

Số: 53 /KH-TTYT

Bến Cát, ngày 29 tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế và Nhân viên y tế tại Trung tâm Y tế Quý III năm 2026

Căn cứ Kế hoạch số 03 /KH-TTYT, ngày 14/ 01/ 2026 của Trung tâm Y tế khu vực Bến Cát về việc Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại Trung tâm Y tế khu vực Bến Cát năm 2026.

Trung tâm Y tế khu vực Bến Cát xây dựng Kế hoạch Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế tại Trung tâm Y tế Quý III năm 2026 như sau:

I. MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Tiến hành thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế tại Trung tâm Y tế khu vực Bến Cát trong quý III năm 2026.
- Thực hiện đo lường sự hài lòng của nhân viên y tế đối với Trung tâm Y tế ít nhất một lần trong năm.
- Dựa trên kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế giúp cho đơn vị xác định những vấn đề chưa hài lòng của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn, bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người.
- Xây dựng các biện pháp cải thiện mức độ hài lòng của người dân và nhân viên y tế dựa trên kết quả khảo sát.
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú đạt > 85%
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú đạt > 85%
- Tỷ lệ hài lòng người nhân viên y tế đạt > 85%

2. Yêu cầu:

- Phải đảm bảo tính khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch trong việc điều tra khảo sát đánh giá và công bố kết quả.
- Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác điều tra khảo sát.
- Nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp làm sai lệch kết quả khảo sát.
- Tăng cường ứng dụng khảo sát hài lòng nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động.

II. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

2.1. Khảo sát người bệnh

a. Đối tượng được khảo sát

Với người bệnh nội trú: người bệnh (bao gồm sản phụ) thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc người chăm sóc người bệnh/ sản phụ từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.

Với người bệnh ngoại trú: người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ bảo hiểm y tế đồng ý tham gia.

b. Cỡ mẫu

- **Số lượt người bệnh nội trú/ ngày:** dưới 90, cỡ mẫu: 70 phiếu.

+ Khoa Nội - Nhi - Nhiễm: 40 phiếu.

+ Khoa Ngoại và phẫu thuật – Gây mê hồi sức: 15 phiếu.

+ Khoa Cấp cứu - Hồi sức tích cực và chống độc: 15 phiếu.

+ Khoa Phụ sản: Theo lượng bệnh có tại khoa.

- **Số người bệnh ngoại trú/ ngày:** Từ 200-399, cỡ mẫu: 110 phiếu.

+ Khoa khám bệnh: 70 phiếu.

+ Khoa YHCT - PHCN: 40 phiếu.

- **Khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian nội trú**

+ Khoa Nội – Nhi – Nhiễm: 15 phiếu.

+ Khoa Ngoại và phẫu thuật – Gây mê hồi sức: 10 phiếu.

+ Khoa Cấp cứu – Hồi sức tích cực và chống độc: 10 phiếu.

+ Khoa Phụ sản: 5 phiếu.

c. Khảo sát ý kiến người bệnh về thủ tục hành chính

Khoa khám bệnh: 40 phiếu.

d. Phương pháp khảo sát

Theo hướng dẫn khảo sát hài lòng đã ban hành.

e. Địa điểm khảo sát

- Bệnh nhân nội trú, trải nghiệm người bệnh trong thời gian nội trú: + Khoa Nội – Nhi – Nhiễm, Khoa Ngoại và phẫu thuật – Gây mê hồi sức, Khoa Cấp cứu – Hồi sức tích cực và chống độc, Khoa Phụ sản.

- Bệnh nhân ngoại trú: khoa Khám bệnh, khoa Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng.

f. Thời gian khảo sát

- Từ ngày 03/8/2026 đến ngày 18/8/2026.

- Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu vào phần mềm trực tuyến tại địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn/>

- Báo cáo và xây dựng kế hoạch cải tiến: Lập báo cáo trình lãnh đạo xem xét, chậm nhất là 02 tuần sau khi kết thúc khảo sát và xây dựng kế hoạch cải tiến vấn đề nhân viên y tế phản nản nhiều hoặc chưa hài lòng.

2. Khảo sát nhân viên y tế:

- Chu kỳ khảo sát: Ít nhất 1 lần trong năm, vào quý 3/2026.

- Cỡ mẫu: Tất cả nhân viên y tế tại thời điểm khảo sát (trừ các trường hợp đi học dài hạn, nghỉ hưu sản).

- Phương pháp chọn mẫu: Chọn tất cả nhân viên y tế Mẫu phiếu khảo sát: Sử dụng mẫu số 03 (ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019).

- Hình thức khảo sát: Thực hiện trên mẫu phiếu khảo sát in sẵn Nhập số liệu khảo sát

- Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu vào phần mềm trực tuyến tại địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn/>

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 03/8/2026 đến ngày 18/8/2026 (cho đến khi khảo sát đủ cỡ mẫu)

- Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu vào phần mềm trực tuyến tại địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn/>

- Báo cáo và xây dựng kế hoạch cải tiến: Lập báo cáo trình lãnh đạo xem xét, chậm nhất là 02 tuần sau khi kết thúc khảo sát và xây dựng kế hoạch cải tiến vấn đề nhân viên y tế phản nản nhiều hoặc chưa hài lòng.

Lưu ý: Bộ phận được phân công khảo sát hài lòng có trách nhiệm bảo đảm giữ bí mật 100% thông tin của người được phỏng vấn.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

Kinh phí triển khai thực hiện được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của Trung tâm Y tế.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

4.1. Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ:

Xây dựng tài liệu hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế, nhân viên y tế, kế hoạch khảo sát và phổ biến cho các khoa, phòng.

Nhập dữ liệu vào phần mềm khảo sát của Bộ y tế; báo cáo kết quả khảo sát; lập danh sách những vấn đề người bệnh, nhân viên y tế chưa hài lòng, làm cơ sở để thực hiện các biện pháp cải tiến; xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng sau khảo sát hài lòng.

4.2. Phòng Tổ chức – Hành chính

Tổng hợp, nhập liệu, lập báo cáo sau khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế. Xây dựng kế hoạch cải tiến các vấn đề chưa hài lòng của nhân viên y tế.

4.3. Phòng Tài chính - Kế toán

Có trách nhiệm: Lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí triển khai kế hoạch theo quy định.

4.4. Các Khoa, Phòng:

- Có trách nhiệm Phối hợp với các bộ phận để đảm bảo việc khảo sát diễn ra thuận lợi, khách quan, trung thực.

Trên đây là kế hoạch khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế và nhân viên y tế quý 3 năm 2026 đề nghị các Khoa, Phòng có liên quan thực hiện tốt kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- BGĐ (báo cáo);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Trần Tuấn Thanh