

Số: /QĐ-UBND

Hoà Bình, ngày

tháng 9 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc phê duyệt “Đề án đo lường mức độ hài lòng của người dân
đối với dịch vụ y tế công của tỉnh Hòa Bình, giai đoạn 2022 - 2025”**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÒA BÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Quyết định số 29/2019/QĐ-UBND ngày 12/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc ban hành Quy chế đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm đối với các Sở, Ban, ngành, đơn vị sự nghiệp và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Quyết định số 19/2020/QĐ-UBND ngày 27/10/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi một số điều của Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 29/2019/QĐ-UBND;

Căn cứ Quyết định số 3086/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc Ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Hòa Bình năm 2022;

Căn cứ Thông báo số 956-TB/VPTU ngày 28/02/2022 của Văn phòng Tỉnh uỷ Hòa Bình Thông báo kết luận của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ về chủ trương giao nhiệm vụ, dự án trọng tâm có tính đột phá cho các cơ quan, đơn vị thực hiện trong năm 2022;

Căn cứ Quyết định số 552/QĐ-UBND ngày 24/3/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc Phê duyệt nhiệm vụ trọng tâm, nhiệm vụ có tính đột phá năm 2022 của các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Y tế tại Tờ trình số 213/TTr-SYT ngày 19/8/2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh Hòa Bình, giai đoạn 2022 - 2025.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở: Y tế, Thông tin và Truyền thông, Nội vụ, Tài chính; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng

các Ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TT.Tỉnh ủy;
- TT.HĐND tỉnh;
- UBMT Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh VP, các Phó CVP/UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NVK (Ng.60b)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Toàn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÒA BÌNH**

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

ĐỀ ÁN

**“Đo lường mức độ hài lòng của người dân
đối với dịch vụ y tế công của tỉnh Hòa Bình, giai đoạn 2022 - 2025”**
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 9 năm 2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình)

Phần I

SỰ CẦN THIẾT PHẢI XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

1. Các văn bản của Trung ương

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030;

Căn cứ Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 02/9/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 – 2030;

Căn cứ Quyết định số 4448/QĐ-BYT ngày 06/11/2013 của 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”;

Căn cứ Quyết định 4939/QĐ-BYT ngày 15/9/2016 của Bộ Y tế về việc 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;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát mức độ hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.

2. Các văn bản của tỉnh

Căn cứ Quyết định số 29/2019/QĐ-UBND ngày 12/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc ban hành Quy chế đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm đối với các Sở, Ban, ngành, đơn vị sự nghiệp và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Quyết định số 19/2020/QĐ-UBND ngày 27/10/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi một số điều của Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 29/2019/QĐ-UBND;

Căn cứ Quyết định số 3086/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc Ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Hòa Bình năm 2022;

Căn cứ Thông báo số 956-TB/VPTU ngày 28/02/2022 của Văn phòng Tỉnh uỷ Hòa Bình Thông báo kết luận của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ về chủ trương giao nhiệm vụ, dự án trọng tâm có tính đột phá cho các cơ quan, đơn vị thực hiện trong năm 2022;

Căn cứ Quyết định số 552/QĐ-UBND ngày 24/3/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc Phê duyệt nhiệm vụ trọng tâm, nhiệm vụ có tính đột phá năm 2022 của các Sở, Ban, Ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

II. CƠ SỞ THỰC TIỄN

Đo lường mức độ hài lòng của người dân là việc thu nhận ý kiến, coi trọng việc đánh giá và đóng góp của người dân về việc cải cách thủ tục hành chính, về sự phục vụ của cán bộ nhà nước đối với người dân. Đo lường mức độ hài lòng của người dân không những là việc thu nhận ý kiến đánh giá của người dân để giám sát và đánh giá, một khâu quan trọng trong qui trình thực hiện kế hoạch thực hiện cải cách hành chính của Việt Nam, mà còn là mục tiêu của nền hành chính Việt Nam hướng tới. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng góp phần hoàn thiện kế hoạch cải cách hành chính và có những điều chỉnh về mặt thủ tục và nâng cao được năng lực đội ngũ cán bộ phục vụ nhân dân ngày một tốt hơn.

Đối với ngành y tế, sự hài lòng của người dân là chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng và hiệu quả của dịch vụ y tế, là một trong những tiêu chí ghi nhận mức độ hoàn thành nhiệm vụ chính trị hằng năm của cơ sở y tế cũng như của ngành y tế. Đó cũng là thước đo đánh giá sự phù hợp của dịch vụ y tế cung cấp so với nhu cầu và mong đợi của người dân, giúp cơ sở y tế không ngừng hoàn thiện chất lượng cung cấp dịch vụ. Sự hài lòng của người dân cũng đem lại những ảnh hưởng tích cực, tác động trực tiếp lên tình trạng sức khỏe người bệnh. Vì vậy có thể khẳng định, sự hài lòng của người dân và chất lượng dịch vụ có liên quan mật thiết với nhau; cơ sở y tế có chỉ số hài lòng của người dân cao sẽ thu hút người dân đến khám, điều trị làm tăng uy tín, lợi nhuận cho đơn vị cũng như nâng cao thu nhập cán bộ y tế, góp phần thực hiện tốt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025.

Ngày 06/11/2013, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 4448/QĐ-BYT 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”. Trong đó đã xác định mục tiêu cần: tiến hành thường xuyên đo lường sự hài lòng của người dân trên cơ sở đó khắc phục những bất cập trong cung cấp dịch vụ y tế công, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công nhằm phát huy vai trò chủ đạo của các cơ sở y tế công lập trong công tác bảo vệ và nâng cao sức khỏe nhân dân. Ngoài ra, Đề án xác định 2 lĩnh vực cần đo lường sự hài lòng của người dân, gồm: Dịch vụ hành chính công của các đơn vị quản lý nhà nước và Dịch vụ xã hội cơ bản của các đơn vị sự nghiệp y tế đó là: Lĩnh vực Dược, Khám chữa bệnh, Dự phòng, Quản lý môi trường y tế, Khoa học công nghệ và Đào tạo, Phòng chống HIV/AIDS, Trang thiết bị Y tế và Dân số - Kế hoạch hóa gia đình.

Ngày 15/9/2015, Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 4943/QĐ-BYT về việc 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. Trong đó, đã xây dựng 03 bộ công cụ, gồm: Phiếu phỏng vấn người bệnh và người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh; Phiếu phỏng vấn người dân sử dụng dịch vụ tiêm chủng tại 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 công lập. Trong số đó, Phiếu phỏng vấn người bệnh và người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh đã được Bộ Y tế hướng dẫn sử dụng trên phạm vi toàn quốc và thu được những kết quả khả quan. Mẫu phiếu này bao gồm sự đánh giá của người bệnh từ khi nhập viện, làm các xét nghiệm, thủ thuật, nằm điều trị, trải nghiệm thái độ nhân viên y tế, kết quả điều trị... và có so sánh với mong đợi. Việc triển khai khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế thống nhất trên toàn quốc theo một mẫu là một trong những giải pháp cụ thể bảo đảm mục tiêu cải tiến chất lượng bệnh viện, mang lại sự hài lòng cho người bệnh theo định hướng của Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam. Đến nay công tác đo lường sự hài lòng của người bệnh trong các bệnh viện đã trở thành hoạt động thường quy và được thực hiện trên tất cả các cơ sở y tế từ tuyến huyện lên tuyến tỉnh và tuyến trung ương, kể cả khối bệnh viện tư nhân. Bộ Y tế giao Cục Quản lý khám, chữa bệnh xây dựng phần mềm trực tuyến khảo sát sự hài lòng của người bệnh và triển khai tại tất cả các bệnh viện trên toàn quốc. Phần mềm được thiết kế theo hướng thân thiện với người phỏng vấn và cả chính người bệnh, người nhà người bệnh. Phần mềm khảo sát vận hành tốt trên máy tính, máy tính bảng, điện thoại thông minh...

Đối với tỉnh Hòa Bình, mức độ sử dụng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công là rất lớn; đặc biệt, trong đó người dân tiếp cận và sử dụng nhiều nhất là lĩnh vực khám chữa bệnh, tiêm chủng và thủ tục hành chính công về y tế. Trong những năm qua, tỉnh đã áp dụng Phiếu phỏng vấn người bệnh và người nhà người bệnh đối với dịch vụ khám, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh. Số phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú được các bệnh viện thực hiện tăng dần hàng năm. Điều đó cho thấy toàn hệ thống khám, chữa bệnh đang rất nỗ lực hướng tới sự hài lòng người bệnh. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú tăng dần qua các năm, phản ánh tương đối chính xác những đánh giá của người bệnh với hoạt động khám, chữa bệnh và thành quả của công tác cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh tại tỉnh nhà. Kết quả đánh giá tại các cơ sở y tế sau khi phân tích đã làm cơ sở để xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh hàng năm, xác định vấn đề ưu tiên cần tác động trước và lộ trình cải tiến tại mỗi đơn vị. Tuy nhiên, để có số liệu khách quan, tổng thể kèm theo sự phân tích sát thực tế đem lại hiệu quả thiết thực cho việc cải tiến chất lượng khám, chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng của người bệnh thì rất cần việc tổ chức khảo sát mang tính quy mô trong toàn tỉnh, có sự phân tích, đánh giá và tác động sau khảo sát là rất cần thiết.

Đối với công tác cải cách hành chính, từ năm 2017 tỉnh Sở Y tế đã thực hiện tiếp nhận và trả kết quả TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công.

Đến nay 100% các TTHC đã được niêm yết công khai trên Trang thông tin điện tử của Sở Y tế, 123/169 TTHC thực hiện tiếp nhận và giải quyết mức độ 3, mức độ 4. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến trên 80%. Bên cạnh những kết quả đạt được còn nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm phục vụ hành chính công của tỉnh. Chưa có kênh thông tin tổng hợp nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung ứng các dịch vụ hành chính công và nâng cao trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong ngành y tế ngày càng tốt hơn.

Để tiếp tục đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công, đồng thời nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân nhằm 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; cần thiết phải tiếp tục xây dựng Đề án đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn tỉnh Hòa Bình cho các giai đoạn tiếp theo (trước mắt là giai đoạn 2022-2025). Không chỉ đối với lĩnh vực khám chữa bệnh mà cần mở rộng đủ các lĩnh vực theo Quyết định 4448/QĐ ngày 06/11/2013 của Bộ Y tế. Tỉnh Hòa Bình sẵn sàng áp dụng các công cụ đo lường mà Bộ Y tế ban hành.

Phần II **NỘI DUNG ĐỀ ÁN**

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI

1. Mục tiêu

- Đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập.
- 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.

2. Yêu cầu

- Đề án đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công phải đảm bảo tính khách quan, trung thực và chính xác;
- Đề án đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công phải phù hợp với cách tiếp cận và có phương pháp đo lường hợp lý đối với dịch vụ công trên thế giới cũng như ở Việt Nam;
- Vừa đảm bảo sự đồng bộ, thống nhất trong toàn ngành, vừa đảm bảo tính linh hoạt, dễ dàng áp dụng cho các đơn vị thuộc nhiều lĩnh vực và tại nhiều thời điểm khác nhau;
- Bộ công cụ đo lường sự hài lòng cần phải được xây dựng với số lượng các chỉ số tương thích với từng nội dung và phù hợp với từng lĩnh vực dịch vụ y tế công lập mà các đơn vị trong ngành hiện đang đảm nhiệm;
- Đảm bảo tính đơn giản, dễ áp dụng, chi phí thấp, phù hợp với khả năng

của các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế công trong toàn ngành;

- Bộ công cụ đo lường sự hài lòng cần phải được xây dựng phù hợp với trình độ dân trí trong thực tế tại các địa phương.

3. Phạm vi, đối tượng và quy mô khảo sát

a) Phạm vi

Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công được áp dụng trong các lĩnh vực hoạt động của ngành y tế, bao gồm:

+ Dịch vụ hành chính công của các cơ quan.

+ Dịch vụ khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế.

+ Dịch vụ tiêm chủng.

+ Các dịch vụ khác (dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản, kế hoạch hóa gia đình): Sẽ triển khai thực hiện sau khi có hướng dẫn của Bộ Y tế.

a) Đối tượng

- Đối tượng đánh giá: Các cơ sở y tế công lập trực tiếp cung ứng dịch vụ y tế công (*Đơn vị quản lý nhà nước, Bệnh viện, Trung tâm, Chi cục,....*).

- Đối tượng khảo sát: Đối tượng cung cấp thông tin sẽ là những người trực tiếp sử dụng dịch vụ hoặc người thân của người sử dụng dịch vụ, đáp ứng các tiêu chí: Tuổi từ 18 tuổi; đã sử dụng dịch vụ tại thời điểm khảo sát; tâm lý: bình thường, không mắc các bệnh về tâm thần; tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời phỏng vấn.

b) Quy mô khảo sát

- Khảo sát tại các cơ quan, đơn vị trong ngành y tế.

II. TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. 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

- 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;

- Thực hiện theo mẫu phiếu số 01 ban hành kèm theo đề án.

2. Đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập.

- Thực hiện theo Mẫu phiếu số 02, số 03 ban hành kèm theo Đề án.

3. Dịch vụ tiêm chủng:

- Thực hiện theo Mẫu phiếu số 04 ban hành kèm theo Đề án.

III. ĐIỀU TRA XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG

1. Phương pháp đo lường:

Phương pháp điều tra xã hội học chọn mẫu ngẫu nhiên, phân tầng dựa trên Phiếu điều tra được áp dụng để thu thập thông tin đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức.

2. Công cụ thu thập thông tin:

- Theo các mẫu phiếu đính kèm theo Đề án.

3. Cỡ mẫu phỏng vấn:

- Khảo sát người bệnh nội trú: 300 – 400 phiếu/01 năm
- Khảo sát người bệnh ngoại trú: 300 – 400 phiếu/01 năm
- Khảo sát dịch vụ tiêm chủng: 300 – 400 phiếu/01 năm
- Khảo sát dịch vụ hành chính: Khảo sát các cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ hành chính công (đồng ý thực hiện khảo sát), Số phiếu thu thập từ 100 phiếu trở lên.

4. Phương pháp xử lý số liệu:

Sử dụng phần mềm có sẵn của Bộ Y tế và các ứng dụng công nghệ thông tin thực hiện phân tích, đánh giá số liệu khác.

IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Tuyên truyền, phổ biến về đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công

- Tổ chức hội nghị tuyên truyền, phổ biến trong các đơn vị của toàn ngành về mục tiêu, ý nghĩa, nội dung của việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công;

- Tuyên truyền qua nhiều hình thức khác như: Trên các phương tiện thông tin đại chúng, hội thảo, hội nghị, nâng cao nhận thức cho người dân về mục tiêu, ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công nhằm giúp họ nhận biết được về quyền và trách nhiệm tham gia. Hàng năm tổ chức công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của từng đơn vị, lĩnh vực trên địa bàn tỉnh Hòa Bình.

2. Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các ngành, các cấp trong cung cấp dịch vụ y tế công và tiến hành khảo sát định kỳ về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công

- Tăng cường công tác chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra nhằm cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ y tế công;
- Triển khai các hình thức tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của

người dân về chất lượng của các dịch vụ y tế công do đơn vị đảm nhận;

- Hàng năm tiến hành khảo sát bảo đảm khách quan, trung thực để phản ánh chính xác mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công;

- Trên cơ sở chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ của đơn vị tiến hành các biện pháp nhằm cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ phù hợp với mong đợi của người sử dụng dịch vụ.

3. Bảo đảm nguồn lực để triển khai thực hiện Đề án trong toàn ngành

- Phân công đầu mối chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Đề án trong từng đơn vị và xây dựng cơ chế phối kết hợp giữa các bộ phận;

- Bố trí nhân lực để triển khai Đề án Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh giai đoạn 2022 - 2025 theo đúng yêu cầu. Thường xuyên tổ chức tập huấn cho công chức, viên chức về phương pháp, kỹ năng tiến hành đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ y tế công;

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ y tế công;

- Bố trí đủ kinh phí cho việc khảo sát thu thập thông tin, tổng hợp, phân tích số liệu về Chỉ số hài lòng đối với các dịch vụ y tế công do đơn vị đảm nhận.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế

- + Chủ trì, tổ chức triển khai thực hiện Đề án Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh giai đoạn 2022 - 2025.

- + Tổ chức tuyên truyền triển khai Đề án Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh giai đoạn 2022 - 2025;

- + Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo và đầu tư nguồn lực để triển khai thực hiện Đề án trong toàn tỉnh; Lập kế hoạch và xây dựng dự toán kinh phí cho việc triển khai Đề án Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh giai đoạn 2022 - 2025;

- + Tổ chức giám sát, đánh giá triển khai thực hiện trong phạm vi toàn ngành với tất cả các tuyến và các lĩnh vực hoạt động;

- + Tổ chức công bố chỉ số mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công hàng năm.

2. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Y tế tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí nguồn kinh phí để thực hiện Đề án đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh giai đoạn 2022-2025.

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Ủy ban nhân dân các huyện,

thành phố

- Phối hợp với Sở Y tế và các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai kế hoạch Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công hàng năm.

- Tổ chức thông tin, tuyên truyền về mục đích, mục tiêu, ý nghĩa, nội dung, kết quả, nâng cao nhận thức của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện đo lường sự hài lòng; tuyên truyền về quyền lợi, trách nhiệm của người dân, tổ chức thực hiện giám sát việc cung ứng dịch vụ y tế công của tỉnh và phản hồi ý kiến về chất lượng phục vụ của các cơ sở y tế công trên địa bàn tỉnh

VI. THỜI GIAN VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Thời gian thực hiện: Từ năm 2022 đến năm 2025

2. Kinh phí thực hiện:

Kinh phí thực hiện Đề án Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh giai đoạn 2022 - 2025 do ngân sách nhà nước hỗ trợ và được bố trí trong dự toán chi ngân sách nhà nước hàng năm cho Sở Y tế và các nguồn vốn hợp pháp khác nếu có (*có dự toán kinh phí kèm theo*)./.

DỰ TOÁN KINH PHÍ

“Đề án đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công của tỉnh Hòa Bình giai đoạn 2022 - 2025”

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND, ngày tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh Hòa Bình)

TT	Nội dung công việc hoặc tên gói thầu	ĐVT	Số lượng			Định mức	Thành tiền	Ghi chú
			Số lượng	Số người	Số ngày			
1	<i>Xây dựng phương án điều tra</i>						20.000.000	
	Xây dựng phương án điều tra thống kê	Phương án					10.000.000	Theo Thông tư số 109/2016/TT-BTC
	Tạo lập mẫu phiếu Điều tra trên phần mềm	Mẫu phiếu					10.000.000	
2	<i>Điều tra người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ y tế công</i>	<i>Người dân</i>					209.000.000	
	Hỗ trợ điều tra viên (Tại 12 đơn vị, CDC và Trung tâm PV hành chính công tỉnh)							
	- Tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh	Người		01	10	100.000	1.000.000	
	- Tại các đơn vị trực thuộc (Dự kiến 10 TTYT và 02 BV tuyến tỉnh, CDC)	Người		39	10	100.000	39.000.000	01 đơn vị 03 người
	- Công tác phí cho giám sát viên (05 người x 14 ngày, theo TT40/2017/TT-BTC)	Phí cho		05	14	100.000	7.000.000	Giám sát ngẫu nhiên tại tất cả các điểm

	- Hỗ trợ xăng xe đi lại (khoán trọn gói TT40/2017/TT-BTC)	Xăng xe		05	14	200.000	14.000.000	Đi giám sát ngẫu nhiên tại tất cả các điểm từ tỉnh đến huyện
	- Chi cho đối tượng cung cấp thông tin	Đối tượng		3.700	01	40.000	148.000.000	Theo Thông tư số 109/2016/TT-BTC
3	<i>Nhập và xử lý số liệu</i>						70.300.000	
	Kiểm tra, xử lý và làm sạch số liệu	Phiếu	3.700			9.500	35.150.000	Theo Thông tư số 194/2012/TT-BTC
	Nhập và xử lý số liệu	Phiếu	3.700			9.500	35.150.000	
4	<i>In phiếu điều tra</i>	<i>Bộ</i>	<i>3700</i>			<i>3.000</i>	<i>11.100.000</i>	<i>Theo thực tế</i>
5	<i>Tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả điều tra, họp thẩm định, nghiệm thu (TT 109/2016/TT-BTC)</i>	<i>Phân tích</i>						
	<i>Tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả</i>	Phân tích					5.800.000	
	<i>Họp thẩm định nghiệm thu</i>	Định nghiệm						
	Chủ tịch hội đồng	Hội đồng		01		1.000.000	1.000.000	
	Thư ký hội đồng	Hội đồng		01		200.000	200.000	
	Nhận xét của Ủy viên phản biện	Người		01		700.000	700.000	
	Nhận xét của Ủy viên hội đồng	Người		01		1.000.000	1.000.000	
	Đại biểu được mời	Người		18		100.000	1.800.000	
	Giải khát (20.000 đồng/suất)	Đồng/suất		22	-	20.000	440.000	

	Tài liệu cuộc họp	Cuộc họp					660.000	
6	<i>Chi khác (tạm tính)</i>	Tạm tính					800.000	
	TỔNG CHI PHÍ ĐIỀU TRA 01 NĂM						317.000.000	
	TỔNG SỐ NĂM ĐIỀU TRA						03	Từ năm 2023 - 2025
	TỔNG KINH PHÍ ĐỀ ÁN						951.000.000	

PHỤ LỤC 1

PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN 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

(kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND, ngày tháng 9 năm 2022 của UBND tỉnh Hòa Bình)

Trân trọng cảm ơn Ông, bà đã sử dụng dịch vụ tại cơ sở của chúng tôi. Sở Y tế thực hiện 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. 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. Để đảm bảo tính vô danh và bảo mật, Ông/bà không cần phải ghi tên.

(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?	☐	☐	☐	☐	☐
• Thời gian, thời Điểm cung cấp dịch vụ có dễ tiếp cận không?	☐	☐	☐	☐	☐
• 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?	☐	☐	☐	☐	☐

• Không gian, quang cảnh, hình ảnh có thể hiện sự thân thiện, dễ tiếp cận không?	☐	☐	☐	☐	☐
B.1.2. 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>
• Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/thông báo như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐
• Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐
• Sơ đồ các bộ phận cung cấp dịch vụ được niêm yết có rõ ràng không?	☐	☐	☐	☐	☐
• Giá dịch vụ được niêm yết/thông báo như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐
• Cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng được niêm yết/thông báo như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐
B.1.3. 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>
• Diện tích địa Điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi của Ông, bà không?	☐	☐	☐	☐	☐
• Trang thiết bị cung cấp dịch vụ ra sao?	☐	☐	☐	☐	☐
• Vệ sinh môi trường tại địa Điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi của ông, bà như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐
B.1.4. Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế:					

	<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?	☐	☐	☐	☐	☐
• Kỹ năng giao tiếp ra sao?	☐	☐	☐	☐	☐
• Thái độ phục vụ như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐
• Năng lực giải quyết công việc như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐
<i>B.1.5. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:</i>					
	<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?	☐	☐	☐	☐	☐
• Sử dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐
• Tín nhiệm của Ông, bà đối với cơ sở như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐

- Ý kiến khác:

.....

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

**MẪU
PHIẾU SỐ 2**

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
(kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND, ngày tháng 9 năm 2022
của UBND tỉnh Hòa Bình)

Nhằm mục tiêu đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập, Sở Y tế tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp ngành y tế tỉnh Hòa Bình khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Sở Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: 2. Ngày điền phiếu.....
3. Người trả lời a. Người bệnh b. Người nhà
3. Tên khoa nằm điều trị trước ra viện..... 4. Mã khoa (do BV ghi).....

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1	Giới tính:	1. Nam	2. Nữ	A2.	Tuổi
A3	Số di động (bắt buộc):	A4. Tổng số ngày nằm viện ...ngày			
A5	Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không? 1. Có 2. Không				

ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào một số từ **1 đến 5**, tương ứng với **mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt** cho từng câu hỏi dưới đây:

	①: Rất không hài lòng hoặc: Rất kém	②: Không hài lòng hoặc: Kém	③: Bình thường hoặc: Trung bình	④: Hài lòng hoặc: Tốt	⑤: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt
A. Khả năng tiếp cận					
A1.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.				① ② ③ ④ ⑤
A2.	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.				① ② ③ ④ ⑤
A3.	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.				① ② ③ ④ ⑤
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.				① ② ③ ④ ⑤

A5.	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	① ② ③ ④ ⑤
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		
B1.	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤
B2.	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B3.	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B4.	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	① ② ③ ④ ⑤
B5.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	① ② ③ ④ ⑤
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		
C1.	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều 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 ① ② ③ ④ ⑤
E5.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	
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!

**MẪU
PHIẾU
SỐ 3**

				7
--	--	--	--	---

--	--	--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

(kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND, ngày tháng 9 năm 2022
của UBND tỉnh Hòa Bình)

Nhằm mục tiêu đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế công lập, Sở Y tế tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp ngành y tế tỉnh Hòa Bình khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Sở Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện:.....

2. Ngày điền phiếu.....

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1.	Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2.	Tuổi:
A3.	Số di động (bắt buộc):		
A4.	Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện:km		
A5.	Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần khám bệnh này không? 2. 1. Có 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	②	③	④	⑤
Rất không hài lòng hoặc: Rất kém	Không hài lòng hoặc: Kém	Bình thường hoặc: Trung bình	Hài lòng hoặc: Tốt	Rất hài lòng hoặc: Rất tốt

A. Khả năng tiếp cận						
A6.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	①	②	③	④	⑤
A7.	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
A8.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	①	②	③	④	⑤

A9.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	① ② ③ ④ ⑤
A10.	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		
B6.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	① ② ③ ④ ⑤
B7.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤
B8.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	① ② ③ ④ ⑤
B9.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	① ② ③ ④ ⑤
B10.	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
B11.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	① ② ③ ④ ⑤
B12.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	① ② ③ ④ ⑤
B13.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	① ② ③ ④ ⑤
B14.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	① ② ③ ④ ⑤
B15.	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		
C10.	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
C11.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤
C12.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	① ② ③ ④ ⑤
C13.	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
C14.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	① ② ③ ④ ⑤
C15.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	① ② ③ ④ ⑤
C16.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	① ② ③ ④ ⑤
C17.	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		
D8.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
D9.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
D10.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	① ② ③ ④ ⑤
D11.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong	① ② ③ ④ ⑤

	đội.	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E6.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	① ② ③ ④ ⑤
E7.	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
E8.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	① ② ③ ④ ⑤
E9.	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?	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!

Mẫu phiếu số 04**PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN VỀ DỊCH VỤ TIÊM CHỦNG**

(kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND, ngày tháng 9 năm 2022
của UBND tỉnh Hòa Bình)

Trân trọng cảm ơn Ông, Bà đã sử dụng dịch vụ tiêm chủng 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.

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?

B.1.1. 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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Biển chỉ dẫn giữa các bàn (bàn đón tiếp, khám sàng lọc, bàn tiêm chủng, theo dõi sau tiêm) có dễ quan sát không?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Thời gian, thời Điểm cung cấp dịch vụ tiêm chủng có dễ tiếp cận không?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Quy trình tiêm chủng được thông báo/niêm yết như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Tiền phải trả khi tiêm chủng (nếu có) được niêm yết/thông báo như 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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Hộp/lọ vắc xin đảm bảo còn nguyên nhãn mác, hạn sử dụng? (đối với lọ vắc xin đóng 01 liều/lọ)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Địa Điểm, quang cảnh nơi cung cấp dịch vụ tiêm chủng có đáp ứng được nhu cầu của Ông, Bà không?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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</i>	<i>Không ý kiến</i>
--	----------------	------------	--------------------	------------------	------------------	---------------------

					tốt	
• Thái độ ứng xử của nhân viên cung cấp dịch vụ như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Kỹ năng của nhân viên y tế thực hiện tiêm chủng như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• 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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B.1.5. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:						
	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt	Không ý kiến
• Tiền phải trả (nếu có) khi tiêm chủng như thế nào?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Các thủ tục để tiêm chủng có phù hợp với mong đợi của Ông, Bà hay không?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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 B2.1 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!