

Số: **59** /CT-BVNTW

Hà Nội, ngày **17** tháng **07** năm 2025

CHỈ THỊ
V/v thực hiện Quy trình khảo sát hài lòng người bệnh

Nhằm xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi khám và điều trị tại bệnh viện, làm căn cứ để triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh, người nhà người bệnh, Bệnh viện đã xây dựng “Quy trình khảo sát hài lòng người bệnh/người nhà người bệnh (QTQL.QL.46.1)”. Vì vậy, Ban Giám đốc yêu cầu tất cả các khoa, phòng, trung tâm tuân thủ và thực hiện đúng “Quy trình khảo sát hài lòng người bệnh/người nhà người bệnh” (QTQL.QL.46.1) (quy trình kèm theo).

Chỉ thị này có hiệu lực kể từ ngày ký/. *Đgv*

Nơi nhận:

- Tất cả khoa/phòng/Trung tâm;
- Ban Giám đốc (để biết);
- Lưu: VT, QLCL. *(ed)*

GIÁM ĐỐC *TH*
**K/T GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**
U
Cao Việt Hùng



BỘ Y TẾ
BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG



QUY TRÌNH KHẢO SÁT HÀI LÒNG
NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH
QTQL.QL.46.1

Phiên bản: 1

Ngày hiệu lực: 4/3/2025

	Họ tên	Chức danh	Chữ ký
Soạn thảo	Hoàng Thu Quyên	Nhân viên P. Quản lý chất lượng	
Xem xét	Trịnh Xuân Long	Trưởng phòng Quản lý chất lượng	
Phê duyệt	Cao Việt Tùng	Phó Giám đốc Bệnh viện Nhi Trung Ương	

Hà Nội – 2025

	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 2 trên 7</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL-QL.46.1</i>
	<i>Quy trình khảo sát hải lòng người bệnh/người nhà người bệnh</i>	<i>17/7/2023</i>

Lịch sử thay đổi tài liệu

Phiên bản	Ngày hiệu lực	Sửa đổi
1		Bản mới

Phân phối

Tất cả khoa/phòng/Trung tâm:

01 bản điện tử/khoa



1. MỤC ĐÍCH

– Quy định phương pháp, cách tiến hành khảo sát hải lỏng người bệnh/người nhà người bệnh khám, chữa bệnh tại Bệnh viện Nhi Trung ương.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

– Toàn bộ Bệnh viện

3. TRÁCH NHIỆM

– Tất cả các nhân viên phòng Quản lý chất lượng.

4. NHỮNG NGƯỜI QUẢN LÝ, GIÁM SÁT TUÂN THỦ QUY TRÌNH

- Ban Giám đốc Bệnh viện
- Lãnh đạo phòng Quản lý chất lượng

5. KHÁI NIỆM/ĐỊNH NGHĨA/THUẬT NGỮ - VIẾT TẮT

- P.QLCL: Phòng Quản lý chất lượng
- BGĐ: Ban Giám đốc



6. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN CỦA QUY TRÌNH

Bước thực hiện	Mô tả	Trách nhiệm
Lập kế hoạch	- Tháng 12 hằng năm, P.QLCL lập kế hoạch khảo sát hải lòng người bệnh/người nhà người bệnh cho cả năm tiếp theo, căn cứ theo các Thông tư, Quyết định của Bộ Y tế. - Trong đó xác định mục tiêu, yêu cầu, phương pháp khảo sát, xác định chỉ số, công bố chỉ số hải lòng và mẫu phiếu khảo sát hải lòng người bệnh.	P.QLCL
Phê duyệt kế hoạch	- P.QLCL trình BGĐ xem xét và phê duyệt kế hoạch khảo sát hải lòng người bệnh	BGĐ P.QLCL
Khảo sát và nhập số liệu	- Tiến hành khảo sát và nhập dữ liệu theo kế hoạch đề ra. + Đối tượng đo lường: • Với người bệnh điều trị nội trú: người nhà đủ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời, đồng ý tham gia của người bệnh thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (riêng đối với các khoa điều trị tích cực có thể thêm đối tượng người nhà của người bệnh chuyển khoa hoặc đang điều trị tại khoa với thời gian điều trị tại bệnh viện từ 2 tuần trở lên) và • Với người bệnh điều trị ngoại trú: người nhà đủ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời, đồng ý tham gia sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc. + Cỡ mẫu đo lường: xác định theo công thức tính cỡ mẫu một tỷ lệ trong nghiên cứu cắt ngang, có hiệu chỉnh theo quy mô cung cấp dịch vụ/ngày và tỷ lệ từ chối trả lời. Cỡ mẫu của mỗi khoa tương thích với tỷ lệ số lượt điều trị nội trú/số lượt khám bệnh trong ngày trong tổng số lượt điều trị nội trú/số lượt khám bệnh của toàn bộ các khoa	P.QLCL



được chọn tại thời điểm khảo sát.

+ Chọn khoa khảo sát:

- Khoa điều trị nội trú: chọn số lượng, chọn khoa trong một lần khảo sát, thay đổi sang các khoa điều trị nội trú khác ở các lần khảo sát tiếp theo, đảm bảo mỗi khoa được khảo sát ít nhất 1 lần trong năm.

- Khoa khám bệnh: khảo sát ở tất cả các khoa khám bệnh trong Bệnh viện hoặc theo sự chỉ đạo của BGD.

+ Tiêu chí đo lường: 5 nhóm chỉ số thành phần (tiếp cận; minh bạch thông tin, thủ tục hành chính; cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ).

+ 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.

+ Thời điểm tiến hành: khảo sát thường quy tối thiểu 1 lần/quý (đảm bảo giữa 2 lần khảo sát cách nhau tối đa 3 tháng), thực hiện trong khoảng thời gian theo hướng dẫn của Bộ Y tế hoặc theo kế hoạch của Bệnh viện/sự chỉ đạo của BGD.

+ Nhân lực thực hiện khảo sát: nhân viên P.QLCL (lưu ý không mặc trang phục y tế khi tiến hành khảo sát trực tiếp ý kiến người bệnh/người nhà)

+ Hình thức khảo sát: phỏng vấn trực tiếp người nhà/người bệnh tại bệnh viện trước khi kết thúc sử dụng dịch vụ hoặc phát phiếu để người bệnh/người nhà tự điền hoặc hướng dẫn cho người bệnh/người nhà tự trả lời phiếu trên các phương tiện như điện thoại, máy tính bảng... Có thể thêm hình thức phỏng vấn qua điện thoại đối với người



	nhà người bệnh tại các đơn vị điều trị tích cực hoặc trong tình huống đặc biệt như dịch bệnh, giãn cách.... + Mẫu phiếu khảo sát theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế hoặc điều chỉnh theo quyết định cập nhật thay đổi mẫu phiếu của Bộ Y tế/mẫu phiếu Bệnh viện xây dựng. + Nhập dữ liệu khảo sát lên phần mềm Bộ Y tế với những phiếu trả lời giấy. + Xác định chỉ số hải lòng theo từng thành phần và chỉ số hải lòng ngoại trú, nội trú.	
Phân tích	- Kết quả khảo sát hàng quý được thu thập và phân tích bằng phần mềm chuyên dụng nhằm phân tích chỉ số hải lòng với dịch vụ khám chữa bệnh nội trú, ngoại trú; chỉ số hải lòng thành phần, những ý kiến góp ý của người nhà người bệnh. - Báo cáo cần sử dụng các hình thức minh họa, thể hiện dữ liệu thu thập được một cách trực quan. Nội dung báo cáo bao gồm: + Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ bảo hiểm y tế. + Chỉ số hải lòng nội trú, ngoại trú. + Chỉ số hải lòng theo từng thành phần. + So sánh chỉ số hải lòng người bệnh giữa các khoa điều trị nội trú, ngoại trú. + Những vấn đề còn tồn tại cần cải tiến và đề xuất những giải pháp khắc phục cần được thực hiện để giải quyết.	P.QLCL
Báo cáo	- Báo cáo kết quả khảo sát hàng quý tới Ban Giám đốc, trong cuộc họp giao ban cán bộ chủ chốt của bệnh viện hoặc thông báo tóm tắt tới các đơn vị. - Công bố chỉ số hải lòng theo quý một cách công khai, kịp thời qua trang thông tin điện tử hoặc tại trụ sở của Bệnh viện.	P.QLCL

	- Báo cáo về Bộ Y tế kết quả khảo sát hải lòng người bệnh cả năm theo yêu cầu của Bộ Y tế.	
Phản hồi	- Dựa vào kết quả khảo sát hải lòng người bệnh/người nhà người bệnh, phản hồi những vấn đề cần khắc phục tới các đơn vị trong Bệnh viện. - Giám sát việc thực hiện các giải pháp khắc phục. - Báo cáo kết quả thực hiện cho Ban Giám đốc nếu có yêu cầu.	P.QLCL, Các đơn vị
Lưu hồ sơ	- Lưu hồ sơ, thông tin khảo sát hải lòng người bệnh/người nhà người bệnh.	P.QLCL

7. BIỂU MẪU, HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC

Không áp dụng

8. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu	Phương pháp lưu	Phương pháp hủy
1	Phiếu khảo sát sự hải lòng người bệnh ngoại trú	P.QLCL	05 năm	Bản cứng Bản mềm	Cắt, xén Xóa
2	Phiếu khảo sát sự hải lòng người bệnh nội trú	P.QLCL	05 năm	Bản cứng Bản mềm	Cắt, xén Xóa

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường sự hải lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 – 2030.
- Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0).