

Số: /KH- BVYDCTTN Tây Ninh, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH
Khảo sát mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú năm 2026

Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh xây dựng kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú điều trị tại bệnh viện như sau:

I. Mục đích, yêu cầu:

1. Mục đích:

Khảo sát, tổng hợp ý kiến nhận xét, đánh giá về sự hài lòng của người bệnh ngoại trú điều trị tại bệnh viện. Thông qua đó, bệnh viện đánh giá được chất lượng khám, chữa bệnh và năng lực, đạo đức của viên chức làm việc tại bệnh viện, đề ra những biện pháp cải tiến chất lượng bệnh viện từng bước nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, tinh thần thái độ phục vụ bệnh nhân, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh.

2. Yêu cầu:

- Bảo đảm tính khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát.
- Xác định được những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng.
- Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.

II. Phạm vi, đối tượng và hình thức khảo sát:

1. Phạm vi khảo sát:

Khoa Khám bệnh đa khoa, khoa Phục hồi chức năng, khoa Dược và phòng thu viện phí.

2. Đối tượng khảo sát:

Người bệnh ngoại trú điều trị tại bệnh viện.

3. Hình thức khảo sát:

Nhân viên phòng Kế hoạch tổng hợp- Công nghệ thông tin khảo sát trực tiếp phỏng vấn người bệnh.

III. Nội dung và phương pháp khảo sát:

1. Nội dung khảo sát:

Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (Có mẫu kèm theo).

2. Phương pháp khảo sát:

- Mỗi đợt khảo sát 100 bệnh nhân.
- Chọn người bệnh theo phương pháp như sau:
 - + Nhân viên khảo sát trực tiếp đến khoa Khám bệnh lấy danh sách người bệnh đến khám và điều trị tại khoa.
 - + Tiến hành khảo sát người bệnh ngoại trú tại các khoa Khám bệnh, phục hồi chức năng, khoa dược và phòng thu viện phí.

3. Thời gian khảo sát:

Tiến hành khảo sát 4 đợt trong năm:

- + Quý 1: khảo sát trong tháng 3/2026
- + Quý 2: khảo sát trong tháng 6/2026
- + Quý 3: khảo sát trong tháng 9/2026
- + Quý 4: khảo sát trong tháng 12/2026

4. Sử dụng kết quả khảo sát và báo cáo:

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú được báo cáo lên Ban Giám đốc và Tổ quản lý chất lượng bệnh viện, công khai phân tích với các khoa lâm sàng. Đồng thời là căn cứ để tiến hành các phương pháp cải tiến chất lượng bệnh viện.

IV. Tổ chức thực hiện:

Phòng Kế hoạch tổng hợp - Công nghệ thông tin tiến hành khảo sát, tổng hợp, phân tích đánh giá, kết hợp Tổ quản lý chất lượng bệnh viện kiến nghị, đề xuất các biện pháp khắc phục, cải tiến nâng cao chất lượng bệnh viện phục vụ bệnh nhân.

Trên đây là nội dung Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú năm 2026 của bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Ban GD;
- Tổ QLCLBV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, TC, KHTH.

Võ Thanh Long