



# **HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VÀ NHÂN VIÊN Y TẾ**

---

**CỤC QUẢN LÝ KHÁM, CHỮA BỆNH  
BỘ Y TẾ**

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

## 1. Mục tiêu chung

Xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi điều trị tại bệnh viện 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.



# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

## 2. Yêu cầu

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

# **Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú**

## **3. Phương pháp khảo sát với BV tự thực hiện**

**3.1. Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang

**3.2. Chu kỳ khảo sát:** Ít nhất 3 tháng 1 lần

**3.3. Thời gian khảo sát:** Tùy theo quy mô của bệnh viện, đội khảo sát hài lòng người bệnh có thể lựa chọn thời gian khảo sát như sau:

Trong 1, 2 hoặc ngày trong tuần (các ngày trong tuần, trừ thứ 2 và thứ 6).

Trong 1 tuần, 2 tuần hoặc trong 1 tháng (cho đến khi đủ cỡ mẫu theo yêu cầu).

# **Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú**

## **3.4. Cỡ mẫu:**

1. Đối với BV có lượng NB nội trú trên 1000 lượt/ngày, áp dụng công thức tính cỡ mẫu điều tra cắt ngang, mỗi đợt khảo sát tối thiểu 200 NB.
2. Đối với BV có lượng NB nội trú dưới 1000 lượt/ngày, mỗi đợt khảo sát tối thiểu 100 NB.
3. Đối với BV có lượng NB nội trú dưới 100 lượt/tháng, KS toàn bộ NB nội trú trong vòng 1 tháng.

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

---

## 3.5. Phương pháp chọn mẫu

Với BV có lượng NB nội trú trên 1000 lượt/ngày

Chọn tối thiểu 3 khoa lâm sàng: 1 khoa có công suất sử dụng giường bệnh cao, 1 khoa trung bình và 1 khoa thấp.

Trong khoa:

- Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị (bằng phần mềm hoặc bằng sổ).
- Chọn tên người bệnh theo chữ cái đầu của tên
- Chọn NB chuẩn bị xuất viện trong 1, 2 ngày tới
- Tiến hành khảo sát cho đủ 200 NB

# **Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú**

## **3.5. Phương pháp chọn mẫu**

- Đối với bệnh viện có lượng người bệnh nội trú dưới 1000 lượt/ngày, chọn mẫu tương tự cho đủ 100 người bệnh.
- Đối với bệnh viện có lượng người bệnh nội trú dưới 100 lượt/tháng, chọn mẫu khảo sát toàn bộ người bệnh nội trú trong vòng 1 tháng hoặc cho đến khi đủ 100 phiếu, tùy điều kiện nào đến trước.

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

---

## 3.6. Khảo sát viên

- Học sinh, sinh viên các trường đại học, cao đẳng y, dược
- Tình nguyện viên
- Người bệnh tự điền phiếu (sau khi được hướng dẫn)



# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

## 4. Phương pháp khảo sát với đoàn KT, đánh giá

- **Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang
- **Chu kỳ khảo sát:** ít nhất 1 năm 1 lần vào đợt kiểm tra, đánh giá bệnh viện cuối năm (và giữa năm nếu có thực hiện).
- **Thời gian khảo sát:** Tùy theo quy mô của bệnh viện và trưởng đoàn kiểm tra, đánh giá quyết định, đội khảo sát hài lòng người bệnh có thể lựa chọn thời gian khảo sát như sau:
  - ✓ Trong vòng 1, 2, 3 ngày hoặc 1 tuần trước thời điểm đoàn kiểm tra, đánh giá đến bệnh viện.
  - ✓ Trong cùng ngày đoàn kiểm tra, đánh giá đến bệnh viện.

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

---

## Cỡ mẫu:

- Đối với bệnh viện có lượng người bệnh nội trú trên 30 lượt/ngày, khảo sát ít nhất 30 người bệnh nội trú.
- Đối với bệnh viện có lượng người bệnh nội trú dưới 30 lượt/ngày, khảo sát toàn bộ người bệnh nội trú đã và đang nằm điều trị từ 2 ngày trở lên, khảo sát ít nhất 10 phiếu.

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

---

## Phương pháp chọn mẫu

Với BV có lượng NB nội trú trên 1000 lượt/ngày

Chọn tối thiểu 3 khoa lâm sàng: 1 khoa có công suất sử dụng giường bệnh cao, 1 khoa trung bình và 1 khoa thấp.

Trong khoa:

- Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị (bằng phần mềm hoặc bằng sổ).
- Chọn tên người bệnh theo chữ cái đầu của tên
- Chọn NB chuẩn bị xuất viện trong 1, 2 ngày tới
- Khảo sát cho đủ 30 NB, có thể mỗi khoa khảo sát 10 NB nội trú.

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

## Phương pháp chọn mẫu

- Đối với bệnh viện có lượng người bệnh nội trú dưới 1000 lượt/ngày, chọn mẫu tương tự cho đủ 30 người bệnh.
- Đối với bệnh viện có lượng người bệnh nội trú dưới 30 lượt/ngày, chọn mẫu toàn bộ, khảo sát ít nhất 10 người bệnh nội trú đã và đang nằm điều trị từ 2 ngày trở lên.

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

## 5. Phương pháp chọn mẫu

### 5.1. Cách tính điểm

- Các lựa chọn của người bệnh từ 1 đến 5 được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5.
- Điểm trung bình của mỗi nhóm bằng tổng số điểm của nhóm trong tất cả các mẫu phiếu khảo sát.
- Điểm trung bình chung bằng tổng số điểm của phiếu trong tất cả các mẫu phiếu khảo sát.
- Các cách tính khác, xem trong Quyết định 4448/QĐ-BYT ngày 6/11/2013 về việc phê duyệt đề án “xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”.

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

---

## 5.2. Chỉ số đánh giá hài lòng

- Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi
- Điểm hài lòng cho từng nhóm = tổng điểm từng nhóm/tổng số câu hỏi của mỗi nhóm.
- Các bệnh viện có thể tính các chỉ số khác:
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng với từng vấn đề (bằng tổng số phiếu nhận xét điểm 4, 5 trên tổng số phiếu khảo sát).
- Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi...

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

## 6. Nhập liệu, viết báo cáo, công bố kết quả

### 6.1. Bệnh viện viết báo cáo

- Bệnh viện nhập các mẫu phiếu và phân tích kết quả, có thể so sánh các khoa lâm sàng, sau đó viết báo cáo, trong đó có xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, lập danh sách các vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng.

# Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

---

## 6.2. Đoàn kiểm tra, đánh giá viết báo cáo

- Sau khi tiến hành khảo sát, nhân viên được phân công khảo sát tiến hành nhập và phân tích số liệu.
- Kết quả của đoàn khảo sát so sánh với kết quả của bệnh viện. Nếu kết quả chênh lệch từ 10% trở lên, bệnh viện cần tiến hành các đợt khảo sát sự hài lòng người bệnh khác và phân tích lý do khác biệt, nếu có.



# Đề xuất dự thảo tiêu chí khảo sát sự hài lòng người bệnh

<b>A4.6</b>	<b>Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp</b>
<b>Căn cứ đề xuất và ý nghĩa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2015 về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.</li><li>• Sự hài lòng người bệnh phản ánh kết quả đầu ra của các dịch vụ chăm sóc y tế, đánh giá uy tín, chất lượng phục vụ bệnh viện.</li><li>• Chỉ số hài lòng của người bệnh giúp đo lường sự đáp ứng của bệnh viện đối với những mong đợi của người bệnh, giúp cải tiến chất lượng.</li></ul>

# Đề xuất dự thảo tiêu chí khảo sát sự hài lòng người bệnh

## Các bậc thang chất lượng

1. Không tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú.
2. Không đạt các mức từ 2 trở lên.

### Mức 2

1. Trong năm có tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú ít nhất một lần, số lượng người bệnh nội trú được khảo sát từ 100 người trở lên.
2. Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng người bệnh dựa trên bộ câu hỏi do Bộ Y tế, Sở Y tế ban hành hoặc bệnh viện tự xây dựng tham khảo từ các bộ câu hỏi khác.

# Đề xuất dự thảo tiêu chí khảo sát sự hài lòng người bệnh

## Mức 3

1. Có tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú ít nhất 03 tháng một lần, mỗi lần khảo sát từ 100 người bệnh nội trú trở lên.
2. Có tài liệu hướng dẫn phương pháp khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, trong đó có quy định về thời gian tiến hành, người thực hiện, cách lựa chọn đối tượng được khảo sát, địa điểm được khảo sát...
3. Có tổng hợp, phân tích số liệu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú.
4. Có bản báo cáo khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú.
5. Công bố kết quả khảo sát cho các nhân viên y tế bằng cách hình thức khác nhau như báo cáo chung bệnh viện, thông báo tóm tắt tới các khoa/phòng.

# Đề xuất dự thảo tiêu chí khảo sát sự hài lòng người bệnh

## Mức 4

1. Kết quả khảo sát sự hài lòng phản ánh đúng thực tế, giúp bệnh viện xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng để cải tiến.
2. Lập danh sách và có bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi khảo sát hài lòng người bệnh.
3. Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.
4. Tiến hành phân tích sự hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng, người bệnh có sử dụng – không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế hoặc các đặc điểm khác.
5. Có bảng tổng hợp hoặc biểu đồ so sánh sự hài lòng người bệnh nội trú giữa các khoa lâm sàng.
6. Trong năm có tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú và có bản báo cáo kết quả khảo sát.

# Đề xuất dự thảo tiêu chí khảo sát sự hài lòng người bệnh

## Mức 5

1. Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh tiến hành hợp nội bộ với những khoa lâm sàng có tỷ lệ hài lòng thấp nhất để bàn giải pháp cải tiến chất lượng.
2. Có bản kế hoạch cải tiến chất lượng chung của bệnh viện, trong đó có xác định ưu tiên đầu tư, cải tiến chất lượng tại những khoa có tỷ lệ hài lòng thấp.
3. Có sáng kiến áp dụng các hình thức khác để lấy ý kiến phản hồi người bệnh chủ động, phong phú và sát thực tế hơn.
4. Có tổng hợp, phân tích ý kiến người bệnh từ các hình thức lấy ý kiến phản hồi khác và áp dụng kết quả phân tích vào cải tiến chất lượng.

# KHẢO SÁT HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ

---

- Bệnh viện tự tổ chức tiến hành sự hài lòng của nhân viên y tế trên nguyên tắc khách quan, trung thực, không ghi tên người điền phiếu.
- Đối tượng khảo sát chọn mẫu toàn bộ, thực hiện ít nhất 1 lần trong 1 năm.
- Các phương pháp phân tích, viết báo cáo thực hiện tương tự như khảo sát hài lòng người bệnh nội trú.

---

**Các phương pháp khảo sát này được tiếp tục xin ý kiến tại Hội nghị hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng tại Miền Bắc và áp dụng cho năm 2015.**

**Trong quá trình thực hiện, các bệnh viện tiếp tục cùng hoàn thiện tài liệu khảo sát cùng với Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.**

**Mọi câu hỏi, góp ý xin gửi về:**  
**[chatluongbenhvien@gmail.com](mailto:chatluongbenhvien@gmail.com)**

**hoặc [Dr.Luong.kcb@gmail.com](mailto:Dr.Luong.kcb@gmail.com), 0915363369**

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!**