

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng
Người bệnh và Nhân viên y tế**

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20 tháng 6 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

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

Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh, Bộ Y tế,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này các mẫu phiếu khảo sát, hướng dẫn phương pháp và phần mềm khảo sát hài lòng như sau:

- a) Mẫu số 1: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú;
- b) Mẫu số 2: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú;
- c) Mẫu số 3: Phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế;
- d) Mẫu số 4: Phiếu khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện;
- đ) Mẫu số 5: Phiếu khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ;
- e) Hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế;
- g) Mẫu phiếu thông tin chung của bệnh viện đăng ký tham gia khảo sát.
- h) Phần mềm trực tuyến nhập số liệu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tại địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn/>.

Điều 2. Các mẫu phiếu khảo sát hài lòng và hướng dẫn phương pháp khảo sát được áp dụng chung cho toàn bộ các bệnh viện Nhà nước và tư nhân.

Điều 3. Giao triển khai thực hiện:

- 1. Cục Quản lý Khám, chữa bệnh
 - Làm đầu mối hướng dẫn các đơn vị có liên quan triển khai thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh, người mẹ và nhân viên y tế;
 - Kiểm tra, giám sát các đơn vị; tổng hợp, phân tích số liệu và báo cáo Lãnh đạo Bộ Y tế kết quả chỉ số hài lòng người bệnh và nhân viên y tế hằng năm.

2. Sở Y tế, Y tế các Bộ, ngành

- Đôn đốc, kiểm tra các bệnh viện trực thuộc thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo đúng hướng dẫn kèm theo Quyết định này;
- Tổng hợp, phân tích kết quả chỉ số hài lòng chung của các đơn vị.

3. Các bệnh viện công lập và tư nhân

- Triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế tích cực, thường xuyên, khoa học;
- Nhập và tổng hợp số liệu, kết quả; ghi nhận, rà soát, phân tích các ý kiến chưa hài lòng;
- Giải quyết, khắc phục kịp thời các kiến nghị của người bệnh và nhân viên y tế và lập kế hoạch, triển khai hoạt động cải tiến chất lượng trong phạm vi thẩm quyền, phù hợp với nguồn lực của bệnh viện.

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

Điều 5. Các Ông (Bà): Chánh Văn phòng Bộ; Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh; Vụ trưởng các Vụ, Cục trưởng các Cục, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan và các Ông (Bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 5;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Lưu: VT, KCB (02).

KT.BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG 
Nguyễn Việt Tiến