viên chức	Phòng k. mãn tính	Thành viên
5	Đỗ Thị Liên	Viên chức	Phòng tiếp đón	Thành viên
6	Khuất Văn Mạnh	Điều dưỡng trưởng	CĐHA	Thành viên

III. NỘI DUNG KHẢO SÁT: (Có mẫu phiếu 1,2 kèm theo)

IV. THỜI GIAN KHẢO SÁT

*** Đối với người bệnh nội trú, tổ chức khảo sát mỗi quý/lần;**

1. Quý 1: Từ ngày 12/3/2019, đến khi đủ cỡ mẫu;

2. Quý 2: Từ ngày 04/6/2019, đến khi đủ cỡ mẫu;

3. Quý 3: Từ ngày 10/9/2019, đến khi đủ cỡ mẫu;

4. Quý 4: Từ ngày 05/11/2019 đến 14/11/2019;

*** Đối với người bệnh ngoại trú, tổ chức khảo sát 6 tháng/lần(2 đợt/năm)**

1. Đợt 1: Từ ngày 07/5/2019, đến khi đủ cỡ mẫu;

2. Đợt 2: Từ ngày 08/10/2019, đến khi đủ cỡ mẫu;

V. ĐỊA ĐIỂM KHẢO SÁT: Tại tất cả các khoa lâm sàng, cận lâm sàng, Bệnh viện đa khoa huyện Xín Mần;

VI. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

- Người bệnh điều trị nội trú có thời gian nằm viện từ 3 ngày trở lên; Tùy theo số lượng người bệnh đang nằm điều trị tại các khoa để phân bổ số phiếu cho các khoa cho đủ cỡ mẫu 100 phiếu tương đương với 100 người bệnh hoặc người nhà người bệnh trong một quý;

- Người bệnh ngoại trú (người bệnh đến khám, kê đơn) chọn hệ số $k = 3$, cách 3 người thì khảo sát 01 người (VD: 01, 03, 06, 09...đến khi đủ 100 phiếu tương đương với 100 người bệnh được khảo sát/6 tháng);

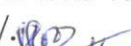
VII. QUY ĐỊNH CHUNG

- Trước khi khảo sát hướng dẫn kỹ cho người bệnh hoặc người nhà người bệnh hiểu rõ mục đích của việc khảo sát, để tránh tích nhầm làm hỏng phiếu hoặc sai lệch thông tin cần khảo sát;

- Các mẫu phiếu khảo sát phải được điền đầy đủ thông tin kể cả số điện thoại, quãng đường (km) không được để trống mục nào;

- Sau khi khảo sát xong, các thành viên trong nhóm có trách nhiệm kiểm tra từng phiếu xem đã điền đầy đủ thông tin chưa trước khi thu phiếu về;

- Đối với khoa nhi, trẻ nhỏ dưới 15 tuổi thì khảo sát người nhà của trẻ, nhưng phải điền vào ô người nhà/người bệnh(trên phiếu vẫn điền thông tin tên, tuổi của bệnh nhi, còn chỗ người bệnh/người nhà thì gạch từ không tương ứng, VD: khảo sát trẻ nhi 5 tuổi thì trên phiếu khảo sát vẫn điền thông tin tên, tuổi của trẻ nhi đó và gạch phần người bệnh để phần người nhà để hiểu người nhà viết hộ).

Trên đây là kế hoạch khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2019; Đề nghị các cá nhân có tên trên và các khoa, phòng liên quan phối hợp thực hiện nghiêm túc kế hoạch này. / 

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Đăng website bệnh viện;
- Lưu: VT, PDD.



GIÁM ĐỐC


Sim Đức Văn