

Số: 507 /KH - BV

Phú Thọ, ngày 26 tháng 03 năm 2022

KẾ HOẠCH
THU THẬP CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ NĂM 2022

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích

- Với quan điểm chủ đạo lấy người bệnh là trung tâm của hoạt động điều trị và chăm sóc, nhân viên y tế là then chốt của toàn bộ hoạt động khám, chữa bệnh. Vì vậy, việc đánh giá hài lòng nhân viên y tế là đầu ra quan trọng của bệnh viện.
- Triển khai thu thập, công bố bộ chỉ số chất lượng bệnh viện cho các Khoa, Phòng Trung tâm, Đơn vị và 100% cán bộ viên chức trong toàn bệnh viện.

2. Yêu cầu

- Bảo đảm tính khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát;
- Xác định được những vấn đề nhân viên y tế chưa hài lòng;
- Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện;
- Theo dõi liên tục sự hài lòng nhân viên y tế để liên tục cải tiến chất lượng

II. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

- 1. Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang
- 2. Chu kỳ khảo sát:** Tối thiểu 2 lần
- 3. Thời gian khảo sát:** 06 tháng đầu năm, 06 tháng cuối năm
- 4. Phương pháp chọn mẫu:** Chọn mẫu toàn bộ
- 5. Khảo sát viên:** Chuyên viên phòng Quản lý chất lượng

III. TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG HLNVT

1. Lĩnh vực áp dụng

- Toàn bệnh viện

2. Khía cạnh chất lượng

- Hướng đến nhân viên

3. Thành tố chất lượng

- Đầu ra

4. Lý do lựa chọn

- Hải lòng nhân viên y tế là đầu ra quan trọng của bệnh viện, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện. Theo quy định của Bộ Y tế, các bệnh viện phải thường xuyên đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế.

5. Phương pháp tính

- Tử số: Số nhân viên y tế hài lòng với công việc trong bệnh viện * 100%
- Mẫu số: Tổng số nhân viên y tế của bệnh viện.
- Tiêu chuẩn lựa chọn: Toàn bộ nhân viên y tế của bệnh viện.
- Tiêu chuẩn loại trừ: Những nhân viên đang nghỉ thai sản, đang đi học, đi công tác hiện đang không công tác tại bệnh viện.

6. Nguồn số liệu

- Khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế.

7. Thu thập và tổng hợp số liệu

- Với các bệnh viện đang thực hiện nghiêm túc quy định về đánh giá hài lòng của nhân viên y tế, việc đo lường chỉ số không tạo thêm gánh nặng cho bệnh viện.

8. Giá trị của số liệu

- Độ chính xác và tin cậy mức rất thay đổi tùy thuộc cách đặt câu hỏi và phương pháp xử lý số liệu.

- Để hạn chế sai số, Bộ Y tế thống nhất một bộ câu hỏi khảo sát hài lòng có thể sử dụng chung cho các bệnh viện hoặc bệnh viện sử dụng những công cụ đánh giá sự hài lòng đã được chuẩn hóa. Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ sử dụng bộ câu hỏi khảo sát hài lòng nhân viên y tế chung của Bộ Y tế.

9. Tần suất báo cáo: Theo số lần thực hiện khảo sát.

IV. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI CHI TIẾT (có phụ lục kèm theo)

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý chất lượng

- Thiết kế Bộ câu hỏi khảo sát trực tuyến và gửi đường links bộ câu hỏi tới các đơn vị trong toàn bệnh viện.
- Phân công cán bộ viên chức triển khai thu thập số liệu về đánh giá hài lòng nhân viên y tế bằng cách gửi links cho các đơn vị theo đúng kế hoạch và tiến độ.
- Phân tích số liệu đã thu thập, báo cáo kết quả và đưa ra điểm chưa phù hợp, khuyến cáo và đề xuất giải pháp cải tiến.

2. Các Khoa, Phòng, Trung tâm và Đơn vị

- Trưởng Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị thông báo đến toàn thể cán bộ, nhân viên y tế trả lời một cách trung thực trên bộ câu hỏi trực tuyến theo đường links đúng tiến độ yêu cầu.
- Toàn bộ cán bộ, nhân viên y tế có trách nhiệm hoàn thành khảo sát theo đúng nội dung bộ câu hỏi khảo sát trực tuyến và yêu cầu về thời gian hoàn thành đúng kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch thu thập chỉ số chất lượng hài lòng nhân viên y tế năm 2022. Giám đốc Bệnh viện đề nghị Trưởng các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị thông báo đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- BCD (Chỉ đạo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC

Lê Đình Thanh Sơn

KẾ HOẠCH
PHÂN CÔNG KHẢO SÁT HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2022

“Kèm theo Kế hoạch số: 507 /KH-BV ngày 26 tháng 03 năm 2022 của Giám đốc BV”

Stt	Tên khoa	Thời gian	Cán bộ thực hiện	Ghi chú
1	Phòng Kế hoạch tổng hợp	Tháng 4/2022 & Tháng 10/2022	Đỗ Thủy Tiên	
2	Phòng Điều dưỡng			
3	Phòng Vật tư thiết bị y tế			
4	Phòng Quản lý chất lượng			
5	Phòng Marketing & Truyền thông			
6	Phòng Hành chính quản trị			
7	Khoa Khám bệnh			
8	Khoa Dược			
9	Khoa Thăm dò chức năng			
10	Khoa Cấp cứu			
11	Phòng Tổ chức cán bộ		Hồ Đức Huy	
12	Phòng Tài chính kế toán			
13	Đơn vị Đào tạo & Chỉ đạo tuyến			
14	Đơn vị Công nghệ thông tin			
15	Đơn vị NCKH & HTQT			
16	Khoa Tư vấn & CSSKGD			
17	Đơn vị Phẫu thuật TM - LN			
18	Đơn vị Ngoại khoa			
19	Đơn vị Nội khoa			
20	Đơn vị Hồi sức cấp cứu			
21	Đơn vị Khám bệnh theo yêu cầu		Trần Thị Hương Lan	
22	Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn			
23	ĐV Truyền máu			
24	ĐV Huyết học lâm sàng			
25	Đơn vị Hoá Sinh			
26	Đơn vị Xét nghiệm HH			
27	Đơn vị Vi sinh			
28	Khoa Giải phẫu bệnh			
29	Khoa Gây mê hồi sức			
30	Khoa HSTC & CĐ			
31	Đơn vị Nội TM & CCTM		Đặng Thu Hà & Nguyễn Quang Chung	
32	Khoa Chẩn đoán hình ảnh			
33	Đơn vị Can thiệp tim mạch			
34	Khoa Nội tiết - ĐTĐ			
35	ĐV Y dược cổ truyền			
36	ĐV Phục hồi chức năng			
37	Khoa Nội Hô hấp - Tiêu hóa			

38	Khoa Nội TK – CXK		Đặng Thị Thúy Hằng & Đặng Thái Sơn		
39	Trung tâm Thận Lọc máu				
40	Khoa Dinh dưỡng - TC				
41	Khoa Bệnh Nhiệt đới				
42	Khoa Liên Chuyên khoa				
43	Khoa Chấn thương 1				
44	Khoa Chấn thương 2				
45	Khoa Ngoại Tổng hợp				
46	Khoa Ngoại Thận - Tiết niệu				
47	Khoa Ngoại Thần kinh				
48	Khoa Da Liễu				
49	Đơn vị Xạ trị & YHHN			Nguyễn T Tuyết Chinh	
50	Đơn vị Phẫu thuật Ung bướu				
51	Đơn vị Hóa trị & CSGN				
52	ĐV CC & Điều trị TCTK - ĐQ				
53	Đơn vị Điều trị TK - ĐQBC				
54	ĐV PHCN Thần kinh - Đột quy				