

Số: 75 /QĐ-BVNH

Ninh Hòa, ngày 15 tháng 3 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế trong bệnh viện

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HÒA

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

Căn cứ Thông tư số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về việc 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 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 08 năm 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 3285/QĐ-UBND ngày 14/12/2010 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc thành lập Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Trưởng phòng Điều dưỡng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quyết định này kèm theo Quy định về khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế trong bệnh viện.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế Quyết định số 432/QĐ-BVNH ngày 08 tháng 11 năm 2019.

Điều 3. Các đơn vị khoa, phòng có liên quan thực hiện nghiêm túc theo Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo bệnh viện;
- Lưu: VT,P.TCHC, P.ĐD.

GIÁM ĐỐC

Lê Quang Lệnh

QUY ĐỊNH

Về việc Quy định hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng
của người bệnh và nhân viên y tế trong bệnh viện
(Kèm theo Quyết định số 75/QĐ-BVNH ngày 15 tháng 3 năm 2024)

A. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

I. QUY ĐỊNH CHUNG

- 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.
- Bảo đảm tính khách quan, trung thực, chính xác khi tiến hành khảo sát. Không được điền phiếu khảo sát hộ hoặc khảo sát nhiều phiếu trên cùng một người.
- Bộ công cụ khảo sát sự hài lòng cần được xây dựng phù hợp với trình độ dân trí và theo hướng dẫn của Bộ Y tế.
- So sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh khác nhau, điều trị tại các khoa khác nhau.
- Theo dõi, sử dụng kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh để liên tục cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Các thông tin mà người được khảo sát cung cấp sẽ được giữ kín, không ảnh hưởng đến quá trình khám và điều trị của người bệnh; không ảnh hưởng đến quá trình làm việc của nhân viên y tế.

II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

1. Nhân lực thực hiện khảo sát

- Nhân viên phòng Quản lý chất lượng và thành viên mạng lưới Quản lý chất lượng.
 - Nhân viên tổ Công tác xã hội.
 - Nhân viên Phòng Tổ chức hành chính.
 - Nhân viên tổ chăm sóc khách hàng và nhân viên các phòng chức năng khác
 - Người bệnh/ người chăm sóc người bệnh tự điền phiếu sau khi được hướng dẫn chi tiết.
- (Lưu ý không mặc trang phục y tế hoặc đeo biển tên khi phỏng vấn. Được tập huấn nội dung và cách khảo sát).

2. Chu kỳ khảo sát

Ít nhất 3 tháng 1 lần hoặc 6 tháng/ lần đối với người mẹ sinh con tại bệnh viện

3. Thời gian khảo sát

Tháng cuối cùng trong mỗi quý (các ngày trong tuần, trừ thứ 2 và thứ 6, đến khi đủ cỡ mẫu theo yêu cầu).

4. Đối tượng và mẫu phiếu được khảo sát

- Người bệnh điều trị nội trú: mẫu phiếu số 1.
- Người đi khám bệnh tại bệnh viện, người bệnh ngoại trú: mẫu phiếu số 2.

- Người mẹ sinh con tại bệnh viện: mẫu phiếu số 4, mẫu phiếu số 5.
(*cụ thể phụ lục*).

5. Cỡ mẫu, phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát

a) Đối với người bệnh nội trú

- *Cỡ mẫu khảo sát*: Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa có số lượng người bệnh nội trú từ 200-399 lượt/ngày. Theo hướng dẫn của Bộ Y tế Bệnh viện, cỡ mẫu cần khảo sát từ 100-145 lượt/quý tùy theo số lượt điều trị nội trú tại thời điểm khảo sát (tháng cuối cùng của mỗi quý).

+ Tiêu chuẩn chọn: người bệnh (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. (chú ý: Riêng khoa Nhi sẽ khảo sát người nuôi bệnh).

+ Tiêu chuẩn loại trừ: những người mới nằm viện 1, 2 ngày, những người không thể trả lời, là nhân viên hoặc người thân của nhân viên của bệnh viện.

- *Phương pháp chọn mẫu*:

+ Chọn khoa để khảo sát

Chọn mẫu ở toàn bộ khoa lâm sàng có giường bệnh (trừ khoa Cấp cứu và khoa PT-GMHS) trong 1 lần đo lường.

Cỡ mẫu của mỗi khoa được chọn tương thích với tỷ lệ số lượt điều trị nội trú của khoa trong tổng số lượt điều trị nội trú của cơ sở khám chữa bệnh tại thời điểm khảo sát.

+ Chọn đối tượng để khảo sát

Chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh trong danh sách người bệnh sắp ra viện tại mỗi khoa để khảo sát theo cách chọn ngẫu nhiên đơn, 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.

- *Cuộc khảo sát được tiến hành tại các khoa trong bệnh viện theo trình tự*:

+ Bước 1: Điều tra viên lấy danh sách người bệnh của từng khoa theo đúng phương pháp và theo tiêu chuẩn chọn.

+ Bước 2: Điều tra viên giới thiệu về mình, giải thích mục đích và ý nghĩa của cuộc điều tra. Nếu người bệnh từ chối tham gia thì xin cảm ơn và tiếp tục người bệnh tiếp theo trong danh sách.

+ Bước 3: Điều tra viên tiến hành phát phiếu khảo sát cho người bệnh. Trong quá trình phát vấn nếu thấy nội dung nào người bệnh chưa rõ thì phải giải thích thống nhất ngay với người bệnh.

+ Bước 4: Sau khi phát vấn xong, điều tra viên kiểm tra lại và đảm bảo các nội dung phỏng vấn đã đủ theo yêu cầu nghiên cứu.

b) Đối với người bệnh ngoại trú

- *Cỡ mẫu khảo sát*: Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa có số lượng người bệnh ngoại trú từ 400-599 lượt/ngày. Theo hướng dẫn của Bộ Y tế Bệnh viện, cỡ mẫu cần khảo sát từ 146-163 lượt/quý tùy theo số lượt điều trị ngoại trú tại thời điểm khảo sát (tháng cuối cùng của mỗi quý).

+ Tiêu chuẩn chọn: 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 và đồng ý tham gia.

+ Tiêu chuẩn loại trừ: Người bệnh không có khả năng trả lời bằng câu hỏi phát vấn; Người bệnh không đồng ý tham gia vào nghiên cứu; Người bệnh phát vấn là người nước ngoài không biết tiếng Việt Nam, người dân tộc thiểu số không biết tiếng Kinh; Người bệnh đến khám nhưng vượt quá khả năng điều trị phải chuyển viện.

- *Phương pháp chọn mẫu:*

Chọn mẫu thuận tiện, 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.

- *Cuộc phát vấn được tiến hành tại khoa Khám bệnh theo thứ tự:*

+ Bước 1: Điều tra viên chọn người bệnh theo tiêu chuẩn chọn. Chọn vị trí thuận tiện để tiến hành phát phiếu khảo sát người bệnh.

+ Bước 2: Điều tra viên giới thiệu về mình, giải thích mục đích và ý nghĩa của cuộc điều tra. Nếu người bệnh từ chối tham gia thì xin cảm ơn và tiếp tục người bệnh tiếp theo trong danh sách.

+ Bước 3: Điều tra viên tiến hành phát phiếu khảo sát. Trong quá trình phát vấn nếu thấy nội dung nào người bệnh chưa rõ thì phải giải thích thống nhất ngay với người bệnh.

+ Bước 4: Sau khi phát vấn xong, điều tra viên kiểm tra lại và đảm bảo các nội dung phỏng vấn đã đủ theo yêu cầu khảo sát.

c) Đối với Người mẹ sinh con tại bệnh viện

- *Cỡ mẫu khảo sát:* bệnh viện có người mẹ sinh con tại bệnh viện dưới 1000 lượt/ngày, mỗi đợt khảo sát tối thiểu 100 lượt/6 tháng

+ Tiêu chuẩn chọn: sản phụ thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc người chăm sóc sản phụ từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.

+ Tiêu chuẩn loại trừ: những người mới nằm viện 1, 2 ngày, những người không thể trả lời, là nhân viên hoặc người thân của nhân viên của bệnh viện.

- *Phương pháp chọn mẫu:*

+ Chọn khoa Phụ sản để khảo sát

+ Chọn đối tượng để khảo sát

Chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh trong danh sách người bệnh sắp ra viện tại khoa phụ Sản để khảo sát theo cách chọn ngẫu nhiên đơn, chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa Phụ Sản đến đủ số mẫu.

- Tiến hành khảo sát cho đủ 100 người bệnh/6 tháng

- *Cuộc khảo sát được tiến hành tại khoa trong bệnh viện theo trình tự:*

+ Bước 1: Điều tra viên lấy danh sách người bệnh của khoa theo đúng phương pháp và theo tiêu chuẩn chọn.

+ Bước 2: Điều tra viên giới thiệu về mình, giải thích mục đích và ý nghĩa của cuộc điều tra. Nếu người bệnh từ chối tham gia thì xin cảm ơn và tiếp tục người bệnh tiếp theo trong danh sách.

+ Bước 3: Điều tra viên tiến hành phát phiếu khảo sát cho người bệnh. Trong quá trình phát vấn nếu thấy nội dung nào người bệnh chưa rõ thì phải giải thích thống nhất ngay với người bệnh.

+ Bước 4: Sau khi phát vấn xong, điều tra viên kiểm tra lại và đảm bảo các nội dung phỏng vấn đã đủ theo yêu cầu nghiên cứu.

B. KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG NHÂN VIÊN Y TẾ

I. QUY ĐỊNH CHUNG

- Tiến hành khảo sát, đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế đối với công tác đào tạo, điều kiện cơ sở vật chất, điều kiện làm việc, tính dân chủ trong các hoạt động của bệnh viện. Ý kiến đóng góp của nhân viên y tế phải vì mục đích chung cho tập thể, không được mang tính cá nhân.

- Bệnh viện tự tổ chức tiến hành sự hài lòng của nhân viên y tế trên nguyên tắc khách quan, trung thực, không ghi tên người điền phiếu.

- Phiếu được thực hiện bằng hình thức tự điền, đơn vị được giao khảo sát sử dụng các thùng phiếu để nhân viên y tế điền xong sẽ bỏ vào thùng phiếu.

- Việc thu thập phiếu, phát và thu phiếu trong thời điểm kéo dài từ 3 ngày đến 2 tuần.

II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

1. Khảo sát viên

Nhân viên Phòng Tổ chức hành chính.

2. Chu kỳ khảo sát

6 tháng 1 lần

3. Đối tượng và mẫu phiếu được khảo sát

Nhân viên y tế, các vị trí quản lý, lãnh đạo các khoa/phòng, thành viên ban giám đốc của bệnh viện (ngoại trừ Giám đốc): mẫu phiếu số 3 (*phụ lục*).

5. Cỡ mẫu, phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát

- Cỡ mẫu: Tất cả nhân viên y tế và người lao động trong bệnh viện (cả biên chế và hợp đồng lao động).

- Tiêu chuẩn loại trừ: nhân viên y tế và người lao động trong bệnh viện trong thời gian nghỉ hậu sản hoặc đi học dài hạn.

- Phương pháp khảo sát: Khảo sát toàn bộ nhân viên y tế ở tất cả khoa/phòng

+ Bước 1: Điều tra viên lấy danh sách phát vấn từ danh sách chung của bệnh viện. (chọn theo tiêu chuẩn chọn). Điều tra viên giải thích mục đích và ý nghĩa của cuộc điều tra.

+ Bước 2: Điều tra viên tiến hành phát phiếu khảo sát cho nhân viên y tế được khảo sát. Giải thích những nội dung khảo sát nếu cần. Đặt thùng phiếu di động tại khoa, phòng.

+ Bước 3: Thu lại phiếu khảo sát từ thùng phiếu di động, điều tra viên kiểm tra lại và đảm bảo các nội dung và số lượng đã đủ theo yêu cầu khảo sát.

C. NHẬP SỐ LIỆU, PHÂN TÍCH SỐ LIỆU, VIẾT BÁO CÁO VÀ CÔNG BỐ KẾT QUẢ

I. NHẬP SỐ LIỆU VÀ PHÂN TÍCH SỐ LIỆU

1. Nhập số liệu: Sau khi tiến hành khảo sát, nhân viên được phân công khảo sát tiến hành làm sạch, xử lý thô và nhập số liệu vào phần mềm trên trang kcb.vn bằng tài khoản của Bệnh viện đã đăng ký.

2. Phân tích số liệu:

- Các lựa chọn của người bệnh, nhân viên y tế 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.

- 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.
- Có thể tính các chỉ số khác:
 - + Tỷ lệ người bệnh hài lòng với từng vấn đề (bằng tổng số phiếu nhận xét điểm 4, 5 trên tổng số phiếu khảo sát).
 - + Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi= tổng điểm/ tổng số phiếu

II. VIẾT BÁO CÁO VÀ CÔNG BỐ KẾT QUẢ

- Bệnh viện nhập các mẫu phiếu và phân tích kết quả, có thể so sánh các khoa lâm sàng, sau đó viết báo cáo, trong đó có xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, lập danh sách các vấn đề ưu tiên cần cải tiến chất lượng.
- Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh được so sánh và công bố cùng với kết quả đánh giá theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện đến nhân viên y tế và người bệnh.
- Báo cáo định kỳ 03 tháng/ 1 lần đối với khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú; 06 tháng/lần đối với khảo sát hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện và nhân viên y tế báo cáo trong các cuộc họp của Ban chỉ đạo giao tiếp- ứng xử và của Hội đồng Quản lý chất lượng hoặc báo cáo đột xuất với Ban Giám đốc nếu có những vấn đề cần giải quyết ngay.

Trên đây là Quy định khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế của Bệnh viện đa khoa khu vực Ninh Hòa. Yêu cầu các đơn vị khoa, phòng có liên quan nghiêm túc thực hiện ./.

BỘ Y TẾ
MẪU SỐ 1

Mã BV	Mã BV	Mã BV	Mã BV	Mã BV
----------	----------	----------	----------	----------

Mã đợt KS	Mã phiếu	Mã phiếu	Mã phiếu	Mã phiếu
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG 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!

- Tên, mã bệnh viện:
- Ngày điền phiếu
- Người phỏng vấn/điền phiếu:
 - Người bệnh tự điền (hoặc người nhà)
 - Nhân viên của bệnh viện
 - Bộ Y tế, Sở Y tế hoặc các đoàn giám sát của cơ quan quản lý
 - Tổ chức độc lập
 - Đối tượng khác, ghi rõ...
- Người trả lời là: a. Người bệnh b. Người nhà
- Tên khoa nằm điều trị trước ra viện
- 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.... (ghi số ngày)
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 và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và 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.	Không bị nhân viên y tế 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?	<ol style="list-style-type: none"> 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?	<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. 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 ông/bà!

BỘ Y TẾ
MẪU SỐ 2

Mã BV	Mã BV	Mã BV	Mã BV	Mã BV
----------	----------	----------	----------	----------

Mã đợt KS	Mã phiếu	Mã phiếu	Mã phiếu	Mã phiếu
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------

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, mã bệnh viện:
2. Ngày điền phiếu.....
3. Người phỏng vấn/điền phiếu: a. Người bệnh tự điền (hoặc người nhà)
b. Nhân viên của 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 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 <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

		<p>4. Rẻ hơn so với chất lượng</p> <p>5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)</p> <p>6. Ý kiến khác, ghi rõ</p>
G	Thông tin bổ sung	
G1	<p>Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi đi khám bệnh?</p> <p><i>(điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu vượt quá mong đợi của Ông/Bà)</i></p>%
G2	<p>Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?</p>	<p>1. Chắc chắn không bao giờ quay lại</p> <p>2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác</p> <p>3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác</p> <p>4. Có thể sẽ quay lại</p> <p>5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác</p> <p>6. Khác (ghi rõ)</p>
G3	<p>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?</p>	
G4	<p>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?</p>	

Xin trân trọng cảm ơn!

BỘ Y TẾ
MẪU SỐ 3

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

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. Khối 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 <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
---	---	---	---------------------------------------	---

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.	
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!

BỘ Y TẾ
MẪU SỐ 4

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng của bà mẹ sinh con tại bệnh viện, Bộ Y tế và bệnh viện tổ chức khảo sát để tìm hiểu sự trải nghiệm của bà mẹ trong quá trình sinh con. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp ngành y tế cải tiến chất lượng tốt hơn. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin cá nhân. Trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: 2. Ngày điền phiếu
3. Tên các khoa đã nằm điều trị (điền tất cả các khoa nếu có)

.....

4. Mã khoa (do BV ghi)

5. Mã số người mẹ (do người mẹ tự điền nếu đã được bệnh viện cho biết mã hoặc NVYT điền sau).

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1.	Tuổi	A2.	Số điện thoại di động:
A3.	Tổng số ngày nằm viện ... ngày	A4.	Vào viện này lần thứ mấy:
A5.	Chị có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không?	1. Có	2. Không
A6	Cách sinh con? 1. Đẻ thường 2 . Mổ đẻ cấp cứu 3. Mổ đẻ có chuẩn bị 4. Hình thức khác (ghi rõ)		
A7	Trong lần mang thai này, Chị có đến khám thai tại bệnh viện không? Nếu có, Chị khám bao nhiêu lần?	1. Số lần đến khám thai	2. Chỉ đến sinh, không khám 3. Không nhớ

ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

Chị vui lòng chọn **một ô** từ 1 đến 5, tương ứng với **mức độ hài lòng 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
---	---	---	---------------------------------------	---

A. Khả năng tiếp cận		
A1.	Có biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤
A2.	Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	① ② ③ ④ ⑤
B. Quy trình khám và nhập viện		
B1.	Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤
B2.	Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được.	① ② ③ ④ ⑤
C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn		
C1.	Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm... trước sinh.	① ② ③ ④ ⑤
C2.	Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	① ② ③ ④ ⑤
C3.	Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, chăm sóc sơ sinh, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ.	① ② ③ ④ ⑤
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		
D1.	Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép.	① ② ③ ④ ⑤
D2.	Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con.	① ② ③ ④ ⑤
D3.	Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
D4.	Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa.	① ② ③ ④ ⑤
D5.	Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng.	① ② ③ ④ ⑤
	Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.	① ② ③ ④ ⑤
E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế		
E1.	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
E2.	Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
E3.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
E4.	Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	① ② ③ ④ ⑤

G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
G1	Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt.	① ② ③ ④ ⑤
G2	Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo.	① ② ③ ④ ⑤
G3	Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	① ② ③ ④ ⑤
H. Kết quả nằm viện		
H1	Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt.	① ② ③ ④ ⑤
H2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
H3	Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	① ② ③ ④ ⑤
K1	Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Chị trước khi nằm viện? (điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu bệnh viện tốt, vượt quá mong đợi).%
K2	Nếu có sinh lần sau, Chị có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chắc chắn không quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 6. Khác (ghi rõ)
K3	Chị có thêm ý kiến gì khác trong quá trình sinh con tại bệnh viện không? <i>(Chị ghi rõ bất kỳ ý kiến khen hoặc chê, bình luận hoặc góp ý cho bệnh viện và Bộ Y tế</i>	

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN CHỊ VÀ CHÚC MẸ KHỎE BÉ NGOAN!

BỘ Y TẾ
MẪU SỐ 5

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT THỰC HIỆN NUÔI CON BẰNG SỮA MẸ

Nhằm mục tiêu nâng cao công tác dinh dưỡng và thực hành nuôi con bằng sữa mẹ, Bộ Y tế khảo sát việc thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện. Các ý kiến sẽ giúp ngành y tế từng bước cải tiến chất lượng, góp phần nâng cao chất lượng dân số. Bộ Y tế và bệnh viện bảo đảm giữ bí mật thông tin cá nhân. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: 2. Ngày điền phiếu
3. Tên khoa đã nằm điều trị 4. Mã khoa (do BV ghi).....
5. Mã người bệnh (do bệnh viện quy định)

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Tuổi	A2. Số di động:
A3. Chị vào viện này lần thứ mấy:	A4. Chị vào viện được mấy ngày
A5 Chị sinh lần này là lần thứ mấy?	A6. Chị đẻ thường hay mổ đẻ....
A7 Cháu sinh ngày / /	

THỰC HIỆN NUÔI CON BẰNG SỮA MẸ

B1	Chị có nhìn thấy "Quy định thực 1 hiện nuôi con bằng sữa mẹ" tại bệnh viện không? Nếu có thì ở đâu? <i>(có thể đánh dấu vào nhiều số nếu phù hợp)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Khoa khám 2. Phòng chờ sinh 3. Phòng/khoa sau sinh 4. Phòng tư vấn 5. Nơi khác, ghi rõ 6. Không nhìn thấy
B2	Chị có nhìn thấy tranh ảnh, tờ rơi tuyên truyền về nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện không? Nếu có thì ở đâu? <i>(có thể đánh dấu vào nhiều số nếu phù hợp)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Khoa khám 2. Phòng chờ sinh 3. Phòng/khoa sau sinh 4. Buồng bệnh 5. Phòng tư vấn 6. Nơi khác, ghi rõ 7. Không nhìn thấy
B3	Chị có được bệnh viện tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ không? Nếu có thì khi nào? <i>(có thể đánh dấu vào nhiều số nếu phù hợp)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bệnh viện không tư vấn 2. Tư vấn khi khám thai tại bệnh viện 3. Tư vấn trước sinh 4. Tư vấn sau sinh

		5. Thời điểm khác, ghi rõ
B4	Lý do chị không được bệnh viện tư vấn?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Do không khám thai tại bệnh viện 2. Do sinh cấp cứu 3. Do nhân viên y tế bỏ qua không tư vấn 4. Lý do khác, ghi rõ 5. Có được bệnh viện tư vấn
B5	Nếu đã được tư vấn, Chị có hiểu nội dung nuôi con bằng sữa mẹ do bệnh viện tư vấn không? Mức độ hiểu như thế nào?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bệnh viện không tư vấn 2. Có được tư vấn nhưng không hiểu 3. Có hiểu nhưng không nhớ phải làm gì 4. Có hiểu và có nhớ cần làm gì 5. Có hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa NCBSM 6. Khác, ghi rõ
B6	Khi sinh con, ước tính sau bao nhiêu phút thì 2 Mẹ Con được “cắt dây rốn”?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cắt dây rốn ngay sau khi sinh 2. Cắt dây rốn chậm: ước tính số phút 3. Không nhớ, không biết số phút 4. Khác, ghi rõ
B7	Sau khi sinh, Chị và Con có được nhân viên y tế cho thực hiện “da kề da” không? Nếu có trong khoảng thời gian bao lâu?	<ol style="list-style-type: none"> 1a. Có được thực hiện “da kề da” 1b. Ước tính “da kề da” trong bao nhiêu phút... 2a. Không được thực hiện “da kề da” 2b. Lý do không thực hiện
B8	Con của chị được bú mẹ lần đầu sau bao nhiêu phút kể từ khi sinh ra (ước tính số phút nếu chị nhớ)	<p>Ghi rõ ước tính số phút nếu nhớ: phút</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bú ngay lập tức sau khi sinh 2. Trong khoảng 30 phút 3. Trong vòng khoảng 1 giờ 4. Trong vòng khoảng 2 giờ 5. Từ 2 giờ đến 24 giờ 6. Sau 1 ngày 7. Mẹ không có sữa nên phải bú sữa ngoài 8. Lý do khác, ghi rõ

B9	Chị có được hỗ trợ thực hành cho con bú mẹ không? Nếu có đó là ai? (có thể đánh dấu vào nhiều số nếu phù hợp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hộ sinh, điều dưỡng 2. Bác sỹ 3. Người nhà 4. Người khác, ghi rõ 5. Không có ai hỗ trợ
B10	Nếu có, Chị được hỗ trợ thực hành cho con bú bằng hình thức nào? (có thể đánh dấu vào nhiều số nếu phù hợp)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trực tiếp hướng dẫn bà mẹ cho trẻ bú đúng cách 2. Mát-xa vú 3. Thực hành vắt sữa (bằng tay hoặc máy) 4. Thông tắc tia sữa 5. Khác, ghi rõ
B11	Trong thời gian ở bệnh viện, Chị có cho Con ăn thức ăn gì khác không? Nếu có, đó là gì (ví dụ như mật ong, chanh, muối, bột, thuốc ...)?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chỉ cho bú sữa mẹ hoàn toàn (100%) 2. Cho uống thêm nước 3. Xin/mua sữa của các bà mẹ khác 4. Cho uống thêm sữa công thức 5. Cho ăn thêm các thức ăn khác 6. Cho uống thuốc bổ, thực phẩm chức năng 7. Cho uống thuốc điều trị bệnh
B12	Nhân viên y tế có gợi ý mua sữa bột cho Con không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Có 2. Không
B13	Theo Chị, lợi ích của việc nuôi con bằng sữa mẹ là gì?	Ghi rõ các lợi ích:
B14	Theo Chị, trẻ cần được bú sữa mẹ hoàn toàn trong ít nhất mấy tháng và kéo dài bao lâu?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ít nhất tháng 2. Kéo dài trong tháng
B15	Chị có kiến nghị gì với bệnh viện và nhân viên y tế để việc nuôi con bằng sữa mẹ được thực hiện tốt hơn?	Ghi rõ các kiến nghị

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN VÀ CHÚC MẸ KHỎE BÉ NGOAN!