

Số: /KH-YTTMR

Tu Mơ Rông, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công và khảo sát hài lòng của nhân viên y tế năm 2026

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế; Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng 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;

Căn cứ Kế hoạch số 241/KH-SYT ngày 28/01/2026 của Sở Y tế tỉnh Quảng Ngãi về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công năm 2026;

Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông và Hội đồng Quản lý chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh xây dựng kế hoạch khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công và khảo sát ý kiến của nhân viên y tế năm 2026 với các nội dung, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thường xuyên đo lường mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh; nắm bắt những nguyện vọng, ý kiến phản ánh, đóng góp của người bệnh, xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi đến khám và điều trị tại bệnh viện.

- Đề ra các giải pháp khắc phục những ý kiến phản ánh, đóng góp của người bệnh trong việc cung cấp dịch vụ của bệnh viện, từng bước cải tiến chất lượng nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh.

- Nắm bắt những tâm tư, nguyện vọng, ý kiến phản ánh, đóng góp của nhân viên y tế, xác định những vấn đề nhân viên y tế chưa hài lòng, những tâm tư, nguyện vọng của nhân viên y tế; đề ra các giải pháp nâng cao sự hài lòng của nhân viên y tế.

2. Yêu cầu

- Hoạt động khảo sát phải đảm bảo nguyên tắc khoa học; bảo đảm việc chọn mẫu mang tính ngẫu nhiên, thông tin thu thập khách quan, trung thực; bảo đảm tính chính xác, khách quan, minh bạch trong khảo sát, đánh giá và công bố kết quả.

- Xác định những vấn đề chưa hài lòng của người dân và nhân viên y tế; so sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng khác nhau, các khoa điều trị trong bệnh viện. Theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh để liên tục cải tiến chất lượng.

- Kết quả khảo sát là căn cứ đề ra các giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của người dân cũng như sự hài lòng của nhân viên y tế tại bệnh viện.

- Bảo mật các thông tin cá nhân cung cấp trong quá trình khảo sát hài lòng người dân và nhân viên y tế; nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp, làm sai lệch kết quả khảo sát.

- Kết quả đo lường hài lòng được niêm yết, công bố công khai tại đơn vị, Trang thông tin điện tử của Trung tâm Y tế.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Tổ chức thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công thường xuyên, nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, đồng thời giúp Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông 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 người dân trên địa bàn.

- Biết được nhu cầu của nhân viên y tế để áp dụng chính sách nhân sự phù hợp; biết được quan điểm của nhân viên về các hoạt động trong đơn vị; đánh giá các yếu tố quyết định đến sự gắn bó của nhân viên nhân viên y tế; cải thiện các vấn đề tồn tại của đơn vị trong hoạt động, chính sách nhân sự, tiền lương, phúc lợi, quan hệ lao động...

2. Mục tiêu cụ thể

- Tổ chức được 02 đợt khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế do đơn vị cung cấp, sử dụng kết quả đo lường triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ.

- Tổ chức được 01 đợt khảo sát ý kiến của nhân viên y tế, sử dụng kết quả khảo sát để triển khai các giải pháp cải tiến môi trường làm việc hướng tới sự hài lòng của nhân viên y tế.

- 100% các đợt khảo sát hài lòng được công khai, công bố kết quả trên Trang thông tin điện tử của đơn vị hoặc tại trụ sở đơn vị.

III. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi khảo sát

1.1. Đối với người bệnh ngoại trú, nội trú, người mẹ: Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng; Khoa Xét nghiệm - Chẩn đoán hình ảnh - Kiểm soát nhiễm khuẩn và tất cả các khoa chuyên môn có điều trị bệnh nhân nội trú.

1.2. Đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng: Phụ nữ mang thai đi tiêm phòng và người đưa trẻ đi tiêm chủng mở rộng đã sử dụng xong dịch vụ và đồng ý tham gia khảo sát.

1.3. Đối với nhân viên y tế: Toàn thể viên chức và người lao động tại Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông.

2. Đối tượng khảo sát

2.1. Người bệnh điều trị nội trú: Mẫu phiếu số 1 theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 (*Người bệnh, người nhà người bệnh từ 18 tuổi trở lên, không có các rối loạn tâm thần, đủ khả năng cung cấp thông tin, đã và đang nằm điều trị từ 3 ngày trở lên*).

2.2. Người mẹ sinh con tại bệnh viện: Mẫu phiếu số 4, mẫu phiếu số 5 theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 (*Người mẹ sinh con tại bệnh viện có thể phỏng vấn cả hai mẫu phiếu số 4 và số 5 hoặc một mẫu phiếu, tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe và sự sẵn sàng hợp tác của người mẹ*).

2.3. Người đi khám bệnh tại bệnh viện, người bệnh ngoại trú: Mẫu phiếu số 2 theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 (*Người bệnh, người nhà người bệnh từ 18 tuổi trở lên, không có các rối loạn tâm thần, đủ khả năng cung cấp thông tin và đã kết thúc dịch vụ khám bệnh*).

2.4. Nhân viên y tế, các vị trí quản lý, lãnh đạo các khoa/phòng: Mẫu phiếu số 3 theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 (*Nhân viên y tế đang công tác tại Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông từ 06 tháng trở lên*).

2.5. Người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng: Mẫu số 3: Phiếu khảo sát sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 (*Phụ nữ mang thai đi tiêm phòng và người đưa trẻ đi tiêm chủng mở rộng đã sử dụng xong dịch vụ và đồng ý tham gia khảo sát*).

IV. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

Theo Hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế; Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế 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.

1. Cỡ mẫu

1.1. Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Toàn bộ nhân viên y tế của Trung tâm Y tế (*viên chức/hợp đồng*), trừ các nhân viên không có mặt tại Trung tâm Y tế trong thời điểm khảo sát (*đi học, nghỉ chế độ thai sản, nghỉ phép...*) và nhân

viên y tế công tác tại Trung tâm Y tế dưới 06 tháng.

- Thiết kế khảo sát: Điều tra cắt ngang.
- Chu kỳ khảo sát: Ít nhất 1 lần/năm.
- Thời gian khảo sát: Từ 1- 3 ngày. Thời gian dự kiến tháng 6 và hoặc tháng 12 năm 2026.
- Địa điểm: Tại các khoa, phòng trực thuộc Trung tâm Y tế.
- Cỡ mẫu: Chọn mẫu toàn bộ.
- Đơn vị thực hiện: Ban khảo sát hài lòng.

1.2. Đối với khảo sát hài lòng người dân đi khám bệnh, người bệnh ngoại trú

- Cỡ mẫu: Tối thiểu **50 phiếu/đợt khảo sát** (02 đợt/năm).
- Thời gian khảo sát:
 - + Đợt I: Hoàn thành trước 30/5/2026.
 - + Đợt II: Hoàn thành trước 30/9/2026.
- Đơn vị thực hiện: Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng; khoa Xét nghiệm - Chẩn đoán hình ảnh - Kiểm soát nhiễm khuẩn.

1.3. Đối với khảo sát người bệnh nội trú

- Cỡ mẫu: Tối thiểu **50 phiếu/đợt khảo sát** (02 đợt/năm).
- Thời gian khảo sát:
 - + Đợt I: Hoàn thành trước 30/5/2026.
 - + Đợt II: Hoàn thành trước 30/9/2026.
- Đơn vị thực hiện:
 - + Khoa Nội - Nhi - Truyền nhiễm: 22 phiếu/đợt khảo sát.
 - + Khoa Ngoại - Phẫu thuật - Gây mê hồi sức - Chăm sóc sức khỏe sinh sản và Phụ sản: 15 phiếu/đợt khảo sát.
 - + Khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng: 10 phiếu/đợt khảo sát.
 - + Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng tùy vào số lượng bệnh nhân điều trị lấy tối thiểu 03 phiếu/đợt khảo sát.

1.4. Đối với khảo sát người mẹ sinh con tại Trung tâm Y tế

- Cỡ mẫu: Khảo sát toàn bộ số lượng người mẹ sinh con tại Trung tâm Y tế và đồng ý tham gia khảo sát.
- Thời gian khảo sát:
 - + Đợt I: Hoàn thành trước 30/5/2026.

+ Đợt II: Hoàn thành trước 30/9/2026.

- Đơn vị thực hiện: Khoa Ngoại - Phẫu thuật - Gây mê hồi sức - Chăm sóc sức khỏe sinh sản và Phụ sản.

1.5. Đối với khảo sát đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng

- Cỡ mẫu: Khảo sát toàn bộ số lượng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng và đồng ý tham gia khảo sát.

- Thời gian khảo sát:

+ Đợt I: Hoàn thành trước 30/5/2026.

+ Đợt II: Hoàn thành trước 30/9/2026.

- Đơn vị thực hiện: Phòng tiêm chủng Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông (Khoa Kiểm soát bệnh tật và HIV/AIDS - Tư vấn và điều trị nghiện chất).

2. Cách ghi mã phiếu

2.1. Đối với khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ

2.1.1. Thống nhất cách ghi mã phiếu cụ thể như sau

5	0	6	1	1	K	1	0	0	1
Mã Bệnh viện					Tên khoa	Mã đợt khảo sát	Số thứ tự		

2.1.2. Quy định viết tắt tên các khoa

STT	Tên Khoa lâm sàng	Tên viết tắt	Ghi chú
01	Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng	K	
02	Khoa Xét nghiệm - Chẩn đoán hình ảnh - Kiểm soát nhiễm khuẩn	X	
03	Khoa Ngoại - Phẫu thuật - Gây mê hồi sức - Chăm sóc sức khỏe sinh sản và Phụ sản	S	
04	Khoa Nội - Nhi - Truyền nhiễm	N	
05	Khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng	Đ	

2.2. Đối với khảo sát dịch vụ tiêm chủng mở rộng

2.2.1. Thống nhất cách ghi mã phiếu cụ thể như sau

6	2	0	1	3	K	1	0	0	1
Mã khám chữa bệnh BHYT					Tên khoa	Mã đợt khảo sát	Số thứ tự		

2.2.2. Quy định viết tắt tên khoa

STT	Tên khoa/Trạm Y tế	Mã KCB BHYT	Tên viết tắt	Ghi chú
01	Khoa Kiểm soát bệnh tật và HIV/AIDS - Tư vấn và điều trị nghiện chất	62013	K	

V. PHƯƠNG TIỆN, CÁCH THỨC KHẢO SÁT

1. Khảo sát hài lòng nhân viên y tế

- Toàn bộ nhân viên y tế sử dụng điện thoại smartphone hoặc máy tính có kết nối internet truy cập vào đường link hoặc dùng điện thoại smartphone có cài phần mềm quét mã QR và tiến hành khảo sát online:

Link phần mềm khảo sát hài lòng nhân viên y tế	Mã QR
https://forms.gle/eWNXtVLSiZ41cUJ19	

2. Khảo sát đo lường hài lòng người dân

- Chọn mẫu ngẫu nhiên các trường hợp người bệnh tới khám, tiêm chủng.
- Sử dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp, điền vào phiếu.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khảo sát hài lòng thuộc Hội đồng Quản lý chất lượng Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông

- Xây dựng và tổ chức triển khai đầy đủ kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2026.

- Phối hợp với các khoa chuyên môn có giường bệnh, khoa cận lâm sàng tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh theo kế hoạch.

- Tiến hành khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế tại Trung tâm Y tế.

- Tiến hành nhập phiếu đã khảo sát vào trang web của Bộ Y tế <https://hailong.chatluongbenhvien.vn/>; tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả.

- Kiến nghị và đề xuất các giải pháp khắc phục nhằm cải tiến chất lượng trong cung cấp dịch vụ.

- Định kỳ báo cáo kết quả triển khai, thực hiện gửi Lãnh đạo Trung tâm Y tế, Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện, Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện và công bố trên toàn Trung tâm Y tế.

2. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Điều dưỡng - Truyền thông và Giáo dục sức khỏe

- Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công và khảo sát hài lòng của nhân viên y tế đúng thời gian quy định.

- Thông qua khảo sát hài lòng tại Trung tâm Y tế đánh giá được chất lượng cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh, xác định những vấn đề người dân, người bệnh chưa hài lòng khi khám và điều trị tại đơn vị 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 dân.

3. Các khoa chuyên môn có giường bệnh, khoa cận lâm sàng

- Tạo điều kiện cho các thành viên Ban khảo sát hài lòng tiến hành khảo sát, đảm bảo thuận lợi, khách quan, không can thiệp vào quá trình khảo sát.

- Phối hợp cùng Ban khảo sát hài lòng phân tích nguyên gốc rễ của vấn đề tồn tại, từ đó đưa ra giải pháp cải tiến mang lại sự hài lòng của người bệnh.

4. Khoa Kiểm soát bệnh tật và HIV/AIDS - Tư vấn và điều trị nghiện chất

- Thực hiện khảo sát hài lòng người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng.

- Phân tích và tổng hợp báo cáo đúng thời gian quy định hoặc khi được yêu cầu. Báo cáo gửi về Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện (*qua bà Ngô Thị Tươi - Tổ trưởng Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện, theo mẫu báo cáo gửi kèm*).

Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông yêu cầu Ban Khảo sát hài lòng, các khoa/phòng có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện;
- Lãnh đạo Trung tâm Y tế;
- Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện;
- Các khoa, phòng thuộc TTYT;
- Trang TTĐT Trung tâm Y tế;
- Lưu: VT, HĐQLCL, BKSHL.

GIÁM ĐỐC

Đinh Thành Hải