

Số: 7676/SYT-NV

Đồng Nai, ngày 27 tháng 11 năm 2020

V/v triển khảo sát hài lòng
người bệnh và nhân viên y tế
ứng dụng trên thiết bị điện tử
thông minh di động

Kính gửi:

- Giám đốc các đơn vị trực thuộc;
- Giám đốc Bệnh viện Đa khoa Cao su Đồng Nai;
- Giám đốc các Bệnh viện ngoài công lập.

Sở Y tế nhận được Công văn số 6403/BYT-KCB ngày 20/11/2020 của Bộ Y tế về việc triển khai tích cực khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Để công tác khảo sát hài lòng thực sự có chiều sâu, đạt kết quả tốt, tin cậy, có ý nghĩa thiết thực giúp các bệnh viện cải tiến được chất lượng dịch vụ, Giám đốc Sở Y tế yêu cầu Giám đốc các đơn vị triển khai thực hiện các nội dung sau:

1. Nghiên cứu kỹ các nội dung và thực hiện đúng các hướng dẫn trong Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

2. Hạn chế tối đa việc phát phiếu khảo sát cho người bệnh tự điền;

3. Không bố trí nhân viên mặc trang phục y tế phỏng vấn người bệnh;

4. Tuyệt đối tránh truy vấn những người đã trả lời khảo sát hài lòng do nhân viên của phòng Quản lý chất lượng, phòng Công tác xã hội... được bệnh viện phân công khảo sát hoặc do đoàn kiểm tra, giám sát, đoàn của cơ quan quản lý thực hiện;

5. 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 nâng cao tỷ lệ hài lòng, làm ảnh hưởng và sai lệch tỷ lệ hài lòng chung trên địa bàn tỉnh. Thực hiện đúng mục tiêu của khảo sát hài lòng là xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi khám và điều trị tại bệnh viện để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh;

6. Nhập đầy đủ, nghiêm túc tất cả các phiếu đã khảo sát vào phần mềm trực tuyến; tuyệt đối tránh việc bỏ sót, không nhập các phiếu có ý kiến không hài lòng về bệnh viện;

7. Tiến hành khảo sát linh hoạt trong bối cảnh dịch bệnh vẫn có những diễn biến phức tạp; tạm dừng khảo sát nếu có dịch xuất hiện trong cộng đồng;

8. Sử dụng các thiết bị điện tử thông minh di động cho việc khảo sát để tiết kiệm thời gian, nguồn lực (Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 20/11/2020 của Bộ Y tế được gửi đính kèm);

9. Bộ Y tế đánh giá cao một số bệnh viện chủ động tiến hành khảo sát người bệnh trong thời gian cao điểm phòng chống dịch và giãn cách xã hội từ tháng 02 đến tháng 5/2020. Tuy nhiên, kết quả phân tích số liệu khảo sát hài lòng trong thời gian này có những bất thường không theo xu hướng (có thể do tác động của dịch bệnh COVID-19, việc hạn chế người đến khám, người bệnh cảm phục sự hi sinh của nhân viên y tế...). Do vậy các bệnh viện không sử dụng kết quả khảo sát trong thời gian từ ngày 01/02/2020 đến 31/5/2020;

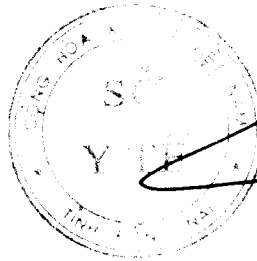
10. Sở Y tế sẽ tổ chức kiểm tra, giám sát thường quy hoặc đột xuất khi cần thiết trong thời gian tới. Giám đốc các đơn vị chịu trách nhiệm về kết quả khảo sát hài lòng và các chỉ đạo thuộc đơn vị thực hiện;

Sau khi nhận được Văn bản, yêu cầu Giám đốc các đơn vị triển khai thực hiện./

Nơi nhận:

- Như trên;
- BGĐ Sở Y tế;
- Các Phòng chức năng Sở Y tế;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC



Phan Huy Anh Vũ

BỘ Y TẾ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 4817 /QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 20 tháng 11 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế
trên thiết bị điện tử thông minh di động”**

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20 tháng 6 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”.

Tên ứng dụng: “KCB KSHL”. Các đơn vị truy cập vào kho ứng dụng trên “App Store” hoặc “Google Play” để tải ứng dụng. Tài khoản và mật khẩu sử dụng chung với tài khoản đã cấp cho bệnh viện và Sở Y tế.

Điều 2. Giao Cục Quản lý Khám, chữa bệnh làm đầu mối hướng dẫn, hỗ trợ cho các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện.

Điều 3. Giao Sở Y tế, Y tế các Bộ, ngành hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc khảo sát của các bệnh viện trực thuộc. Các bệnh viện công lập và tư nhân chủ động, linh hoạt sử dụng ứng dụng khảo sát trên thiết bị điện tử thông minh di động.

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

Điều 5. Các Ông (Bà): Chánh Văn phòng Bộ; Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh; Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng các Cục, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 5;
- Đ/c Bộ trưởng (để b/c);
- Các đ/c Thứ trưởng;
- Công TTĐT BHYT, Trang TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB (02).

KT.BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

* Nguyễn Trường Sơn