SỞ Y TẾ BÌNH THUẬN
**BỆNH VIỆN ĐKKV**
**NAM BÌNH THUẬN**

Số: 27.../VB-BVNBT

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Đức Linh, ngày 14 tháng 02 năm 2017*

V/v Hướng dẫn khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú.

**Kính gửi: Các khoa, phòng 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 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Nhằm 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. Giám đốc bệnh viện hướng dẫn việc tổ chức thực hiện khảo sát sự long của người bệnh nội trú cụ thể như sau:

**1. Yêu cầu:**

- Bảo đảm tính 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.

**2. Phương pháp khảo sát:**

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

**2.2. Chu kỳ khảo sát**: 1 lần/tháng

**2.3. Thời gian khảo sát**: 02 ngày trong tháng.

**2.4. Cỡ mẫu:** 100 người bệnh/tháng

**2.5. Phương pháp chọn mẫu**

Để bảo đảm tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu thực hiện như sau:

Mỗi đợt khảo sát chọn tối thiểu 3 khoa lâm sàng, trong đó có 1 khoa có công suất sử dụng giường bệnh cao, 1 khoa trung bình và 1 khoa thấp. Các đợt khảo sát tiếp theo chọn lần lượt các khoa khác.

Trong mỗi khoa, chọn người bệnh theo phương pháp như sau:

- 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. Trong 1 ngày có thể chọn 1, 2, 3... chữ cái tùy số lượng người bệnh nằm điều trị, nhưng cần bảo đảm toàn bộ người bệnh có cùng chữ cái đầu của tên đều được được vào danh sách. Ví dụ trong 1 ngày khảo sát chọn chữ cái H cần bảo đảm toàn bộ người bệnh có tên Hà, Hạnh, Hân, Hùng, Hoàng... đều được đưa vào danh sách.

- Trong danh sách đã lập, chọn người bệnh chuẩn bị xuất viện trong 1, 2

ngày tới (trường hợp không đủ số lượng người bệnh có thể lấy thêm những người đã nằm điều trị từ ít nhất 3 ngày trở lên); loại những người mới nằm viện 1, 2 ngày, những người không thể trả lời...

- Tiến hành khảo sát cho đủ 100 người bệnh (theo mẫu).

**2.6. Khảo sát viên**

1. CBVC phòng CTXH
2. Người bệnh tự điền phiếu (sau khi được hướng dẫn)

**3. Phương pháp phân tích số liệu:**

**3.1. 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" để phân tích kết quả.

**3.2. 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.

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).

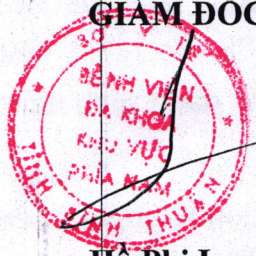
- Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi...

**4. Nhập số liệu, viết báo cáo, công bố kết quả:**

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.

Nhận được văn bản này, Giám đốc bệnh viện yêu cầu các khoa, phòng triển khai thực hiện đúng theo các nội dung trên.

**GIÁM ĐỐC**



**Hồ Phi Long**

**Nơi nhận:**
- BGĐ;
- Như trên;
- Lưu VT.

**BỘ Y TẾ**
**MẪU SỐ 1**
**(RÚT GỌN)**

# PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

*Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Bộ Y tế và bệnh viện tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp ngành y tế khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!*

1. Tên bệnh viện: ..... 2. Ngày điền phiếu.....

3. Tên khoa nằm điều trị trước ra viện..... 4. Mã khoa (do BV ghi).....

**THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH**

| | |
|---|---|
| A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ | A2. Tuổi ..... |
| A3. Số di động *(có thể không ghi)*: | A4. Tổng số ngày nằm viện ...ngày |
| A5. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không? | 1. Có 2. Không |

**ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ**

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào một số **từ 1 đến 5,** tương ứng với **mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt** cho từng câu hỏi dưới đây:

| ① là: | ② là: | ③ là: | ④ là: | ⑤ là: |
|---|---|---|---|---|
| Rất không hài lòng *hoặc:* Rất kém | Không hài lòng *hoặc:* Kém | Bình thường *hoặc:* Trung bình | Hài lòng *hoặc:* Tốt | Rất hài lòng *hoặc:* Rất tốt |

| | | |
|---|---|---|
| **A. Khả năng tiếp cận** | | |
| A1. | Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| A2. | Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| A3. | Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| A4. | Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| A5. | Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| **B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị** | | |
| B1. | Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| B2. | Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| B3. | Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| B4. | Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| B5. | Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh** | | |

| | | |
|---|---|---|
| C1. | Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| C2. | Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| C3. | Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| C4. | Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| C5. | Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| C6. | Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| C7. | Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường… có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| C8. | Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| C9. | Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| **D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế** | | |
| D1. | Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| D2. | Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| D3. | Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| D4. | Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| D5. | Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| D6. | Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| D7. | Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| **E. Kết quả cung cấp dịch vụ** | | |
| E1. | Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| E2. | Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| E3. | Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| E4. | Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| E5. | Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. | ① ② ③ ④ ⑤ |
| **G1** | Đánh giá chung, bệnh viện đã **đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi** của Ông/Bà trước khi nằm viện?<br>*(điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu bệnh viện điều trị tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)* | ……..% |
| **G2** | Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không? | 1. Chắc chắn không bao giờ quay lại<br>2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác<br>3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác<br>4. Có thể sẽ quay lại<br>5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác<br>6. Khác (ghi rõ)…… |
| **H** | Ông/Bà có ý kiến gì khác, xin ghi rõ? | |

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**