

PHỤ LỤC

Phụ lục 1.	Bộ câu hỏi đánh giá Quản lý chất lượng toàn diện (TQM).....	i
Phụ lục 2.	Bộ câu hỏi khảo sát trải nghiệm người bệnh ngoại trú	v
Phụ lục 3.	Trang thông tin và phiếu chấp thuận tham gia nghiên cứu	1
Phụ lục 4.	Kết quả chuẩn hoá bộ công cụ đánh giá nhân viên y tế về thực hiện đáp ứng theo nguyên lý Quản lý chất lượng toàn diện tại khoa Khám bệnh của một số bệnh viện thành phố Hồ Chí Minh.....	iv
Phụ lục 5.	Kết quả xây dựng và chuẩn hóa bộ công cụ đánh giá trải nghiệm người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện thành phố Hồ Chí Minh.....	vi
Phụ lục 6.	Mẫu báo cáo nhân lực, cơ sở vật chất, thiết bị y tế và hoạt động cải tiến	viii
Phụ lục 7.	Hướng dẫn phỏng vấn sâu.....	xi
Phụ lục 8.	Giấy xác nhận cho phép triển khai nghiên cứu của các bệnh viện.....	xiii
Phụ lục 9.	Chỉ số và biến số trong nghiên cứu	xv

Phụ lục 1. Bộ câu hỏi đánh giá Quản lý chất lượng toàn diện (TQM)Mã số:

--	--	--

**KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ
VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN TẠI BỆNH VIỆN
PHẦN 1. THÔNG TIN CHUNG**

Họ và tên:

Ngày khảo sát:

STT	Câu hỏi	Trả lời
A1	Năm sinh	
A2	Giới tính	1. Nam 2. Nữ
A3	Tình trạng hôn nhân	1. Đã kết hôn 2. Độc thân
A4	Trình độ chuyên môn	1. Bác sĩ 2. Dược sĩ 3. Điều dưỡng 4. Kỹ thuật viên 5. Khác (ghi rõ.....)
A5	Trình độ chuyên môn cao nhất	1. TS/CK 2 2. Ths/CK1 3. Bác sĩ 4. Kỹ sư
A6	Thâm niên công tác tại Bệnh viện	 năm tháng
A7	Khoa, phòng đang công tác	
A8	Thâm niên công tác tại khoa, phòng	 năm
A9	Thời gian làm việc mỗi tuần	giờ
A10	Vị trí công tác	1. Quản lý khoa, phòng 2. Nhân viên
A11	Tiếp xúc người bệnh	1. Chăm sóc 2. Điều trị 3. Tư vấn 4. Khác (ghi rõ.....)
A12	Thu nhập trung bình/ tháng	đồng/tháng (gồm lương, phụ cấp, phúc lợi,..)

PHẦN 2. ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN TẠI ĐƠN VỊ

Để đo mức độ thực hiện quản lý chất lượng toàn diện, chúng tôi sử dụng thang đo với các mức độ từ “rất không đồng ý” (1 điểm), → “không đồng ý” (2 điểm), → “bình thường” (3 điểm), → “đồng ý” (4 điểm), → “rất đồng ý” (5 điểm).

Anh/chị lựa chọn mức độ trả lời đúng nhất với cảm nhận của anh/chị bằng cách khoanh tròn vào số tương ứng.

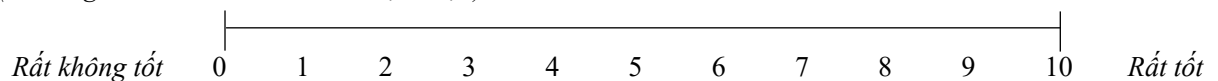
STT	Nội dung đánh giá	Mức đánh giá				
A	CẢI TIẾN LIÊN TỤC					
1	Nhân viên y tế được tạo điều kiện tham gia các hoạt động cải tiến chất lượng và tham gia cho ý kiến	1	2	3	4	5
2	Nhân viên được uỷ quyền trong các hoạt động, bao gồm cả việc cải tiến chất lượng	1	2	3	4	5
3	Ban lãnh đạo cao nhất có phối hợp với tất cả nhân viên trong quá trình lập kế hoạch để cải thiện chất lượng của các dịch vụ trong bệnh viện	1	2	3	4	5
4	Nhân viên có thể tham gia giải quyết các vấn đề để nâng cao chất lượng.	1	2	3	4	5
5	Các chính sách chất lượng rõ ràng và được toàn thể nhân viên biết đến	1	2	3	4	5
6	Bệnh viện có đào tạo tập huấn nhân viên về quản lý chất lượng toàn diện	1	2	3	4	5
7	Các nhân viên đã được thông báo về thành tích các hoạt động chất lượng được triển khai	1	2	3	4	5
8	Việc chấm điểm chuẩn giữa khoa phòng được thực hiện để rút kinh nghiệm	1	2	3	4	5
9	Bệnh viện cam kết mạnh mẽ trong việc áp dụng khái niệm quản lý chất lượng toàn diện ở tất cả các cấp hành chính	1	2	3	4	5
10	Sự hài lòng của nhân viên, sức khỏe và môi trường làm việc được Bệnh viện chú trọng	1	2	3	4	5
11	Các hoạt động cải tiến được thực hiện có kế hoạch, có khoa học	1	2	3	4	5
12	Các vấn đề phát sinh trong hoạt động chất lượng thường được giải quyết có hiệu quả	1	2	3	4	5
B	LÀM VIỆC THEO NHÓM					
13	Anh/chị có cho rằng làm việc nhóm giúp cải thiện mối quan hệ giữa các nhân viên với nhau	1	2	3	4	5
14	Anh/chị có cho rằng làm việc nhóm cải tiến công việc và tạo ra những ý tưởng mới	1	2	3	4	5
15	Quy trình làm việc cần được xây dựng và phát triển bởi thông qua làm việc nhóm, hơn là chỉ dựa vào cá nhân	1	2	3	4	5

16	Tinh thần đồng đội giúp nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân cũng như chất lượng dịch vụ.	1	2	3	4	5
17	Làm việc theo nhóm quan trọng hơn cá nhân	1	2	3	4	5
18	Tại khoa/phòng của anh chị, làm việc theo nhóm được chú trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ và giải quyết vấn đề tại Khoa/phòng	1	2	3	4	5
19	Bệnh viện luôn phân công nhóm làm việc từ tất cả các cấp hành chính và lâm sàng khi triển khai bất kỳ hoạt động nào.	1	2	3	4	5
20	Theo anh/chị, các vấn đề tại khoa phòng hiện nay đã được giải quyết hiệu quả thông qua tinh thần làm việc theo nhóm	1	2	3	4	5
C	ĐÀO TẠO					
21	Bệnh viện triển khai các chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu của nhân viên	1	2	3	4	5
22	Mọi nhân viên đều có cơ hội tham gia các chương trình đào tạo phù hợp	1	2	3	4	5
23	Theo anh/chị, Bệnh viện có thường xuyên tạo cơ hội đào tạo nâng cao khi nhân viên có nhu cầu	1	2	3	4	5
24	Hiệu quả của các lớp đào tạo, tập huấn tại bệnh viện giúp cải thiện hiệu suất công việc của nhân viên	1	2	3	4	5
25	Nhân viên y tế đã được tham gia đào tạo về chuyên môn và kỹ năng công việc	1	2	3	4	5
26	Hầu hết các hoạt động đào tạo nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ y tế	1	2	3	4	5
D	CAM KẾT CỦA LÃNH ĐẠO					
27	Ban giám đốc tạo cảm giác sâu sắc trong nhân viên về bệnh viện có trách nhiệm với xã hội.	1	2	3	4	5
28	Ban giám đốc cam kết áp dụng quản lý chất lượng toàn diện vào các hoạt động cải tiến	1	2	3	4	5
29	Bệnh viện tin tưởng vào quản lý chất lượng toàn diện và nỗ lực không ngừng để thể hiện các nguyên tắc và ý tưởng của nó.	1	2	3	4	5
30	Ban giám đốc bệnh viện đã có trao đổi với nhân viên về quản lý chất lượng/quản lý chất lượng toàn diện	1	2	3	4	5
31	Ban giám đốc bệnh viện minh họa những lợi thế của việc áp dụng quản lý chất lượng toàn diện cho bệnh viện và nhân viên.	1	2	3	4	5
32	Ban giám đốc bệnh viện quan tâm, hỗ trợ đề xuất của nhân viên để cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe.	1	2	3	4	5
33	Ban giám đốc bệnh viện khuyến khích tất cả các cấp quản trị trong việc ra quyết định.	1	2	3	4	5
34	Ban giám đốc bệnh viện hỗ trợ các chương trình đào tạo cho nhân viên.	1	2	3	4	5
E	LẤY NGƯỜI BỆNH LÀM TRUNG TÂM					

35	Quy trình làm việc được thiết kế để làm hài lòng người bệnh và đáp ứng nhu cầu của người bệnh	1	2	3	4	5
36	Ban giám đốc bệnh viện có thường xuyên xem xét các khiếu nại và phản hồi từ người bệnh/thân nhân người bệnh	1	2	3	4	5
37	Ban giám đốc và phòng ban liên quan có đề ra các hoạt động thiết thực về việc cải tiến các dịch vụ.	1	2	3	4	5
38	Sự hài lòng của người bệnh là ưu tiên trong mọi hoạt động của bệnh viện.	1	2	3	4	5
39	Nhiều công cụ như bảng câu hỏi đã được sử dụng để biết về mức độ hài lòng của người bệnh.	1	2	3	4	5
40	Bệnh viện đánh giá định kỳ kết quả các dịch vụ y tế được triển khai để đảm bảo sự hài lòng của người bệnh	1	2	3	4	5

H. NHẬN XÉT CHUNG

H1. Sử dụng một số bất kỳ từ 0 đến 10, anh/chị sẽ dùng số nào để đánh giá Mức độ chất lượng trong công việc tại Khoa của anh/chị? 0 là tệ nhất/rất không tốt và 10 là tốt nhất
(vui lòng khoanh tròn vào điểm được chọn)



H1. Hoạt động chất lượng nào mà anh/chị cảm thấy có hiệu quả nhất và kém hiệu quả nhất tại Khoa/Bệnh viện?

.....

.....

.....

.....

H2. Anh/chị có thể đề ra những ý tưởng hoặc góp ý gì để cải tiến chất lượng tại Khoa/Bệnh viện?

.....

.....

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ THAM GIA CỦA ANH/CHỊ!

Phụ lục 2. Bộ câu hỏi khảo sát trải nghiệm người bệnh ngoại trú

--	--

Cộng tác viên

--	--	--

Đối tượng nghiên cứu

BỘ CÂU HỎI

KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Ông/Bà đã dành thời gian tham gia khảo sát. Danh tính và những thông tin của ông/bà cung cấp sẽ được bảo mật, chỉ nhằm phục vụ cho mục đích nghiên cứu, cung cấp thôi thông tin trong nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh.

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

STT	THÔNG TIN	Phương án trả lời
Q1	Họ và tên người tham gia	
Q2	Giới tính:	1. Nam ☐ 2. Nữ ☐
Q3	Năm sinh:	 ☐
Q4	Nơi thường trú	Quận/Huyện: Tỉnh/thành:
Q5	Trình độ học vấn (chỉ chọn một phương án trả lời)	1. Tiểu học/cấp I ☐ 2. Trung học cơ sở/cấp II ☐ 3. Phổ thông Trung học/cấp III ☐ 4. Trung cấp, cao đẳng ☐ 5. Đại học, trên đại học ☐
Q6	Dân tộc?	1. Kinh ☐ 2. Khác (Ghi rõ): ☐
Q7	Nghề nghiệp chính? (Chỉ chọn một phương án trả lời với nghề mang lại thu nhập cao nhất)	1. Nông dân/ngư dân/... ☐ 2. Công nhân viên ☐ 3. Học sinh/sinh viên ☐ 4. Kinh doanh dịch vụ ☐ 5. Làm thuê/nghe tự do ☐ 6. Nghỉ hưu/mất sức/già yếu ☐ 7. Nội trợ ☐ 8. Không có việc làm/thất nghiệp ☐ 9. Khác (Ghi rõ) ☐
Q8	Xin ông/bà cho biết mức sống của gia đình mình so với những người xung quanh?	1. Khá giả ☐ 2. Trung bình ☐ 3. Cận nghèo ☐ 4. Nghèo ☐

Q9	Trong lần KCB này, ông/bà có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế không?	1. Có	☐
		2. Không	☐
Q10	Tại sao ông/bà biết và chọn bệnh viện này để điều trị? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Do đăng ký khám chữa bệnh BHYT tại bệnh viện này	☐
		2. Do cơ sở y tế khác chuyển đến	☐
		3. Thông tin trên báo đài, internet	☐
		4. Bạn bè, người thân giới thiệu	☐
		5. Bản thân hoặc người thân từng điều trị tại đây	☐
		6. Khác:	☐

B. Ý KIẾN NHẬN XÉT VỀ DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH DO CƠ SỞ CUNG CẤP:

Với mỗi câu hỏi dưới đây, xin Ông/Bà chọn một mức từ 1 đến 5 để phản ánh mức độ xảy ra hoặc mức độ đầy đủ của trải nghiệm trong lần khám này, trong đó:

① là: Hoàn toàn không	② là: Ít	③ là: Ở mức trung bình	④ là: Khá đầy đủ	⑤ là: Rất đầy đủ
--------------------------	-------------	---------------------------	---------------------	---------------------

Phần 1. TRẢI NGHIỆM TRƯỚC KHI KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH

A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

A1	Trong quá trình đăng ký khám, ông/bà có gặp khó khăn nào không	①	②	③	④	⑤
A2	Ông/bà có dễ dàng tìm được khu vực cần đến nhờ biển báo/hướng dẫn không	①	②	③	④	⑤
A3	Ông/bà có thấy dung dịch khử khuẩn được bố trí tại các vị trí cần thiết không (tay nắm cửa, thang máy...).	①	②	③	④	⑤
A4	Việc bốc số/đặt lịch khám của ông/bà diễn ra như thế nào?	①	②	③	④	⑤
A5	Nhân viên có giải thích cho ông/bà về quy trình khám dễ hiểu không?	①	②	③	④	⑤
A6	Khi ông/bà trình bày vấn đề sức khỏe, nhân viên có lắng nghe đầy đủ không?	①	②	③	④	⑤
A7	Nhân viên có chào hỏi, xưng hô và giao tiếp lịch sự với ông/bà không?	①	②	③	④	⑤
A8	Ông/bà có được tạo điều kiện để đặt câu hỏi hoặc nêu thắc mắc không?	①	②	③	④	⑤
A9	Ông/bà có được nhân viên thông báo về các phương thức khám bệnh ngoại trú không?	①	②	③	④	⑤
A10	Ông/bà có được nhân viên giải thích rõ các khoản BHYT chi trả và tự chi trả không?	①	②	③	④	⑤

Phần 2. TRẢI NGHIỆM TRONG KHI KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH

B. HOẠT ĐỘNG KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH

B1. ĐIỀU DƯỠNG

B11	Nhân viên điều dưỡng dành thời gian có trả lời các thắc mắc của ông/bà	①	②	③	④	⑤
B12	Điều dưỡng có hướng dẫn ông/bà về quy trình khám chữa bệnh không?	①	②	③	④	⑤
B13	Điều dưỡng có giải thích rõ ràng các thao tác/chăm sóc cho ông/bà không?	①	②	③	④	⑤
B14	Điều dưỡng có hỏi thăm hoặc theo dõi tình trạng của ông/bà trong quá trình khám không?	①	②	③	④	⑤

B15	Trong quá trình thăm khám, điều dưỡng có đảm bảo sự riêng tư cho ông/bà không?	①	②	③	④	⑤
B2. BÁC SĨ						
B21	Bác sĩ có thăm khám kỹ và hỏi đầy đủ thông tin về tình trạng của ông/bà không?	①	②	③	④	⑤
B22	Bác sĩ có giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh của ông/bà không?	①	②	③	④	⑤
B23	Khi ông/bà đặt câu hỏi, bác sĩ có trả lời đầy đủ không?	①	②	③	④	⑤
B24	Bác sĩ có đảm bảo sự riêng tư trong quá trình thăm khám không?	①	②	③	④	⑤
B25	Bác sĩ có hỏi ý kiến ông/bà khi trao đổi về phương pháp điều trị không?	①	②	③	④	⑤
B26	Bác sĩ có tư vấn để ông/bà lựa chọn phương pháp điều trị phù hợp không?	①	②	③	④	⑤
B27	Trước khi làm xét nghiệm/cận lâm sàng, ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do không? <i>(Như xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, ...)</i>	①	②	③	④	⑤
B28	Bác sĩ có giải thích cho ông/bà về tên thuốc và cách sử dụng không?	①	②	③	④	⑤
C. TỔ CHỨC (MÔI TRƯỜNG, CSV, NVS, DỊCH VỤ CANTIN)						
<i>Tại Khoa khám bệnh</i>						
C1	Nhà vệ sinh đầy đủ khăn giấy, nước rửa tay	①	②	③	④	⑤
C2	Nhà vệ sinh được lau dọn sạch sẽ	①	②	③	④	⑤
C3	Trong thời gian khám bệnh, ông/bà cảm thấy an ninh, trật tự tại bệnh viện được đảm bảo	①	②	③	④	⑤
C4	Ông/bà không gặp tình trạng nhân viên hướng dẫn/giải quyết mâu thuẫn hoặc thiếu thống nhất	①	②	③	④	⑤
C5	Quy trình khám chữa bệnh được thực hiện rõ ràng, không gây nhầm lẫn cho ông/bà	①	②	③	④	⑤
C6	Trong quá trình khám, ông/bà không gặp sự cố do thiết bị y tế	①	②	③	④	⑤
<i>Dịch vụ tiện ích (Như căn-tin, siêu thị mini, nước uống, photocopy, sạc điện thoại, giặt ủi, dịch vụ vận chuyển, taxi ...)</i>						
C7	Khu vực căn-tin hoặc siêu thị mini có đa dạng các loại hàng hoá	①	②	③	④	⑤
C8	Giá các dịch vụ tiện ích (căn-tin, giữ xe...) được niêm yết rõ ràng	①	②	③	④	⑤
C9	Xe trong bãi giữ xe được sắp xếp hợp lý	①	②	③	④	⑤
D. THỜI GIAN						
D1	Trong quá trình đăng ký, ông/bà được phục vụ kịp thời, không phải chờ đợi quá lâu	①	②	③	④	⑤
D2	Ông/bà không phải chờ đợi quá lâu để được gặp bác sĩ	①	②	③	④	⑤
D3	Bác sĩ dành đủ thời gian cần thiết để thăm khám và trao đổi với ông/bà	①	②	③	④	⑤
D4	Thời gian chờ thực hiện các thủ thuật/xét nghiệm của ông/bà không bị kéo dài quá mức	①	②	③	④	⑤
D5	Ông/bà không phải chờ đợi quá lâu để nhận kết quả xét nghiệm/cận lâm sàng	①	②	③	④	⑤
D6	Trong thời gian chờ kết quả, ông/bà được nhân viên thông báo rõ về tình trạng và lý do chờ đợi	①	②	③	④	⑤

Phần 3. TRẢI NGHIỆM SAU KHI KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH

E. THÔNG TIN SỨC KHOẺ

E1	Sau khi khám, ông/bà có được bác sĩ giải thích về bệnh của mình không?	①	②	③	④	⑤
E2	Sau khi thăm khám, ông/bà có được giải thích/hướng dẫn phương pháp chăm sóc, điều trị của bản thân?	①	②	③	④	⑤
E3	Ông/bà có được giải thích/hướng dẫn về hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà	①	②	③	④	⑤
E4	Ông/bà có được giải thích/hướng dẫn kỹ về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám	①	②	③	④	⑤

F. CHI TRẢ CHO DỊCH VỤ Y TẾ

F1	Ông/bà được hướng dẫn rõ ràng về các hình thức thanh toán khi làm thủ tục chi trả	①	②	③	④	⑤
F2	Ông/bà được cung cấp hóa đơn/thông tin chi tiết về tất cả các khoản thu	①	②	③	④	⑤
F3	Trước khi thực hiện dịch vụ/xét nghiệm, ông/bà được thông báo về chi phí phải chi trả	①	②	③	④	⑤
F4	Sau khi thanh toán, ông/bà có hiểu rõ các khoản chi phí mình đã chi trả	①	②	③	④	⑤

H. NHẬN XÉT CHUNG

H1. Sử dụng một số bất kỳ từ 0 đến 10, ông/bà sẽ dùng số nào để đánh giá Khoa khám bệnh của bệnh viện này? 0 là tệ nhất/rất không tốt và 10 là tốt nhất
(vui lòng khoanh tròn vào điểm được chọn)



H2. Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, ông/bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Khoa khám bệnh của bệnh viện này không?

- ☐ Tôi sẽ không bao giờ quay lại bệnh viện này
- ☐ Tôi phải quay lại điều trị tại bệnh viện này vì không còn lựa chọn nào khác
- ☐ Có thể tôi sẽ quay lại bệnh viện này nhưng cũng có thể tôi sẽ chọn bệnh viện khác
- ☐ Chắc chắn tôi sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện này

H3. Điều gì làm ông/bà hài lòng nhất ở Khoa khám bệnh/Bệnh viện này?

.....

H4. Ông/bà có thể góp ý những điều chưa hài lòng mà Khoa khám bệnh/Bệnh viện cần cải thiện

.....

Trân trọng cảm ơn sự tham gia và đóng góp ý kiến của quý ông/bà!



Phụ lục 3. Trang thông tin và phiếu chấp thuận tham gia nghiên cứu

PHIẾU CUNG CẤP THÔNG TIN DÀNH CHO ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ CHẤP THUẬN THAM GIA NGHIÊN CỨU

Tên nghiên cứu: Thực trạng và hiệu quả can thiệp quản lý chất lượng tại khoa khám bệnh một số bệnh viện đa khoa tuyến quận, thành phố Hồ Chí Minh

Nghiên cứu viên chính: NGUYỄN QUỲNH TRÚC

Cơ sở đào tạo: Viện Vệ sinh dịch tễ Trung Ương

Chúng tôi mời bạn tham gia vào một nghiên cứu. Bạn có thể nói “đồng ý” hoặc “không đồng ý” đối với việc tham gia vào nghiên cứu này và thay đổi ý kiến vào bất cứ thời điểm nào.

I. THÔNG TIN VỀ NGHIÊN CỨU

1. Lý do và mục đích của nghiên cứu này là gì?

Trong bối cảnh hiện nay, để có một đánh giá toàn diện về kết quả quản lý chất lượng các bệnh viện đa khoa tuyến quận tại TPHCM, đồng thời xác định những vấn đề còn tồn tại để góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh chữa bệnh, chúng tôi tiến hành nghiên cứu.

Thông qua nghiên cứu, chúng tôi muốn có được những hiểu biết về:

1. Mô tả thực trạng quản lý chất lượng tại khoa khám bệnh một số bệnh viện tuyến quận, thành phố Hồ Chí Minh năm 2022-2023
2. Đánh giá hiệu quả can thiệp quản lý chất lượng tại khoa Khám bệnh Bệnh viện, thành phố Hồ Chí Minh

Thời gian tiến hành nghiên cứu năm 2022 đến 2024, chúng tôi hi vọng sẽ hoàn thành việc thu thập số liệu.

2. Có bao nhiêu người sẽ tham gia vào nghiên cứu này?

Toàn bộ nhân viên y tế tại khoa Khám bệnh các bệnh viện tuyến quận.

Toàn bộ nhân viên y tế tại khoa Khám bệnh Bệnh viện can thiệp trước và sau can thiệp

300 lượt nhân viên y tế tại khoa Khám bệnh Bệnh viện đối chứng trước -sau can thiệp

3. Tại sao bạn được chọn vào nghiên cứu này?

Anh/chị được mời tham gia vào nghiên cứu vì anh/chị nằm trong nhóm những người mà chúng tôi mong muốn được trò chuyện, trao đổi. Những người này bao gồm:

- Nhân viên y tế công tác tại khoa khám bệnh bệnh viện tuyến quận/huyện tại TPHCM
- Người bệnh điều trị ngoại trú từ tháng 1/2022 đến tháng 12/2024 tại khoa khám bệnh các bệnh viện đa khoa tuyến quận tại TPHCM
- Đồng ý phỏng vấn.

4. Bạn được chọn vào nghiên cứu này như thế nào?

Nghiên cứu chọn vào toàn bộ nhân viên y tế tại khoa khám bệnh các bệnh viện tuyến quận.

Đối với đối tượng là người bệnh, nghiên cứu tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên

5. Việc bạn tham gia vào nghiên cứu sẽ kéo dài bao lâu?

Chúng tôi sẽ gặp gỡ và trao đổi với những người tham dự theo nhiều cách khác nhau. Ví dụ, chúng tôi có thể sẽ nói chuyện riêng với anh/chị, tại nơi mà anh chị cảm thấy thoải mái nhất. Cuộc nói chuyện sẽ diễn ra trong khoảng 30 phút.

6. Những gì sẽ xảy ra nếu bạn tham gia vào nghiên cứu này?

Nếu anh chị quyết định tham gia vào nghiên cứu, chúng tôi sẽ gửi anh/chị bản thông tin này và anh/chị sẽ ký vào giấy tự nguyện đồng ý tham gia. Kể cả khi anh/chị đã ký giấy đồng ý, anh/chị vẫn có thể từ chối không tham gia nữa mà không cần phải giải thích gì thêm. Nếu anh/chị là người đang trong giai đoạn điều trị, dù anh chị quyết định không tham



gia, từ chối không tham gia nữa, hay tham gia nghiên cứu thì việc này sẽ không có bất kì một ảnh hưởng nào đến chất lượng chăm sóc sức khỏe cho anh/chị.

7. Những lợi ích có thể có khi tham gia nghiên cứu này là gì?

Nếu anh/chị đồng ý tham gia vào nghiên cứu, anh/chị sẽ không cảm nhận được lợi ích một cách trực tiếp và ngay lập tức cho bản thân mình. Tuy nhiên, những thông tin mà chúng tôi thu thập được sẽ giúp bệnh viện có những biện pháp điều chỉnh và cải tiến chất lượng thích hợp đáp ứng nhu cầu người bệnh.

8. Những rủi ro hoặc bất tiện có thể xảy ra khi tham gia nghiên cứu?

Không có rủi ro về thể chất khi tham gia vào nghiên cứu.

Những điều anh/chị trao đổi với nghiên cứu viên sẽ được giữ kín và sẽ chỉ thảo luận trong nhóm nghiên cứu viên trong quá trình phân tích số liệu. Tất cả các báo cáo sau đó sẽ không đề cập đến tên của anh/chị.

9. Thông tin cá nhân của bạn được bảo vệ như thế nào?

Mọi thông tin thu thập được có liên quan đến anh/chị trong suốt quá trình nghiên cứu sẽ được giữ bí mật một cách tuyệt đối. Mọi thông tin liên quan đến cá nhân như tên và địa chỉ sẽ được xóa khỏi các thông tin khác để đảm bảo người khác không biết được anh/chị là ai.

10. Bạn có thể rút khỏi nghiên cứu sớm không?

Trước khi anh/chị quyết định có tham gia vào nghiên cứu hay không, chúng tôi sẽ cung cấp thêm cho anh/chị những thông tin chi tiết hơn và cho anh/chị biết anh/chị được mời tham gia vào phỏng vấn hay thảo luận nhóm. Trong quá trình thực hiện phỏng vấn, anh/chị có quyền rút khỏi nghiên cứu bất kỳ lúc nào khi cảm thấy không thuận tiện.

11. Bạn có nhận được bất cứ thứ gì khi tham gia vào nghiên cứu này hay không?

Nếu anh/chị đồng ý tham gia vào nghiên cứu, anh/chị sẽ không cảm nhận được lợi ích một cách trực tiếp và ngay lập tức cho bản thân mình. Tuy nhiên, những thông tin mà chúng tôi thu thập được sẽ giúp bệnh viện có những biện pháp điều chỉnh và cải tiến chất lượng thích hợp đáp ứng nhu cầu người bệnh.

12. Bạn có phải mất phí để tham gia vào nghiên cứu này không?

Không

13. Trách nhiệm của bạn trong nghiên cứu này là gì?

Anh/chị có toàn quyền quyết định tham gia hay không. Nếu anh/chị quyết định tham gia vào nghiên cứu, chúng tôi sẽ gửi anh/chị bản thông tin này và anh/chị sẽ ký vào giấy tự nguyện đồng ý tham gia. Kể cả khi anh/chị đã ký giấy đồng ý, anh/chị vẫn có thể từ chối không tham gia nữa mà không cần phải giải thích gì thêm. Trách nhiệm của anh/chị là trả lời trung thực những thông tin mà nghiên cứu đề cập.

14. Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn bị bệnh trong thời gian diễn ra nghiên cứu?

Nếu anh/chị là người đang trong giai đoạn điều trị, dù anh/chị quyết định không tham gia, từ chối không tham gia nữa, hay tham gia nghiên cứu thì việc này sẽ không có bất kì một ảnh hưởng nào đến chất lượng chăm sóc sức khỏe cho anh/chị.

15. Bạn sẽ hỏi ai nếu có băn khoăn thắc mắc về nghiên cứu này?

- ThS. Nguyễn Quỳnh Trúc, SĐT: 0944.729.709
- Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu y sinh học, Viện Vệ sinh Dịch tễ Trung ương, Số 1 Yersin, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội, Điện thoại: 024 3972 1923



PHIẾU CHẤP THUẬN THAM GIA NGHIÊN CỨU

Chấp thuận của người tham gia nghiên cứu hay người đại diện hợp pháp:

- Tôi đã đọc hoặc được nghe đọc bản cung cấp thông tin về nghiên cứu này.
- Tôi đã được cán bộ nghiên cứu giải thích những thông tin về nghiên cứu.
- Tôi đã có cơ hội để hỏi các câu hỏi về nghiên cứu này và các câu hỏi của tôi đều được trả lời.
- Tôi nhận một bản sao của Phiếu Thông tin cho đối tượng nghiên cứu và chấp thuận tham gia nghiên cứu này.
- Tôi tự nguyện đồng ý tham gia nghiên cứu này



ĐỒNG Ý



KHÔNG ĐỒNG Ý

Chữ ký của người tham gia:

Họ tên _____ Chữ ký _____ Ngày tháng năm

Chữ ký của người làm chứng hoặc của người đại diện hợp pháp (nếu áp dụng):

Họ tên _____ Chữ ký _____ Ngày tháng năm

Chữ ký của Nghiên cứu viên/người lấy chấp thuận:

Tôi, người ký tên dưới đây, xác nhận rằng bệnh nhân/người tình nguyện tham gia nghiên cứu ký bản chấp thuận đã đọc toàn bộ bản thông tin trên đây, các thông tin này đã được giải thích cặn kẽ cho đối tượng nghiên cứu hiểu rõ bản chất, các nguy cơ và lợi ích của việc tham gia vào nghiên cứu này.

Họ tên _____ Chữ ký _____ Ngày tháng năm

Phụ lục 4. Kết quả chuẩn hoá bộ công cụ đánh giá nhân viên y tế về thực hiện đáp ứng theo nguyên lý Quản lý chất lượng toàn diện tại khoa Khám bệnh của một số bệnh viện thành phố Hồ Chí Minh

Bảng câu hỏi được thiết kế dựa trên khung lý thuyết TQM [2, 4], bộ công cụ đánh giá hoạt động Quản lý chất lượng toàn diện-của tác giả Emad A.Al-Shdaifat áp dụng thang đo Likert 5 mức độ, gồm 40 mục, chia thành 5 nguyên lý cốt lõi của TQM: cam kết của lãnh đạo, lấy người bệnh làm trung tâm, đào tạo, cải tiến liên tục và làm việc nhóm. Cỡ mẫu là 537 nhân viên y tế từ 19 khoa Khám bệnh bệnh viện.

Bảng 1. Chỉ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan nội lớp (ICC)

Nhân tố	Cronbach's α	ICC	p	KTC95%
Cải tiến liên tục	0,9579	-0,0106	0,643	(-0,030 - 0,072)
Làm việc nhóm	0,9255	0,0079	0,320	(-0,023 - 0,135)
Đào tạo	0,9306	-0,0027	0,485	(-0,027 - 0,102)
Cam kết	0,9644	0,0042	0,370	(-0,024 - 0,120)
Lấy người bệnh làm trung tâm	0,9352	0,0001	0,438	(-0,026 - 0,111)

Tất cả nhân tố có $\alpha \geq 0,9255$, và Hệ số Cronbach's Alpha tổng là 0,9820, cho thấy độ tin cậy rất cao. ICC thấp và $p > 0,05$, cho thấy không có sự đồng thuận cao giữa các bệnh viện. KMO tổng thể = 0,97, với KMO từng mục từ 0,96 đến 0,99. Bartlett: $\chi^2 = 22045.81$, $df = 780$, $p < 0,001$, dữ liệu phù hợp cho phân tích nhân tố.

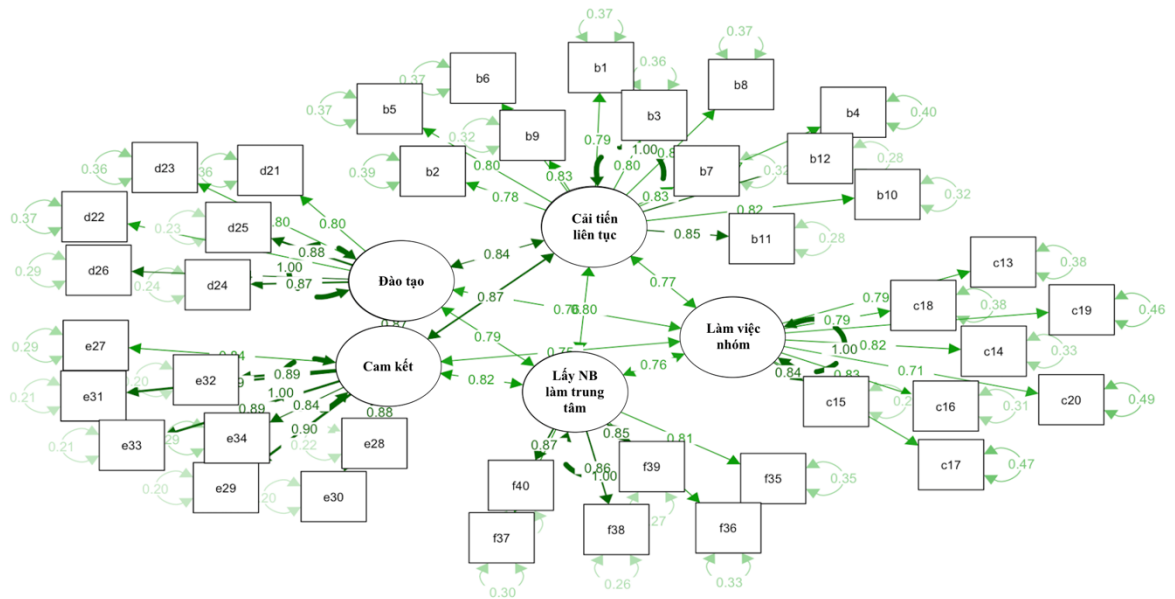
Bảng 2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Nhân tố	Tỷ lệ phương sai mỗi nhân tố giải thích (%)
Cải tiến liên tục	19,6
Làm việc nhóm	14,1
Đào tạo	13,3
Cam kết	12,1
Lấy người bệnh làm trung tâm	10,2
Tổng	69,4

Năm nhân tố giải thích 69,4% phương sai toàn dữ liệu.

Phân tích nhân tố khẳng định CFA. Chỉ số RMSR cho thấy sai số giữa ma trận tương quan quan sát và dự đoán là thấp, mô hình phù hợp tốt. RMSEA = 0,075 (khoảng tin cậy 90%: 0,072–0,079), giá trị $RMSEA \leq 0,08$ cho thấy mô hình có độ phù hợp tốt, khoảng tin cậy hẹp củng cố kết quả này. Chỉ số Tucker Lewis Index

(TLI) = 0,9 cho thấy độ tin cậy của mô hình khá tốt. Giá trị BIC âm lớn cho thấy mô hình có khả năng phù hợp tốt với dữ liệu.



Sơ đồ 1. Mô hình phương trình cấu trúc (SEM) biểu diễn CFA của 5 nhân tố TQM

Các khía cạnh TQM trong bệnh viện có sự liên kết chặt chẽ. Tất cả các câu hỏi đều có tải nhân tố cao ($> 0,7$, nhiều câu $> 0,8$), cấu trúc nhân tố tốt. Không có câu hỏi nào có tải quá thấp ($< 0,4$), nên không cần loại bỏ câu hỏi nào dựa trên tải nhân tố.

Tính giá trị hội tụ và phân biệt. $AVE \geq 0,5$ xác nhận tính giá trị hội tụ. Các nhân tố được đo lường đáng tin cậy bởi các câu hỏi tương ứng, đặc biệt là "Cam kết" và "Lấy người bệnh làm trung tâm".

Kết luận. Nghiên cứu đã phát triển và đánh giá một bộ câu hỏi Quản lý Chất lượng Toàn diện (TQM) gồm 40 câu hỏi, đo lường năm khía cạnh trong môi trường khoa Khám bệnh bệnh viện, với độ tin cậy cao (Cronbach's Alpha 0,925–0,982) và tính giá trị cấu trúc được xác nhận qua EFA (69,4% phương sai) và CFA (CFI = 0,901, RMSEA = 0,074).

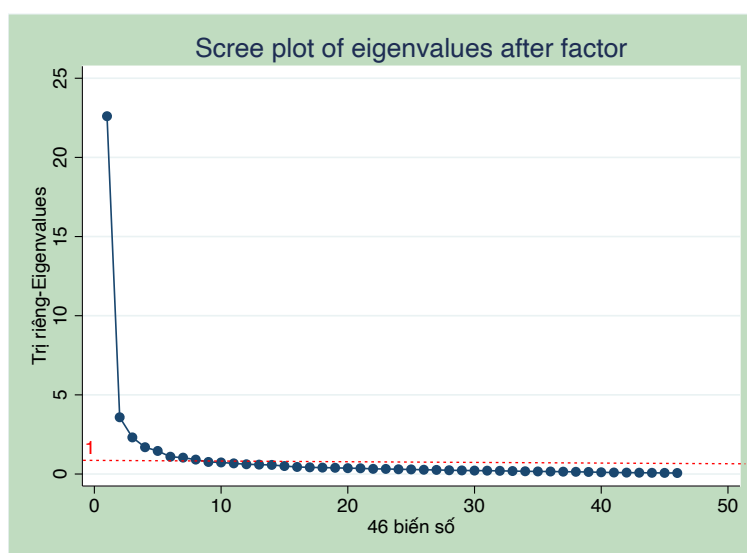
Phụ lục 5. Kết quả xây dựng và chuẩn hóa bộ công cụ đánh giá trải nghiệm người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh bệnh viện thành phố Hồ Chí Minh

Xây dựng bộ câu hỏi gồm 2 giai đoạn:

Giai đoạn 1.1: Sử dụng kỹ thuật phân tích Delphi hoàn thiện bộ câu hỏi: Sau giai đoạn 1.1, bộ công cụ được thống nhất gồm 50 câu hỏi, chia làm 9 nhóm yếu tố.

Giai đoạn 1.2: Phân tích Delphi: Dựa trên điểm đánh giá bình quân, với mức ý nghĩa quy đổi từ thang điểm Likert 4 (1,00 – 1,75 điểm: hoàn toàn không quan trọng; 1,76 – 2,50 điểm: không quan trọng lắm; 2,51 – 3,25 điểm: quan trọng và 3,26 – 4,00 điểm: rất quan trọng) và kết quả thống nhất đồng thuận giữa các chuyên gia với BCH phiên bản 1 gồm 50 câu hỏi-8 nhóm- 3 phần. Qua đánh giá nhóm chuyên gia, chúng tôi loại bỏ 4 câu hỏi G1, G2, H1, H2 thuộc 2 phần “*Hài lòng chung*” và “*Nhu cầu quay lại*” với điểm trung bình đánh giá của các chuyên gia đều <2,5 điểm. Kết quả sau đánh giá 46 câu hỏi đạt mức đánh giá Quan trọng và Rất quan trọng.

Phân tích yếu tố khám phá: Giá trị KMO của ma trận này là 0,94 chứng tỏ cỡ mẫu là đủ so với số lượng biến số của thang đo, kiểm định Barlett có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$). Vì vậy cỡ mẫu là đủ điều kiện để tiến hành phân tích nhân tố.



Biểu đồ 1. Biểu đồ Scree cho phân tích yếu tố khám phá

Sau khi phân tích EFA, kết quả cho thấy bộ câu hỏi được chia tốt nhất theo 7 yếu tố. Kết quả cho thấy 7 yếu tố này giải thích 73,4% biến thiên của dữ liệu. Bảy thành tố được chọn lần lượt có trị riêng là: 22,6; 3,6; 2,3; 1,7; 1,4; 1,1 và 1,0.

Bảng 1. Các chỉ số của mô hình phân tích nhân tố khẳng định CFA

Chỉ số mô hình CFA	Yêu cầu	Kết luận
Chi-square/df=2279.719/968.000=2,35	≤ 3	Phù hợp
RMSEA =0,074	$\leq 0,08$	Phù hợp
CFI =0,945	$\geq 0,9$	Phù hợp
TLI =0,941	$\geq 0,9$	Phù hợp
SRMR =0,054	$\leq 0,08$	Phù hợp

Kết quả cho thấy các chỉ số phân tích nhân tố khẳng định đều phù hợp, điều này đồng nghĩa dữ liệu phù hợp với mô hình đo lường giả định.

Bảng 2. Phân tích độ tin cậy của thang đo và lĩnh vực

TT	Các yếu tố	Biến số	Hệ số alpha
1	Khả năng tiếp cận	10	0,9147
2	Hoạt động của Điều dưỡng	5	0,9137
3	Hoạt động của BS	8	0,9207
4	Tổ chức (môi trường, csvc, nvs, dịch vụ cantin)	9	0,9027
5	Thời gian	6	0,9093
6	Thông tin sức khỏe	4	0,9130
7	Chi trả cho DVYT	4	0,9099

Kết quả cho thấy giá trị Cronbach's Alpha ở tất cả 7 yếu tố đều trên 0,7.

Bảng 3. Kiểm tra đa cộng tuyến

TT	Các yếu tố	VIF
1	Khả năng tiếp cận	2,56
2	Hoạt động của Điều dưỡng	2,90
3	Hoạt động của BS	3,30
4	Tổ chức (môi trường, csvc, nvs, dịch vụ cantin)	2,10
5	Thời gian	3,21
6	Thông tin sức khỏe	3,17
7	Chi trả cho DVYT	2,63

Giá trị VIF lần lượt là 3,3 cho đến 2,1, nếu VIF <10 thì chấp nhận được không có hiện tượng đa cộng tuyến. Kiểm tra ma trận tương quan: không có một tiểu mục nào có hệ số tương quan nhỏ hơn 0,3 và cao hơn 0,9. Kết quả cho thấy cả 7 yếu tố đều có mối tương quan với biến số “*trải nghiệm chung*”, $p < 0,001$.

Kết luận. Bộ công cụ cuối cùng gồm 46 câu hỏi phân thành 7 yếu tố với 3 phần. Thời gian người bệnh hoàn thành bộ câu hỏi khoảng 30 phút. Vì vậy việc sử dụng bộ câu hỏi trong thực tế là thuận tiện và khả thi cho người bệnh ngoại trú.

Phụ lục 6. Mẫu báo cáo nhân lực, cơ sở vật chất, thiết bị y tế và hoạt động cải tiến

A. Báo cáo tình hình nhân sự của phòng ban chức năng

TT	Nhân sự phòng Kế hoạch tổng hợp	Số lượng
1	Số chuyên viên phòng Kế hoạch (<i>hợp đồng+biên chế</i>):	
2	Chuyên môn - Bác sỹ - Điều dưỡng - Cử nhân YTCC: - Cử nhân hành chính: - ...	
3	Trình độ - Đại học - Thạc sỹ/CKI - Tiến sỹ/CKII	
4	Phòng KHTH hoạt động chia làm các tổ/bộ phận nào 1. 2. .. 3. ...	
5	Một số khó khăn khi thực hiện nhiệm vụ:	

TT	Nhân sự phòng Quản lý chất lượng	Số lượng
1	Số chuyên viên phòng QLCL(<i>hợp đồng+biên chế</i>):	
2	Chuyên môn - Bác sỹ - Điều dưỡng - Cử nhân YTCC - Cử nhân hành chính - ...	
3	Trình độ - Đại học - Thạc sỹ/CKI - Tiến sỹ/ CKII	
4	Phòng QLCL hoạt động chia làm các tổ/bộ phận nào: 1. 2. .. 3. ...	
5	Một số khó khăn khi thực hiện nhiệm vụ:	

TT	Nhân sự phòng Công tác xã hội	Số lượng
6	Số chuyên viên phòng QLCL(hợp đồng+biên chế):	
7	Chuyên môn - Bác sỹ - Điều dưỡng - Cử nhân YTCC: - Cử nhân hành chính: - ...	
8	Trình độ - Đại học - Thạc sỹ/CKI - Tiến sỹ/ CKII	
9	Phòng CTXH hoạt động chia làm các tổ/bộ phận nào: 1. 2. .. 3. ...	
10	Một số khó khăn khi thực hiện nhiệm vụ:	

B. Báo cáo hoạt động đào tạo, tập huấn, hội thảo của bệnh viện

TT	Đào tạo	Số lượng
1	Số lượng quy trình chất lượng được ban hành trong năm	
2	Số lần họp về quản lý chất lượng có sự tham gia của thành viên Ban giám đốc	
3	Số hội thảo về chất lượng được tổ chức	
4	Số lần tập huấn về PDCA (Plan-Do-Check-Action)	
5	Số lần tập huấn về làm việc nhóm	
6	Số lần tập huấn về Quản lý chất lượng toàn diện	
7	Số lần tập huấn về 5S	
8	Số lần tập huấn về Lean	

2. Kể tên các hoạt động cải tiến chất lượng được tổ chức trong năm:	
Năm 2022	
Năm 2023	
Năm 2024	
3. Hoạt động cải tiến chất lượng nào áp dụng tại <u>Khoa khám bệnh</u> (VD: 5S, làm việc nhóm,...):	
.....	

Mục tiêu cải tiến ưu tiên tại Khoa khám bệnh là (VD: ưu tiên giảm thời gian chờ, giảm sự cố,...) :

4. Mô tả quy trình khám bệnh, chữa bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh?

C. Quản lý dược

Chuyên khoa	Số toa thuốc/ngày	Tỷ lệ đúng phác đồ (%)	Số lượng thuốc cấp phát/ngày
1. Nội			
2. Ngoại			
3. Sản			
4. Phụ			
5. Nhi			
6. Răng hàm mặt			
7. Tai mũi họng			
8. Mắt			
9. Truyền nhiễm			
10. Y học cổ truyền			
11. Chuyên khoa khác			

C. Báo cáo cơ sở vật chất và trang thiết bị của bệnh viện

Căn cứ theo thông tư số 14/2013/TT-BYT quy định cơ sở vật chất mà cơ sở khám sức khỏe bắt buộc phải đáp ứng đầy đủ.

Bảng 1. Số lượng các loại phòng khám tại Khoa khám bệnh

TT	Nội dung	Số lượng
1	Phòng tiếp đón	
2	Phòng khám chuyên khoa	
3	Phòng chụp X. quang	
4	Phòng xét nghiệm	

Bảng 2. Số lượng bác sỹ khám bệnh theo 11 chuyên khoa

Bảng 3. Diện tích các phòng trong Khoa Khám bệnh đa khoa và điều trị ngoại trú theo Diện tích quy định tại Quyết định số 3621/QĐ-BKHCN năm 2012

Bảng 4. Số lượng trang thiết bị y tế theo Thông tư 14/2013

Bảng 5. Số lượng, tiêu chuẩn, định mức sử dụng trang thiết bị y tế chuyên dùng đặc thù quy định theo định mức 14/2013/TT-BYT

Phụ lục 7. Hướng dẫn phỏng vấn sâu

Mục đích: Làm rõ nhận thức, trải nghiệm, và các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả can thiệp TQM tại khoa Khám bệnh từ góc nhìn của nhân viên y tế và người bệnh, tập trung vào 5 nguyên lý TQM (Cam kết lãnh đạo, Lấy người bệnh làm trung tâm, Đào tạo, Cải tiến liên tục, Làm việc nhóm).

a) Phỏng vấn bác sĩ (BS)

1. Anh/chị hiểu thế nào về các nguyên lý TQM (Cam kết lãnh đạo, Lấy người bệnh làm trung tâm, Đào tạo, Cải tiến liên tục, Làm việc nhóm)?
2. Các khóa tập huấn TQM, 5S, hoặc PDCA có giúp anh/chị cải thiện quy trình làm việc không? Ví dụ cụ thể?
3. Anh/chị cảm nhận thế nào về sự tham gia của Ban giám đốc trong các hoạt động cải tiến chất lượng?
4. Việc áp dụng các cải tiến (thanh toán QR-code, trạm sạc điện thoại) có ảnh hưởng đến công việc khám chữa bệnh của anh/chị như thế nào?
5. Anh/chị gặp khó khăn gì khi phối hợp với các khoa/phòng khác trong triển khai TQM?
6. Theo anh/chị, làm thế nào để nâng cao trải nghiệm người bệnh tại khoa Khám bệnh?

b) Phỏng vấn điều dưỡng (ĐD)

1. Anh/chị hiểu TQM là gì và nó được áp dụng như thế nào tại khoa Khám bệnh?
2. Các khóa tập huấn (giao tiếp, TQM, 5S) có tác động thế nào đến công việc hàng ngày của anh/chị?
3. Anh/chị cảm nhận thế nào về tinh thần làm việc nhóm trong khoa sau can thiệp TQM?
4. Việc triển khai thanh toán QR-code hoặc trạm sạc điện thoại có ảnh hưởng đến quy trình hỗ trợ người bệnh không?
5. Những khó khăn nào anh/chị gặp phải khi tương tác với người bệnh trong quy trình TQM?
6. Anh/chị có đề xuất gì để cải thiện chất lượng dịch vụ tại khoa Khám bệnh?

c) Phỏng vấn nhân viên phòng chức năng (NV)

1. Anh/chị đánh giá thế nào về vai trò của phòng chức năng trong triển khai TQM tại khoa Khám bệnh?
2. Các cuộc họp quản lý chất lượng hoặc tập huấn TQM có hỗ trợ anh/chị trong công việc không? Ví dụ cụ thể?
3. Anh/chị gặp khó khăn gì khi triển khai các cải tiến như thanh toán QR-code hoặc quản lý phản ánh người bệnh?
4. Mức độ phối hợp giữa phòng chức năng và khoa Khám bệnh trong TQM như thế nào?
5. Theo anh/chị, cần làm gì để nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng tại bệnh viện?
6. Anh/chị nhận thấy phản hồi từ người bệnh có thay đổi sau can thiệp TQM không?

d) Phỏng vấn người bệnh (NB)

1. Anh/chị cảm nhận thế nào về quy trình khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh (thủ tục, thời gian chờ, giao tiếp)?
2. Anh/chị có nhận thấy sự cải thiện nào trong dịch vụ (thanh toán QR-code, trạm sạc điện thoại, giao tiếp nhân viên) sau can thiệp?
3. Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có giải thích rõ ràng và thân thiện không? Ví dụ cụ thể?
4. Anh/chị gặp khó khăn gì khi sử dụng các tiện ích như thanh toán QR-code hoặc khu vực chờ?
5. Anh/chị có hài lòng với thông tin sức khỏe và chi phí được cung cấp không?
6. Anh/chị có đề xuất gì để cải thiện dịch vụ tại khoa Khám bệnh?

Phụ lục 8. Giấy xác nhận cho phép triển khai nghiên cứu của các bệnh viện

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỆNH VIỆN QUẬN 11 Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 5292/QĐ-BV

Quận 11, ngày 22 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc cho phép bà Nguyễn Quỳnh Trúc lấy số liệu thực hiện đề tài nghiên cứu sinh: “Thực trạng và hiệu quả can thiệp quản lý chất lượng tại Khoa khám bệnh một số bệnh viện đa khoa tuyến quận, thành phố Hồ Chí Minh”.

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN QUẬN 11

Căn cứ Quyết định số 712/QĐ-UBND ngày 03 tháng 3 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về việc tổ chức lại Bệnh viện Quận 11 trực thuộc Ủy ban nhân dân Quận 11 thành Bệnh viện Quận 11 trực thuộc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Tiêu chí chất lượng C10.1, Bộ Tiêu chí chất lượng Bệnh viện 2016 - Phiên bản 2.0;

Xét đề nghị của Phòng Kế hoạch tổng hợp tại Tờ trình số 270/TTr-KHTH ngày 20 tháng 12 năm 2023 về việc cho phép bà Nguyễn Quỳnh Trúc đến Bệnh viện Quận 11 lấy số liệu thực hiện đề tài nghiên cứu sinh: “Thực trạng và hiệu quả can thiệp quản lý chất lượng tại Khoa khám bệnh một số bệnh viện đa khoa tuyến quận, thành phố Hồ Chí Minh”.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Cho phép bà Nguyễn Quỳnh Trúc, sinh ngày 16 tháng 01 năm 1994 là Giảng viên Bộ môn Quản lý bệnh viện của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, đến Bệnh viện Quận 11 lấy số liệu thực hiện đề tài nghiên cứu sinh: “Thực trạng và hiệu quả can thiệp quản lý chất lượng tại Khoa khám bệnh một số bệnh viện đa khoa tuyến quận, thành phố Hồ Chí Minh”.

Chủ nhiệm đề tài: Bà Nguyễn Quỳnh Trúc.

Tổ chức chủ trì: Viện Vệ sinh dịch tễ Trung ương.

Điều 2. Phòng Kế hoạch tổng hợp và các khoa phòng có liên quan tạo điều kiện thuận lợi để học viên hoàn thành nhiệm vụ.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 4. Trưởng Phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng Phòng Kế hoạch tổng hợp, Trưởng các khoa, phòng có liên quan và bà Nguyễn Quỳnh Trúc chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận: /

- Như Điều 4;

- Lưu: VT, KHTH (Q/05b).



Phạm Quốc Dũng

[illegible][illegible][illegible][illegible]

SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN HUYỆN BÌNH CHÁNH

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

Thước phôi (tỷ lệ 30 x 27 mm) 07/2007 07/2007

GIẤY XÁC NHẬN CHỮ PHÉP TRỊN KHẨU NGHIỆN CỬ

Kính gửi Viện Vỹ sinh dịch tễ Trung ương

Bệnh viện huyện Bình Chánh xã nhận được ý cho phép trịnh khẩu nghiêm cử của Khoa Khám bệnh thuộc bệnh viện huyện Bình Chánh với nguyên cớ: "Thực trạng hiện tại của cơ thể nặng cơ quan ở cấp trung và Khoa khám bệnh mới ở bệnh viện do thời gian chuyển, thành phố Hồ Chí Minh".

Thời gian thực hiện: từ năm 2011 - 2012

Danh ục được thực: Viện Vỹ sinh dịch tễ Trung ương

Nội dung khảo sát:

Hà vọng cơ	Số lượng
1. Phẫu khám các tài nghiêm người bệnh ngoại trú	740 người bệnh
2. Phẫu khám các nhân viên y vỹ quân tở cấp hương tởn trung ương	200 người bệnh của Khoa khám bệnh

Bệnh viện đánh giá tỷ lệ nghiêm cử mới, cần thời vỹ và số tình trạng cấp. Các phẫu thuật cấp được động cho bệnh viện trước khi tiến hành phẫu thuật, cũng bả.

CHỖ NHẬN ĐỀ-ĐÃI

BỘ Y TẾ
BỆNH VIỆN HUYỆN BÌNH CHÁNH

thực hiện và xác thực đúng chính

Vũ Ngọc Cường

[illegible][illegible][illegible][illegible]

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

Thủ tướng Hội Chữ Thập đỏ, ngày 20 tháng 11 năm 2022

GIẤY XÁC NHẬN CHỨNG THỰC KHUÂN NGƯỜI CỬU

Kính gửi: Văn Phòng Văn pháp của Trung ương

Hội viên quốc gia Phú Nhuận sau đây chứng tỏ do phụ thuộc tài nguyên của tổ chức không sản xuất được văn phòng chữ Thập đỏ và người cửu. Trong trạng thái này cần tiếp nhận một người cửu để làm việc tại Khoa bệnh nội trú và bệnh viện Khoa người cửu, thành phố Hồ Chí Minh

- Thời gian thực hiện: từ năm 2021-2022
- Đơn vị thực hiện: Văn Phòng Văn pháp của Trung ương
- Nội dung làm việc:

<i>Bổ sung</i>	<i>Số lượng</i>
1. Phải khám xét và tiếp nhận người cửu bệnh ngoại trú	240 người bệnh
2. Phải khám xét nhân viên y tế và người cửu tiếp nhận trong năm	74 nhân viên nhân Khoa bệnh nhân

Hội viên quốc gia gửi giấy xác nhận người cửu, như thể hiện ở đây, cũng như đơn. Các phiếu tiếp nhận đã được văn phòng văn pháp trung tâm và nhân viên tiếp nhận, gửi kèm theo.

CHỦ NHIỆM DẠY

POC

Nguyễn Công Thành

HAI THẠNH HENH VIEN

Đã ký và đóng dấu, chức vụ, ngày tháng

GIAM ĐỐC

Đã ký

Đã ký

TRƯỞNG TÀI Đính

SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỘ Y TẾ QUẢN LÝ CHẤT BÉNH TẬT

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

Ngày Tân, ngày... tháng... năm 2024.

GIẤY KHÁNH CHÁI CHỢ THỰC KHAI GIANG CỨU

Kính gửi: Viện Vỹ sinh dục ở Trung Ương

Bệnh viện quân Khu Tân tin cậy rằng đợc ở đây phđp thực hiện khai thác cứu tại Khu
khôn bệnh Bệnh viện quân Khu Tân và viện nghiên cứu. *Trang này sẽ nhận quĩ
cơ tiếp nhận qua quĩ ở đợc hưởng tại Khu khôn bệnh viện và ở bệnh viện để đợc
nghiệm thực nghiệm, nhận quĩ tại Viện nghiên cứu.*

Thủ giám thực hiện: từ năm 2022-2024

- Đơn vị thực hiện: Viện Vỹ sinh dục ở Trung Ương
- Nội dung khám xét:

Số lượng cơ	Số lượng
1. Phđp khám xét nội nghiệm nghiên cứu bệnh viện	~480 người bệnh
2. Phđp khám xét chất vấn và y tế quĩ thực hiện khám tại Trung định	Trung bộ nhận xét Khu khám bệnh

Bệnh viện quân Khu Tân ở nghiệm cứu một, cần thực ở tại Trung Ương đợc
phđp theo đđp đợc đợc thực hiện theo đđp thực hiện thực hiện thực hiện, cũng là:

CHỦ NHẬN ĐỀ TÀI

ĐẠI BIỂU NHẬN VIỆN
(Ký và ghi rõ họ tên, chức vụ, đơn vị)

Thủ giám Quyết Tric

[illegible]

SỞ Y TẾ
TRANG HỒI CHỮA BỆNH VIỆN QUÂN 4

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

TP HCM, ngày 14 tháng 02 năm 2022

BIÊN BẢN XÉT NGHIỆM KHAI NGHIỆN CỬN

Kính gửi: Viện Y sinh dịch tễ Trung ương

Bệnh viện Quân 4 xin nhận được 4 gói phụ liệu chẩn đoán cúm từ Khoa Khám bệnh thuộc Bệnh viện Quân 4 gửi người chủ: "Trung ương và liên quan chủ quản phụ liệu của gói xét nghiệm tại Khoa Khám bệnh của viện để phục vụ cho việc chẩn đoán phụ liệu để Chi Minh".

Thời gian thực hiện: từ năm 2021-2022

Đem vi khuẩn bệnh: Viêm Vết lành dịch tễ Trung ương

- Nặng được khảo sát:

<i>Đã sàng ra</i>	<i>Đã sàng ra</i>
1. Phấn khuẩn sơ vi khuẩn nguyên nhân bệnh nguyên tử	240 người
2. Phấn khuẩn sơ khuẩn virus ở số lượng từ 10 triệu đến 10 triệu người	7 triệu 10 triệu người
Khẩn bệnh	

Bệnh viện được gửi đi 4 người chủ, chủ quản và có liên quan cho. Các phiếu từ bệnh viện đã được được Bệnh viện trước khi phân phát chẩn đoán, sàng lọc.

CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI

183 Nguyễn Ngọc Bích

ĐẠI DIỆN KHAI NGHIỆN

02/2 Nguyễn Ngọc Bích

CHỖ ĐÓNG CHỮ VÀ CHỮ KÝ

CHỖ ĐÓNG CHỮ VÀ CHỮ KÝ

SỞ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC
HỘI Y HỌC QUÂN TÂN THẾ

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

Thẩm phán số 14/CM, ngày 15/08/2018 (2012)

GIẤY XÁC NHẬN CHỖ PHÉP THIỀN KHÁNH NGHIỆN CỬ

Kính gửi Viện Vệ sinh dịch tễ Trung ương

Nhà văn quán Tân Phú và các đơn vị cho phép tập huấn người học tại Khoa Khám bệnh thuộc Viện Vệ sinh dịch tễ Trung ương và Viện quĩ cứu trợ nặng cứu cấp y tế thuộc trường y Khoa Khám bệnh mới ở bệnh viện đa khoa huyện thành phố Thủ Đức mới.

- Thời gian thực hiện: từ năm 2012-2012
- Đơn vị thực hiện: Viện Vệ sinh dịch tễ Trung ương
- Nội dung khảo sát:

Bổ sung ra *Số lượng*

1. Phẫu khám tại văn phòng người học tập huấn tại	240 người bệnh
2. Phẫu khám trực tiếp của y tá phẫu thuật bệnh lý nội tiết	240 người bệnh
	Khoa khám

Nhà văn quán cấp giấy xác nhận của nhà văn quán và có tính năng cho cấp. Cho phép thực tập đi được chứng chỉ Bệnh viện nhân văn, trên các tài liệu phân tích, công bố.

CHỖ NHẬN ĐỀ TÀI **DAI THIÊN HUYỀN VIÊN**

(Chữ ký) *(Chữ ký)*

Hồ Ngọc Quỳnh **TRƯỞNG GIÁM ĐỐC**

(Chữ ký) *(Chữ ký)*

Đoàn Thanh Tinh

SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN QUẬN 7

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 02 năm 2022

GIẤY XÁC NHẬN CHỖ PHÉP TRUYỀN THÔNG NGƯỜI CỬ

Kinh phí: Việc Visa xin nhập tịch ở Trung ương

Bệnh viện Quận 7 xác định, do yêu cầu phải triển khai nghiên cứu thí điểm khám bệnh thuộc Bệnh viện Quận 7 với người nước ngoài: *Thăm vọng, tư vấn qua chat, tiếp nhận qua quốc tế (chỉ trong trường hợp khẩn cấp mới sẽ bệnh viện để được người quốc tế, thành phố Hồ Chí Minh)*.

- Thời gian khám: Từ năm 2021-2022

- Đơn vị thực hiện: Văn phòng Y sinh dịch ở Trung ương
- Địa điểm khám tại:

	Số lượng
1. Phòng khám tư vấn nghiên cứu thí điểm khám bệnh	≥40 người/bệnh
2. Phòng khám tư vấn nhập tịch ở quốc tế (chỉ trong trường hợp khẩn cấp)	Trước bộ nhân viên Khoa khám bệnh

Bệnh viện đánh giá duy trì nghiên cứu mới, cần thiết và có sinh hoạt thực tế. Các việc tiếp nhận thí điểm được thực hiện và bệnh viện trước khi làm hình thức chấp thuận, cấp bằng.

CHỖ NHẬN BỆNH TÀI

PHẦN NHẬN BỆNH TÀI
(Chữ ký gốc và họ, chức vụ, đóng dấu)



PHÓ GIÁM ĐỐC
TS.BS.CK. *Nguyễn Thị Ngọc*

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

Tháng 01 năm Mậu, ngày tháng 02 năm 2022

GIẤY XÁC NHẬN CHỖ PHÉP THIỀN KINH NGUYỄN CỬU

Kinh giới Việt Vũ tinh độ ở Trung ương

Bính vận Quận 8 xác nhận đồng ý cho phép thiền định tại Khuôn kinh thành trước mặt Nguyễn Văn Quận 8 (Tên: Trung và hiện tại con tiếp quản con quốc lý của Trung) tại Khuôn kinh thành một số bính vận để cho theo quốc gia, thành phố ở Khuôn Kinh.

- Thời gian thực hiện: từ năm 2021-2022
- Đơn vị thực hiện: Việt Vũ tinh độ ở Trung ương
- Nội dung khác:

Đã thực cơ	Đã hưởng
1. Phẫu kinh nói tại Nguyễn thành trước mặt	2460 quốc kinh
2. Phẫu kinh nói nhân vận ở quê của lý thành trước mặt	Tên họ nói nhân vận Khuôn kinh thành

Bính vận định già lý thành nói một, các mặt và cả tinh đồng đồng, cho phép tiếp tục được thông qua Bính vận trước khi các bính phân cấp, cũng là.

CHỖ NHẬN MẶT TẠI

ĐẠI DIỆN BÍNH VẬN

(Chữ ký và dấu)

18/02/2022 (Chữ ký)

[illegible]

Phụ lục 9. Chỉ số và biến số trong nghiên cứu

Mục tiêu 1: Sử dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp định lượng và định tính. Bảng dưới đây liệt kê các chỉ số và biến số chính được sử dụng trong phương pháp nghiên cứu.

Nội dung	Chỉ số	Nguồn dữ liệu
1. Tổ chức quản lý	- Số lượng nhân sự các phòng chức năng (KHTH, QLCL, CTXH). - Tỷ lệ nhân sự theo chuyên môn (bác sĩ, điều dưỡng, khác). - Tỷ lệ nhân sự theo trình độ (Cao đẳng, Đại học, Sau đại học). - Tỷ lệ bệnh viện có/không có phòng chức năng (Quản lý chất lượng, Công tác xã hội). - Tỷ lệ bệnh viện gặp khó khăn tổ chức (thiếu nhân sự, kinh phí, công nghệ, phối hợp). - Đặc điểm nhân sự khoa Khám bệnh: số lượng, giới tính, chuyên môn, trình độ, tuổi, thâm niên, thời gian làm việc/tuần, thu nhập/tháng. - Số lượng BS, tỷ lệ (%) - Số BS trung bình/BV - Số lượt trung bình/ngày/BV - Tỷ lệ BS/lượt - Tỷ lệ bệnh/BS	Hồ sơ bệnh viện, bảng câu hỏi khảo sát nhân viên y tế, phỏng vấn lãnh đạo.
2. Cơ sở vật chất và thiết bị y tế	- Số lượng phòng khám (tiếp đón, chuyên khoa, X-quang, xét nghiệm). - Số chỗ khám bệnh theo chuyên khoa (Nội, Ngoại, Sản, Nhi, Răng hàm mặt, Tai mũi họng, Mắt, Truyền nhiễm, Y học cổ truyền). - Tỷ lệ phòng đạt/không đạt diện tích theo quy định (tiếp đón, khám, nghiệp vụ, hành chính). - Số lượng trang thiết bị y tế (giường khám, ghế chờ, huyết áp kế, máy X-quang, xét nghiệm, v.v.). - Điểm trung bình (tổng và theo 4 nhóm: Chẩn đoán hình ảnh; Chẩn đoán chuyên khoa; Xét nghiệm và hỗ trợ; Điều trị và phẫu thuật). - Tỷ lệ đạt định mức (≥ 1 thiết bị nếu bắt buộc). - Yếu tố ảnh hưởng (quy mô BV, nhu cầu ca/tháng). - Tỷ lệ BV đạt chuẩn thiết bị.	Hồ sơ cơ sở vật chất, kiểm tra thực tế. Thông tư 08/2019/TT-BYT
3. Quản lý dược và cấp phát thuốc	- Số toa thuốc/ngày (trung bình). - Tỷ lệ đúng phác đồ (%). - Số lượng thuốc cấp phát/ngày (trung bình).	Thông tư 23/2011/TT-BYT
3. Số lượng khám chữa bệnh ngoại trú	- Tổng số lượt KBCB ngoại trú (trung bình, trung vị, GTNN, GTLN). - Số lượt KBCB có BHYT (trung bình, trung vị, GTNN, GTLN). - Tỷ lệ KBCB có BHYT.	Báo cáo thống kê bệnh viện.
4. Quản lý chất lượng	- Số lượng quy trình chất lượng ban hành/năm. - Số lần họp quản lý chất lượng có Ban giám đốc. - Số lần tập huấn (TQM, 5S, PDCA, Lean, làm việc nhóm). - Tỷ lệ bệnh viện áp dụng mục tiêu cải tiến (giảm thời gian chờ, tăng trải nghiệm người bệnh, cải cách hành chính, quản lý bệnh mãn tính). - Tỷ lệ bệnh viện áp dụng hoạt động cải tiến (5S, số hóa quy trình, thanh toán không dùng tiền mặt).	Báo cáo chất lượng, khảo sát bệnh viện.
5. Đánh giá TQM từ nhân viên y tế	- Điểm TQM trung bình (tổng và theo 5 yếu tố). - Tỷ lệ đánh giá tốt (mức 4-5). - Yếu tố ảnh hưởng đến điểm TQM (tuổi, giới tính, hôn nhân, chuyên môn, trình độ, vị trí công tác, thu nhập, thâm niên).	Bảng câu hỏi khảo sát nhân viên y tế.
6. Trải nghiệm người bệnh	- Điểm trải nghiệm trung bình (tổng và theo 7 nhóm). - Tỷ lệ trải nghiệm tốt (mức 4-5). - Yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm - Tỷ lệ người bệnh sẵn sàng quay lại/giới thiệu.	Bảng câu hỏi khảo sát người bệnh.

Mục tiêu 2 tập trung đánh giá hiệu quả can thiệp quản lý chất lượng toàn diện (TQM) tại khoa Khám bệnh, sử dụng thiết kế nghiên cứu can thiệp trước-sau với nhóm đối chứng. Bảng dưới đây liệt kê các chỉ số và biến số chính được sử dụng

Nội dung	Chỉ số	Nguồn dữ liệu
1. Tổ chức và thực hiện can thiệp TQM	- Số lượng nhân sự phòng chức năng (KHTH, QLCL, CTXH). - Tỷ lệ nhân sự theo chuyên môn (bác sĩ, điều dưỡng, khác) và trình độ (Đại học, Sau đại học). - Đặc điểm nhân sự khoa Khám bệnh: số lượng, giới tính, chuyên môn, trình độ, tuổi. - Số lượng cuộc họp quản lý chất lượng có Ban giám đốc. - Số lần tiếp công dân, giải quyết khiếu nại. - Số khóa tập huấn - Số lượng hoạt động cải tiến - Tỷ lệ toa thuốc đúng phác đồ, không xuất toán BHYT. - Số phản ánh qua các kênh (hòm thư, QR-code, đường dây nóng, email, fanpage). - Tỷ lệ xử lý phản ánh.	Hồ sơ bệnh viện, bảng câu hỏi khảo sát nhân viên y tế, báo cáo can thiệp, hồ sơ phản ánh.
2. Đánh giá TQM từ nhân viên y tế	- Điểm TQM trung bình trước và sau can thiệp (tổng và theo 5 yếu tố). - Tỷ lệ đánh giá tốt (mức 4-5) trước và sau can thiệp. - Hệ số Difference-in-Differences (DiD) và ý nghĩa thống kê (p-value) cho từng yếu tố TQM. - Tỷ lệ hài lòng nhân viên y tế.	Bảng câu hỏi khảo sát nhân viên y tế.
3. Trải nghiệm người bệnh	- Điểm trải nghiệm trung bình trước và sau can thiệp (tổng và theo 7 nhóm). - Tỷ lệ trải nghiệm tốt (mức 4-5) trước và sau can thiệp. - Hệ số DiD và p-value cho từng nhóm trải nghiệm. - Yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm	Bảng câu hỏi khảo sát người bệnh.
4. Thời gian chờ đợi	- Tổng thời gian khám bệnh trung bình. - Thời gian khám đơn thuần. - Thời gian KBCB với 1, 2, 3 cận lâm sàng. - Hệ số DiD và p-value cho thời gian chờ trước và sau can thiệp.	Báo cáo theo Quyết định 1313/QĐ-BYT.
5. Xu hướng người bệnh ngoại trú	- Tổng số lượt KBCB ngoại trú (theo năm, tháng). - Tỷ lệ tăng trưởng lượt KBCB. - Phân bố ca bệnh theo chương ICD-10 (22 chương). - Tỷ lệ ca bệnh theo tháng, chương ICD-10. - Thành phần chuỗi thời gian (xu hướng, mùa, nhiễu).	Hồ sơ bệnh án điện tử.