

Số: 05/KH-BVTM

Tháp Mười, ngày 15 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH
Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024

Căn cứ Quyết định 3869/QĐ-BYT 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 20/11/2020 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Quyết định số 29/QĐ-BVTM ngày 10/02/2023 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười về việc kiện toàn Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười xây dựng kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024 với một số nội dung sau:

I. MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU:

1. Mục tiêu:

- Thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế của bệnh viện mỗi quý/lần.
- Thực hiện đo lường sự hài lòng của nhân viên y tế đối với bệnh viện ít nhất một lần trong năm.
- Xác định mức độ hài lòng và những vấn đề dẫn đến sự chưa hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế của bệnh viện, cũng như những phàn nàn, thắc mắc của nhân viên y tế đối với bệnh viện.
- Xây dựng các biện pháp cải thiện mức độ hài lòng của người dân và nhân viên y tế dựa trên kết quả khảo sát.
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú đạt $\geq 85\%$
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú đạt $\geq 85\%$
- Tỷ lệ hài lòng người nhân viên y tế đạt $\geq 85\%$

2. Yêu cầu:

- Phải đảm bảo tính khoa học, chính xác, khách quan, minh bạch trong việc điều tra khảo sát đánh giá và công bố kết quả.

- Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác điều tra khảo sát. Nghiêm cấm mọi hành vi can thiệp làm sai lệch kết quả khảo sát.

- Tăng cường ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động.

II. PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Khảo sát người bệnh nội trú

- **Chu kỳ khảo sát:** ít nhất 1 lần/quý.

- **Thời gian khảo sát:** Trong 1 tuần, 2 tuần hoặc trong 1 tháng (cho đến khi khảo sát đủ cỡ mẫu).

- **Đối tượng và cỡ mẫu:** Mỗi đợt khảo sát tối thiểu 110 người (bao gồm sản phụ) thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc người chăm sóc người bệnh/sản phụ từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.

- **Phương pháp chọn mẫu:** chọn mẫu ở toàn bộ khoa lâm sàng có giường bệnh (trừ khoa cấp cứu và phẫu thuật) trong 1 lần đo lường. Chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.

Khoa	Số giường	Tỷ lệ	Số phiếu
Nội TMLH	42	19.18	21
Ngoại TH	38	17.35	19
Nội TH	30	13.70	15
Nhi	28	12.79	14
Sản	26	11.87	13
Nhiễm	24	10.96	12
YHCT	16	7.31	8
LCK	15	6.85	8
Tổng	219	100	110

- **Mẫu phiếu khảo sát:** Sử dụng mẫu số 01 đối với người bệnh nội trú

- **Hình thức khảo sát:** Chủ động, linh hoạt sử dụng một trong hai hình thức sau: phiếu khảo sát in sẵn, khảo sát trực tiếp bằng thiết bị di động thông qua ứng dụng “KCB KSHL” (ưu tiên ứng dụng “KCB KSHL” do sử dụng ứng dụng trực tuyến sẽ nhập liệu trực tuyến không cần bước đánh vào phiếu giấy).

- **Nhập số liệu khảo sát:** Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu vào phần mềm trực tuyến tại địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn/>

- **Lập thành báo cáo:** Trình lãnh đạo xem xét, chậm nhất là 02 tuần sau khi kết thúc khảo sát và xây dựng kế hoạch cải tiến vấn đề người bệnh phàn nàn nhiều hoặc chưa hài lòng.

2. Khảo sát người bệnh ngoại trú

- **Chu kỳ khảo sát:** Ít nhất 1 lần/quý.

- **Thời gian khảo sát:** Trong 1 tuần, 2 tuần hoặc trong 1 tháng (cho đến khi khảo sát đủ cỡ mẫu).

- **Đối tượng và cỡ mẫu:** Mỗi đợt khảo sát tối thiểu 170 người. Người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ bảo hiểm y tế đồng ý tham gia.

- **Phương pháp chọn mẫu:** chọn người bệnh đang chờ nhận thuốc, thanh toán hoặc chờ nhận thẻ bảo hiểm y tế để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.

- **Mẫu phiếu khảo sát:** Sử dụng mẫu số 02 đối với người bệnh ngoại trú

- **Hình thức khảo sát:** Chủ động, linh hoạt sử dụng một trong hai hình thức sau: phiếu khảo sát in sẵn, khảo sát trực tiếp bằng thiết bị di động thông qua ứng dụng “KCB KSHL” (ưu tiên ứng dụng “KCB KSHL” do sử dụng ứng dụng trực tuyến sẽ nhập liệu trực tuyến không cần bước đánh vào phiếu giấy).

- **Nhập số liệu khảo sát:** sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu vào phần mềm trực tuyến tại địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn/>

- **Báo cáo và xây dựng kế hoạch cải tiến:** Lập báo cáo trình lãnh đạo xem xét, chậm nhất là 02 tuần sau khi kết thúc khảo sát và xây dựng kế hoạch cải tiến vấn đề người bệnh phàn nàn nhiều hoặc chưa hài lòng.

3. Khảo sát nhân viên y tế:

- **Chu kỳ khảo sát:** Ít nhất 1 lần trong năm, vào quý II/2024.

- **Thời gian khảo sát:** Trong 1 tuần, 2 tuần hoặc trong 1 tháng (cho đến khi khảo sát đủ cỡ mẫu).

- **Cỡ mẫu:** Tất cả nhân viên y tế bệnh viện tại thời điểm khảo sát (trừ các trường hợp đi học dài hạn, nghỉ hậu sản).

- **Phương pháp chọn mẫu:** Chọn tất cả nhân viên y tế bệnh viện.

- **Mẫu phiếu khảo sát:** Sử dụng mẫu số 03 cho khảo sát NVYT.

- **Hình thức khảo sát:** Chủ động, linh hoạt sử dụng một trong hai hình thức sau: phiếu khảo sát in sẵn, khảo sát trực tiếp bằng thiết bị di động thông qua ứng dụng “KCB KSHL” (ưu tiên ứng dụng “KCB KSHL” do sử dụng ứng dụng trực tuyến sẽ nhập liệu trực tuyến không cần bước đánh vào phiếu giấy).

- **Nhập số liệu khảo sát:** Sau khi khảo sát, tiến hành nhập dữ liệu vào phần mềm trực tuyến tại địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn/>

- **Báo cáo và xây dựng kế hoạch cải tiến:** Lập báo cáo trình lãnh đạo xem xét, chậm nhất là 02 tuần sau khi kết thúc khảo sát và xây dựng kế hoạch cải tiến vấn đề nhân viên y tế phản nản nhiều hoặc chưa hài lòng.

***Lưu ý:** Bộ phận được phân công khảo sát hài lòng có trách nhiệm bảo đảm giữ bí mật 100% thông tin của người được phỏng vấn.*

4. Cách xác định chỉ số hài lòng:

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN: Kinh phí triển khai thực hiện được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của bệnh viện.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý chất lượng có trách nhiệm

- Phối hợp phòng Điều dưỡng xây dựng kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế hàng năm trình lãnh đạo xem xét, phê duyệt.

- Cử cán bộ của phòng tiến hành lấy số liệu khảo sát người bệnh ngoại trú và nhân viên y tế. Lập báo cáo sau khảo sát trình lãnh đạo xem xét, ký phê duyệt công bố cho nhân viên y tế và người bệnh. Xây dựng kế hoạch cải tiến các vấn đề chưa hài lòng của người bệnh và NVYT.

2. Phòng Điều dưỡng có trách nhiệm: Cử cán bộ của phòng tiến hành lấy số liệu khảo sát người bệnh nội trú và nhân viên y tế. Lập báo cáo sau khảo sát trình lãnh đạo xem xét, ký phê duyệt công bố cho nhân viên y tế và người bệnh. Xây dựng kế hoạch cải tiến các vấn đề chưa hài lòng của người bệnh và NVYT.

3. Thành viên Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế: Phối hợp với phòng Quản lý chất lượng và phòng Điều dưỡng để tiến hành lấy số liệu khảo sát theo quy định.

4. Phòng Tài chính kế toán có trách nhiệm: Lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí triển khai kế hoạch theo quy định.

5. Các khoa có trách nhiệm Phối hợp với các bộ phận để đảm bảo việc khảo sát diễn ra thuận lợi, khách quan, trung thực.

Trên đây là kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024 đề nghị các bộ phận liên quan thực hiện tốt kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (biết);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC

Huỳnh Ngọc Diệp

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

Nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, hướng tới sự hài lòng người bệnh, chúng tôi tiến hành khảo sát về mức độ hài lòng của Ông/Bà. Ý kiến của Ông/Bà sẽ giúp bệnh viện từng bước cải tiến chất lượng. Các thông tin sẽ được bảo mật và không ảnh hưởng đến việc điều trị của Ông/Bà. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười 2. Ngày điền phiếu:/...../2024
3. Người phỏng vấn/điền phiếu: a. Người bệnh/người nhà tự điền b. Nhân viên bệnh viện
c. Bộ Y tế, Sở Y tế hoặc các đoàn giám sát của cơ quan quản lý
d. Tổ chức độc lập e. Đối tượng khác, ghi rõ.....
4. Người trả lời là: a. Người bệnh b. Người nhà
5. Tên khoa nằm điều trị trước ra viện 6. Mã khoa (do BV ghi)

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ 3. Khác	A2. a. Tuổi:..... b. Hoặc năm sinh:.....
A3. Số di động liên hệ:.....	A4. Số ngày đã nằm viện:.....
A5. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không? 1. Có 2. Không	
A6. Nơi sinh sống hiện nay: 1. Thành thị 2. Nông thôn 3. Vùng sâu, xa khó khăn	
A7. Phân loại mức sống của gia đình: 1. Nghèo 2. Cận nghèo 3. Khác	
A8 Đây là lần điều trị thứ mấy của Ông/Bà tại bệnh viện? Lần thứ..... (ghi số 1, 2...)	

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. Nếu không sử dụng dịch vụ hoặc không có ý kiến thì đánh dấu gạch chéo vào số 0.

① là: Rất không hài lòng hoặc: Rất kém	② là: Không hài lòng hoặc: Kém	③ là: Bình thường hoặc: Trung bình	④ là: Hài lòng hoặc: Tốt	⑤ là: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt	⑥ là: Không sử dụng
--	--------------------------------------	--	--------------------------------	--	------------------------

A. Khả năng tiếp cận

A1.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A2.	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A3.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A4.	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A5.	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

B1.	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B2.	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B3.	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

B4.	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B5.	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 ⑥
B6.	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 ⑥
B7.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

C1.	Buồng bệnh 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 ⑥
C2.	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C3.	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C4.	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C5.	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C6.	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C7.	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C8.	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 ⑥
C9.	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C10.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C11.	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

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 ⑥
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 ⑥
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
D4.	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
D5.	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
D6.	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
D7.	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

E1.	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E2.	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

E3.	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E4.	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E5.	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E6.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E7.	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	1. Rất đắt so với chất lượng 2. Đắt hơn so với chất lượng 3. Tương xứng so với chất lượng 4. Rẻ hơn so với chất lượng 5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán) 6. Ý kiến khác, ghi rõ.....
G. Thông tin bổ sung		
G1.	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? <i>(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)</i>	%
G2.	Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 6. Khác (ghi rõ)
G3.	Đối với các câu hỏi có ý kiến chưa hài lòng, đề nghị Ông/Bà ghi rõ thêm lý do tại sao không hài lòng?	
G4.	Ông/Bà có ý kiến hoặc nhận xét gì khác giúp bệnh viện và hệ thống khám, chữa bệnh phục vụ người bệnh được tốt hơn, xin ghi rõ?	

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

Nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, hướng tới sự hài lòng người bệnh, chúng tôi tiến hành khảo sát về mức độ hài lòng của Ông/Bà. Ý kiến của Ông/Bà sẽ giúp bệnh viện từng bước cải tiến chất lượng. Các thông tin sẽ được bảo mật và không ảnh hưởng đến việc điều trị của Ông/Bà. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười
2. Ngày điền phiếu/...../2024
3. Người phỏng vấn/điền phiếu: a. Người bệnh/người nhà tự điền b. Nhân viên bệnh viện
c. Bộ Y tế, Sở Y tế hoặc các đoàn giám sát của cơ quan quản lý
d. Tổ chức độc lập e. Đối tượng khác, ghi rõ.....
4. Người trả lời là: a. Người bệnh b. Người nhà

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ 3. Khác	A2. a. Tuổi:..... b. Hoặc năm sinh:.....
A3. Số di động liên hệ:.....	A4. Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện:km
A5. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần khám này không? 1. Có 2. Không	
A6. Nơi sinh sống hiện nay: 1. Thành thị 2. Nông thôn 3. Vùng sâu, xa khó khăn	
A7. Phân loại mức sống của gia đình: 1. Nghèo 2. Cận nghèo 3. Khác	
A8 Đây là lần khám thứ mấy của Ông/Bà tại bệnh viện? Lần thứ..... (ghi số 1, 2...)	

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. Nếu không sử dụng dịch vụ hoặc không có ý kiến thì đánh dấu gạch chéo vào số 0.

① là: Rất không hài lòng <i>hoặc:</i> Rất kém	② là: Không hài lòng <i>hoặc:</i> Kém	③ là: Bình thường <i>hoặc:</i> Trung bình	④ là: Hài lòng <i>hoặc:</i> Tốt	⑤ là: Rất hài lòng <i>hoặc:</i> Rất tốt	⑥ là: Không sử dụng
---	---	---	---------------------------------------	---	------------------------

A. Khả năng tiếp cận

A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A2.	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 ⑥
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A5.	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

B5.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B10.	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
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 ⑥
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E2.	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
E5.	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	1. Rất đắt so với chất lượng 2. Đắt hơn so với chất lượng 3. Tương xứng so với chất lượng 4. Rẻ hơn so với chất lượng 5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)

	6. Ý kiến khác, ghi rõ.....	
G	Thông tin bổ sung	
G1.	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi đi khám bệnh? (điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu vượt quá mong đợi của Ông/Bà)	%
G2.	Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 6. Khác (ghi rõ)
G3.	Đối với các câu hỏi có ý kiến chưa hài lòng, đề nghị Ông/Bà ghi rõ thêm lý do tại sao không hài lòng?	
G4.	Ông/Bà có ý kiến hoặc nhận xét gì khác giúp bệnh viện và hệ thống khám, chữa bệnh phục vụ người bệnh được tốt hơn, xin ghi rõ?	

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến môi trường làm việc của nhân viên y tế, Bộ Y tế và bệnh viện tổ chức khảo sát để tìm hiểu ý kiến nguyện vọng của nhân viên y tế. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin. Rất mong Quý đồng nghiệp trả lời đầy đủ, khách quan, chính xác. Xin trân trọng cảm ơn!

2. Ngày điền phiếu/...../2024

A1.	Giới tính: 1. Nam 2. Nữ		A2. Tuổi:hoặc năm sinh:.....
A3.	Chuyên môn đào tạo chính:	1. Bác sỹ 2. Dược sỹ 3. Điều dưỡng, hộ sinh	4. Kỹ thuật viên 5. Khác (ghi rõ)...
A4.	Bằng cấp cao nhất của Ông/Bà:	1. Trung cấp 2. Cao đẳng 3. Đại học	4. Cao học, CKI 5. Tiến sỹ, CKII 6. Khác (ghi rõ)....
A5.	Số năm công tác trong ngành Y:		
A6.	Số năm công tác tại bệnh viện hiện nay:		
A7.	Vị trí công tác hiện tại:	1. Lãnh đạo bệnh viện 2. Trưởng khoa/phòng 3. Phó khoa/phòng	4. NV biên chế/hợp đồng dài hạn (viên chức) 5. Hợp đồng ngắn hạn. 6. Khác (ghi rõ).....
A8.	Phạm vi hoạt động chuyên môn:	1. Khối hành chính 2. Cận lâm sàng (XN, CĐHA) 3. Nội (TH, TMLH) 4. Ngoại (Ngoại, PTGMHS) 5. Sản 6. Nhi	7. Truyền nhiễm 8. Chuyên khoa lẻ (mắt, TMH, RHM...) 9. Các khoa không trực tiếp KCB (KSNK, DDTC) 10. Dược 11. Dự phòng 12. Khác...(a. HSCC ; b.YHCT, PHCN; c. KKB)
A9.	Anh/Chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc không? (Căn cứ quyết định phân công của Giám đốc bệnh viện)	1. Không kiêm nhiệm 2. Kiêm nhiệm 2 công việc 3. Kiêm nhiệm từ 3 công việc trở lên	
A10.	Trung bình Anh/Chị trực mấy lần trong một tháng? lần		

Quý đồng nghiệp 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: Rất không hài lòng <i>hoặc:</i> Rất kém	② là: Không hài lòng <i>hoặc:</i> Kém	③ là: Bình thường <i>hoặc:</i> Trung bình	④ là: Hài lòng <i>hoặc:</i> Tốt	⑤ là: Rất hài lòng <i>hoặc:</i> Rất tốt
---	---	---	---------------------------------------	---

A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	① ② ③ ④ ⑤
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	① ② ③ ④ ⑤
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	① ② ③ ④ ⑤
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	① ② ③ ④ ⑤
A5.	Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ,	① ② ③ ④ ⑤

	nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	
A6.	Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập internet...	① ② ③ ④ ⑤
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	① ② ③ ④ ⑤
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	① ② ③ ④ ⑤
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	① ② ③ ④ ⑤
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp		
B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	① ② ③ ④ ⑤
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	① ② ③ ④ ⑤
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	① ② ③ ④ ⑤
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	① ② ③ ④ ⑤
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	① ② ③ ④ ⑤
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	① ② ③ ④ ⑤
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	① ② ③ ④ ⑤
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	① ② ③ ④ ⑤
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	① ② ③ ④ ⑤
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi		
C1.	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	① ② ③ ④ ⑤
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	① ② ③ ④ ⑤
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	① ② ③ ④ ⑤
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	① ② ③ ④ ⑤
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	① ② ③ ④ ⑤
C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	① ② ③ ④ ⑤
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	① ② ③ ④ ⑤
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	① ② ③ ④ ⑤
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	① ② ③ ④ ⑤
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	① ② ③ ④ ⑤
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến		
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	① ② ③ ④ ⑤
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	① ② ③ ④ ⑤
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	① ② ③ ④ ⑤
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	① ② ③ ④ ⑤
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	① ② ③ ④ ⑤

D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	① ② ③ ④ ⑤
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	① ② ③ ④ ⑤
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện		
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện, trong tương lai.	① ② ③ ④ ⑤
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	① ② ③ ④ ⑤
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	① ② ③ ④ ⑤
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	① ② ③ ④ ⑤

G. Anh/Chị có ý kiến hoặc đề xuất nào khác với Bộ Y tế và lãnh đạo bệnh viện?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình cung cấp thông tin của Quý đồng nghiệp!