

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
SỞ Y TẾ

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

Số: 7109 /SYT-NVY

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 12 năm 2020

V/v triển khai “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”

Kính gửi: Bệnh viện công lập và ngoài công lập

Ngày 20 tháng 11 năm 2020, Bộ Y tế ban hành Quyết định số 4817/QĐ-BYT kèm theo “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”. Tiếp theo đó, Bộ Y tế có công văn số 6403/BYT-KCB ngày 20 tháng 11 năm 2020 hướng dẫn các đơn vị triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động.

Để công tác khảo sát hài lòng thực sự có chiều sâu, tạo ra những chuyển biến tích cực trong tư duy, thái độ phục vụ của nhân viên y tế nói riêng và chất lượng khám, chữa bệnh của các bệnh viện nói chung, Sở Y tế đề nghị các bệnh viện triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Triển khai “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”.

- Bệnh viện truy cập vào kho ứng dụng trên “App store” hoặc “Google Play” để tải ứng dụng “KCB KSHL” trước khi sử dụng. Tài khoản và mật khẩu được dùng chung với tài khoản đã cấp cho đơn vị.

- Sử dụng các thiết bị điện tử thông minh di động cho việc khảo sát để tiết kiệm thời gian, nguồn lực.

2. Nghiên cứu Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế.

3. Hạn chế tối đa việc phát phiếu khảo sát cho người bệnh tự điền.

4. Không bố trí nhân viên mặc trang phục y tế phỏng vấn người bệnh.

5. Tuyệt đối tránh truy vấn những người đã trả lời khảo sát hài lòng do nhân viên của phòng Quản lý chất lượng, phòng Công tác xã hội... được bệnh viện phân công khảo sát hoặc do đoàn kiểm tra, giám sát, đoàn của cơ quan quản lý thực hiện.

6. Bảo đảm tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát. Tránh lãng phí nhân lực, thời gian, chạy theo thành tích nâng cao tỷ lệ hài lòng, làm ảnh hưởng và sai lệch tỷ lệ hài lòng chung trên phạm vi cả nước. Thực hiện đúng mục tiêu của khảo sát hài lòng là xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi khám và điều trị tại bệnh viện để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh.

7. Nhập đầy đủ, nghiêm túc tất cả các phiếu đã khảo sát vào phần mềm trực tuyến. Tuyệt đối tránh việc bỏ sót, không nhập các phiếu có ý kiến không hài lòng về bệnh viện.



8. Tiến hành khảo sát linh hoạt trong bối cảnh dịch bệnh vẫn có những diễn biến phức tạp.

Sở Y tế có ý kiến như trên, đề nghị giám đốc các bệnh viện khẩn trương triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị bệnh viện liên hệ Sở Y tế để được hỗ trợ./.



**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Các phòng chức năng Sở Y tế;
- Lưu: VPS, NVY, NTT.



**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Tăng Chí Thượng**