

UBND TỈNH THANH HOÁ
SỞ Y TẾ

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

Số: 1894/SYT-NVY

Thanh Hoá, ngày 04 tháng 9 năm 2017

V/v khảo sát sự hài lòng của NB, NVYT và cập nhật thông tin trên hệ thống trực tuyến và báo cáo các hoạt động cải tiến CLBV dựa trên kết quả sự khảo sát hài lòng NB, NVYT

Kính gửi: Giám đốc các bệnh viện trong ngành.

Thực hiện công văn số 1154/KCB-QLCL ngày 17/8/2017 về “thúc đẩy khảo sát sự hài lòng NB, NVYT và cập nhật thông tin trên hệ thống trực tuyến” và công văn số 1178/KCB-QLCL ngày 21/8/2017 về ”báo cáo các hoạt động cải tiến chất lượng KCB dựa trên kết quả khảo sát hài lòng NB, NVYT” của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh-Bộ Y tế;

Giám đốc Sở yêu cầu thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai một số nội dung sau:

1. Củng cố, kiện toàn Phòng/tổ Quản lý chất lượng của bệnh viện.
2. Các đơn vị chưa tự đánh giá chất lượng bệnh viện 6 tháng đầu năm 2017 trên phần mềm trực tuyến đánh giá chất lượng bệnh tổ chức triển khai đánh giá (Hoàn thành trước ngày 20/9/2017 và báo cáo kết quả về Phòng nghiệp vụ Y-Sở Y tế).
3. Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo Thông tư 19/2013/TT-BYT, mỗi quý khảo sát ít nhất 01 đợt làm căn cứ cho việc cải tiến chất lượng. Các bệnh viện cần thực hiện chọn mẫu người bệnh nội trú, ngoại trú theo đúng hướng dẫn của Bộ Y tế (Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 và Công văn số 1356/KCB-QLCL ngày 21/11/2016) để đảm bảo tính ngẫu nhiên, khách quan, khoa học. Các bệnh viện tiến hành khảo sát nhân viên y tế mỗi người ít nhất 01 lần trong năm, khuyến khích nhân viên tự điền phiếu khảo sát trực tiếp trên phần mềm.

Một số đơn vị chưa tổ chức khảo sát trên phần mềm trực tuyến theo thống kê của Cục Quản lý khám, chữa bệnh (có danh sách gửi kèm) đề nghị nghiêm túc rút kinh nghiệm triển khai.

4. Các đơn vị cập nhật lại một số thông tin trên phần mềm trực tuyến như: tên bệnh viện, giường kế hoạch, giường thực kê, tên khoa, phòng. Ngoài ra, điền các thông tin khác như biểu trưng (logo), khẩu hiệu (slogan), giới thiệu tóm tắt thành tựu, hoạt động của bệnh viện... (Cục QLKCB và các chuyên gia sẽ hỗ trợ xây dựng các trang khảo sát hài lòng mang tính đặc thù cho từng bệnh viện).

5. Các đơn vị cung cấp các thông tin, bằng chứng, tài liệu,... về các sáng kiến cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng theo các nội dung:

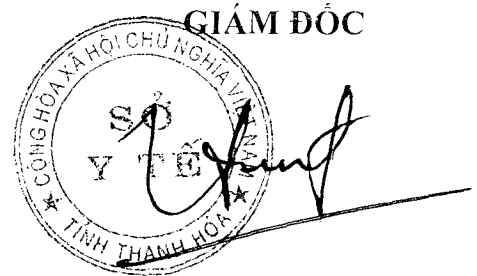
- Các câu chuyện chia sẻ kinh nghiệm về khó khăn, thách thức, rào cản gặp phải khi triển khai khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;
- Sự thay đổi về quan điểm, nhận thức, hành động của Ban giám đốc, lãnh đạo khoa phòng và nhân viên sau khi nhận được các phản hồi từ người bệnh;
- Các giải pháp, sáng kiến cải tiến chất lượng dựa trên kết quả khảo sát;
- Những thay đổi của bệnh viện sau khi triển khai can thiệp;
- Những lợi ích cụ thể và hiệu quả thiết thực mang lại cho người bệnh và nhân viên y tế sau khi tiến hành khảo sát hài lòng.

(Các cơ sở chia sẻ bằng hình thức báo cáo, số liệu, câu chuyện (dạng word); trích đoạn các ý kiến tiêu biểu của người bệnh, nhân viên về những mặt tích cực, tiêu cực; các hình ảnh (jpg); bài trình chiếu (dạng ppt); phim. Phóng sự (dạng clip, video) do bệnh viện tự quay hoặc đã phát trên truyền hình... Xin gửi về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh trước ngày **20/9/2017** theo đường thư điện tử chatluongbenhvien@gmail.com. Đối với các hình ảnh, đoạn phim ngắn có dung lượng lớn dùng phân mềm chia sẻ dữ liệu (Dropbox, Google drive) và gửi đường dẫn để tải phim hoặc sao chép ra đĩa DVD, thẻ nhớ và gửi theo đường văn thư về Cục Quản lý Khám, chữa bệnh-Bộ Y tế).

Nhận được công văn này, các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./ *th*

Nơi nhận:

- Như trên (th) ;
- Cục QLKCB-BYT (bc)
- Lưu VT, NVY.



Trịnh Hữu Hùng

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

(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 (<u>bắt buộc</u>):	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	

DÁNH 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? <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 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).....
II	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 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:
Số di động (bắt buộc):			
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 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. 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 âm 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? <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>%
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!

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

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 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 kang 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 công 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!

CÁC BV CHƯA KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH 2017

Bệnh viện đa khoa ACA – Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa huyện Bá Thước - Thanh Hóa
Bệnh viện Công an tỉnh Thanh Hóa - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa Tâm Đức Cầu Quan - Thanh Hóa
Bệnh viện Đa Liễu - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa huyện Đông Sơn - Thanh Hóa
Phòng khám đa khoa GTVT Thanh Hóa - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa huyện Hoằng Hóa - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa Hợp Lực - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa Hàm Rồng – Thanh Hóa
Bệnh viện Mắt Bình Tâm - Thanh Hóa
Bệnh viện Mắt Bắc Trung Nam - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa huyện Nông Cống - Thanh Hóa
Bệnh viện Nội tiết - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa huyện Như Thanh - Thanh Hóa
Bệnh viện Phục hồi chức năng – Thanh Hóa
Bệnh viện Phổi - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa Phúc Thịnh - Thanh Hóa
Bệnh viện Phụ Sản - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa thị xã Sầm Sơn - Thanh Hóa
Bệnh viện Trí Đức Thành - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa khu vực Tĩnh Gia - Thanh Hóa
Bệnh viện cổ phần đa khoa Thanh Hà - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa huyện Thiệu Hóa - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa huyện Triệu Sơn - Thanh Hóa
Bệnh viện Tâm thần - Thanh Hóa
Bệnh viện đa khoa huyện Vĩnh Lộc - Thanh Hóa