

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh năm 2025

Căn cứ Bộ Tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện ban hành kèm quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công gia đoạn 2024-2030 ;

Thực hiện công tác đánh giá sự hài lòng của người bệnh năm 2025. Ban hài lòng người bệnh xây dựng kế hoạch khảo sát như sau:

I. Mục tiêu chung

Đo lường mức độ hài lòng của người bệnh khi khám và điều trị tại bệnh viện, đồng thời xác định vấn đề người bệnh chưa hài lòng 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.

II. Yêu cầu

- Bảo đảm tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát.
- Xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng.
- So sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh khác nhau, điều trị tại các khoa khác nhau.
- Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh để liên tục cải tiến chất lượng.

III. Phương pháp khảo sát

1. Đối tượng 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.

2. Cơ mẫu khảo sát:

	Số lượng người bệnh	Cỡ mẫu cần khảo sát
Số lượt người bệnh nội trú/ngày của bệnh viện	24	43
Số lượt người bệnh ngoại trú/ngày của bệnh viện	1424	182-197

3. Cách chọn mẫu:

Đối với người bệnh nội trú:

- Chọn mẫu ở toàn bộ khoa lâm sàng có giường bệnh (trừ khoa cấp cứu) trong 1 lần đo lường.

- Chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.

Đối với người bệnh ngoại trú:

Chọn mẫu thuận tiện: chọn người bệnh đang chờ nhận thuốc, thanh toán hoặc chờ nhận thẻ bảo hiểm y tế để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.

4. Tiêu chí đo lường sự hài lòng:

TT	5 nhóm Chỉ số	Dịch vụ Khám chữa bệnh nội trú	Dịch vụ Khám chữa bệnh ngoại trú
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	5 tiêu chí	5 tiêu chí
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	7 tiêu chí	10 tiêu chí
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	11 tiêu chí	8 tiêu chí
4	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	7 tiêu chí	4 tiêu chí
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	6 tiêu chí	4 tiêu chí

Mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ với từng chỉ số thành phần sẽ được đo lường theo thang đo Likert 5 mức, từ mức thấp đến mức cao nhất, cụ thể: (1) hoàn toàn không hài lòng, (2) không hài lòng, (3) bình thường, (4) hài lòng; (5) rất hài lòng.

5. Thời điểm tiến hành khảo sát: thực hiện tự đo lường hài lòng thường quy tối thiểu 1 lần/quý, thực hiện trong khoảng 1-2 tuần.

6. Điều tra, khảo sát viên:

Thành viên Tổ Quản lý chất lượng và thành viên mạng lưới Quản lý chất lượng, thành viên Ban hài lòng người bệnh, và có sự hỗ trợ của đoàn viên thanh niên bệnh viện.

7. Hình thức đo lường:

- Phỏng vấn trực tiếp người sử dụng dịch vụ y tế (hoặc người chăm sóc người bệnh) tại cơ sở y tế trước khi kết thúc sử dụng dịch vụ tại cơ sở y tế.
- Phát phiếu cho người sử dụng dịch vụ y tế/người chăm sóc để tự điền.
- Hướng dẫn cho người sử dụng dịch vụ y tế/người chăm sóc để tự trả lời phiếu phỏng vấn trên các phương tiện công nghệ như điện thoại, máy tính bảng, máy tính để bàn, ki-ốt.

8. Mẫu phiếu:

- Áp dụng các mẫu phiếu thống nhất chung trên phạm vi toàn quốc: mẫu phiếu đối với dịch vụ khám chữa bệnh gồm 2 loại tương ứng 2 nhóm người bệnh: nội trú (mẫu phiếu số 1) và ngoại trú (mẫu phiếu số 2).
- Phiếu khảo sát sau khi thu thập cần được làm sạch, nhập dữ liệu, tổng hợp và phân tích dữ liệu theo phần mềm thống kê STATA 18.

IV. Cách xác định chỉ số và công bố chỉ số hài lòng

1. Chỉ số hài lòng ở bệnh viện:

- Chỉ số thành phần: Xác định chỉ số hài lòng theo từng thành phần (A) được xác định bằng tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và rất hài lòng theo từng thành phần chia cho tổng số người được khảo sát, phỏng vấn nhân với 100 (không bao gồm các trường hợp chọn phương án trả lời là: không sử dụng dịch vụ hoặc không có ý kiến)
- Chỉ số hài lòng chung: chỉ số hài lòng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng là trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo thành phần của các đợt khảo sát.

2. Công bố kết quả đo lường hài lòng:

Tiến hành tự công bố chỉ số hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại bệnh viện theo từng đợt khảo sát.

V. Trách nhiệm thực hiện

- Các khoa nội trú có bệnh nhân xuất viện sẽ hỗ trợ việc lấy phiếu khảo sát.
- Tổ quản lý chất lượng phân công nhân viên lấy phiếu khảo sát sau đó tiến hành phân tích dữ liệu và báo cáo kết quả công khai trên trang web bệnh viện.
- Tổ quản lý chất lượng tham mưu với Ban giám đốc về kết quả các chỉ số đo lường sự hài lòng nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh năm 2025 của Bệnh viện quận Tân Bình. Đề nghị các khoa, phòng nghiêm túc triển khai thực hiện kế hoạch.

Nơi nhận:

- BGĐ/BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHTH.



BS. Phan Hồng Ngọc

