

**BỆNH VIỆN HUYỆN NHÀ BÈ
BAN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH
VÀ KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM
NGƯỜI BỆNH**

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

Nhà Bè, ngày 30 tháng 01 năm 2023

Số: 01/BCSNB-BV

KẾ HOẠCH

**Hoạt động của Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm Người bệnh
Tại Bệnh viện huyện Nhà Bè năm 2023**

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ khuyến cáo của Sở Y tế về khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú.

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ y tế về việc 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 về việc ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”;

Ban Chăm sóc người bệnh và Khảo sát trải nghiệm người bệnh xây dựng kế hoạch hoạt động 2023 tại đơn vị như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Tiến hành các hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú để chủ động nắm bắt những bức xúc về giao tiếp ứng xử, về y đức, về cách tổ chức dịch vụ khám chữa bệnh, về chuyên môn kỹ thuật và các điều kiện thực hiện công tác khám chữa bệnh tại cơ sở y tế, để từ đó tham mưu cho lãnh đạo Bệnh viện có giải pháp khắc phục những bất cập trong việc cung cấp dịch vụ y tế, góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh cho người dân, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh.

- Chủ động và thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của người dân để tham mưu cho lãnh đạo khen thưởng, động viên những khoa, phòng, cá nhân đạt mức độ hài lòng cao và có biện pháp chấn chỉnh những nơi có mức hài lòng thấp,

đề trên khoa, phòng đó có thể xây dựng phương pháp đo lường và đưa ra các chỉ số hài lòng tại Bệnh viện.

- Chủ động nắm bắt nhu cầu chăm sóc sức khỏe và tìm hiểu, giải quyết, khắc phục kịp thời các bức xúc, than phiền của người bệnh và thân nhân người bệnh đối với việc cung cấp dịch vụ y tế tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

- Chủ động nắm bắt và đánh giá sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh thông qua sử dụng bộ câu hỏi khảo sát “Đánh giá sự hài lòng của người bệnh và thân nhân trong khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú”. Qua đó tham mưu cho Ban Giám đốc các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân trong công tác khám chữa bệnh.

2. Yêu cầu:

- Các biện pháp khảo sát phải đảm bảo tính khách quan, trung thực và chính xác, phải đạt sự phù hợp tại các đơn vị khảo sát và phải đơn giản, dễ áp dụng.

- Xây dựng kế hoạch thông tin phản ánh qua đường dây nóng, qua các hộp thư góp ý, sổ góp ý tại bệnh viện và qua các phương tiện thông tin đại chúng, xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng. Qua đó tổng hợp phân tích các phản ánh để sơ kết hàng tháng tại giao ban với Trưởng khoa phòng của bệnh viện.

- Tổ chức kiểm tra, giám sát chuyên đề các hoạt động cải tiến sự hài lòng người bệnh, các quy trình liên quan đến người bệnh tại khoa khám bệnh, khu điều trị nội trú, chú ý các quy trình khám, chữa bệnh cho bệnh nhân bảo hiểm y tế, bệnh nhân cấp cứu...

- Xác định những trải nghiệm chưa tích cực của người bệnh, có sự so sánh mức độ trải nghiệm giữa các đối tượng người bệnh, các khoa khác nhau trong bệnh viện và là căn cứ để các bệnh viện tiến hành cải tiến chất lượng khám chữa bệnh.

- So sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh khác nhau, điều trị tại các khoa khác nhau và so sánh kết quả hài lòng của bệnh nhân giữa các khoa lâm sàng với nhau.

- Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Tổng hợp và so sánh kết quả khảo sát so với năm 2022 để kịp thời đề xuất các giải pháp, khuyến cáo nhằm nâng cao chất lượng hoạt động khám bệnh, chữa bệnh.

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

- Khảo sát trải nghiệm của người bệnh hoặc thân nhân của người bệnh sau khi người bệnh đã hoàn tất thủ tục xuất viện chuẩn bị rời khỏi Bệnh viện. (Đính kèm bộ câu hỏi khảo sát).

- Khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế, theo Thực hiện Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế (mẫu phiếu đính kèm).

III. PHƯƠNG PHÁP VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

A. Khảo sát trải nghiệm

1. Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh xây dựng kế hoạch khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian năm nội trú tại Bệnh viện huyện Nhà Bè. (Cử nhân viên thực hiện khảo sát, thu thập số liệu)

2. Đối tượng khảo sát:

- Theo thứ tự ưu tiên: người bệnh hoặc thân nhân người bệnh/ người chăm sóc chính, đáp ứng các tiêu chí sau:

+ Người bệnh: Người bệnh có độ tuổi từ 16 tuổi trở lên, điều trị nội trú các khoa lâm sàng trong thời gian nghiên cứu, không mắc các bệnh làm ảnh hưởng đến nhận thức và tri giác (như tâm thần, đột quy, hôn mê, lơ mơ, các tình trạng bệnh tật dẫn đến không thể trả lời được câu hỏi...), hiểu và trả lời được bằng tiếng Việt, đồng ý tham gia khảo sát trải nghiệm.

+ Thân nhân người bệnh hoặc người chăm sóc chính: người trên 18 tuổi, nắm rõ bệnh tình người bệnh, là người chăm sóc chính người bệnh từ lúc nhập viện đến lúc xuất viện, hiểu và trả lời được bằng tiếng Việt, đồng ý tham gia khảo sát trải nghiệm.

+ Đối với người bệnh, thân nhân người bệnh không biết đọc, biết viết nhưng đáp ứng các tiêu chuẩn khảo sát thì nhân viên điều tra hỗ trợ hỏi và điền phiếu khảo sát.

3. Cỡ mẫu : 30 bệnh nội trú

4. Phương pháp lấy mẫu:

- Tổ khảo sát dựa trên mạng lưới khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú ở các khoa tiến hành phát phiếu phỏng vấn trực tiếp ngẫu nhiên cho những bệnh nhân đã hoàn tất thủ tục ra viện. Số lượng phân bổ ở các khoa cụ thể như sau:

- + Khoa Nội tổng hợp: 15 phiếu
- + Khoa Ngoại tổng hợp: 05 phiếu
- + Khoa Phụ sản: 05 phiếu

+ Khoa Nhi: 05 phiếu

5. Thời gian khảo sát chia làm 02 đợt/năm:

+ Đợt 1 từ tháng 03/2023 đến hết tháng 5/2023

+ Đợt 2 từ tháng 6/2023 đến hết tháng 10/2023

- Mỗi đợt khảo sát sơ kết, báo cáo, rút kinh nghiệm, cải tiến chất lượng sau mỗi đợt báo.

6. Báo cáo kết quả khảo sát và phân tích kết quả khảo sát dựa trên phần mềm khảo sát của Sở Y tế

B. Khảo sát sự hài lòng

1. Thiết kế khảo sát: Điều tra cắt ngang

2. Chu kỳ khảo sát: Ít nhất 3 tháng 1 lần

3. Thời gian khảo sát: trong 1 tuần, 2 tuần hoặc trong 1 tháng (cho đến khi khảo sát đủ cỡ mẫu theo yêu cầu

2. Đối tượng nghiên cứu: người bệnh và thân nhân người bệnh, tuổi từ 18 tuổi trở lên (sinh năm 2005) và toàn thể nhân viên bệnh viện có mặt tại thời điểm phát phiếu khảo sát (đảm bảo tỉ lệ trên 80%).

3. Cỡ mẫu: 100 người ngoại trú; 100 người nội trú và toàn thể nhân viên bệnh viện có mặt tại thời điểm phát phiếu khảo sát (đảm bảo tỉ lệ trên 80%).

4. Phương pháp lấy mẫu nghiên cứu: Tổ khảo sát dựa trên mạng lưới khảo sát hài lòng người bệnh của các khoa tiến hành phát phiếu phỏng vấn trực tiếp ngẫu nhiên cho người đến khám bệnh cụ thể như sau:

- Sử dụng thiết bị di động có cài đặt ứng dụng: “KCB KSHL”. Tài khoản và mật khẩu sử dụng tài khoản của Bệnh viện huyện Nhà Bè.

- Người được khảo sát sẽ tự điền thông tin trên phần mềm trực tuyến. Trong trường hợp người được khảo sát không biết chữ hoặc không sử dụng được thiết bị công nghệ thông tin, Tổ khảo sát sẽ hỗ trợ nhập số liệu trên phần mềm trực tuyến.

* Khảo sát bệnh nhân điều trị nội trú: 100 người bệnh và người nhà tự khảo sát sau khi được hướng dẫn.

* Khảo sát nhân viên y tế về mức độ hài lòng theo mẫu số 3 của Bộ y tế.

* Khảo sát bệnh nhân điều trị ngoại trú:

+ Khoa khám bệnh: 10 phiếu

+ Khoa Xét nghiệm: 15 phiếu

- + Khoa Dược: 15 phiếu
- + Khoa Chẩn đoán hình ảnh: 15 phiếu
- + Khoa Phụ Sản: 15 phiếu
- + Khoa Y học cổ truyền : 10 phiếu
- + Khoa Ngoại tổng hợp: 10 phiếu
- + Khoa Nhi: 10 phiếu

5. Thời gian khảo sát: từ tháng 01/2023 đến hết tháng 12/2023

- Bắt đầu từ tháng 01/2023 đến hết tháng 12/2023
- Nội trú: Quý/lần, quý 4 sẽ thực hiện khảo sát vào đầu tháng 10/2023
- Ngoại trú: Quý/lần, quý 4 sẽ thực hiện khảo sát vào đầu tháng 10/2023
- Mỗi đợt khoảng 3 tháng 1 lần, báo cáo, rút kinh nghiệm, cải tiến chất lượng sau mỗi đợt báo cáo.

6. Xử lý số liệu nghiên cứu: Báo cáo kết quả khảo sát và phân tích kết quả khảo sát dựa trên phần mềm khảo sát của Bộ Y tế

IV. PHÂN CÔNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh của Bệnh viện huyện Nhà Bè:

- Phân công Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh thực hiện khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại Bệnh viện huyện Nhà Bè năm 2023, đồng thời khảo sát hài lòng người bệnh theo qui định.

- Phối hợp với các phòng chức năng của đơn vị tham mưu Hội đồng quản lý chất lượng Bệnh viện và Ban Giám đốc đề ra các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của đơn vị.

- Tổ khảo sát của Ban Chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm Người bệnh của Bệnh viện huyện Nhà Bè

Stt	Họ và tên	Chức vụ	Nhiệm vụ
1	Nguyễn Thị Kim Chi	Phó Giám đốc Trưởng Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh	Tổ trưởng

2	Trần Thị Thu Nga	Trưởng phòng Điều dưỡng Phó Trưởng Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh	Tổ phó
3	Lê Thị Cẩm Giang	Nhân viên Phòng Điều dưỡng	Tổ viên Tổng hợp khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú
4	Phạm Thị Hồng Loan	Nhân viên Phòng TC-HCQT	Tổ viên Tổng hợp số liệu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú, nội trú và nhân viên y tế
5	Đỗ Thị Thu Kim Tuyền	Điều dưỡng trưởng Khoa Nội tổng hợp	Tổ viên
6	Trần Thị Thùy Ngân	Điều dưỡng trưởng Khoa Ngoại tổng hợp	Tổ viên
7	Đặng Ngọc Thắm	Điều dưỡng trưởng Khoa Nhi	Tổ viên
8	Đặng Thị Tuyết	Điều dưỡng trưởng Khoa Chẩn đoán hình ảnh	Tổ viên
9	Bùi Thị Tâm	Điều dưỡng trưởng Khoa Y, Dược cổ truyền	Tổ viên
10	Lê Thị Nụ	Hộ sinh trưởng khoa Khoa Phụ sản	Tổ viên
11	Nguyễn Thị Thúy Liễu	Điều dưỡng trưởng Khoa Khám bệnh	Tổ viên
12	Nguyễn Thị Bích Tuyền	Điều dưỡng trưởng Khoa Liên chuyên khoa	Tổ viên
13	Đoàn Thị Thu Trinh	Nhân viên Khoa Xét nghiệm	Tổ viên
14	Nguyễn Thị Hương Hiếu	Điều dưỡng trưởng Khoa CC-HSTC&CD	Tổ viên
15	Trần Thị Thúy	Điều dưỡng trưởng Khoa DD-TC	Tổ viên
16	Dương Ngọc Nguyệt	Nhân Viên Khoa Dược	Tổ viên

Lưu ý: Tổ khảo sát có trách nhiệm bảo đảm giữ bí mật 100% thông tin của người được phỏng vấn.

2. Các phòng chức năng

Hỗ trợ Ban chăm sóc người bệnh của đơn vị trong công tác tiến hành triển khai và thực hiện khảo sát.

3. Các khoa lâm sàng và cận lâm sàng

Hỗ trợ và cử nhân viên tham gia tổ khảo sát, thực hiện khảo sát theo kế hoạch này.

Trên đây là kế hoạch Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè năm 2023. Đề nghị các khoa, phòng và Ban chăm sóc người bệnh và khảo sát trải nghiệm người bệnh của đơn vị nghiêm chỉnh triển khai thực hiện kế hoạch này./.



BS.CKII. Nguyễn Hữu Thơ

TRƯỞNG BAN

Ths.BS Nguyễn Thị Kim Chi

Nơi nhận:

- BGĐ BVNB;
- Thành viên Ban KSHLNB BVHNB;
- Khoa, phòng trực thuộc;
- Lưu: VT.

**PHIẾU KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH
TRONG THỜI GIAN ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN**

Nhằm giúp bệnh viện không ngừng cải tiến và phục vụ người bệnh tốt hơn, ông/bà vui lòng cho biết cảm nhận của mình trong quá trình nằm điều trị tại bệnh viện bằng cách trả lời các câu hỏi dưới đây (đánh dấu chéo (X) vào ô tương ứng).

STT	Câu hỏi	Câu trả lời
A	THÔNG TIN CHUNG CỦA NGƯỜI ĐƯỢC PHỎNG VẤN	
A1	Ông/bà là	1. Người bệnh <input type="checkbox"/> 2. Thân nhân của người bệnh <input type="checkbox"/>
A2	Địa chỉ	1. TP. Hồ Chí Minh <input type="checkbox"/> 2. Tỉnh <input type="checkbox"/>
A3	Giới tính	1. Nam <input type="checkbox"/> 2. Nữ <input type="checkbox"/>
A4	Năm sinh
A5	Trình độ học vấn	1. Không biết chữ <input type="checkbox"/> 2. Tiểu học (cấp I) <input type="checkbox"/> 3. Trung học cơ sở (cấp II) <input type="checkbox"/> 4. Trung học phổ thông (cấp III) <input type="checkbox"/> 5. Trung cấp, cao đẳng <input type="checkbox"/> 6. Đại học <input type="checkbox"/> 7. Sau đại học <input type="checkbox"/>
A6	Trong lần nằm viện này, ông/bà có được bảo hiểm y tế thanh toán hay không?	1. Có <input type="checkbox"/> 2. Không <input type="checkbox"/>
A7	Ông/bà đã được điều trị tại khoa/phòng thường hay khoa/phòng dịch vụ (theo yêu cầu)? <i>(Có thể chọn cả 2 câu trả lời nếu ông/bà đã nằm điều trị tại cả 2 khoa/phòng này)</i>	1. Khoa / phòng thường <input type="checkbox"/> 2. Khoa / phòng dịch vụ <input type="checkbox"/>
A8	Đây là lần thứ mấy ông/bà nằm điều trị ở bệnh viện này?	1. Lần đầu tiên <input type="checkbox"/> 2. Lần thứ: 3. Nhiều lần, không nhớ rõ <input type="checkbox"/>
A9	Tại sao ông/bà biết và chọn bệnh viện này để điều trị? <i>(Có thể chọn nhiều câu trả lời)</i>	1. Do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại bệnh viện này <input type="checkbox"/> 2. Do được cơ sở y tế khác chuyển đến <input type="checkbox"/> 3. Thông tin trên báo đài, internet <input type="checkbox"/> 4. Bạn bè, người thân giới thiệu <input type="checkbox"/> 5. Bản thân hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện này <input type="checkbox"/> 6. Khác: <input type="checkbox"/>

B. TRẢI NGHIỆM LÚC NHẬP VIỆN		
B1	Khi mới đến bệnh viện, ông/bà đến khám tại khoa Cấp cứu hay khoa Khám bệnh?	1. Tại khoa Cấp cứu <input type="checkbox"/> 2. Tại khoa Khám bệnh <input type="checkbox"/> 3. Tại khoa Khám bệnh, sau đó được chuyển vào khoa Cấp cứu <input type="checkbox"/> 4. Tại khoa Cấp cứu, sau đó được hướng dẫn ra khoa Khám bệnh để khám <input type="checkbox"/>
B2	Tại khoa Khám bệnh hoặc khoa Cấp cứu, ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do nhập viện?	1. Không được giải thích <input type="checkbox"/> 2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ <input type="checkbox"/> 3. Không được giải thích, phải hỏi mới được bác sĩ giải thích rõ <input type="checkbox"/> 4. Được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện <input type="checkbox"/> 5. Do tôi/gia đình yêu cầu bác sĩ cho nhập viện <input type="checkbox"/>
B3	Từ lúc được bác sĩ thông báo nhập viện, ông/bà phải chờ khoảng bao lâu mới được nhập vào khoa nội trú?	1. Phải chờ trong phút <input type="checkbox"/> 2. Không phải chờ <input type="checkbox"/>
B4	Khi nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ khám ngay không?	1. Phải chờ trong phút <input type="checkbox"/> 2. Được khám ngay <input type="checkbox"/>
B5	Khi mới nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị hay không?	1. Không được giải thích gì <input type="checkbox"/> 2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ <input type="checkbox"/> 3. Không được giải thích, phải hỏi và được bác sĩ giải thích rõ <input type="checkbox"/> 4. Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị <input type="checkbox"/> 5. Tôi không nhớ <input type="checkbox"/>
B6	Khi vào khoa, ông/bà nhận thấy việc công khai giá các loại dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào?	1. Không thấy bảng công khai giá <input type="checkbox"/> 2. Khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp bảng giá <input type="checkbox"/> 3. Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ <input type="checkbox"/> 4. Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy <input type="checkbox"/> 5. Tôi không quan tâm đến giá <input type="checkbox"/>
B7	Khi vào khoa, ông/bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản bảo hiểm y tế chi trả, các khoản phải tự chi trả?	1. Không được giải thích <input type="checkbox"/> 2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích không rõ <input type="checkbox"/> 3. Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ <input type="checkbox"/> 4. Được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả <input type="checkbox"/> 5. Tôi không nhớ <input type="checkbox"/>
B8	Lần đầu tiên vào khoa nội trú, ông/bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào?	1. Cộc cằn, không tôn trọng người bệnh <input type="checkbox"/> 2. Thờ ơ, hỏi không trả lời <input type="checkbox"/> 3. Bình thường <input type="checkbox"/> 4. Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ <input type="checkbox"/> 5. Tôi không có ý kiến <input type="checkbox"/>

C2	Tình thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế	
C2.1	Khi tiếp xúc với ông/bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào?	1. Có nhiều nhân viên không mặc trang phục y tế <input type="checkbox"/> 2. Nhân viên ăn mặc luộm thuộm (quần áo ngả màu, nhăn, không đeo băng tên) <input type="checkbox"/> 3. Chấp nhận được <input type="checkbox"/> 4. Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự <input type="checkbox"/> 5. Tôi không có ý kiến <input type="checkbox"/>
C2.2	Trong suốt thời gian nằm viện, ông/bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và được tôn trọng không?	1. Nhiều nhân viên cư xử không tôn trọng bệnh nhân và thân nhân người bệnh <input type="checkbox"/> 2. Thỉnh thoảng, tùy người <input type="checkbox"/> 3. Chấp nhận được <input type="checkbox"/> 4. Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh <input type="checkbox"/> 5. Tôi không có ý kiến <input type="checkbox"/>
C2.3	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được bác sĩ, điều dưỡng thông tin, giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không?	1. Không được giải thích gì <input type="checkbox"/> 2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích cũng chưa rõ <input type="checkbox"/> 3. Không được giải thích, phải hỏi và được giải thích rõ <input type="checkbox"/> 4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh <input type="checkbox"/> 5. Tôi không nhớ <input type="checkbox"/>
C2.4	Khi ông/bà có thắc mắc về bệnh của mình, ông/bà có nhận được câu trả lời thỏa đáng của bác sĩ hoặc điều dưỡng không?	1. Không bao giờ nhận được câu trả lời <input type="checkbox"/> 2. Có, nhưng trả lời chưa thỏa đáng <input type="checkbox"/> 3. Có, chấp nhận được <input type="checkbox"/> 4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh <input type="checkbox"/> 5. Tôi không có thắc mắc gì <input type="checkbox"/>
C2.5	Ông/bà có bao giờ nhận được các câu trả lời khác nhau (thậm chí ngược nhau) từ các bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng, diễn tiến bệnh của mình?	1. Thường xuyên khác nhau <input type="checkbox"/> 2. Thỉnh thoảng có <input type="checkbox"/> 3. Hiếm khi <input type="checkbox"/> 4. Các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau <input type="checkbox"/> 5. Tôi không có thắc mắc gì <input type="checkbox"/>
C3	Hoạt động khám chữa bệnh	
C3.1	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sử dụng thuốc?	1. Không được giải thích <input type="checkbox"/> 2. Chỉ nói tên thuốc <input type="checkbox"/> 3. Có, nhưng giải thích chưa rõ ràng <input type="checkbox"/> 4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc <input type="checkbox"/> 5. Tôi không nhớ <input type="checkbox"/>
C3.2	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng? (Như xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, ...)	1. Không được giải thích <input type="checkbox"/> 2. Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng <input type="checkbox"/> 3. Có, nhưng giải thích chưa rõ <input type="checkbox"/> 4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm <input type="checkbox"/> 5. Tôi không nhớ <input type="checkbox"/>

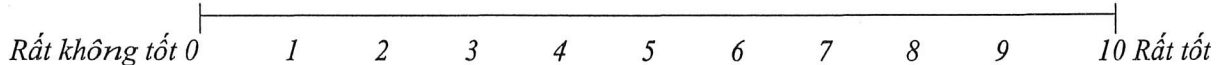
C		TRẢI NGHIỆM TRONG THỜI GIAN NẪM VIỆN
C1		Cơ sở vật chất – Tiện ích phục vụ người bệnh
C1.1	Ông/bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác?	1. Tôi nằm ghép trong suốt quá trình điều trị, nằm người/ giường <input type="checkbox"/> 2. Tôi nằm ghép trong ngày, sau đó được nằm giường riêng <input type="checkbox"/> 3. Tôi được bố trí 1 giường riêng ngay từ đầu <input type="checkbox"/>
C1.2	Ông/bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh tại bệnh viện như thế nào?	1. Rất bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh <input type="checkbox"/> 2. Bẩn và không đủ nhà vệ sinh <input type="checkbox"/> 3. Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn <input type="checkbox"/> 4. Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
C1.3	Bệnh viện có trang bị dung dịch-rửa tay (dung dịch sát trùng) tại buồng bệnh không?	1. Không có <input type="checkbox"/> 2. Lúc có, lúc không <input type="checkbox"/> 3. Có, nhưng vị trí đặt chưa được thuận tiện <input type="checkbox"/> 4. Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
C1.4	Ông/bà cảm thấy tình hình an ninh, trật tự của bệnh viện như thế nào trong thời gian nằm viện? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Có người bị mất trộm <input type="checkbox"/> 2. Có người buôn bán hàng rong ra vào khoa <input type="checkbox"/> 3. Có qui định giờ ra vào khoa <input type="checkbox"/> 4. Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
C1.5	Ông/bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của bệnh viện? (Như căn-tin, siêu thị mini, nước uống, photocopy, sạc điện thoại, giặt ủi, dịch vụ vận chuyển, taxi ...)	1. Không có gì cả <input type="checkbox"/> 2. Chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài <input type="checkbox"/> 3. Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
C1.6	Bệnh viện có các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn về các tiện ích tối thiểu trong sinh hoạt hàng ngày không? (Như cơm/cháo, nước uống,...)	1. Không có <input type="checkbox"/> 2. Thỉnh thoảng có <input type="checkbox"/> 3. Thường xuyên, nhưng chỉ có hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
C1.7	Vào buổi tối, bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Không nghỉ ngơi được vì thường xuyên ồn ào <input type="checkbox"/> 2. Có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào <input type="checkbox"/> 3. Tương đối yên tĩnh <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
C1.8	Theo cảm nhận của ông/bà, bệnh viện này có đạt tiêu chí “xanh - sạch - đẹp” không?	1. Ngược lại thì đúng hơn (bệnh viện dơ và cũ) <input type="checkbox"/> 2. Chưa đạt <input type="checkbox"/> 3. Đạt ở mức chấp nhận được <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>

C3.3	Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do không?	1. Không được giải thích <input type="checkbox"/> 2. Chỉ được thông báo phải đi làm phẫu thuật, thủ thuật <input type="checkbox"/> 3. Có, nhưng giải thích chưa rõ <input type="checkbox"/> 4. Bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật) <input type="checkbox"/> 5. Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật) <input type="checkbox"/>
C3.4	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không?	1. Không được hướng dẫn <input type="checkbox"/> 2. Có, nhưng không thực hiện hàng ngày <input type="checkbox"/> 3. Được hướng dẫn hàng ngày <input type="checkbox"/> 4. Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc <input type="checkbox"/> 5. Tôi không nhớ <input type="checkbox"/>
C3.5	Khi có những triệu chứng bất thường (đau bụng, sốt, mệt...), ông/bà có được bác sĩ khám bệnh lại ngay không?	1. Không có bác sĩ đến khám lại, cũng không có điều dưỡng đến hỏi <input type="checkbox"/> 2. Chỉ có điều dưỡng đến hỏi và lấy mạch, huyết áp <input type="checkbox"/> 3. Bác sĩ có khám lại, nhưng không kịp thời <input type="checkbox"/> 4. Bác sĩ có khám lại, kịp thời <input type="checkbox"/> 5. Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ <input type="checkbox"/>
C3.6	Ông/bà có được bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp không?	1. Không được tư vấn <input type="checkbox"/> 2. Có, nhưng tư vấn chưa rõ ràng và không đầy đủ <input type="checkbox"/> 3. Bác sĩ tư vấn còn chung chung <input type="checkbox"/> 4. Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ <input type="checkbox"/> 5. Tôi không nhớ <input type="checkbox"/>
C3.7	Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc không?	1. Không tôn trọng sự riêng tư của người bệnh <input type="checkbox"/> 2. Lúc có, lúc không <input type="checkbox"/> 3. Có, chấp nhận được <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
D	TRẢI NGHIỆM CHI TRẢ VIỆN PHÍ	
D1	Bệnh viện có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí không?	1. Không công khai <input type="checkbox"/> 2. Có, nhưng công khai không đầy đủ <input type="checkbox"/> 3. Có, công khai đầy đủ nhưng không chi tiết <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
D2	Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, ông/bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện không?	1. Có. Lý do: <input type="checkbox"/> 2. Không <input type="checkbox"/>
D3	Ông/bà có biết bệnh viện có hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn hay không?	1. Không có <input type="checkbox"/> 2. Có, nhưng thủ tục rất khó khăn và mất nhiều thời gian <input type="checkbox"/> 3. Có, thủ tục đơn giản thuận tiện <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>

E		TRẢI NGHIỆM TRƯỚC KHI XUẤT VIỆN
E1	Khi xuất viện, ông/bà có được nhân viên bệnh viện hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà?	1. Không được hướng dẫn gì <input type="checkbox"/> 2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng <input type="checkbox"/> 3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng <input type="checkbox"/> 4. Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
E2	Ông/bà có được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám?	1. Không được hướng dẫn <input type="checkbox"/> 2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng <input type="checkbox"/> 3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng <input type="checkbox"/> 4. Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
E3	Khi làm thủ tục xuất viện, ông/bà có gặp khó khăn nào không? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Không được hướng dẫn làm thủ tục xuất viện <input type="checkbox"/> 2. Thời gian chờ đóng viện phí lâu <input type="checkbox"/> 3. Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm <input type="checkbox"/> 4. Thời gian chờ giấy xuất viện lâu <input type="checkbox"/> 5. Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện <input type="checkbox"/>
E4	Từ lúc ông/bà được thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trong thời gian bao lâu? giờ

F. NHẬN XÉT CHUNG VỀ BỆNH VIỆN:

F1. Nếu chấm điểm bệnh viện này, ông/bà đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện này được bao nhiêu điểm? (vui lòng khoanh tròn vào điểm được chọn)



F2. Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, ông/bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện này không?

- Tôi sẽ không bao giờ quay lại bệnh viện này
- Tôi phải quay lại điều trị tại bệnh viện này vì không còn lựa chọn nào khác
- Có thể tôi sẽ quay lại bệnh viện này nhưng cũng có thể tôi sẽ chọn bệnh viện khác
- Chắc chắn tôi sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện này

F3. Trong thời gian nằm điều trị tại bệnh viện này, điều gì làm ông/bà hài lòng nhất?

.....

.....

F4. Trong thời gian nằm điều trị tại bệnh viện này, điều gì làm ông/bà không hài lòng nhất?

.....

.....

F5. Theo ông/bà, bệnh viện cần làm gì để có thể đáp ứng hơn nữa mong đợi của người bệnh?

.....

.....

Trân trọng cảm ơn sự tham gia và đóng góp ý kiến của quý ông/bà để bệnh viện phục vụ người bệnh ngày một hoàn thiện hơn !

**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. Người trả lời a. Người bệnh b. Người nhà
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 (bắt buộc):	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: 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
--	--------------------------------------	--	--------------------------------	--

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	① ② ③ ④ ⑤
-----	---	-----------

	chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	
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? (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 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)
H	Ông/Bà có ý kiến gì khác, xin ghi rõ?	

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!

BỘ Y TẾ
MẪU SỐ 2

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

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!

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

THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU

A1.	Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2.	Tuổi:
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/ trung tâm 3. Phó khoa/phòng	4. NV biên chế/hợp đồng dài hạn 5. Hợp đồng ngắn hạn 6. Khác (ghi rõ).....
A8.	Phạm vi hoạt động chuyên môn:	1. Khôi hành chính 2. Cận lâm sàng 3. Nội 4. Ngoại 5. Sản 6. Nhi	7. Truyền nhiễm 8. Chuyên khoa lẻ (mắt, TMH, RHM...) 9. Các khoa không trực tiếp KCB 10. Dược 11. Dự phòng 12. Khác (ghi rõ) ...
A9.	Anh/Chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc không?	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		

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ BỆNH VIỆN

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 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
--	--------------------------------------	--	--------------------------------	--

A. Sự hài lòng về môi trường làm việc		
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, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	① ② ③ ④ ⑤
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!

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI 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.....

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1.	Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2	Tuổi:
A3	Số di động (bắt buộc):		
A4.	Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện:km		
A5.	Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần khám bệnh 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: 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
--	--------------------------------------	--	--------------------------------	--

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
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
A3.	Các khối nhà, cầu thang 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.	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
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
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	① ② ③ ④ ⑤
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	① ② ③ ④ ⑤
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
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	① ② ③ ④ ⑤

B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	① ② ③ ④ ⑤
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	① ② ③ ④ ⑤
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	① ② ③ ④ ⑤
B10.	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	① ② ③ ④ ⑤
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
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	① ② ③ ④ ⑤
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
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	① ② ③ ④ ⑤
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	① ② ③ ④ ⑤
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	① ② ③ ④ ⑤
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	① ② ③ ④ ⑤
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
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.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	① ② ③ ④ ⑤
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
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
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤
F	Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh? (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)%
G	Nếu có nhu cầu khám bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Có thể sẽ quay lại 4. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 5. Khác (ghi rõ).....

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!