

UBND TỈNH KIÊN GIANG  
SỞ Y TẾ

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

Số: 135 /SYT-NVYD  
V/v triển khai Quyết định  
số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024  
của Bộ Y tế

Kiên Giang, ngày 15 tháng 01 năm 2024

Kính gửi: Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trong tỉnh.

Ngày 08 tháng 01 năm 2024 Bộ Y tế ban hành Quyết định số 56/QĐ-BYT về việc hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030(đính kèm),

Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị tổ chức triển khai nội dung Quyết định số 56/QĐ-BYT đến khoa, phòng, bộ phận có liên quan tại đơn vị được biết, thực hiện theo quy định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BGĐ SYT;
- Trang TTĐT SYT;
- Trang VPĐT;
- Lưu: VT, ntml.

*Trần*

KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC



**Chung Tấn Thịnh**

**BỘ Y TẾ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 56 /QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 08 tháng 01 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH****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****BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Nghị định số 95/2022/NĐ-CP ngày 15/11/2022 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 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Công văn số 3791/VPCP-KSTT ngày 26/5/2023 của Văn phòng Chính phủ thông báo ý kiến chỉ đạo của Phó thủ tướng Chính phủ Trần Hồng Hà về việc giao Bộ trưởng Bộ Y tế tổ chức xây dựng tiêu chí, phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này hướng dẫn về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.


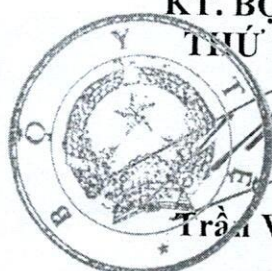
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Bãi bỏ Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/01/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt và ban hành Đề án "Xác định phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công"; mẫu phiếu số 1, mẫu phiếu số 2 tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

**Điều 3.** Các ông/bà: Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Cục trưởng Cục Y tế dự phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ Y tế; Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đồng chí Trần Hồng Hà, PTTg Chính phủ (để b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Các đ/c Thứ trưởng Bộ Y tế;
- Công TTĐT Bộ Y tế;
- Lưu: VT, TCCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**  
  
  
**Trần Văn Thuận**

HƯỚNG DẪN

Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân  
đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030

(Ban hành kèm theo Quyết định số 56 /QĐ-BYT ngày 08 / 01 / 2024 của  
Bộ trưởng Bộ Y tế)

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung

Tổ chức thực hiện đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công (sau đây gọi tắt là đo lường hài lòng) thường xuyên, nhằm góp phần đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ y tế công, đồng thời giúp các cơ sở y tế công lập xác định những vấn đề chưa hài lòng của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ xây dựng kế hoạch và triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ y tế ngày càng tốt hơn, bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho mọi người.

b) Mục tiêu cụ thể

- Xây dựng phương pháp, bộ công cụ, cách tiến hành đo lường hài lòng.
- Xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.
- Công bố chỉ số hài lòng về dịch vụ y tế công hằng năm trên phạm vi toàn quốc và tại các địa phương.

c) Chỉ tiêu thực hiện

- Hằng năm, 100% các cơ quan quản lý ngành y tế công bố tỷ lệ hài lòng của người dân đối với dịch vụ sự nghiệp y tế công.

- Hằng năm, 100% các cơ sở khám chữa bệnh công lập và trạm y tế thực hiện đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế do đơn vị cung cấp có sử dụng kết quả đo lường triển khai các giải pháp cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ.

- 100% các cơ sở y tế công lập đã thực hiện đo lường hài lòng công khai kết quả trên trang tin điện tử của đơn vị hoặc tại trụ sở đơn vị.

- Đến năm 2025, mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập đạt tối thiểu 85% và đến năm 2030 đạt tối thiểu 90%.

## 2. Yêu cầu

a) Phương pháp đo lường bảo đảm tính khoa học, phù hợp với thực tiễn trong nước và tiếp cận với xu hướng trên thế giới, dễ áp dụng, phù hợp với nguồn lực thực hiện của các đơn vị sự nghiệp y tế công lập, hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí.

b) Nội dung tiêu chí đo lường hài lòng bao trùm các khía cạnh dịch vụ y tế công, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính, quy định của pháp luật hiện hành.

c) Bộ câu hỏi đơn giản, dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí, thuận tiện trong việc áp dụng công nghệ thông tin, có thể đăng tải trên các kênh thông tin.

d) Kết quả đo lường hài lòng bảo đảm độ tin cậy, tính chính xác, phản ánh đúng thực chất, xác định được những vấn đề người dân chưa hài lòng; giúp cơ sở y tế xác định vấn đề tồn tại, hạn chế để triển khai giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công.

đ) Kết quả đo lường hài lòng được công bố công khai trong và ngoài các đơn vị sự nghiệp y tế công lập.

## 3. Phạm vi điều chỉnh về dịch vụ y tế công

Tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng tại các cơ sở y tế công lập.

## II. PHƯƠNG PHÁP TIẾN HÀNH

### 2.1. Đối tượng đo lường

a) Đối với dịch vụ khám, chữa bệnh

*Với người bệnh nội trú:* 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.

*Với người bệnh ngoại trú:* người bệnh (bao gồm phụ nữ mang thai) từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện về sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quy trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ bảo hiểm y tế đồng ý tham gia.

b) Đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng

Phụ nữ mang thai đi tiêm phòng và người đưa trẻ đi tiêm chủng mở rộng đã sử dụng xong dịch vụ và đồng ý tham gia khảo sát.

### 2.2. Cơ mẫu đo lường

- Đối với dịch vụ khám chữa bệnh *mf*

Cỡ mẫu phỏng vấn người bệnh nội trú và người bệnh ngoại trú của mỗi cơ sở khám chữa bệnh được xác định theo công thức tính cỡ mẫu một tỷ lệ trong nghiên cứu cắt ngang, có hiệu chỉnh theo quy mô cung cấp dịch vụ/ngày của từng cơ sở và tỷ lệ từ chối trả lời.

*Bước 1:* Áp dụng công thức tính cỡ mẫu trong nghiên cứu cắt ngang:

$$n = Z_{(1-\alpha/2)}^2 \cdot \frac{p(1-p)}{d^2}$$

- n: Số người bệnh ngoại trú/nội trú cần khảo sát của mỗi cơ sở chưa hiệu chỉnh theo quy mô/số lượt điều trị nội trú hoặc khám ngoại trú/ngày.

- z: Hệ số tin cậy (với độ tin cậy 95% thì giá trị của  $z(1-\alpha/2)$  là 1,96).

- p: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ y tế (Tỷ lệ ước tính đạt 85% người dân hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập:  $p=0,85$ ).

- d: Sai số chấp nhận/độ chính xác tuyệt đối mong muốn,  $d=0,05$ .

*Bước hai:* hiệu chỉnh cỡ mẫu (n) theo quy mô/số lượt điều trị nội trú hoặc khám ngoại trú/ngày theo công thức  $n/(1 + (n - 1)/N)$ .

(trong đó: N là số lượt điều trị nội trú/ngày hoặc số lượt khám ngoại trú/ngày).

Như vậy, ước tính tỷ lệ từ chối trả lời là 10%, cỡ mẫu khảo sát của mỗi đơn vị tương thích với số lượt cung cấp dịch vụ tại thời điểm khảo sát như sau:

Số lượt người bệnh nội trú/ngày số người bệnh ngoại trú/ngày của cơ sở y tế	Cỡ mẫu (nội trú/ngoại trú) cần khảo sát
Dưới 50	43
Từ 50-79	44-62
Từ 80-89	63-68
Từ 90-99	69-73
Từ 100-199	74-109
Từ 200-399	110- 145
Từ 400-599	146-163
Từ 600-699	164-169
Từ 700-999	170-181
Từ 1.000-1999	182-197
Từ 2.000-3999	198-207
$\geq 4000$	$\geq 208$

- Đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng

Đối với trạm y tế có dưới 50 lượt tiêm/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn toàn bộ số lượt sử dụng dịch vụ cho đến đủ 30 lượt người.

Đối với trạm y tế có từ 50 đến dưới 100 lượt tiêm/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 30 lượt người.

Đối với trạm y tế có từ 100 đến dưới 300 lượt tiêm/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 40 lượt người.

Đối với trạm y tế có từ 300 đến dưới 500 lượt tiêm/tháng, mỗi lần khảo sát sẽ phỏng vấn tối thiểu 50 lượt người.

### 2.3. Cách chọn mẫu

#### 2.3.1. Đối với dịch vụ khám chữa bệnh

##### a) Phỏng vấn người bệnh nội trú

- *Chọn khoa để khảo sát*: theo 1 trong 2 cách sau cho mỗi đợt khảo sát:

Cách 1: chọn mẫu ở toàn bộ khoa lâm sàng có giường bệnh (trừ khoa cấp cứu) trong 1 lần đo lường.

Cách 2: chọn mẫu tại một số khoa lâm sàng trong một lần khảo sát, thay đổi sang các khoa lâm sàng khác ở lần khảo sát tiếp theo, bảo đảm mỗi khoa phải được khảo sát ít nhất 01 lần trong năm.

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 phỏng vấn*:

Chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh trong danh sách người bệnh sắp ra viện tại mỗi khoa để khảo sát theo một trong hai cách sau:

+ *Chọn ngẫu nhiên hệ thống*: đối với những khoa có danh sách người bệnh sắp ra viện nhiều hơn số người bệnh cần phỏng vấn.

Xác định hệ số k: hệ số k được xác định bằng tổng số người bệnh sắp ra viện chia cho số người bệnh cần phỏng vấn. Sử dụng hệ số k làm bước nhảy để chọn người bệnh/người nhà người bệnh trong danh sách người bệnh sắp ra viện để phỏng vấn. Từ danh sách người bệnh sắp ra viện của đơn vị, người đầu tiên được lựa chọn phỏng vấn (i) được chọn ngẫu nhiên đơn, sau đó sử dụng bước nhảy k để chọn người tiếp theo với công thức:  $i+1k, i+2k, \dots, i+(n-1)k$ .

+ *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.

##### b) Phỏng vấn người bệnh ngoại trú: áp dụng 1 trong 2 cách sau đây:

+ *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.

+ *Chọn ngẫu nhiên hệ thống*

Xác định hệ số  $k$  như trên. Từ danh sách người bệnh ngoại trú của đơn vị, chọn ngẫu nhiên người đầu tiên để phỏng vấn ( $i$ ); sau đó sử dụng bước nhảy  $k$  để chọn người tiếp theo với công thức:  $i+1k, i+2k, \dots i+(n-1)k$  cho đến đủ số lượng.

### 2.3.2. Đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng

a) Đối với trạm y tế có từ 50 lượt tiêm trở lên trong một tháng:

- Lập danh sách chọn mẫu (khung mẫu) là danh sách lượt trẻ em, phụ nữ mang thai đến tiêm chủng do trạm y tế (hoặc cơ sở tiêm chủng mở rộng khác) quản lý, tính hệ số  $k$  rồi chọn ngẫu nhiên hệ thống theo hệ số  $k$ .

- Từ danh sách người tiêm chủng của đơn vị, chọn ngẫu nhiên người đầu tiên để phỏng vấn ( $i$ ). Sau đó sử dụng bước nhảy  $k$  để chọn người tiếp theo với công thức:  $i+1k, i+2k, \dots i+(n-1)k$ . Nếu trong thời điểm khảo sát, người được chọn không đến thì chọn người kế tiếp theo trong khung mẫu để thay thế.

b) Đối với các trạm y tế có số lượt tiêm dưới 50 lượt tiêm/tháng:

Chọn mẫu phỏng vấn là toàn bộ số người sử dụng dịch vụ cho tới khi đủ 30 lượt người. Nếu không đủ 30 lượt người thì phỏng vấn toàn bộ số người sử dụng dịch vụ.

### 2.4. Tiêu chí để đo lường hài lòng, thời điểm tiến hành

a) Các tiêu chí đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh và dịch vụ tiêm chủng mở rộng:

TT	5 nhóm Chỉ số	Dịch vụ Khám chữa bệnh nội trú	Dịch vụ Khám chữa bệnh ngoại trú	Dịch vụ Tiêm chủng mở rộng
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	5 tiêu chí	5 tiêu chí	4 tiêu chí
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	7 tiêu chí	10 tiêu chí	8 tiêu chí
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	11 tiêu chí	8 tiêu chí	12 tiêu chí
4	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	7 tiêu chí	4 tiêu chí	5 tiêu chí
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	6 tiêu chí	4 tiêu chí	3 tiêu chí

Các tiêu chí thuộc 5 nhóm chỉ số thành phần chi tiết tại các mẫu phiếu số 1, mẫu phiếu số 2, mẫu phiếu số 3.

b) Thang đo

Mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ với từng chỉ số thành phần sẽ

được đo lường theo thang đo Likert 5 mức, từ mức thấp đến mức cao nhất, cụ thể: (1) hoàn toàn không hài lòng, (2) không hài lòng, (3) bình thường, (4) hài lòng; (5) rất hài lòng.

c) Thời điểm tiến hành

- *Đối với cơ sở khám chữa bệnh*: thực hiện tự đo lường hài lòng thường quy tối thiểu 1 lần/quý, thực hiện trong khoảng 1-2 tuần.

- *Đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng*: thực hiện tự khảo sát thường quy 2 lần/năm, cách nhau 6 tháng giữa các lần. Lần đầu tiên hành vào tháng 3 hoặc tháng 4; lần tiếp theo tiến hành vào tháng 9 hoặc tháng 10 trong năm.

- *Đối với cơ quan quản lý, tổ chức đo lường độc lập*: các đoàn kiểm tra, giám sát có thể đo lường theo định kỳ hoặc đột xuất.

### 2.5. Nhân lực thực hiện khảo sát

a) Cơ sở y tế tự đo lường hài lòng tiến hành khảo sát, lựa chọn người thực hiện thuộc các nhóm nhân viên y tế sau:

- Cơ sở khám chữa bệnh:

Người thực hiện khảo sát có thể là: (1) nhân viên Phòng Quản lý chất lượng; (2) thành viên mạng lưới quản lý chất lượng; (3) nhân viên Phòng Công tác xã hội, Phòng Tổ chức cán bộ, nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng và nhân viên các phòng chức năng khác; (4) người đo lường chuyên nghiệp; (5) sinh viên các trường đại học, cao đẳng y, dược; (6) tình nguyện viên và các nhân viên khác có kỹ năng đo lường; (7) người bệnh/người chăm sóc người bệnh tự điền phiếu sau khi được hướng dẫn chi tiết.

- Trạm Y tế: người thực hiện khảo có thể là: (1) nhân viên trạm y tế; (2) nhân viên y tế thôn bản; (3) cộng tác viên dân số; (4) tình nguyện viên và các nhân viên khác có kỹ năng đo lường; (5) người sử dụng dịch vụ tiêm chủng tự điền phiếu sau khi được hướng dẫn chi tiết.

b) Tổ chức, đơn vị được giao tiến hành đo lường hài lòng độc lập.

c) Nhân lực thực hiện đo lường hài lòng cần được tập huấn nghiệp vụ.

### 2.6. Các hình thức đo lường

a) Cơ quan quản lý, cơ sở y tế có thể lựa chọn một hoặc nhiều phương thức để tiến hành tự đo lường hài lòng theo các hình thức sau:

- Phòng vấn trực tiếp người sử dụng dịch vụ y tế (hoặc người chăm sóc người bệnh) tại cơ sở y tế trước khi kết thúc sử dụng dịch vụ tại cơ sở y tế.

- Phát phiếu cho người sử dụng dịch vụ y tế/người chăm sóc để tự điền.

- Hướng dẫn cho người sử dụng dịch vụ y tế/người chăm sóc để tự trả lời phiếu phỏng vấn trên các phương tiện công nghệ như điện thoại, máy tính bảng,



máy tính để bàn, màn hình cảm ứng, ki-ốt khảo sát... được đăng tải trên trang thông tin điện tử (nếu có).

b) Đo lường hài lòng độc lập: cơ quan, tổ chức được cơ quan có thẩm quyền yêu cầu hoặc đề nghị tiến hành khảo sát, đo lường độc lập.

## 2.7. Mẫu phiếu

- Các cơ sở y tế áp dụng các mẫu phiếu thống nhất chung trên phạm vi toàn quốc: mẫu phiếu đối với dịch vụ khám chữa bệnh gồm 2 loại tương ứng 2 nhóm người bệnh: nội trú (mẫu phiếu số 1) và ngoại trú (mẫu phiếu số 2); mẫu phiếu đối với dụng dịch vụ tiêm chủng mở rộng (mẫu phiếu số 3).

- Phiếu khảo sát gồm nội dung thông tin chung về người trả lời và mức độ hài lòng theo 5 nhóm chỉ số thành phần.

- Phiếu khảo sát sau khi thu thập cần được làm sạch, nhập dữ liệu, tổng hợp và phân tích dữ liệu theo phần mềm thống kê phù hợp với yêu cầu, điều kiện của từng đơn vị (mức 0 là không sử dụng).

## III. CÁCH XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ VÀ CÔNG BỐ CHỈ SỐ HÀI LÒNG

### 1. Cách xác định chỉ số hài lòng

#### a) Chỉ số hài lòng ở cơ sở y tế

Cơ sở y tế công lập xác định chỉ số hài lòng theo thành phần và chỉ số hài lòng chung của đơn vị như sau:

- *Xác định chỉ số thành phần*

Xác định chỉ số hài lòng theo từng thành phần (A) được xác định bằng tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và rất hài lòng theo từng thành phần chia cho tổng số người được khảo sát, phỏng vấn nhân với 100 (không bao gồm các trường hợp chọn phương án trả lời là: không sử dụng dịch vụ hoặc không có ý kiến):

$$\text{Chỉ số hài lòng thành phần (A}_n\text{)} = \sum_N^n A \left( \frac{(n_1+n_2+n_3+n)}{N} \right) \times 100$$

Trong đó  $A_n$  là:

$A_1$ : *Chỉ số thành phần về tiếp cận*

$A_2$ : *Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính*

$A_3$ : *Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị*

$A_4$ : *Chỉ số thành phần về nhân viên y tế*

$A_5$ : *Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ*

N: là tổng số người được khảo sát (không bao gồm các trường hợp chọn phương án trả lời: không sử dụng dịch vụ):  $N = n_1+n_2+n_3+n_n$ .

n: là số câu trả lời rất hài lòng và hài lòng ( $n_1, n_2, \dots, n$ ).

- *Xác định chỉ số hài lòng chung (bao gồm nội trú và ngoại trú)*

*Cách thứ nhất:* chỉ số hài lòng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng là trung bình cộng của các chỉ số hài lòng theo thành phần của các đợt khảo sát.

$$\text{Chỉ số hài lòng (HL)} = \sum_5^A HL \left( \frac{HL(A1+A2+A3+A4+A5)}{5} \right) \times 100$$

*Cách thứ hai:* chỉ số hài lòng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng được xác định bằng tổng số câu trả lời ở mức độ hài lòng và mức độ rất hài lòng chia cho tổng số người được hỏi (không bao gồm những người “không có ý kiến”) nhân với 100 của tất cả các đợt khảo sát trong năm.

$$\text{Chỉ số hài lòng (HL)} = \sum_N^n \left( \frac{\text{Tổng (mức độ hài lòng+rất hài lòng)}}{N} \right) \times 100$$

- Ghi chú:

+ Các cơ sở y tế có thể xác định chỉ số hài lòng theo từng tiêu chí thuộc từng nhóm thành phần ở mỗi loại dịch vụ tiến hành đo lường.

+ Cơ sở cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh có thể xác định chỉ số hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh riêng biệt ngoại trú và nội trú.

#### **b) Chỉ số hài lòng ở cấp tỉnh**

- Chỉ số hài lòng dịch vụ khám chữa bệnh cấp tỉnh (bao gồm nội trú và ngoại trú): là trị số trung bình cộng của chỉ số hài lòng trong các cơ sở khám chữa bệnh công lập trên địa bàn tỉnh, thành phố đã thực hiện đo lường.

- Chỉ số hài lòng dịch vụ tiêm chủng mở rộng là trị số trung bình cộng của chỉ số hài lòng đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng của tất cả các trạm y tế trên địa bàn tỉnh, thành phố đã thực hiện đo lường.

#### **c) Chỉ số hài lòng ở phạm vi cả nước**

- Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh là trị số trung bình các chỉ số hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh của các đơn vị y tế công lập được khảo sát trên toàn quốc; hoặc được tính theo cách: là trị số trung bình của chỉ số hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh cấp của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và chỉ số hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế.

- Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng là trị số trung bình của chỉ số hài lòng đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng của tất cả các trạm y tế trên toàn quốc; hoặc được tính theo cách: là trung bình của chỉ số hài lòng đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

#### **d. Cách xác định một số chỉ tiêu đánh giá**

- Tỷ lệ cơ sở khám chữa bệnh công lập thực hiện đo lường hài lòng đối với dịch vụ khám chữa bệnh là tổng số cơ sở khám chữa bệnh công lập thực hiện

đo lường chia cho tổng số cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh, thành phố nhân với 100.

- Tỷ lệ trạm y tế thực hiện đo lường đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng: là tổng số trạm y tế thực hiện đo lường chia cho tổng số trạm y tế trên địa bàn huyện/tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương nhân với 100.

- Tỷ lệ cơ sở y tế công áp dụng kết quả đo lường là tổng số cơ sở có giải pháp nhằm cải thiện dịch vụ chia cho tổng số cơ sở y tế công có thực hiện đo lường hài lòng nhân với 100.

## 2. Công bố kết quả đo lường hài lòng

Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công cần được công bố công khai, kịp thời qua trang thông tin điện tử hoặc tại trụ sở của cơ quan, đơn vị.

### a) Các cơ sở y tế công lập

Các cơ sở y tế công lập tiến hành tự công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ do đơn vị cung cấp theo đợt khảo sát và định kỳ hằng năm.

### b) Sở Y tế các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của địa phương.

- Một số tỷ lệ theo chỉ tiêu tại Quyết định này.

c) Bộ Y tế công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công phạm vi cả nước, gồm những chỉ số sau:

- Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh trực thuộc Bộ Y tế.

- Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh tại cơ sở khám chữa bệnh trên toàn quốc và của các địa phương.

- Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng trên toàn quốc và của các địa phương.

- Một số tỷ lệ theo chỉ tiêu tại Quyết định này.

## IV. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

### 1. Bộ Y tế

#### a) Cục Quản lý Khám, chữa bệnh

- Chỉ đạo, hướng dẫn địa phương, đơn vị triển khai xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh.

- Đầu mối rà soát, hoàn thiện, cập nhật, xem xét mở rộng phạm vi dịch vụ khám chữa bệnh tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong triển khai khảo sát, đo lường sự hài

lòng theo hình thức trực tuyến đảm bảo tính hiệu quả.

- Tổng hợp, báo cáo về chỉ số hài lòng của địa phương, đơn vị theo lĩnh vực quản lý.

- Phối hợp triển khai việc kiểm tra, giám sát các tổ chức, đơn vị trong tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo phạm vi trách nhiệm của đơn vị.

b) Cục Y tế dự phòng

- Chỉ đạo, hướng dẫn địa phương, đơn vị triển khai xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ tiêm chủng mở rộng.

- Đầu mối rà soát, hoàn thiện, cập nhật, xem xét mở rộng phạm vi dịch vụ y tế dự phòng tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng theo hình thức trực tuyến đảm bảo tính hiệu quả.

- Tổng hợp, báo cáo về chỉ số hài lòng của địa phương, đơn vị theo lĩnh vực quản lý.

- Phối hợp triển khai việc kiểm tra, giám sát các tổ chức, đơn vị trong tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo phạm vi trách nhiệm của đơn vị.

c) Vụ Tổ chức cán bộ

- Đầu mối tổng hợp về đề xuất mở rộng phạm vi dịch vụ y tế công để đo lường sự hài lòng của người dân; rà soát, hoàn thiện, tiếp nhận thông tin để báo cáo lãnh đạo Bộ để điều chỉnh, cập nhật phương pháp và cách xác định chỉ số hài lòng cho kịp thời.

- Phối hợp với Cục Quản lý Khám chữa bệnh và Cục Y tế dự phòng, Viện Chiến lược và Chính sách Y tế tổ chức hướng dẫn, đôn đốc các tổ chức, đơn vị triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

- Tổ chức kiểm tra, giám sát việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của các tổ chức, đơn vị.

- Đầu mối công bố chỉ số hài lòng hằng năm về sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công trong toàn ngành.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý theo dõi, công bố về chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của các đơn vị, địa phương.

- Đầu mối tổng kết, hoàn thiện bổ sung phương pháp và cách xác định chỉ số hài lòng trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

d) Vụ Kế hoạch - Tài chính:

- Bố trí kinh phí bảo đảm cho hoạt động hằng năm trong việc tổng hợp và

công bố chỉ số hài lòng của toàn ngành; kiểm tra, giám sát việc thực hiện của các tổ chức, cơ quan, đơn vị và thực hiện đo lường độc lập theo yêu cầu.

- Phối hợp với các Vụ/Cục và đơn vị có liên quan hướng dẫn lập kế hoạch và xây dựng dự toán kinh phí cho việc tổng hợp chỉ số hài lòng của toàn ngành và triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

e) Các Vụ/Cục/Văn phòng Bộ/Thanh tra Bộ

- Tuyên truyền, hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

- Nghiên cứu, đề xuất dịch vụ y tế công theo phạm vi chức năng nhiệm vụ để bổ sung phạm vi đối tượng tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân.

f) Các cơ sở y tế công lập; bệnh viện, viện trực thuộc Bộ Y tế

- Hằng năm, xây dựng kế hoạch và triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong phạm vi dịch vụ y tế công tại Quyết định này, báo cáo về Sở Y tế, Bộ Y tế.

- Huy động nguồn lực để triển khai thực hiện có hiệu quả, không lãng phí nguồn lực.

- Hàng năm, công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế do đơn vị cung cấp; áp dụng giải pháp cải thiện chỉ số hài lòng của người dân của đơn vị và báo cáo về Sở Y tế, Bộ Y tế trước ngày 10/11.

g) Viện Chiến lược và Chính sách y tế

- Phối hợp với các đơn vị liên quan, hướng dẫn, tập huấn nghiệp vụ cho nhân lực thực hiện khảo sát.

- Phối hợp tổng hợp, xây dựng báo cáo của Bộ Y tế về chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công.

- Đầu mỗi thực hiện đánh giá độc lập, nghiên cứu đề xuất cập nhật, bổ sung hoàn thiện phương pháp, mở rộng phạm vi các dịch vụ y tế công được khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân.

## **2. Đối với y tế các bộ, ngành, địa phương**

a) Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương

Tham mưu Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, chỉ đạo, thực hiện:

- Tổ chức triển khai đo lường sự hài lòng của người dân và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công thuộc phạm vi quản lý của địa phương.

- Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ sở y tế công lập thuộc và trực thuộc sử dụng kết quả đo lường sự hài lòng để cải thiện chất lượng dịch vụ y tế công, nâng cao

*v*


sự hài lòng của người dân.

- Hằng năm, tổng hợp, báo cáo về kế hoạch, kết quả triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trong phạm vi địa phương gửi về Bộ Y tế trước ngày 15/11.

b) Y tế các Bộ, Ngành khác và cơ sở y tế tư nhân

Khuyến khích cơ sở y tế các bộ, ngành và cơ sở y tế tư nhân triển khai và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị, có báo cáo gửi về Bộ Y tế trước ngày 15/11 hằng năm.

#### **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện được bảo đảm từ nguồn ngân sách nhà nước, nguồn tài trợ và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật. 

---

**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!

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  
 5. Tên khoa nằm điều trị trước ra viện..... 6. Mã khoa (do BV ghi).....

**THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH**

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ 3. Khác	A2. a. Tuổi ..... b. Hoặc năm sinh.....
A3. Số di động liên hệ:	A4. Số ngày đã nằm viện.... (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
--	--------------------------------------	--	--------------------------------	--	------------------------

<b>A. Khả năng tiếp cận</b>		
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>B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>		
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 0
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 0
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 0
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 0
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 0
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 0
B7.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	1 2 3 4 5 0
<b>C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>		
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 0
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 0
C3.	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	1 2 3 4 5 0
C4.	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	1 2 3 4 5 0
C5.	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	1 2 3 4 5 0
C6.	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	1 2 3 4 5 0
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 0
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 0
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 0
C10.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	1 2 3 4 5 0
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 0
<b>D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>		
D1.	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1 2 3 4 5 0
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 0
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	1 2 3 4 5 0
D4.	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	1 2 3 4 5 0
D5.	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	1 2 3 4 5 0
D6.	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	1 2 3 4 5 0
D7.	Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng.	1 2 3 4 5 0



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"> <li>1. Rất đắt so với chất lượng</li> <li>2. Đắt hơn so với chất lượng</li> <li>3. Tương xứng so với chất lượng</li> <li>4. Rẻ hơn so với chất lượng</li> <li>5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)</li> <li>6. Ý kiến khác, ghi rõ.....</li> </ol>
G1	Đánh giá chung, bệnh viện đã <b>đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi</b> 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"> <li>1. Chắc chắn không bao giờ quay lại</li> <li>2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác</li> <li>3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác</li> <li>4. Có thể sẽ quay lại</li> <li>5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác</li> <li>6. Khác (ghi rõ).....</li> </ol>
H1	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?	
H2	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 khám này không? 1. Có 2. Không	
A6. Nơi sinh sống hiện nay: 1. Thành thị 2. Nông thôn 3. Vùng sâu, xa khó khăn	
A7. Phân loại mức sống của gia đình: 1. Nghèo 2. Cận nghèo 3. Khác	
A8. Đây là lần khám thứ mấy của Ông/Bà tại bệnh viện? Lần thứ..... (ghi số 1, 2...)	

**ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ**

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào một số từ 1 đến 5, tương ứng với mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt cho từng câu hỏi dưới đây. Nếu không sử dụng dịch vụ hoặc không có ý kiến thì đánh dấu gạch chéo vào số 0.

① là: Rất không hài lòng 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
--	--------------------------------------	--	--------------------------------	--	------------------------

<b>A. Khả năng tiếp cận</b>		
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>B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>		
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
<b>C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>		
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
<b>D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>		
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
<b>E. Kết quả cung cấp dịch vụ</b>		
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?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rất đắt so với chất lượng</li> <li>2. Đắt hơn so với chất lượng</li> <li>3. Tương xứng so với chất lượng</li> <li>4. Rẻ hơn so với chất lượng</li> <li>5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)</li> <li>6. Ý kiến khác, ghi rõ.....</li> </ol>
G1	Đánh giá chung, bệnh viện đã <b>đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi</b> của Ông/Bà trước khi đi khám bệnh? (điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu vượt quá mong đợi của Ông/Bà)	.....%
G2	Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chắc chắn không bao giờ quay lại</li> <li>2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác</li> <li>3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác</li> <li>4. Có thể sẽ quay lại</li> <li>5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác</li> <li>6. Khác (ghi rõ).....</li> </ol>
H1	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?	
H2	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!

**BỘ Y TẾ**  
**MẪU SỐ 3**

Mã đơn vị	TYT	TYT	TYT	TYT
-----------	-----	-----	-----	-----

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

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA  
NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG MỞ RỘNG**

*Để nâng cao chất lượng dịch vụ tiêm chủng mở rộng, chúng tôi xin ý kiến của Ông/bà đối với dịch vụ tiêm chủng mà Ông/bà đã trải nghiệm. Ý kiến của Ông/bà sẽ giúp Trạm y tế từng bước cải tiến chất lượng dịch vụ để phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn. Những thông tin Ông/bà trao đổi sẽ được bảo mật, giữ kín. Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Ông/bà!*

1. Tên Trạm Y tế: ..... 2. Ngày điền phiếu.....
2. Người phỏng vấn/điền phiếu: a. Người bệnh tự điền (hoặc người nhà)  
b. Đoàn giám sát của cơ quan quản lý  
c. Tổ chức độc lập  
d. Nhân viên của Trạm Y tế, ghi rõ.....

**I. THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI**

Ông/Bà khoanh tròn vào số tương ứng với phương án trả lời trong các câu hỏi dưới đây:

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ 3. Khác	A2. a. Tuổi ..... b. Hoặc năm sinh.....
A3. Số di động liên hệ:	A4. Người được tiêm chủng là: 1. Trẻ em 2. Phụ nữ mang thai
A5. Người trả lời là: 1. Người được tiêm chủng 2. Người nhà của người được tiêm chủng	
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	

**II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG ĐƯỢC CUNG CẤP**

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. Ông bà dễ dàng tiếp cận với điểm tiêm chủng	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A2. Lối đi, hành lang tại địa điểm tiêm chủng bằng phẳng, di chuyển dễ dàng	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. Hài lòng về thời gian tổ chức tiêm chủng mở rộng	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A5. Lịch tiêm chủng, loại vắc xin tiêm chủng được thông báo rộng rãi trên loa truyền thanh hoặc tổ dân phố, nhân viên y tế thôn/khu phố trực tiếp thông báo	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

**B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục tiêm chủng**

B1. Quy trình, thủ tục hành chính rõ ràng, công khai, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B2. Hài lòng về thời gian chờ tới lượt tiêm chủng.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
B3. Hài lòng về việc được nhân viên y tế hỏi, khám và ghi chép thông tin về tình trạng sức khỏe, tiền sử dị ứng, tiền sử tiêm chủng	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

B4.	Hài lòng về việc được thông báo về loại vắc xin được tiêm chủng, nước sản xuất, năm sản xuất/hạn sử dụng	1 2 3 4 5 0
B5.	Hài lòng về việc được nhân viên y tế thông báo tác dụng, liều lượng, đường dùng của loại vắc xin trước mỗi lần tiêm	1 2 3 4 5 0
B6.	Hài lòng về việc được nhân viên y tế thông báo/cho xem hộp/lọ vắc xin còn nguyên niêm phong nhãn mác (đối với lọ vắc xin đóng 01 liều/lọ) hoặc còn nguyên nhãn mác (đối với lọ vắc xin đóng nhiều liều/lọ)	1 2 3 4 5 0
B7.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	1 2 3 4 5 0
B8.	Được nhân viên y tế thông báo về phản ứng có thể gặp sau tiêm chủng	1 2 3 4 5 0
<b>C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ</b>		
C1.	Khu vực chờ trước, trong và theo dõi sau tiêm sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	1 2 3 4 5 0
C2.	Hài lòng về khu vực chờ có đủ ghế ngồi	1 2 3 4 5 0
C3.	Hài lòng về có khu vực/bàn tư vấn, khám sàng lọc	1 2 3 4 5 0
C4.	Hài lòng về có khu vực/bàn tiêm chủng.	1 2 3 4 5 0
C5.	Hài lòng về có phòng/khu vực theo dõi và xử trí phản ứng sau tiêm chủng	1 2 3 4 5 0
C6.	Hài lòng về việc vắc xin được bảo quản lạnh trong buổi tiêm chủng (phích vắc xin, tủ lạnh)	1 2 3 4 5 0
C7.	Hài lòng về việc được sử dụng bơm kim tiêm riêng cho mỗi mũi tiêm	1 2 3 4 5 0
C8.	Hài lòng về việc có hộp chống sóc, phác đồ chống sóc treo tại nơi theo dõi, xử trí phản ứng sau tiêm chủng	1 2 3 4 5 0
C9.	Hài lòng về việc có thùng rác chứa chất thải y tế	1 2 3 4 5 0
C10.	Hài lòng về nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	1 2 3 4 5 0
C11.	Hài lòng về khuôn viên cơ sở tiêm chủng xanh, sạch, đẹp	1 2 3 4 5 0
C12.	Hài lòng về đảm bảo trật tự, phòng ngừa trộm cắp tại điểm tiêm chủng	1 2 3 4 5 0
<b>D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>		
D1.	Hài lòng về nhân viên tiếp đón, hướng dẫn thủ tục niềm nở, nhiệt tình	1 2 3 4 5 0
D2.	Nhân viên phục có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1 2 3 4 5 0
D3.	Hài lòng về nhân viên y tế tư vấn tỉ mỉ, rõ ràng .	1 2 3 4 5 0
D4.	Hài lòng về việc nhân viên y tế thao tác thành thạo, thuần thục khi thăm khám, tiêm chủng.	1 2 3 4 5 0
D5.	Hài lòng khi các thắc mắc của người dân (nếu có) được nhân viên y tế giải thích tận tình, thông tin rõ ràng, đầy đủ.	1 2 3 4 5 0
<b>E. Kết quả cung cấp dịch vụ</b>		
E1.	Hài lòng với chất lượng dịch vụ tiêm chủng được cung cấp	1 2 3 4 5 0
E2.	Hài lòng về lần sử dụng dịch vụ tiêm chủng này.	1 2 3 4 5 0
E3.	Được nhắc lịch cho lần tiêm tiếp theo	1 2 3 4 5 0
E4.	Nếu bản thân hoặc người thân có nhu cầu tiêm chủng, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chắc chắn không bao giờ quay lại</li> <li>2. Muốn chuyển sang cơ sở khác</li> <li>3. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác</li> <li>4. Khác (ghi rõ): .....</li> </ol>

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà!

## Mẫu

Cơ quan cấp trên  
**ĐƠN VỊ BÁO CÁO**

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

Số: /BC-Đơn vị ..... , ngày tháng năm 202..

## BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng mở rộng, tháng/quý..., năm ...**

Kính gửi: .....

### 1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở: quy mô giường bệnh, số khám ngoại trú, nội trú hoặc số lượng người sử dụng dịch vụ tiêm chủng, thông tin liên quan để minh chứng cho việc xác định số lượng cỡ mẫu để khảo sát.
- Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra:
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
- Phương pháp chọn mẫu (ngẫu nhiên đơn, ngẫu nhiên hệ thống...)
- Cơ cấu mẫu:

### 2. Kết quả:

#### 2.1. Các chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng mở rộng:
- Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng mở rộng theo 5 thành phần
  - + Chỉ số thành phần về tiếp cận
  - + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính
  - + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị
  - + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế
  - + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ

*(Đối với báo cáo của Sở Y tế: báo cáo các chỉ số theo hướng dẫn và các tỷ lệ theo chỉ tiêu).*

#### 2.2. Phân tích

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận
- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần.
- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần.

### 3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

Nơi nhận:  
- Như trên;  
- .....

Đơn vị báo cáo  
(Ký, dấu)