

**BỘ Y TẾ**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BYT-KCB

V/v triển khai tích cực khảo sát  
hài lòng người bệnh và NVYT

*Hà Nội, ngày tháng năm 2020*

Kính gửi:

- Các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế;
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Y tế các Bộ, ngành;
- Các bệnh viện thuộc trường Đại học.

Trong năm 2020, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế đã tiến hành giám sát công tác khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế tại một số tỉnh/thành phố và kiểm tra trên phần mềm trực tuyến.

Bộ Y tế đánh giá cao và biểu dương các đơn vị đã quan tâm đầu tư các nguồn lực và tích cực triển khai công tác khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ sinh con tại bệnh viện và nhân viên y tế.

Từ tháng 7/2020, chỉ số hài lòng người bệnh nội trú đã được Bộ Y tế lựa chọn là 1 trong 5 chỉ số của ngành y tế để báo cáo liên thông với Bảng thông tin điều hành của Chính phủ hằng quý, hằng năm. Đây là vinh dự cho những người thực hiện công tác khảo sát hài lòng, đồng thời đặt ra yêu cầu, thách thức cho các bệnh viện cần khảo sát ngày càng khách quan, trung thực, khoa học, bài bản hơn.

Để công tác khảo sát hài lòng thực sự có chiều sâu, đạt kết quả tốt, tin cậy, có ý nghĩa thiết thực giúp các bệnh viện cải tiến được chất lượng dịch vụ, Bộ Y tế đề nghị Sở Y tế, Y tế Bộ, ngành và các bệnh viện các việc sau:

1. Nghiên cứu kỹ các nội dung và thực hiện đúng các hướng dẫn trong Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế.
2. Hạn chế tối đa việc phát phiếu khảo sát cho người bệnh tự điền.
3. Không bố trí nhân viên mặc trang phục y tế phỏng vấn người bệnh.
4. Tuyệt đối tránh truy vấn những người đã trả lời khảo sát hài lòng do nhân viên của phòng Quản lý chất lượng, phòng Công tác xã hội... được bệnh viện phân công khảo sát hoặc do đoàn kiểm tra, giám sát, đoàn của cơ quan quản lý thực hiện.
5. Bảo đảm tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát. Tránh lãng phí nhân lực, thời gian, chạy theo thành tích nâng cao tỷ lệ hài lòng, làm ảnh hưởng và sai lệch tỷ lệ hài lòng chung trên phạm vi cả nước. Thực hiện

đúng mục tiêu của khảo sát hài lòng là xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi khám và 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.

6. Nhập đầy đủ, nghiêm túc tất cả các phiếu đã khảo sát vào phần mềm trực tuyến; tuyệt đối tránh việc bỏ sót, không nhập các phiếu có ý kiến không hài lòng về bệnh viện.

7. Tiến hành khảo sát linh hoạt trong bối cảnh dịch bệnh vẫn có những diễn biến phức tạp; tạm dừng khảo sát nếu có dịch xuất hiện trong cộng đồng.

8. Sử dụng các thiết bị điện tử thông minh di động cho việc khảo sát để tiết kiệm thời gian, nguồn lực.

9. Bộ Y tế đánh giá cao một số bệnh viện chủ động tiến hành khảo sát người bệnh trong thời gian cao điểm phòng chống dịch và giãn cách xã hội từ tháng 2 đến tháng 5/2020. Tuy nhiên, kết quả phân tích số liệu khảo sát hài lòng trong thời gian này có những bất thường không theo xu hướng (có thể do tác động của dịch bệnh COVID-19, việc hạn chế người đến khám, người bệnh cảm phục sự hi sinh của nhân viên y tế...). Do vậy Sở Y tế và các bệnh viện không sử dụng kết quả khảo sát trong thời gian từ ngày 01/2/2020 đến 31/5/2020.

10. Đề nghị Sở Y tế/Y tế các Bộ, ngành chuyên tiếp công văn này tới các đơn vị trực thuộc; hướng dẫn, kiểm tra, giám sát thường quy, đột xuất, chịu trách nhiệm về kết quả khảo sát hài lòng; chỉ đạo các đơn vị thực hiện tốt việc khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ sinh con tại bệnh viện và nhân viên y tế.

Bộ Y tế sẽ tiếp tục thực hiện giám sát việc triển khai khảo sát hài lòng tại các đơn vị trên toàn quốc trong thời gian tới./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Đ/c Bộ trưởng (đề b/c);
- Các đ/c Thứ trưởng (đề chỉ đạo);
- Vụ TCCB, PC, KHTC, BHYT, BMTE, TTTĐKT, VPB, YDCT, CNTT, TTrB, CĐYTVN, CLCSYT;
- Công TTĐT BHYT, Trang TTĐT Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Nguyễn Trường Sơn**