

Số: *293* TB-VYDHDT-QLCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày *25* tháng *04* năm 2019

THÔNG BÁO

Về việc ban hành khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Viện Y dược học dân tộc năm 2019

Căn cứ Quyết định số 161/BYT-QĐ ngày 02 tháng 03 năm 1985 của Bộ Y tế quy định về chức năng, nhiệm vụ của Viện Y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 2315/QĐ-SYT ngày 31 tháng 07 năm 2014 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, về việc ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Viện Y dược học dân tộc trực thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Công văn số 2500/SYT-NVY ngày ngày 15 tháng 5 năm 2019 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành “Khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố”;

Căn cứ Quyết định số 147/QĐ-VYDHDT ngày 01 tháng 4 năm 2019 của Viện Y dược học dân tộc về việc kiện toàn nhân sự và đổi tên Hội đồng Quản lý chất lượng Viện Y dược học dân tộc thành Hội đồng Chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Viện Y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh;

Ban Giám đốc Viện y dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh (*sau đây gọi tắt là Viện*) ban hành khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Viện y dược học dân tộc năm 2019, đây cũng là cơ sở để Hội đồng Chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tiến hành kiểm tra, giám sát định kỳ, hàng năm về quản lý chất lượng bệnh viện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU:

- Phản ánh thực của người bệnh sau thời gian điều trị nội trú về các hoạt động cung ứng dịch vụ khám, chữa bệnh của Viện.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác khám bệnh, chữa bệnh.

II. THỜI GIAN - ĐỊA ĐIỂM THỰC HIỆN:

1. Thời gian: Từ tháng 6 năm 2019.

2. Địa điểm triển khai: Các khoa/phòng/trung tâm tại Viện Y Dược học dân tộc Thành phố Hồ Chí Minh (*số 273, đường Nguyễn Văn Trỗi, phường 10, quận Phú Nhuận, thành phố Hồ Chí Minh*)

3. Đối tượng thực hiện: Toàn thể cán bộ, viên chức và người lao động Viện.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

Ban hành các khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Viện Y dược học dân tộc năm 2019 căn cứ theo chỉ đạo của Sở Y tế tại công

văn số 2500/SYT-NVY ngày 15 tháng 5 năm 2019 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành “Khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố”, cụ thể như sau:

- Hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh (TNNB) giúp lãnh đạo Viện biết được những trải nghiệm thực của người bệnh sau thời gian điều trị nội trú về các hoạt động cung ứng dịch vụ chăm sóc người bệnh của Viện. Cùng với kết quả khảo sát không hài lòng của người bệnh tại khoa Khám bệnh, kết quả khảo sát TNNB nội trú là những căn cứ thực tiễn để bệnh viện xây dựng kế hoạch và triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng

- Hoạt động khảo sát TNNB cần được thực hiện một cách khách quan và trung thực tại tất cả các khoa lâm sàng của Viện. Khảo sát TNNB được thực hiện hàng tháng, hàng quý hoặc ít nhất mỗi 6 tháng. Phòng Quản lý chất lượng bệnh viện lập kế hoạch khảo sát TNNB, phòng Điều dưỡng và phòng Công tác Xã hội có trách nhiệm phối hợp để triển khai hoạt động khảo sát theo kế hoạch.

- Kết quả khảo sát TNNB cần được phân tích theo từng khoa, phòng của Viện và công bố công khai trong các buổi họp giao ban cán bộ chủ chốt hàng tháng, hàng quý và công bố cho toàn thể nhân viên Viện biết trong hội nghị sơ kết hoạt động 6 tháng, hội nghị tổng kết hoạt động hàng năm của Viện. Khen thưởng đề động viên nhân viên các khoa, phòng có nhiều nỗ lực làm TNNB tăng theo chiều hướng tích cực và nhắc nhở, chế tài đối với các khoa, phòng có TNNB tăng theo chiều hướng tiêu cực

- Chọn mẫu khảo sát ngẫu nhiên phải đảm bảo đầy đủ các khoa lâm sàng trong Viện, số lượng mẫu khảo sát cần tương xứng với số lượng người bệnh xuất viện tại các khoa, khảo sát ít nhất 50 người bệnh mỗi đợt. Thời điểm để khảo sát phù hợp nhất là lúc người bệnh đã làm xong thủ tục xuất viện để đảm bảo người bệnh trả lời đủ các câu hỏi.

- Chọn phiếu khảo sát TNNB do Sở Y tế ban hành, phiên bản 3.0. Nhân viên tham gia hoạt động khảo sát TNNB phải được tập huấn về các nội dung của phiếu khảo sát. Người bệnh hoặc người chăm sóc chính được chọn khảo sát cần đáp ứng các tiêu chí như sau: từ 16 tuổi trở lên, không mắc các bệnh làm ảnh hưởng đến nhận thức, có thể đọc, nghe, hiểu để trả lời các câu hỏi trong bộ câu hỏi khảo sát. Đảm bảo người được khảo sát trả lời tất cả các câu hỏi trong phiếu khảo sát.

- Nhập dữ liệu trên phiếu khảo sát vào phần mềm “Khảo sát TNNB” đã được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử của Ngành Y tế để được xử lý và tổng hợp kết quả. Kết quả phân tích tổng hợp dữ liệu khảo sát của tất cả bệnh viện là căn cứ thực tiễn để Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế xây dựng và triển khai kế hoạch hoạt động trọng tâm mỗi 6 tháng hoặc hàng năm về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh của toàn ngành.

- Khuyến khích các bệnh viện sử dụng những thiết bị công nghệ kỹ thuật số (điện thoại di động thông minh, máy tính bảng,...) làm công cụ để khảo sát TNNB, đảm bảo dữ liệu khảo sát có thể kết nối với phần mềm xử lý kết quả của Sở Y tế.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Thành lập Ban tổ chức:

- Trưởng ban: Bà Trương Thị Ngọc Lan – Phó Viện trưởng – Phó Chủ tịch Thường trực Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh;

- Phó trưởng ban: Bà Trần Ngọc Minh Chuyên – Phòng Quản lý chất lượng;
- Thành viên thường trực: Ông Vũ Thái Sơn – Phòng Quản lý chất lượng;
- Thành viên:
 - + Bà Thạch Thu Phương – Khoa Dược;
 - + Bà Văn Thị Mỹ Hoàng – Phòng Điều dưỡng;
 - + Bà Đỗ Thu Hương – Phòng Công tác xã hội;
 - + Ông Nguyễn Văn Hình – Phòng tài chính kế toán;
 - + Ông Nguyễn Hồng Thành – Phòng Vật tư thiết bị Y tế;
 - + Ông Lê Ngọc Quý – Phòng Công nghệ thông tin;
 - + Các thành viên khác theo sự phân công của Ban Giám đốc.

2. Nhiệm vụ Ban tổ chức:

- Tham mưu Ban giám đốc triển khai thực hiện các nội dung trong Khuyến cáo
- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Viện.
- Định kỳ báo cáo hàng tháng, hàng quý, hoặc đột xuất khi có yêu cầu của Ban Giám đốc.

3. Kinh phí thực hiện:

Căn cứ qui chế chi tiêu của Bộ Tài chính, qui chế chi tiêu nội bộ của Viện về thực hiện các hoạt động tại Viện.

4. Thông tin liên lạc:

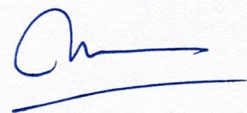
Ban giám đốc Viện phân công Ông Vũ Thái Sơn – Phòng Quản lý chất lượng (Số điện thoại: 0908699945, thư điện tử: pqlclvydhdh@gmail.com) là đầu mối tiếp nhận thông tin, ý kiến phản hồi về các nội dung liên quan trong thông báo.

Trên đây là Thông báo về việc ban hành khuyến cáo triển khai hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú tại Viện Y dược học dân tộc năm 2019, đề nghị các Khoa/Phòng và cá nhân có liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc nội dung thông báo.

KT VIỆN TRƯỞNG
PHÓ VIỆN TRƯỞNG

Nơi nhận:

- VYDHDH: BGĐ, HĐ CLKBCB;
- Các Khoa/Phòng.Trung tâm;
- Lưu: HCQT, QLCL, HDCLKBCB.



Trương Thị Ngọc Lan
(Phó Chủ tịch Thường trực
Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh)

KHUYẾN CÁO TRIỂN KHAI HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ TẠI CÁC BỆNH VIỆN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ

(Ban hành kèm theo Công văn số 2500/NVY-SYT ngày 15/05/2019)

- 1.** Hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh (TNNB) giúp lãnh đạo bệnh viện biết được những trải nghiệm thực của người bệnh sau thời gian điều trị nội trú về các hoạt động cung ứng dịch vụ chăm sóc người bệnh của bệnh viện. Kết quả khảo sát giúp bệnh viện phát huy những TNNB theo chiều hướng tích cực và chủ động có những giải pháp khắc phục hoặc chấn chỉnh những TNNB theo chiều hướng tiêu cực. Cùng với kết quả khảo sát không hài lòng của người bệnh tại khoa Khám bệnh, kết quả khảo sát TNNB nội trú là những căn cứ thực tiễn để bệnh viện xây dựng kế hoạch và triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng liên tục.
- 2.** Kết quả khảo sát TNNB cần được phân tích theo từng khoa, phòng của bệnh viện và công bố công khai trong các buổi họp giao ban cán bộ chủ chốt hàng tháng, hàng quý và công bố cho toàn thể nhân viên bệnh viện biết trong hội nghị sơ kết hoạt động 6 tháng, hội nghị tổng kết hoạt động hàng năm của bệnh viện. Khuyến khích các bệnh viện có chế độ khen thưởng để động viên nhân viên các khoa, phòng có nhiều nỗ lực làm TNNB tăng theo chiều hướng tích cực và nhắc nhở, chế tài đối với các khoa, phòng có TNNB tăng theo chiều hướng tiêu cực.
- 3.** Hoạt động khảo sát TNNB cần được thực hiện một cách khách quan và trung thực tại tất cả các khoa lâm sàng của bệnh viện. Khảo sát TNNB cần được thực hiện thường xuyên và liên tục, khuyến khích bệnh viện duy trì hoạt động này hàng tháng, hàng quý hoặc ít nhất mỗi 6 tháng. Tùy theo điều kiện thực tế của mỗi bệnh viện, lãnh đạo bệnh viện phân công phòng có chức năng phù hợp chịu trách nhiệm chính triển khai hoạt động khảo sát TNNB, tăng cường sự phối hợp các phòng có liên quan để triển khai thực hiện, theo đó, phòng Quản lý chất lượng bệnh viện lập kế hoạch khảo sát TNNB, phòng Điều dưỡng và phòng Công tác Xã hội có trách nhiệm phối hợp để triển khai hoạt động khảo sát theo kế hoạch.
- 4.** Chọn mẫu khảo sát ngẫu nhiên phải đảm bảo đầy đủ các khoa lâm sàng trong bệnh viện, số lượng mẫu khảo sát cần tương xứng với số lượng người bệnh xuất viện tại các khoa. Đối với bệnh viện dưới 200 giường, khảo sát ít nhất 30 người bệnh mỗi đợt; từ 200 đến 500 giường, khảo sát ít nhất 50 người bệnh mỗi đợt; trên 500 giường, khảo sát ít nhất 100 người bệnh mỗi đợt. Thời điểm để khảo sát phù hợp nhất là lúc người bệnh đã làm xong thủ tục xuất viện để đảm bảo người bệnh trả lời đủ các câu hỏi. Khuyến khích các bệnh viện nghiên cứu triển khai khảo sát sau khi người bệnh xuất viện về nhà từ 1 đến 2 tuần.
- 5.** Chọn phiếu khảo sát TNNB do Sở Y tế ban hành, phiên bản 3.0. Nhân viên tham gia hoạt động khảo sát TNNB phải được tập huấn về các nội dung của phiếu khảo sát, cách thức chọn người để trả lời các câu hỏi khảo sát và hướng dẫn người được khảo sát điền vào phiếu khảo sát. Người bệnh hoặc người chăm sóc chính được chọn khảo sát cần đáp ứng các tiêu chí như sau: từ 16 tuổi trở lên, không mắc các bệnh làm ảnh hưởng đến nhận thức, có thể đọc, nghe, hiểu để trả lời các câu hỏi trong bộ câu hỏi khảo sát. Đảm bảo người được khảo sát trả lời tất cả các câu hỏi trong phiếu khảo sát.

6. Nhập dữ liệu trên phiếu khảo sát vào phần mềm “Khảo sát TNNB” đã được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử của Ngành Y tế để được xử lý và tổng hợp kết quả. Kết quả khảo sát của mỗi bệnh viện là căn cứ thực tiễn để phòng Quản lý chất lượng bệnh viện xây dựng kế hoạch và triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng liên tục mỗi quý hoặc mỗi 6 tháng. Kết quả phân tích tổng hợp dữ liệu khảo sát của tất cả bệnh viện là căn cứ thực tiễn để Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế xây dựng và triển khai kế hoạch hoạt động trọng tâm mỗi 6 tháng hoặc hàng năm về nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và chất lượng phục vụ người bệnh của toàn ngành.

7. Khuyến khích các bệnh viện sử dụng những thiết bị công nghệ kỹ thuật số (điện thoại di động thông minh, máy tính bảng,...) làm công cụ để khảo sát TNNB, đảm bảo dữ liệu khảo sát có thể kết nối với phần mềm xử lý kết quả của Sở Y tế. Khuyến khích các bệnh viện học tập, chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau về hoạt động khảo sát TNNB và các giải pháp để TNNB tăng theo chiều hướng tích cực.

**Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát TNNB –
Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế TP.HCM**