

Số: 91 /KH-BVSN

Yên Bái, ngày 17 tháng 02 năm 2023

KẾ HOẠCH

Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động năm 2023

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 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;

Căn cứ Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Bộ y tế về việc Ban hành “ Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”;

Căn cứ Kế hoạch số 358/KH-BVSN ngày 29 tháng 4 năm 2022 của Giám đốc Bệnh viện Sản-Nhi về việc ban hành Kế hoạch Cải tiến chất lượng trong khám bệnh, chữa bệnh Bệnh viện Sản-Nhi tỉnh Yên Bái năm 2022;

Căn cứ Kế hoạch số 174/KH-UBND ngày 09 tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về ban hành Kế hoạch triển khai nhân rộng mô hình chuyển đổi số tại các sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh Yên Bái năm 2022;

Căn cứ Kế hoạch số 297/KH-SYT Yên Bái ngày 20 tháng 9 năm 2022 về Triển khai nhân rộng mô hình Chuyển đổi số lĩnh vực Y tế năm 2022 trong đơn vị;

Bệnh viện Sản - Nhi tỉnh Yên Bái xây dựng kế hoạch Khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động năm 2023 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Để công tác khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đảm bảo khách quan, thực sự có chiều sâu, đạt kết quả tốt, tin cậy, có ý nghĩa thiết thực giúp bệnh viện cải tiến được chất lượng dịch vụ.

- Phát hiện những vấn đề còn tồn tại của các khoa/phòng và của bệnh viện từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ y

tế. Đồng thời phát huy các ưu điểm, nâng cao hiệu quả trong công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện.

2. Yêu cầu

- Triển khai thực hiện đúng các hướng dẫn trong Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.

- Sử dụng các thiết bị điện tử thông minh di động cho việc khảo sát để tiết kiệm thời gian và nguồn lực, thay cho việc khảo sát bằng phiếu giấy như hiện tại.

II. ĐỐI TƯỢNG

1. Thành phần đoàn khảo sát

- Tổ Quản lý chất lượng.
- Phòng Điều dưỡng.
- Phòng Đào tạo- CĐT.

2. Đối tượng được khảo sát:

- Bệnh nhân đang điều trị tại các khoa lâm sàng (Nội trú).
- Bệnh nhân đến khám tại khoa Khám bệnh (Ngoại trú).
- Nhân viên y tế tại các khoa/phòng trong bệnh viện.

3. Thời gian, phương pháp chọn mẫu khảo sát:

3.1. Thời gian:

- 01 quý/ 01 lần (*Thực hiện theo Kế hoạch số 358/KH-BVSN ngày 29/4/2022 của Giám đốc Bệnh viện Sản-Nhi về việc ban hành Kế hoạch Cải tiến chất lượng trong khám bệnh, chữa bệnh Bệnh viện Sản-Nhi tỉnh Yên Bái năm 2022*).

- Thời gian bắt đầu thực hiện từ tháng 02/2023.

3.2. Phương pháp chọn mẫu

- Theo hướng dẫn trong Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.

- Thực hiện khảo sát qua ứng dụng “ KCB KSHL” của Cục Quản lý khám chữa bệnh. (*App này sử dụng trên nền tảng Androi và IOS*).

- Đối với khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Nhập phiếu theo mã riêng của từng nhân viên (*Phụ lục I*).

- Thực hiện khảo sát theo hướng dẫn (*Phụ lục II*).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

3.1. Tổ Quản lý chất lượng:

- Xây dựng Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động năm 2023.
- Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế.
- Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện.
- Tổng hợp số liệu, phân tích, báo cáo kết quả, tổng hợp đánh giá.

3.2. Tổ CNTT:

- Tạo mã phiếu cho nhân viên ở các khoa phòng để đăng nhập vào app.
- Hướng dẫn tải app và cài trên thiết bị điện thoại (Hỗ trợ tải app về cho nhân viên y tế).
- Chuẩn bị tài liệu hướng dẫn điền thông tin và mã phiếu.

3.3. Phòng Điều dưỡng:

- Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú.
- Tổng hợp số liệu, phân tích, báo cáo kết quả, tổng hợp đánh giá.

3.4. Phòng Đào tạo - CĐT:

- Khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú.
- Khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau ra viện.
- Tổng hợp số liệu, phân tích, báo cáo kết quả, tổng hợp đánh giá.

3.5. Các khoa/phòng:

- Phối hợp thực hiện cùng đoàn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động năm 2023 theo kế hoạch xây dựng.
- Hướng dẫn bệnh nhân và người nhà bệnh nhân tham gia khảo sát online đạt hiệu quả.
- Thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của đoàn khảo sát.

Trên đây là kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động năm 2023, đề nghị các khoa/phòng liên quan phối hợp và nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, QLCL.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Trần Văn Hiến

BỆNH VIỆN SẢN - NHI**PHỤ LỤC I****DANH SÁCH CÁN BỘ CÔNG CHỨC VIÊN CHỨC - NGƯỜI LAO ĐỘNG NĂM 2023****Mã nhân viên - Khảo sát nhân viên y tế**

TT	Họ và Tên	Ngày tháng năm sinh		Mã số phiếu	Mã viện	Tên BV	Chức vụ hiện tại
		Nam	Nữ				
I. Ban Giám Đốc							
1	Trần Văn Quang	23/02/1972		GD.23.001	27406	27406.BVSN	Giám đốc
2	Nguyễn Thị Kim Nhung		30/12/1972	PGĐ.23.02			Phó giám đốc
3	Trần Văn Hiến	30/07/1970		PGĐ.23.03			Phó giám đốc
II. Phòng Tổ Chức Hành Chính							
4	Phùng Quang Hồng	20/05/1969		TCHC.23.01	27406	27406.BVSN	TP. TCHC
5	Nguyễn Văn Cầu	29/07/1963		TCHC.23.02			
6	Lê Tuyết Nhung		12/07/1970	TCHC.23.03			
7	Trần Thị Thu Hương		01/09/1968	TCHC.23.04			
8	Hán Thị Hạnh			TCHC.23.05			
9	Phạm Thị Lụa		31/12/1972	TCHC.23.06			
10	Lưu Hồng Quân			TCHC.23.07			
11	Hoàng Đình Vũng			TCHC.23.08			
III. Phòng KHTH							
12	Đoàn Thị Diệu Thúy		20/05/1976	KHTH.23.01	27406	27406.BVSN	TP. KHTH
13	Đào Ngọc Hoa		05/11/1970	KHTH.23.02			KHTH
14	Nguyễn Quốc Hoàn	10/08/1975		KHTH.23.03			KHTH
15	Ngô Ngọc Hùng	09/02/1983		KHTH.23.04			KHTH
16	Hà Thị Hồng Xuyên		13/08/1983	KHTH.23.05			KHTH
17	Trần Thu Hằng		13/10/1991	KHTH.23.06			KHTH
18	Nguyễn Hoàng Hiệp	12/02/1984		KHTH.23.07			KHTH
19	Ninh Thị Lan Hương		16/06/1977	KHTH.23.08			KHTH
20	Trần Thị Thúy Hằng		22/05/1974	KHTH.23.09			KHTH
21	Hà Thị Mai Thu		24/09/1985	KHTH.23.10			KHTH
22	Nguyễn Thị Châm			KHTH.23.11			KHTH
23	Nguyễn Đại Khoa	26/04/1986		KHTH.23.12			KHTH
24	Lê Thị Đan Hoàn			KHTH.23.13			KHTH
IV. Phòng Điều Dưỡng							
25	Nguyễn Thị Bích Hồng		05/04/1968	DD.23.001	27406	27406.BVSN	Trưởng phòng
26	Đỗ Thị Nhung		03/10/1972	DD.23.002			Hộ sinh trưởng khoa
27	Lê Thu Hà		01/9/1986	DD.23.003			Điều dưỡng trưởng khoa
V. Phòng Đào Tạo & Chỉ Đạo Tuyển							
28	Nguyễn Thị Kim Anh		18/12/1973	CDT.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng phòng
29	Nguyễn Huyền Thương		16/06/1984	CDT.23.02			Phó trưởng phòng
30	Nguyễn Thị Minh Định		11/02/1976	CDT.23.03			
31	Hoàng Thị Thu Hà		13/06/1994	CDT.23.04			
32	Hoàng Đức Long	25/08/1992		CDT.23.05			
33	Thạch Hải Tuấn	01/10/1990		CDT.23.06			
34	Hoàng Thị Thu		3/01/1987	CDT.23.07			
35	Trần Thị Lệ		27/08/1982	CDT.23.08			

36	Hà Thị Lệ		16/12/1988	CDT.23.09			
37	Mã Văn Tân	18/09/1991		CDT.23.10			
VI. Khoa Khám Bệnh							
38	Lê Thị Thu Hiền		30/01/1968	KKB.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
39	Nguyễn Thị Bích Nhuận		'12/9/1979	KKB.23.02			Phó trưởng khoa
40	Đỗ Thị Phương		04/02/1967	KKB.23.03			
41	Mai Thị Hồng Thúy		17/02/1982	KKB.23.04			
42	Nguyễn Thị Luyến		21/11/1986	KKB.23.05			Điều dưỡng trưởng khoa
43	Lê Nhi Hoàn	04/01/1976		KKB.23.06			
44	Đặng Thị Thoa		01/9/1972	KKB.23.07			
VII. Khoa HSCC							
45	Trần Đình Lâm	'10/9/1963		HSCC.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
46	Nguyễn Xuân thùy	08/12/1970		HSCC.23.02			Phó trưởng khoa
47	Vũ Thành Công	20/6/1988		HSCC.23.03			Điều dưỡng trưởng khoa
48	Phạm Thị Mai Hương		10/5/1987	HSCC.23.04			
49	Hoàng Thị Vang		20/01/1984	HSCC.23.05			
50	Đình Thị Thu		01/10/1983	HSCC.23.06			
51	Nguyễn Thị Thùy Linh		10/8/1991	HSCC.23.07			
52	Lương Khánh Hòa		25/11/1992	HSCC.23.08			
53	Hoàng Thị Bích Hạnh		28/3/1984	HSCC.23.09			
54	Vũ Thị Kiều Trang		02/6/2000	HSCC.23.10			
VIII. Khoa Phụ							
55	Nông Văn Uyển	14/8/1984		PHU.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
56	Nguyễn Giang Thu		'10/02/1969	PHU.23.02			Phó trưởng khoa
57	Hoàng Thị Hà Bích		28/10/1988	PHU.23.03			
58	Nguyễn Thị Mai Hiền		'28/10/1981	PHU.23.04			Điều dưỡng trưởng khoa
59	Nguyễn Thị Thu Hương		14/09/1988	PHU.23.05			
VIII.Khoa Sản							
60	Tô Thu Hiền		18/10/1976	SAN.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
61	Nguyễn Thị Thuý		10/04/1975	SAN.23.02			Phó trưởng khoa
62	Trần Thị Minh Ngọc		'25/07/1974	SAN.23.03			
63	Lương Thị Hiền		13/5/1981	SAN.23.04			
64	Nguyễn Thị Hường		28/6/1981	SAN.23.05			
65	Trần Thị Ngọc Mai		22/7/1993	SAN.23.06			
66	Vũ Tú Anh		15/12/1980	SAN.23.07			
67	Lương Thị Huệ		24/3/1981	SAN.23.08			
68	Hoàng Thị Hồng Trang		13/03/1992	SAN.23.09			
69	Viết Thị Hồng Thùy		14/10/1970	SAN.23.10			
70	Trịnh Thuý Hằng		13/8/1976	SAN.23.11			
71	Vũ Thị Hậu		14/02/1987	SAN.23.12			
72	Hoàng Thị Là		03/09/1975	SAN.23.13			Hộ lý
IX. Khoa HTSS							
73	Nguyễn Thị Thúy Lan		21/02/1972	HTSS.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
74	Lương Quang Nghĩa	20/10/1988		HTSS.23.02			
75	Trịnh Hồng Ngọc		29/10/1997	HTSS.23.03			
X. Khoa Nhi							
76	Nguyễn Thị Hường		'19/2/1979	NHI.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
77	Đỗ Thị Phương Thảo		'10/11/1983	NHI.23.02			Phó trưởng khoa

78	Nguyễn Huyền Trang		24/3/1987	NHI.23.03			
79	Hoàng Thị Xoan		25/01/1987	NHI.23.04			
80	Nguyễn Thị Hương		28/10/1991	NHI.23.05			
81	Phạm Thị Thảo		04/09/1991	NHI.23.06			
82	Đình Việt Cường	12/08/1985		NHI.23.07			
83	Đoàn Thị Hương		10/11/1987	NHI.23.08			
84	Nguyễn Thị Dung		10/4/1990	NHI.23.09			
85	Hà Thị Thanh Liêm		07/6/1987	NHI.23.10			
86	Nguyễn Thanh Bình	30/11/1989		NHI.23.11			
87	Nguyễn Thị Bích Phượng		07/02/1991	NHI.23.12			
88	Lương Thị Hương		13/02/1982	NHI.23.13			
89	Nguyễn Phương Oanh		04/10/1993	NHI.23.14			
90	Nguyễn Thị Ngân		16/02/1989	NHI.23.15			
91	Trần Thị Thanh Hiền		14/6/1991	NHI.23.16			
92	Lê Thanh Hoa		23/02/1993	NHI.23.17			
93	Dương Thu Hương		22/01/1994	NHI.23.18			
94	Đỗ Thị Thúy Vân		08/10/1988	NHI.23.19			
95	Lê Thị Huyền			NHI.23.20			Hộ lý

XI. Khoa PTGM

96	Phạm Hải Ninh	20/01/1978		PTGM.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
97	Hoàng Phương Nhung		06/12/1990	PTGM.23.02			Phó trưởng khoa
98	Nguyễn Thị Bình		05/09/1973	PTGM.23.03			
99	Hoàng Tuyết Nhung		12/07/1983	PTGM.23.04			Điều dưỡng trưởng khoa
100	Ma Thủy Linh		10/12/1986	PTGM.23.05			
101	Hoàng Thị Thu		28/09/1976	PTGM.23.06			
102	Trần Thị Thanh Tươi		18/11/1984	PTGM.23.07			
103	Nguyễn Trọng Nghĩa	26/11/1981		PTGM.23.08			
104	Nguyễn Thị Lụa		10/02/1986	PTGM.23.09			Hộ lý

XII. Khoa Ngoại Nhi Liên Chuyên Khoa

105	H. T.Thương Hà		20/01/1983	NNLCK.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
106	Trần Mạnh Hùng	25/9/1975		NNLCK.23.02			Phó trưởng khoa
107	Nông Thị Thuý		26/7/1986	NNLCK.23.03			
108	Tr. V. Như Quỳnh		27/5/1985	NNLCK.23.04			
109	Bạch Thị Tuyết		13/10/1991	NNLCK.23.05			
110	Trần Thị Thảo		03/12/1996	NNLCK.23.06			
111	Lương Thanh Thuý		28/6/1988	NNLCK.23.07			
112	Lê Mai Hương		05/9/1999	NNLCK.23.08			
113	Ngụy Thị Phương		06/01/1996	NNLCK.23.09			

XIII. Khoa Dược - KSNK

114	Vũ Minh Thủy		02/11/1988	DUOC.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
115	Đỗ Sỹ Đông	21/9/80		DUOC.23.02			Phó trưởng khoa
116	Ngô Thị Cẩm Thùy		25/08/1977	DUOC.23.03			Phó trưởng khoa
117	Khuất Thị Thùy Vân		10/5/1992	DUOC.23.04			Kỹ thuật viên trưởng khoa
118	Mai Thị Hiền Minh		12/8/1986	DUOC.23.05			
119	Vũ Thị Thu Trang		2/5/1986	DUOC.23.06			
120	Lê Văn Dương	09/02/1985		DUOC.23.07			
121	Nguyễn Anh Phương		19/11/1990	DUOC.23.08			
122	Hoàng Thị Thanh Loan		22/8/1992	DUOC.23.09			

123	Phạm Thanh Tùng	11/01/1990		DUOC.23.10			
124	Lương Thị Thu			DUOC.23.11			
125	Nguyễn Thị Bảy			DUOC.23.12			
126	Đào Anh Tuấn			DUOC.23.13			
127	Trần Quang Dũng			DUOC.23.14			
XIV. Khoa XN - CDHA							
128	Nguyễn Thị Vân Hiền		12/11/1975	XNCD.23.01	27406	27406.BVSN	Trưởng khoa
129	Nguyễn Hồng Tuyền	13/05/1962		XNCD.23.02			Phó trưởng khoa
130	Lại Phương Nam	09/09/1972		XNCD.23.03			Phó trưởng khoa
131	Trương Hồ Nam	22/07/1984		XNCD.23.04			KTV Trưởng khoa
132	Ngô Anh Tấn	26/01/1980		XNCD.23.05			
133	Trần Ngọc Minh	19/05/1990		XNCD.23.06			
134	Trần Đức Hiền	28/08/1992		XNCD.23.07			
135	Đặng Thị An Ly		22/05/1993	XNCD.23.08			
136	Nguyễn Quang Khánh	26/12/1968		XNCD.23.09			
137	Tổng Thị Chang		22/05/1995	XNCD.23.10			

PHỤ LỤC II HƯỚNG DẪN TẢI APP VÀ ĐĂNG NHẬP

Các anh/chị chọn thiết bị:

- Vào App Store dành cho máy hệ điều hành IOS
- Vào CH Play dành cho máy hệ điều hành Androi

KCB

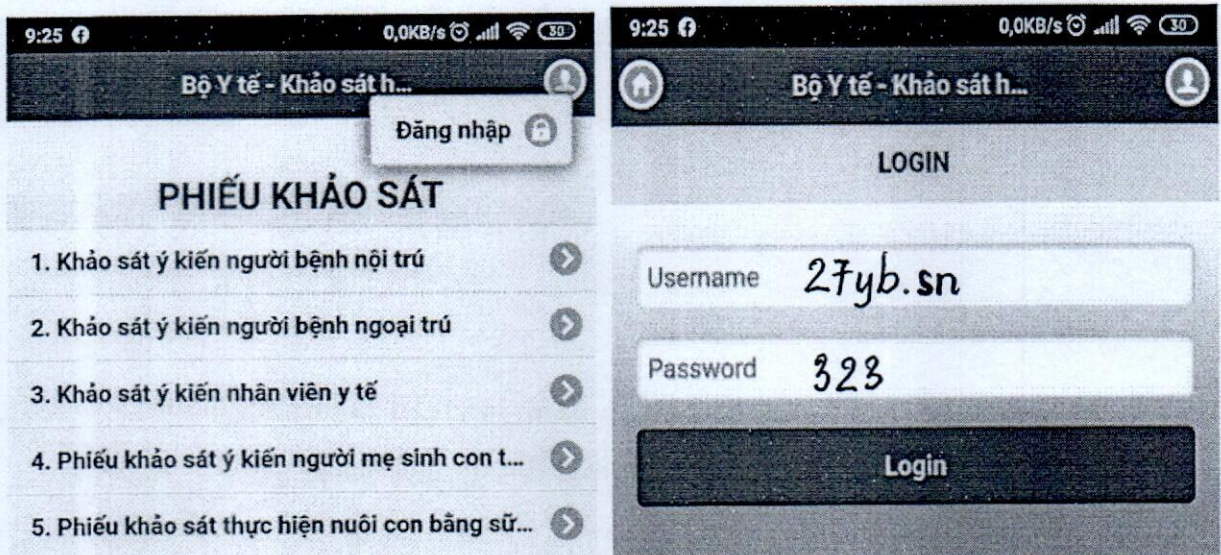
KSHL

Chọn App với biểu tượng icon

Sau khi anh chị chọn và cài đặt App KSHL xong các anh chị thao tác như sau:

Bước 1: Sau khi đã tải app KSHL về, chọn ở góc phải phía trên màn hình để tiến hành đăng nhập bằng tài khoản KSHL như bình thường.

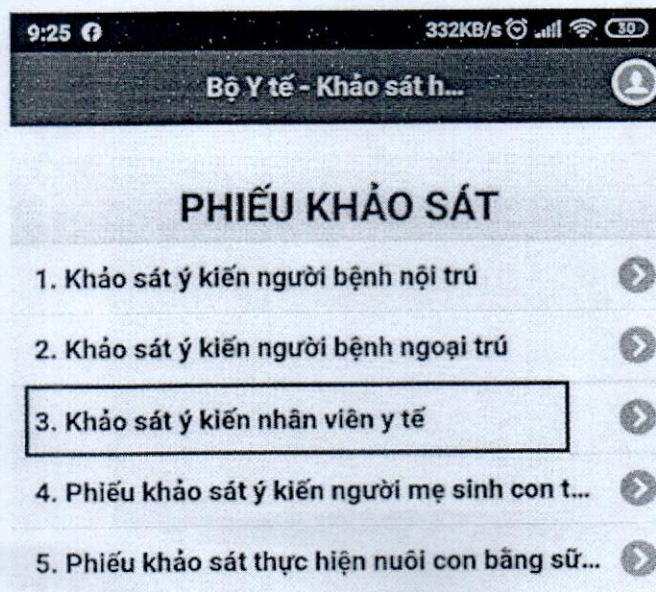
Lưu ý: **Bắt buộc phải đăng nhập tài khoản để dữ liệu khảo sát cập nhật vào hệ thống tài khoản của bệnh viện (Username: 27yb.sn; Password: 323)**



Dành cho cán bộ khảo sát để đăng nhập.

- **Bước 2:** Nhân viên y tế chọn loại phiếu muốn nhập phiếu KSHL (Chọn mục 3)

Lưu ý: Cán bộ thực hiện khảo sát NB nội trú, NB ngoại trú, người mẹ, nuôi con bằng sữa mẹ chọn mục theo mẫu và thực hiện theo các bước.



- **Bước 3:** Tiến hành nhập các thông tin như bình thường, Điền thông tin cá nhân của mình.

The image shows two screenshots of a mobile application interface for 'KCB KSHL'. The first screenshot displays the '3. KHẢO SÁT Y K...' section with the following fields:

- Kiểu khảo sát***: 1. Khảo sát thường quy trong năm
- Gửi BHYT?**: 1. Có
- Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình cung cấp thông tin của Quý đồng nghiệp!**
- 2. Ngày khảo sát**: Sep, 30, 2022
- A1. Giới tính***: 1. Nam, 2. Nữ

The second screenshot displays the 'A3. Chuyên môn đào tạo chính*' section with the following options:

- 1. Nam, 2. Nữ, 3. Khác
- A2. Tuổi***: [Empty text field]
- A3. Chuyên môn đào tạo chính***: 1. Bác sỹ, 2. Dược sỹ, 3. Điều dưỡng, hộ sinh, 4. Kỹ thuật viên, 5. Khác
- A4. Bằng cấp cao nhất của Ông/Bà***: [Empty text field]

Bước 4: Nhập các mức khảo sát và đánh giá theo các thang điểm

The image shows a screenshot of a mobile application interface for 'Bộ Y tế - Khảo sát h...'. It displays a 5-point rating scale for several survey items:

- tim***: 1, 2, 3, 4, 5
- A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng***: 1, 2, 3, 4, 5
- A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm***: 1, 2, 3, 4, 5
- A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi***: 1, 2, 3, 4, 5
- A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết***: 1, 2, 3, 4, 5
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**: [No rating scale shown]

- Bước 5: Chọn mã phiếu và mã BV để hoàn tất việc nhập phiếu KSHL và Chọn Submit để hoàn tất.

Mã bệnh viện : 27406

Mã số phiếu: Mã số cá nhân theo phụ lục I đính kèm.

KCB KSHL

1 2 3 4 5

E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện*

1 2 3 4 5

E7. Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện*

1 2 3 4 5

G. Anh/Chị có ý kiến hoặc đề xuất nào khác với Bộ Y tế và lãnh đạo bệnh viện?

Abcxyz

Mã số phiếu KHTH.22.12

1. Mã bệnh viện 27406

Submit