

Số: /KH-UBND

Buôn Ma Thuột, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 002/KH-SYT ngày 06/01/2026 của Sở Y tế tỉnh Đắk Lắk về việc khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh năm 2026; UBND phường Buôn Ma Thuột xây dựng kế hoạch thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đánh giá sự đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của cơ sở khám chữa bệnh đối với những mong đợi của người bệnh.
- Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ y tế được cung cấp.
- Xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi khám bệnh, chữa bệnh, tổng hợp báo cáo cơ quan cấp trên đối với các nội dung không thuộc thẩm quyền đề xuất cải tiến chất lượng nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và phục vụ người bệnh tại các cơ sở y tế.

2. Yêu cầu

Đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của người bệnh đối với các dịch vụ y tế được cung cấp để phục vụ cho người bệnh.

II. NỘI DUNG

1. Đối tượng

a) *Đối tượng đánh giá:* Cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập trên địa bàn phường (Bệnh viện đa khoa Buôn Ma Thuột), Trạm Y tế phường Buôn Ma Thuột.

b) *Đối tượng khảo sát:* Người đi khám bệnh tại bệnh viện, người bệnh ngoại trú, người bệnh điều trị nội trú, người sử dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng, người mẹ sinh con tại bệnh viện và nhân viên y tế.

2. Nội dung khảo sát

- Tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và người bệnh ngoại trú, người mẹ sinh con tại bệnh viện hàng quý.
- Tổ chức khảo sát hài lòng đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng và ý kiến của nhân viên y tế định kỳ 2 lần/năm: 6 tháng, 12 tháng.

3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01 đến ngày 07 của tháng cuối quý (*tháng 2, tháng 5, tháng 8, tháng 11*). Nộp báo cáo về Sở Y tế trước ngày 10 tháng đầu tiên của quý tiếp theo.

4. Mẫu phiếu khảo sát

- Mẫu số 1: Phiếu khảo sát đối với dịch vụ khám chữa bệnh nội trú.
- Mẫu số 2: Phiếu khảo sát đối với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú.
- Mẫu số 3: Phiếu khảo sát dịch vụ tiêm chủng mở rộng.
- Mẫu số 4: Phiếu khảo sát hài lòng đối với nhân viên y tế.
- Mẫu số 5, mẫu số 6: Người mẹ sinh con tại bệnh viện.

5. Số lượng mẫu khảo sát

- Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú/ngoại trú: Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 56/QĐ-BYT.

- Tổ chức khảo sát người sinh con tại bệnh viện: Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT. 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.

- Khảo sát hài lòng nhân viên y tế: Đối tượng khảo sát chọn mẫu toàn bộ. Các phương pháp phân tích, viết báo cáo thực hiện tương tự như khảo sát hài lòng người bệnh nội trú.

- Dịch vụ tiêm chủng mở rộng: Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại Quyết định số 56/QĐ-BYT.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa – Xã hội

- Chủ trì phối hợp các đơn vị liên quan, Trạm Y tế phường thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh năm 2026.

- Tham mưu UBND phường thành lập Tổ khảo sát gồm Lãnh đạo và chuyên viên phòng Văn hóa – Xã hội; các Ban HĐND phường; đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường; đại diện Trạm Y tế phường;

- Chuẩn bị các biểu mẫu liên quan để thực hiện khảo sát. Tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, người bệnh ngoại trú, dịch vụ tiêm chủng mở rộng và nhân viên y tế (*theo 6 mẫu khảo sát*) vào phần mềm báo cáo trực tuyến của Bộ Y tế, một báo cáo bản giấy gửi về Sở Y tế và một file mềm gửi về địa chỉ email zenkboursyt@gmail.com trước ngày 10 hàng quý.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; các Ban HĐND; Trạm Y tế phường

Cử người tham gia Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh năm 2026 (*danh sách gửi về UBND phường thông qua*

phòng Văn hóa – Xã hội trước ngày 19/01/2026 để tổng hợp, tham mưu thành lập Tổ khảo sát).

3. Đề nghị Bệnh viện đa khoa Buôn Ma Thuột

Cử đầu mối phối hợp và tạo điều kiện thuận lợi để Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh năm 2026 triển khai thực hiện khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh năm 2026 của phường Buôn Ma Thuột./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Chủ tịch UBND Phường;
- UBMTTQVN phường;
- Các Ban HĐND phường;
- Bệnh viện đa khoa Buôn Ma Thuột ;
- Trạm Y tế phường;
- Lưu: VT (tr)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hữu Chí