

UBND TỈNH GIA LAI  
SỞ Y TẾ

Số: 2247 /SYT-NVY

V/v triển khai tích cực khảo sát hài lòng người bệnh và NVYT

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

Gia Lai, ngày 01 tháng 12 năm 2020

Kính gửi:

- Các đơn vị điều trị trực thuộc Sở;
- Bệnh viện ĐHYD – HAGL.
- Bệnh viện Mắt Cao Nguyên;
- Bệnh viện Mắt Quốc tế -Sài Gòn Gia Lai;
- TTYT Cao su: Mang Yang, Chư Prông, Chư Sê, Chư Păh.

Thực hiện 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 NVYT.

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, Sở Y tế yêu cầu các đơn vị triển khai, thực hiện các nội dung như 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 phạm vi cả nước. 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 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.

9. Sở 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 2 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 hy sinh của nhân viên y tế....). Do vậy các đơn vị không sử dụng kết quả khảo sát trong thời gian từ ngày 01/02/2020 đến 31/5/2020.

Sở Y tế đề nghị Giám đốc các đơn vị tiếp tục hướng dẫn các khoa phòng tự kiểm tra, giám sát thường quy, đột xuất, chịu trách nhiệm về kết quả khảo sát hài lòng; chỉ đạo các khoa phòng thực hiện tốt việc khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ sinh con tại bệnh viện và nhân viên y tế. Sở Y tế sẽ tiếp tục thực hiện giám sát việc triển khai khảo sát hài lòng tại các đơn vị trong thời gian tới.

Nhận được công văn này đề nghị các đơn vị khẩn trương triển khai, thực hiện theo nội dung yêu cầu./.

**Nơi nhận:**

- Như trên (để thực hiện);
- Lãnh đạo Sở Y tế (để theo dõi);
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Đình Tuấn**