

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
SỞ Y TẾ

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

Số: /SYT-NVY

Bình Định, ngày tháng 6 năm 2023

V/v nâng cao chất lượng
báo cáo khảo sát sự hài lòng
và kết quả cải tiến chất lượng

Kính gửi:

- Các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Sở;
- Bệnh viện Bình Định;
- Bệnh viện đa khoa Hoà Bình;
- Bệnh viện đa khoa Thu Phúc;
- Bệnh viện Mắt Sài Gòn - Quy Nhơn.

Ngày 02/02/2023 Sở Y tế đã ban hành Công văn số 300/SYT-NVY về việc xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng bệnh viện, kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2023.

Theo đó Sở Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế ít nhất 3 tháng 1 lần; khảo sát phải đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực để xác định được vấn đề người bệnh/nhân viên y tế chưa hài lòng và so sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh/nhân viên y tế khác nhau, điều trị/làm việc tại các khoa khác nhau để có cơ sở lập danh sách các vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng; báo cáo kết quả khảo sát hài lòng, các vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng và kết quả cải tiến chất lượng.

Qua theo dõi, Sở Y tế nhận thấy các đơn vị đã thực hiện khảo sát hài lòng định kỳ và báo cáo kết quả về Sở Y tế. Trong đó báo cáo của Bệnh viện đa khoa tỉnh rất khoa học, thể hiện được kết quả khảo sát theo từng phần của từng khoa, phòng cụ thể; trong khi báo cáo của các đơn vị còn lại chỉ thể hiện kết quả chung của toàn đơn vị. Điều này sẽ là hạn chế trong việc xác định vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng.

Bên cạnh đó Sở Y tế chưa nhận được báo cáo kết quả cải tiến chất lượng đối với các vấn đề phát hiện qua khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế của các đơn vị (*một số báo cáo cho thấy các vấn đề có thể cải thiện như: tình trạng chen lấn tại khu vực ngồi đợi gọi số thứ tự đăng ký khám bệnh, nhân viên phát số thứ tự đăng ký khám bệnh chưa đúng theo đối tượng ưu tiên,...*)

Để tiếp tục cải tiến chất lượng các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh nhằm phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh, Sở Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện một số nhiệm vụ như sau:

1. Nghiên cứu, tham khảo báo cáo của Bệnh viện đa khoa tỉnh (*đính kèm*), từ đó xây dựng báo cáo khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế tại đơn vị đầy đủ, cụ thể và có chất lượng; gửi báo cáo kết quả khảo sát về Sở Y tế trước ngày 15 của tháng cuối quý.

2. Xác định nguyên nhân của các vấn đề phát hiện qua khảo sát hài lòng để đề ra những giải pháp thiết thực nhằm cải tiến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại đơn vị; báo cáo kết quả cải tiến chất lượng về Sở Y tế trong vòng 10 ngày kể từ ngày gửi báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng.

Thủ trưởng các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC

Lê Quang Hùng