

Số: 199 /KH-TTYT

Lái Thiêu, ngày 25 tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

Về việc Tổ chức khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2026

Căn cứ công văn số 1626/KCB-QLCL ngày 03 tháng 11 năm 2017 của Cục Quản Lý KCB-BYT về việc hướng dẫn kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2017;

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 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Trung tâm Y tế khu vực Thuận An xây dựng kế hoạch khảo sát đánh giá sự hài lòng người bệnh năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, hướng đến sự hài lòng của người bệnh.
- Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ y tế thông qua ý kiến phản hồi của người bệnh và nhân viên y tế.
- Định hướng cải tiến công tác quản lý, bố trí nhân sự và tổ chức hoạt động khám, chữa bệnh phù hợp với nhu cầu thực tế.

2. Yêu cầu

- Khảo sát được thực hiện nghiêm túc, trung thực, khách quan, đảm bảo tính minh bạch.
- Lựa chọn đối tượng khảo sát theo đúng quy định của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam.
- Thu thập và phân tích dữ liệu nhằm phản ánh chân thực mức độ hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

- Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú (Mẫu số 1 – 56/QĐ-BYT).
- Khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (Mẫu số 2– 56/QĐ-BYT).
- Khảo sát ý kiến của nhân viên y tế (Mẫu số 3– 3869/QĐ-BYT).
- Khảo sát ý kiến của người mẹ sinh con tại bệnh viện (Mẫu số 4– 3869/QĐ-BYT).

III. THỜI GIAN KHẢO SÁT

Khảo sát được thực hiện định kỳ trong năm 2026 theo các giai đoạn:

- Quý I: 01/01 - 31/3
- Quý II: 01/4 - 30/6
- Quý III: 01/7 - 30/9
- Quý IV: 01/10 - 31/12

IV. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Hình thức khảo sát

Đối với người bệnh: Sử dụng phiếu khảo sát giấy, nhân viên y tế trực tiếp hỗ trợ ghi nhận phản hồi.

Đối với nhân viên y tế: Thực hiện khảo sát trực tuyến thông qua trang web.

2. Quy trình thực hiện

Phát phiếu khảo sát đến người bệnh tại các khoa, phòng.

Hướng dẫn người bệnh và nhân viên y tế hoàn thành phiếu khảo sát.

Thu thập dữ liệu, tổng hợp kết quả và phân tích nhằm đánh giá mức độ hài lòng.

VI. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

1. Tần suất khảo sát

Nhân viên y tế: 2 lần/năm (6 tháng đầu năm, 6 tháng cuối năm).

Người bệnh nội trú, ngoại trú, người mẹ sinh con tại bệnh viện: 4 lần/năm (mỗi quý một lần).

2. Chỉ tiêu khảo sát

Nhân viên y tế: 100% nhân viên bệnh viện.

Người bệnh ngoại trú: 120 người/quý.

Người bệnh nội trú: 200 người/quý.

Người mẹ sinh con tại bệnh viện: 45 người/quý.

Nuôi con bằng sữa mẹ: 45 người/quý.

3. Phân bổ đối tượng khảo sát theo khoa phòng

3.1 Người bệnh ngoại trú

Khoa Liên chuyên khoa: 20 người/quý

Khoa Khám bệnh: 20 người/quý

Khoa Y học cổ truyền: 20 người/quý

Khoa Xét nghiệm: 20 người/quý

Khoa Chẩn đoán hình ảnh: 20 người/quý

Phòng khám Sản: 20 người/quý

3.2 Người bệnh nội trú

Khoa Hồi sức tích cực – Chống độc: 20 người/quý

Khoa Nội tổng hợp: 50 người/quý

Khoa Ngoại tổng hợp: 40 người/quý

Khoa Truyền nhiễm: 40 người/quý

Khoa Nhi: 50 người/quý

3.3 Người mẹ sinh con tại bệnh viện: 45 người/quý

3.4 Nuôi con bằng sữa mẹ: 45 người/quý

VII. TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI

Các khoa, phòng có trách nhiệm phối hợp thực hiện khảo sát theo kế hoạch đề ra.

Phòng Điều dưỡng chịu trách nhiệm tổ chức, kiểm tra, giám sát và báo cáo kết quả khảo sát.

Tổng hợp báo cáo kết quả theo quý và báo cáo toàn diện vào cuối năm.

VIII. KẾT LUẬN

Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế là một hoạt động quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An. Đề nghị các khoa, phòng nghiêm túc triển khai thực hiện, đảm bảo tính chính xác và hiệu quả của khảo sát, góp phần cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh, hướng đến sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế. *Trần*

Nơi nhận:

- BGĐ;
- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, P.ĐD (Mai).



Lương Thiện Bích

