

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 02 năm 2023

V/v cải tiến, nâng cao
chất lượng các cơ sở khám bệnh,
chữa bệnh trên địa bàn tỉnh

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.

Nhằm cải tiến chất lượng các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh, từng bước 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. Xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng bệnh viện năm 2023 theo quy định tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam.

2. Xây dựng Kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế tại đơn vị năm 2023 theo quy định tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Trong quá trình xây dựng kế hoạch đề nghị các đơn vị lưu ý một số nội dung sau:

- Xác định nguồn nhân lực thực hiện công tác khảo sát hài lòng để có kế hoạch đào tạo, tập huấn, tập huấn lại các quy trình, hướng dẫn chuyên môn,... đảm bảo triển khai công tác khảo sát hài lòng có chất lượng và đạt hiệu quả.

- Xác định mẫu phiếu áp dụng, lựa chọn thời gian, xác định cỡ mẫu, chọn mẫu cho đợt khảo sát, tiến hành điều tra khảo sát hài lòng... bảo đảm tính khoa học, khách quan, trung thực để xác định được những 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; từ đó có cơ sở lập danh sách các vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng.

- Thực hiện khảo sát ít nhất 3 tháng 1 lần nhằm theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh/nhân viên y tế để liên tục 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 về Sở Y tế trong vòng 05 ngày sau khi kết thúc đợt khảo sát.

Đề nghị các đơn vị ban hành các kế hoạch nêu trên trước ngày 17/02/2023, đồng thời gửi về Sở Y tế để theo dõi.

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