

Số: **4939** /QĐ-BYT

Hà Nội, ngày **15** tháng **9** năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Kế hoạch triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, giai đoạn 2016-2020

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Nghị định số 63/2012/NĐ-CP ngày 31 tháng 8 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt Đề án "Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công";

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức Cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, giai đoạn 2016-2020.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức Cán bộ, Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ, Giám đốc các Sở Y tế tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Các Thủ trưởng Bộ Y tế;
- Sở Y tế các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ Y tế;
- Y tế các Bộ/Ngành;
- Công TTĐT Bộ;
- Lưu: VT, TCCB (02).

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Thị Kim Tiến

KẾ HOẠCH

Triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, giai đoạn 2016 - 2020

Ban hành kèm theo Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15 tháng 9 năm 2016
của Bộ trưởng Bộ Y tế

Thực hiện Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020 và Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công”, Bộ Y tế ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công, giai đoạn 2016 - 2020 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

Thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công hàng năm nhằm xác định chỉ số và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, qua đó đánh giá chất lượng và hiệu quả của dịch vụ y tế công, đồng thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân để xây dựng các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu chăm sóc và nâng cao sức khỏe của nhân dân.

2. Chỉ tiêu

a) Đến tháng 12 năm 2016, Bộ Tài liệu hướng dẫn phương pháp đo lường, công cụ đo lường sự hài lòng của người dân với từng loại dịch vụ y tế công được Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành để thực hiện thống nhất trong toàn ngành.

b) Đến năm 2018 có 80% và đến năm 2020 có 100% các đơn vị sự nghiệp y tế trong lĩnh vực khám chữa bệnh và lĩnh vực y tế dự phòng thực hiện việc đo lường và tự công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công do đơn vị cung cấp.

c) Đến năm 2018 có 50% và đến năm 2020 có 80% các cơ quan hành chính trong ngành y tế thực hiện việc đo lường và tự công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công do đơn vị cung cấp.

d) Hàng năm, có tối thiểu 30% các đơn vị sự nghiệp y tế công được kiểm tra, giám sát việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp công.

đ) Hàng năm, tối thiểu tổ chức một cuộc điều tra độc lập ngẫu nhiên (với cách chọn mẫu đại diện cho các loại dịch vụ y tế công và đại diện cho các tuyến) để đo lường và đưa ra chỉ số chung về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công

3. Yêu cầu

- Triển khai đầy đủ các nội dung, phương pháp, cách thức tổ chức thực hiện theo Đề án “Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công” được phê duyệt tại Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

- Bảo đảm tính khoa học, chính xác, khách quan, trung thực, thống nhất, dễ áp dụng trong thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với các lĩnh vực y tế/loại hình dịch vụ y tế, phù hợp với khả năng của các đơn vị y tế tại các tuyến và điều kiện thực tế tại mỗi địa phương;

- Phân công rõ nhiệm vụ, trách nhiệm của các cơ quan quản lý nhà nước về y tế và các đơn vị sự nghiệp y tế công trong việc triển khai thực hiện kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công và dịch vụ sự nghiệp y tế công;

II. NỘI DUNG, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP:

1. Nội dung đánh giá:

- Đánh giá, đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đối với các dịch vụ hành chính công do các cơ quan quản lý nhà nước về y tế cung cấp (dịch vụ cấp phép, dịch vụ đăng ký, dịch vụ tiếp nhận công bố, dịch vụ chứng thực)

- Đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ xã hội cơ bản do các đơn vị sự nghiệp y tế cung cấp (trước mắt lựa chọn dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng).

2. Đối tượng đánh giá:

a) Đối tượng được đánh giá:

- Là các cơ quan quản lý nhà nước về y tế có cung cấp dịch vụ hành chính công (dịch vụ cấp phép, dịch vụ đăng ký, dịch vụ tiếp nhận công bố, dịch vụ chứng thực) bao gồm: các Vụ, Cục, Tổng cục thuộc Bộ Y tế, Sở Y tế các tỉnh, thành phố, các Chi cục thuộc Sở Y tế.

- Các đơn vị sự nghiệp y tế cung cấp dịch vụ sự nghiệp y tế công (các bệnh viện, các phòng khám, các Trung tâm y tế dự phòng tỉnh, Trung tâm y tế huyện);

b) Đối tượng thực hiện đánh giá:

- Các cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công và đơn vị cung cấp dịch vụ sự nghiệp công tự tổ chức thực hiện đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ do cơ quan, đơn vị mình cung cấp;

- Các cơ quan quản lý nhà nước, đơn vị nghiên cứu khoa học thực hiện những cuộc đánh giá độc lập hằng năm để đo lường đưa ra chỉ số sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công.

c) Đối tượng cung cấp thông tin:

- Là các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp, người trực tiếp sử dụng dịch vụ hành chính công được các cơ quan quản lý hành chính nhà nước về y tế cung cấp;

- Là người bệnh, người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám chữa bệnh do các đơn vị sự nghiệp y tế cung cấp.

- Là sử dụng dịch vụ tiêm chủng (bố mẹ, người nhà của trẻ) đối với dịch vụ tiêm chủng do các đơn vị sự nghiệp cung cấp.

Các đối tượng được phỏng vấn phải là những người đã sử dụng xong các dịch vụ cơ quan, đơn vị cung cấp.

4. Phương pháp đánh giá

- Sử dụng phương pháp điều tra xã hội học để thu thập thông tin bằng phiếu phỏng vấn trực tiếp hoặc trả lời cung cấp thông tin qua mạng đối với các dịch vụ công trực tuyến từ cấp độ 3 trở lên.

- Đánh giá cắt ngang theo công thức chọn mẫu ngẫu nhiên (tối thiểu 384 phiếu phỏng vấn/cơ quan, đơn vị).

5. Thời gian thực hiện đánh giá:

- Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công được tổ chức triển khai thực hiện mỗi năm một lần tại các cơ quan đơn vị y tế công lập.

- Các cơ quan quản lý nhà nước về y tế và đơn vị sự nghiệp y tế công lập tự tổ chức đánh giá khảo sát, công bố kết quả Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với dịch vụ y tế công do mình cung cấp, báo cáo Bộ Y tế trước ngày 31 tháng Giêng hàng năm để tổng hợp báo cáo Chính phủ.

- Tùy theo tính chất, mô hình cung ứng dịch vụ cũng như nhu cầu lấy ý kiến người dân nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ y tế công do đơn vị cung cấp, các cơ quan, đơn vị có thể áp dụng và tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công do đơn vị cung cấp theo hàng tháng, quý hoặc 6 tháng/lần.

6. Công cụ đánh giá: (xin xem chi tiết tại Phụ lục)

- Phiếu phỏng vấn người bệnh và người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh..

- Phiếu phỏng vấn người dân sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại các cơ sở y tế.

- Phiếu phỏng vấn người dân, doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công do các cơ quan quản lý hành chính nhà nước về y tế cung cấp.

7. Nhóm chỉ số cần đo lường

- Phiếu phỏng vấn mẫu được ban hành kèm theo Kế hoạch này và bao gồm các nhóm chỉ số đánh giá và các tiêu chí sau đây: (xin xem chi tiết tại Phụ lục)

+ *Chỉ số về tiếp cận*: Khoảng cách từ nhà đến cơ sở cung cấp dịch vụ; Địa điểm, vị trí, biển báo, chỉ dẫn giữa các khu vực; Áp dụng công nghệ thông tin trong quảng bá dịch vụ; Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ;

+ *Chỉ số về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính*: Niêm yết công khai hoặc có bộ phận hướng dẫn/chỉ dẫn các thông tin (sơ đồ các khoa phòng, các loại hình dịch vụ được cung cấp, các thủ tục giấy tờ có liên quan, quy trình khám chữa bệnh, thời gian thực hiện, giá dịch vụ...); Áp dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính; Công bố cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi như đường dây nóng, hộp thư góp ý...; Minh bạch, trách nhiệm giải trình về các nội quy của cơ sở, quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức;

+ *Chỉ số về cơ sở vật chất*: Diện tích các địa điểm cung cấp dịch vụ; Phương thức bố trí sắp xếp các phòng, bộ phận; Các trang thiết bị, vật dụng và thiết bị hỗ trợ cung cấp dịch vụ; Vệ sinh môi trường; không gian.

+ *Chỉ số về nhân viên y tế*: Tuân thủ thực hiện các quy định về Quy tắc ứng xử; Kỹ năng giao tiếp; Thái độ phục vụ; Kiến thức và kỹ năng cung cấp dịch vụ chuyên môn, kỹ thuật;

+ *Chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ*: Áp dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ; Thời gian cung cấp dịch vụ; Mức độ đáp ứng đối với nhu cầu của khách hàng (Ví dụ như sự thay đổi về tình trạng bệnh tật...); Mức thu phí, cơ chế thu phí so với khả năng chi trả của người sử dụng dịch vụ; thương hiệu hay mức độ tín nhiệm của cơ sở cung cấp dịch vụ;

8. Kinh phí thực hiện

- Kinh phí triển khai thực hiện được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm của các cơ quan, đơn vị theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và khuyến khích việc hỗ trợ tài chính từ các nguồn tài trợ hợp pháp khác (nếu có).

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai áp dụng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công thực hiện theo quy định của Thông tư số 172/2012/TT-BTC ngày 22 tháng 10 năm 2012 của Bộ Tài chính.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Đối với các đơn vị sự nghiệp y tế cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh hoặc tiêm chủng (các bệnh viện, phòng khám, các cơ sở y tế dự phòng)

• Lập kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ hoặc thân nhân của người sử dụng dịch vụ sự nghiệp y tế công do đơn vị mình cung cấp.

• Căn cứ vào hướng dẫn chung của Bộ Y tế, các đơn vị sự nghiệp y tế xây dựng các hướng dẫn cụ thể hóa để áp dụng vào việc đánh giá đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công do đơn vị cung cấp;

- Tổ chức tuyên truyền, tập huấn, hướng dẫn triển khai kế hoạch, phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công do đơn vị cung cấp theo kế hoạch chung của Bộ Y tế;

- Thành lập nhóm công tác, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong nhóm công tác triển khai đo lường sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ hoặc thân nhân của người sử dụng dịch vụ do đơn vị cung cấp;

- Xây dựng quy trình điều tra đo lường sự hài lòng cụ thể: Hoàn thiện phiếu điều tra, tập huấn cho điều tra viên, tổ chức triển khai điều tra, giám sát khi điều tra, thu thập số liệu, xử lý phân tích, xây dựng báo cáo kết quả điều tra hàng năm;

- Hàng năm, tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ đối với các dịch vụ sự nghiệp y tế công do đơn vị cung cấp và báo cáo kết quả chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân đến cấp quản lý trực tiếp (Bộ Y tế, Sở Y tế) trước ngày 30 tháng 01 hằng năm.

2. Đối với các cơ quan quản lý hành chính nhà nước về y tế cung cấp dịch vụ hành chính công: (các Vụ, Cục, Tổng cục thuộc Bộ Y tế, Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).

- Lập kế hoạch, tổ chức thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công do cơ quan mình cung cấp theo các quy định chung về phương pháp, cách thức thực hiện;

- Tổ chức tuyên truyền, tập huấn, hướng dẫn, triển khai kế hoạch, phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân theo kế hoạch được xây dựng hàng năm;

- Thành lập nhóm công tác, phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức và doanh nghiệp;

- Xây dựng quy trình điều tra đo lường sự hài lòng cụ thể: Hoàn thiện phiếu điều tra, tập huấn cho điều tra viên, tổ chức triển khai điều tra, giám sát khi điều tra, thu thập số liệu, xử lý phân tích, xây dựng báo cáo kết quả điều tra hàng năm;

- Hàng năm, tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công do đơn vị mình cung cấp và thực hiện chế độ báo cáo kết quả tỷ lệ hài lòng về Bộ Y tế để tổng hợp báo cáo Chính phủ trước 31 tháng 01 hàng năm;

- Đối với các Vụ, Cục thực hiện chức năng quản lý nhà nước về các lĩnh vực chuyên môn y tế (Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Cục Y tế dự phòng, Cục Quản lý Dược, Cục An toàn thực phẩm...) còn thực hiện các nhiệm vụ sau:

- + Phối hợp với Viện Chiến lược và Chính sách Y tế để hoàn thiện Tài liệu hướng dẫn đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ sự nghiệp y tế công thuộc lĩnh vực quản lý được Bộ trưởng giao.

+ Làm đầu mối hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị sự nghiệp y tế công thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ sự nghiệp y tế công thuộc lĩnh vực quản lý được Bộ trưởng giao.

+ Tổng hợp kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước được Bộ trưởng giao, báo cáo Tổ thường trực cải cách hành chính của Bộ Y tế trước 31 tháng 01 hàng năm để tổng hợp báo cáo Chính phủ.

3. Vụ Tổ chức Cán bộ:

- Làm đầu mối quản lý, đôn đốc, giám sát, kiểm tra việc tổ chức thực hiện Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị được phân công tại Phụ lục của Kế hoạch triển khai thực hiện và tổng hợp kết quả báo cáo Lãnh đạo Bộ và báo cáo Chính phủ hàng năm.

- Đề xuất các biện pháp điều chỉnh bộ chỉ số, tiêu chí, công cụ hoặc phương pháp phù hợp với thực tế và điều kiện của các đơn vị theo mỗi giai đoạn phát triển của ngành trong cung cấp dịch vụ y tế cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp.

4. Viện Chiến lược và Chính sách y tế:

- Làm đầu mối phối hợp với các Vụ, Cục có liên quan xây dựng, hoàn thiện Tài liệu hướng dẫn phương pháp đo lường, công cụ đo lường, phần mềm phân tích số liệu đối với từng loại dịch vụ y tế công, gửi Vụ Tổ chức cán bộ, trình Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành để thực hiện thống nhất trong toàn ngành.

- Tổ chức các cuộc điều tra độc lập, ngẫu nhiên để đo lường sự hài lòng của người dân đối với các loại dịch vụ sự nghiệp y tế công theo các tuyến, các vùng khác nhau, làm cơ sở dữ liệu cơ bản để đánh giá, so sánh với kết quả tự đo lường của các cơ quan, đơn vị và so sánh với kết quả đo lường những năm tiếp theo trong giai đoạn 2016 -2020;

- Phối hợp với Tổ Thường trực cải cách hành chính của Bộ Y tế để tổng hợp và xây dựng báo cáo hàng năm về chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công dựa trên các kết quả tự đo lường của các cơ quan, đơn vị;

5. Sở Y tế các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương:

- Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh/thành phố ban hành các văn bản chỉ đạo và đầu tư nguồn lực để triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công trên địa bàn tỉnh/thành phố;

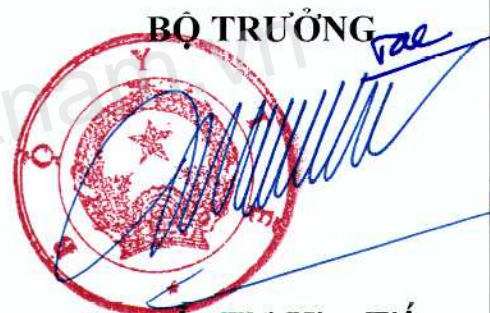
- Hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị sự nghiệp y tế trên địa bàn triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công tại mỗi đơn vị sự nghiệp y tế trên địa bàn;

- Tiến hành giám sát, đánh giá quá trình triển khai thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công của các đơn vị sự nghiệp y tế tại địa phương;

- Tổng hợp kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công trên địa bàn tỉnh/thành phố hàng năm báo cáo UBND tỉnh và Bộ Y tế để tổng hợp báo cáo Chính phủ;

- Tham mưu giúp UBND tỉnh/thành phố và phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công của tỉnh/thành phố hàng năm.

Bộ Y tế yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ Y tế, Giám đốc Sở Y tế các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này, báo cáo và kiến nghị với Bộ trưởng các biện pháp cần thiết để bảo đảm việc triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công có hiệu quả và chất lượng cao./.

BỘ TRƯỞNG


Nguyễn Thị Kim Tiến

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ Y TẾ CÔNG GIAI ĐOẠN 2016-2020
(Ban hành kèm theo Quyết định số 4913 /QĐ-BYT ngày 14 tháng 9 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

TT	Nội dung hoạt động	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành	Đơn vị chủ trì/ Người chịu trách nhiệm	Đơn vị phối hợp	Kết quả	Tổng kinh phí (triệu đồng)	Nguồn
1	Tổ chức hội nghị quán triệt nội dung của Kế hoạch Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của Bộ Y tế giai đoạn 2016-2020	7/2016	8/2016	Vụ TCCB – Viện CLCSYT	Các Vụ Cục và các đơn vị y tế liên quan	Hoàn thành các hội nghị tập huấn . Quán triệt đầy đủ các nội dung của Kế hoạch		NSNN hàng năm của BYT
2	Rà soát dịch vụ công trong lĩnh vực y tế thông qua các nghiên cứu về tính đặc thù ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân để điều chỉnh cho phù hợp thực tế.	8/2016	11/2020	Viện CLCSYT, và đơn vị liên quan	Các Vụ Cục và các đơn vị y tế liên quan	Danh mục các dịch vụ công về y tế được cập nhật và hiệu chỉnh hàng năm		NSNN hàng năm của BYT
3	Xây dựng tài liệu hướng dẫn; Điều chỉnh Bộ câu hỏi điều tra XHH đối với các loại hình dịch vụ y tế công; Xây dựng Bộ câu hỏi đối với các dịch vụ công trực tuyến; Nghiên cứu xây dựng và áp dụng phần mềm phân tích số liệu thống nhất trong toàn ngành;	8/2016	9/2016	Viện CLCSYT, và Các Vụ cục liên quan	Các Vụ Cục và các đơn vị y tế liên quan	Tài liệu hướng dẫn được phê duyệt và áp dụng thống nhất trong toàn ngành		Ngân sách sự nghiệp tự chủ Viện CLCSYT
4	Tổ chức tập huấn, hướng dẫn triển khai áp dụng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức cho các đơn vị sự nghiệp trên toàn quốc (03 hội nghị tại 3 miền)	10/2016	10/2016	Vụ TCCB – Viện CLCSYT	Vụ TCCB và các Vụ Cục liên quan	Phổ biến đầy đủ phương pháp tổ chức thực hiện đo lường hài lòng		Ngân sách sự nghiệp tự chủ Viện CLCSYT
5	Tổ chức điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công (Lĩnh vực KCB và Tiêm	10/2016	12/2016	Viện CL&CSYT và các đơn vị liên quan	Vụ TCCB và các Vụ Cục	Xây dựng làm cơ sở dữ liệu nền cho		Ngân sách Cục QLKCB, Cục

TT	Nội dung hoạt động	Thời gian bắt đầu	Thời gian hoàn thành	Đơn vị chủ trì/ Người chịu trách nhiệm	Đơn vị phối hợp	Kết quả	Tổng kinh phí (triệu đồng)	Nguồn
	chúng) làm cơ sở dữ liệu nền cho những năm tiếp theo				liên quan	những năm tiếp theo		YTDP và Viện CLCSYT
6	Kiểm tra, giám sát thực hiện tại các đơn vị y tế trên toàn quốc	10/2016	11/2020	Vụ TCCB và các Vụ Cục liên quan	Các Vụ Cục và các đơn vị y tế liên quan	Hỗ trợ các đơn vị thực hiện đúng phương pháp		NSNN hàng năm của BHYT
7	Tổng hợp phân tích số liệu; xây dựng báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của Bộ Y tế đối với dịch vụ sự nghiệp công	12/2016	2/2020	Viện CL&CSYT và các Vụ cục liên quan	Vụ TCCB và các Vụ Cục liên quan	Báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của Bộ Y tế		Ngân sách Cục QLKCB, Cục YTDP và Viện CLCSYT
8	Tổ chức hội nghị công bố kết quả Chỉ số hài lòng của Bộ Y tế	01/2017	3/2020	Vụ TCCB và các Vụ Cục liên quan	Các Vụ Cục và các đơn vị y tế liên quan	Bản Công bố kết quả được đăng tải và báo cáo Chính phủ		NSNN hàng năm của BHYT
9	Tuyên truyền, đưa thông tin, đăng bài về đo lường hài lòng hàng năm trên cổng TTĐT của Bộ Y tế và cơ quan ngôn luận của ngành.	8/2016	11/2020	Văn phòng Bộ và các đơn vị liên quan	Các Vụ Cục và các đơn vị y tế liên quan	Bài viết thường xuyên được cập nhật đăng tải		NSNN hàng năm của BHYT
10	Tổ chức hội nghị sơ kết hàng năm tổng kết giai đoạn đánh giá kết quả, điều chỉnh phương pháp, bộ chỉ số đo lường; thi đua khen thưởng.	2/2017	11/2020	Vụ TCCB và các Vụ Cục liên quan	Các Vụ Cục và các đơn vị y tế liên quan	Các hội nghị được triển khai đúng thời gian quy định		NSNN hàng năm của BHYT
	TỔNG CỘNG							

PHỤ LỤC 1

PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN

Trân trọng cảm ơn Ông, bà đã sử dụng dịch vụ tại cơ sở của chúng tôi. Xin được biết ý kiến của Ông, bà về dịch vụ này. Những nhận xét đánh giá của Ông, bà sẽ giúp dịch vụ của chúng tôi ngày càng hoàn thiện hơn nhằm đáp ứng mục tiêu làm gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao uy tín của cơ sở trong thời gian tới.

(Đánh dấu chéo (X) vào ô vuông tương ứng với phương án trả lời)

A. THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI:

STT	Câu hỏi	Phương án trả lời	Ghi chú
A1.	Giới tính:	1. Nam 2. Nữ	
A2.	Tuổi (ghi theo tuổi dương lịch):	
A3.	Xin được biết dịch vụ mà Ông/bà đã sử dụng tại cơ sở?	1. Đăng ký 2. Cấp phép 3. Khác (Ghi rõ).....	

B. Ý KIẾN NHẬN XÉT VỀ DỊCH VỤ Y TẾ DO CƠ SỞ CUNG CẤP:

B.1.1. Về khả năng tiếp cận:					
	Rất dễ dàng	Dễ dàng	Bình thường	Khó khăn	Rất khó khăn
• Địa điểm, vị trí, biển báo của cơ sở có dễ tiếp cận không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có dễ tiếp cận không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Có giới thiệu về cơ sở trên các phương tiện thông tin đại chúng, trang thông tin điện tử giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Không gian, quang cảnh, hình ảnh có thể hiện sự thân thiện, dễ tiếp cận không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.1.2. Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính:					
	Rất rõ ràng, cụ thể	Rõ ràng, cụ thể	Bình thường	Không rõ ràng, cụ thể	Rất không rõ ràng cụ thể
• Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/thông báo như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

vụ được thông báo như thế nào?					
• Sơ đồ các bộ phận cung cấp dịch vụ được niêm yết có rõ ràng không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Giá dịch vụ được niêm yết/thông báo như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng được niêm yết/thông báo như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.1.3. <u>Nhận xét về cơ sở vật chất:</u>					
	<i>Đáp ứng rất tốt</i>	<i>Đáp ứng tốt</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không tốt</i>	<i>Rất không tốt</i>
• Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi của Ông, bà không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Trang thiết bị cung cấp dịch vụ ra sao?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Vệ sinh môi trường tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi của Ông, bà như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.1.4. <u>Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế:</u>					
	<i>Rất tốt</i>	<i>Tốt</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không tốt</i>	<i>Rất không tốt</i>
• Tuân thủ thực hiện quy định trong Quy tắc ứng xử như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kỹ năng giao tiếp ra sao?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Thái độ phục vụ như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Năng lực giải quyết công việc như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.1.5. <u>Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:</u>					
	<i>Rất tốt</i>	<i>Tốt</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không tốt</i>	<i>Rất không tốt</i>
• Kết quả đạt được so với mong đợi của Ông, bà?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sử dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tín nhiệm của Ông, bà đối với cơ sở như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác của Ông/bà!

PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN VỀ DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG

Trân trọng cảm ơn Ông, Bà đã sử dụng dịch vụ của cơ sở của chúng tôi. Xin được biết ý kiến của Ông, Bà về dịch vụ này. Để đảm bảo tính vô danh và bảo mật, Ông/bà không cần phải ghi tên. Những ý kiến quý giá của Ông, Bà sẽ giúp dịch vụ của chúng tôi ngày càng hoàn thiện hơn nhằm đáp ứng mục tiêu làm gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao uy tín của cơ sở trong thời gian tới.

Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu chéo (X) vào ô vuông tương ứng với phương án trả lời.

A. THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI:

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2. Tuổi
A3. Ông/Bà là người trực tiếp sử dụng dịch vụ hay là người nhà?	
1. Người sử dụng dịch vụ 2. Người nhà 3. Khác (ghi rõ).....	

B. Ý KIẾN NHẬN XÉT VỀ DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG DO CƠ SỞ CUNG CẤP:

B.1. Xin được biết nhận xét của Ông, Bà về một số vấn đề có liên quan đến dịch vụ mà Ông, Bà đã được cơ sở của chúng tôi cung cấp?

B1.1 Về khả năng tiếp cận:						
	<i>Rất dễ dàng</i>	<i>Dễ dàng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Khó khăn</i>	<i>Rất khó khăn</i>	<i>Không ý kiến</i>
• Đi từ nhà đến cơ sở tiêm chủng có dễ dàng không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Biển chỉ dẫn giữa các bàn (bàn đón tiếp, khám sàng lọc, bàn tiêm chủng, theo dõi sau tiêm) có dễ quan sát không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ tiêm chủng có dễ tiếp cận không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B1.2 Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính:						
	<i>Rất rõ ràng, cụ thể</i>	<i>Rõ ràng, cụ thể</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không rõ ràng, cụ thể</i>	<i>Rất không rõ ràng cụ thể</i>	<i>Không ý kiến</i>
• Thời gian cung cấp dịch vụ tiêm chủng được niêm yết/thông báo như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Quy trình tiêm chủng được thông báo/niêm yết như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tiền phải trả khi tiêm chủng (nếu có) được niêm yết/thông báo như	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

thế nào?						
B1.3 Nhận xét về cơ sở vật chất:						
	<i>Đáp ứng rất tốt</i>	<i>Đáp ứng tốt</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không tốt</i>	<i>Rất không tốt</i>	<i>Không ý kiến</i>
• Trang thiết bị và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của Ông, bà?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hộp/lọ vắc xin đảm bảo còn nguyên nhãn mác, hạn sử dụng? (đối với lọ vắc xin đóng 01 liều/lọ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Địa điểm, quang cảnh nơi cung cấp dịch vụ tiêm chủng có đáp ứng được nhu cầu của Ông, Bà không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B1.4 Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên:						
	<i>Rất tốt</i>	<i>Tốt</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không tốt</i>	<i>Rất không tốt</i>	<i>Không ý kiến</i>
• Thái độ ứng xử của nhân viên cung cấp dịch vụ như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kỹ năng của nhân viên y tế thực hiện tiêm chủng như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Nhân viên tiêm chủng tư vấn về tác dụng, lợi ích, phản ứng sau tiêm chủng có thể xảy ra đối với loại vắc xin được tiêm chủng và hướng dẫn theo dõi chăm sóc sau tiêm chủng như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B1.5. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:						
	<i>Rất tốt</i>	<i>Tốt</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không tốt</i>	<i>Rất không tốt</i>	<i>Không ý kiến</i>
• Tiền phải trả (nếu có) khi tiêm chủng như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Các thủ tục để tiêm chủng có phù hợp với mong đợi của Ông, Bà hay không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.2. Xin được biết mức độ hài lòng của Ông, bà đối với dịch vụ do cơ sở của chúng tôi cung cấp?

1. Rất hài lòng
2. Hài lòng
3. Bình thường => Chuyển câu B.3
4. Không hài lòng => Chuyển câu B.2.1
5. Rất không hài lòng => Chuyển câu B.2.1
6. Không trả lời/ Không có ý kiến => Chuyển câu B.3

B.2.1. Nếu “Không hài lòng” hoặc “Rất không hài lòng”, xin được biết vấn đề nào sau đây đã làm cho Ông, Bà không hài lòng?

.....
.....
.....
.....
.....

→ Sau khi hoàn thành B.2.1 trả lời tiếp câu B.3

B.3 Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ; Ông, Bà có quay trở lại HOẶC giới thiệu người thân, bạn bè đến với cơ sở của chúng tôi không?

- 1. Có
- 2. Không
- 3. Không biết/chưa quyết định

B.4 Để gia tăng sự hài lòng của Ông, Bà với dịch vụ của cơ sở chúng tôi trong thời gian tới; Ông, Bà có những ý kiến đóng góp gì?

.....
.....
.....

Xin chân thành cảm ơn sự cộng tác của Ông, Bà!

www.LuatVietnam.vn

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

(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. 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 (có thể không ghi):	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 <i>hoặc: Rất kém</i>	② là: Không hài lòng <i>hoặc: Kém</i>	③ là: Bình thường <i>hoặc: Trung bình</i>	④ là: Hài lòng <i>hoặc: Tốt</i>	⑤ là: Rất hài lòng <i>hoặc: Rất tốt</i>
---	---	---	---------------------------------------	---

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 chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	① ② ③ ④ ⑤
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!

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

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 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!

(Quý Ông/Bà trả lời bằng khoanh tròn vào số và điền chữ vào chỗ có dấu).

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

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1.	Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2.	Tuổi:
A3.	Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện:km		
A4.	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 vào một ô cho điểm từ 1 đến 5, thể hiện mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ kém đến tốt cho từng câu hỏi dưới đây:

① là: Rất không hài lòng Rất không đồng ý Rất kém, không có	② là: Không hài lòng Không đồng ý Kém, thiếu	③ là: Bình thường Trung bình	④ là: Hài lòng Đồng ý Tốt, có	⑤ là: Rất hài lòng Rất đồng ý Rất tốt, có đầy đủ
--	---	------------------------------------	--	---

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 niềm 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
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)%
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!