

Số: /KH-BV

Bắc Gianh, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC
ĐIỀU DƯỠNG

- Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 hướng dẫn quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

- Căn cứ Kế hoạch số 30/KH-BV ngày 14 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện ĐKKV Bắc Quảng Trị về hoạt động bệnh viện năm 2026;

- Căn cứ Kế hoạch số 138/KH-BV-HĐDD ngày 09/3/2026 của Bệnh viện ĐKKV Bắc Quảng Trị về hoạt động Điều dưỡng năm 2026;

- Căn cứ Quyết định số 60/QĐ-BV ngày 16 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện ĐKKV Bắc Quảng Trị về việc Kiện toàn Hội đồng điều dưỡng.

Phòng Điều dưỡng xây dựng kế hoạch khảo sát sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ chăm sóc điều dưỡng cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng về dịch vụ điều dưỡng khi điều trị tại bệnh viện để tiến hành cải tiến nâng cao chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh.

2. Yêu cầu

- Khảo sát đối với người bệnh đang điều trị nội trú.
- 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 nâng cao chất lượng dịch vụ ĐD

- Theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh về dịch vụ điều dưỡng để liên tục cải tiến nâng cao chất lượng.

II. NỘI DUNG

1. Phương pháp khảo sát

- Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang
- Chu kỳ khảo sát: 1 tháng 1 lần
- Thời gian khảo sát: Các ngày trong tháng (trừ thứ 2, 7 và chủ nhật) cho đến khi đủ cỡ mẫu theo yêu cầu.

2. Cỡ mẫu

- Mỗi tháng khảo sát 100 người bệnh.
- Phân bố số phiếu khảo sát tại các khoa lâm sàng tùy theo số lượng người bệnh:

KHOA	Ngoại TH	Nhi	Phụ sản	YDCT- PHCN	Nội TH	Nội TM-LK	CC,HSTC- CĐ	LCK	Truyền nhiễm
Số lượng									

- 100% người bệnh được khảo sát trực tiếp.

3. 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 về dịch vụ điều dưỡng, việc chọn mẫu người bệnh nội trú thực hiện như sau:

Khảo sát tất cả các khoa lâm sàng, chọn người bệnh theo phương pháp như sau:

- Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị.
- 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 số lượng người bệnh theo quy định

4. Khảo sát viên

- Khảo sát viên đề nghị trưởng/phó khoa hoặc điều dưỡng trưởng của khoa được khảo sát ký tên vào góc phiếu đã khảo sát xong.
- Khảo sát viên thực hiện theo sự phân công sau:

TT	Họ và tên	Khoa/Phòng	Nhiệm vụ	Khoa khảo sát
1	Nguyễn Thị Thu Hương	Phòng Điều dưỡng	Tổ trưởng	Khảo sát khoa YDCT- PHCN, Nội TM-LK, Truyền nhiễm
2	Nguyễn Thị Hồng Sâm	Ngoại tổng hợp	Tổ viên	
3	Nguyễn Thị Phúc Hòa	Phụ sản	Tổ viên	
4	Trần Thị Thủy	PT-GMHS	Tổ viên	
5	Nguyễn Thị Hoa	Liên chuyên khoa	Tổ viên	
6	Ngô Hữu Hoàng	CDHA-TDCN	Tổ viên	
7	Trần Thị Thiên	Phòng Điều dưỡng	Tổ trưởng	Khảo sát khoa Ngoại tổng hợp, Phụ sản, Liên chuyên khoa
8	Nguyễn Thị Thu Thủy	Nhi	Tổ viên	
9	Phan Thị Hiền	Nội tổng hợp	Tổ viên	
10	Trương Thị Thanh Diệu	CC, HSTC-CD	Tổ viên	
11	Nguyễn Thị Ngọc Châu	Khám bệnh	Tổ viên	
12	Trần Thị Tú	Phòng Điều dưỡng	Tổ trưởng	Khảo sát khoa Nhi; Nội tổng hợp; CC,HSTC-CD
13	Cao Thị Hoa Hồng	YDCT-PHCN	Tổ viên	
14	Trần Thị Thúy	Truyền nhiễm	Tổ viên	
15	Nguyễn Hoàng Yên	Nội TM-LK	Tổ viên	
16	Hoàng Thị Minh	Xét nghiệm	Tổ viên	
17	Nguyễn Thị Thuần	KSNK	Tổ viên	

- Nhóm trưởng có trách nhiệm: Chủ động chọn ngày, thông báo lịch khảo sát đến các thành viên trong nhóm và nhận phiếu khảo sát tại Phòng Điều dưỡng. Sau khi hoàn thành tổng hợp phiếu và nộp cho Phòng Điều dưỡng.

5. Phân tích số liệu khảo sát

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.

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.

6. Tổng hợp và báo cáo số liệu khảo sát

- Trưởng nhóm khảo sát nộp phiếu đã khảo sát cho Phòng Điều dưỡng sau khi khảo sát xong.
- Phòng điều dưỡng chịu trách nhiệm tổng hợp và báo cáo số liệu.

- Sau khi có kết quả, thông báo kết quả cho các khoa lâm sàng, đồng thời họp nội bộ với những khoa lâm sàng có tỷ lệ hài lòng thấp để bàn giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Giám đốc

Ban giám đốc có trách nhiệm chỉ đạo, theo dõi, giám sát chặt chẽ việc thực hiện kế hoạch.

2. Phòng Điều dưỡng

Là đầu mối chính trong mọi hoạt động của đề án: lập kế hoạch, giám sát thực hiện, thống kê báo cáo số liệu và tổng hợp ý kiến từ các khoa phòng, phối hợp với phòng QLCL - CTXH trình giám đốc xem xét và xử lý.

3. Phòng QLCL - CTXH

Phối hợp thực hiện kế hoạch khảo sát. Lồng ghép kết quả vào bộ tiêu chí khảo sát sự hài lòng của người bệnh để đánh giá.

4. Các khoa phòng khác

Phối hợp với phòng Điều dưỡng thực hiện nghiêm túc và hoàn thành đúng thời gian nhiệm vụ được giao trong kế hoạch.

Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề gì vướng mắc hoặc chưa phù hợp, gửi ý kiến về phòng Điều dưỡng để tổng hợp, báo cáo ban Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực Bắc Quảng Trị xem xét để điều chỉnh, bổ sung kế hoạch.

DUYỆT LÃNH ĐẠO

Phó Giám Đốc

Lê Thị Lệ Thu

PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

Trưởng Phòng

Nguyễn An Bảo Chinh

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, Phòng ĐD.