



BỆNH VIỆN BẠCH MAI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ BẠCH MAI



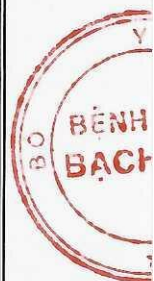
QUY TRÌNH
TỔ CHỨC KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN
QT.25.CĐYT

Người viết/Người chỉnh sửa	Đơn vị kiểm tra	
 Nguyễn Hoàng Chính	Trường CĐYT Bạch Mai  Vũ Trí Tiến	Phòng Quản lý chất lượng  Nguyễn Quốc Thái

Ban Giám đốc phê duyệt
Giám đốc



Đào Xuân Cơ



BỆNH VIỆN BẠCH MAI TRƯỜNG CĐYT BẠCH MAI	QUY TRÌNH TỔ CHỨC KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN	Mã số: QT.25.CĐYT Ngày ban hành sửa đổi: 23 / 06 / 2025 Lần ban hành: 02
--	--	---

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình/quy định này.
2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành theo sự chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện - Hiệu trưởng.
3. Các đơn vị khi có nhu cầu sửa đổi, bổ sung tài liệu, đề nghị liên hệ với phòng Quản lý chất lượng để được hỗ trợ.

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu x ô bên cạnh)

☒	Ban Giám hiệu	☒	Khoa Điều dưỡng	☐	
☒	Phòng Đào tạo	☒	Khoa Kỹ thuật Y học - Dược	☐	
☒	Phòng Hành chính tổng hợp	☐		☐	

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi
4	V	Cập nhật nội dung quy trình cho phù hợp chức năng nhiệm vụ

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được xây dựng và sử dụng nội bộ, nhằm kiểm soát hoạt động tổ chức khảo sát ý kiến của các bên liên quan (bao gồm sinh viên, cựu sinh viên, cán bộ, giảng viên, nhân viên, nhà tuyển dụng,...) về chất lượng các hoạt động tại Trường Cao đẳng Y tế Bạch Mai.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Tất cả các phòng, khoa/bộ môn, cán bộ, giảng viên tham gia giảng dạy, sinh viên và các bên liên quan của trường Cao đẳng Y tế Bạch Mai chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Thông tư số: 28/2017/TT-BLĐTBXH ngày 15/12/2017 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quy định hệ thống bảo đảm chất lượng của cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

1. Giải thích thuật ngữ:

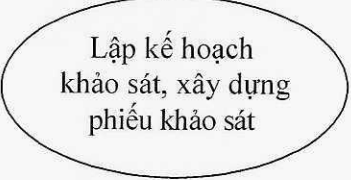
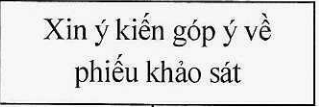
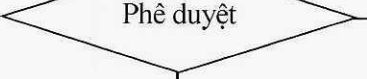
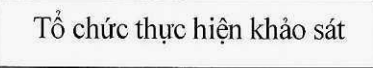
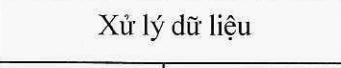
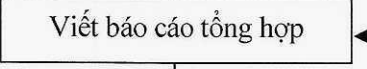
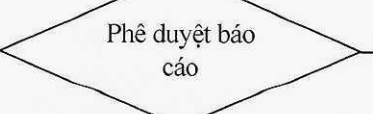
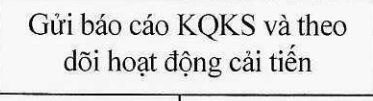
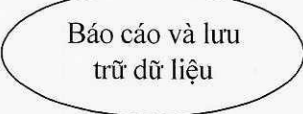
Không có.

2. Từ viết tắt:

- BGH: Ban giám hiệu
- BM: Bộ môn
- CBPT: Cán bộ phụ trách
- GV: Giảng viên
- HK: Học kỳ
- HSSV: Học sinh, sinh viên

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Sơ đồ quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan.

Thứ tự	Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Tài liệu liên quan
Bước 1	Phòng Hành chính tổng hợp		- Thời gian: Tháng 8 hàng năm/ theo yêu cầu thực tế - Tài liệu: + Kế hoạch tổ chức khảo sát (BM.25.CĐYT.01) + Mẫu phiếu khảo sát (BM.25.CĐYT.02)
Bước 2	Ban Giám hiệu Các phòng, khoa		- Thời gian: 01 tuần
Bước 3	Ban Giám hiệu		- Thời gian: 03 ngày làm việc - Tài liệu: Kế hoạch được phê duyệt
Bước 4	- Phòng Hành chính tổng hợp - Các bên liên quan		- Thời gian: Theo kế hoạch - Tài liệu: Mẫu, đường link hoặc mã QR phiếu khảo sát
Bước 5	Phòng Hành chính tổng hợp		- Thời gian: 05 ngày làm việc - Tài liệu: Bảng dữ liệu gốc, bảng xử lý số liệu
Bước 6	Phòng Hành chính tổng hợp		- Thời gian: 03 ngày làm việc - Tài liệu: Báo cáo tổng hợp
Bước 7	Ban Giám hiệu		- Thời gian: 02 ngày làm việc - Tài liệu: Báo cáo được phê duyệt
Bước 8	Các phòng, khoa		- Thời gian: 30 ngày làm việc - Tài liệu: + Biên bản họp (BM.25.CĐYT.03) + Kế hoạch, báo cáo kết quả cải tiến
Bước 9	Phòng Hành chính tổng hợp		- Báo cáo kết quả khảo sát - Báo cáo kết quả hành động cải tiến hay phản hồi - Biên bản hành động, khắc phục cải tiến (BM.25.CĐYT.04)

5.2. Diễn giải các bước trong quy trình

Bước 1: Lập kế hoạch khảo sát, xây dựng phiếu khảo sát

- Phòng Hành chính tổng hợp xây dựng kế hoạch triển khai công tác lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan theo từng năm học (kế hoạch chi tiết của từng nội dung, số lượng và thời điểm cụ thể, kinh phí,...)

- Xây dựng phiếu khảo sát phù hợp với mục đích khảo sát, đảm bảo tính khách quan.

Bước 2: Xin ý kiến góp ý về phiếu khảo sát

- Xin ý kiến góp ý của các phòng/bộ môn và các bên liên quan (nếu cần) về phiếu khảo sát

Bước 3: Phê duyệt

- Ban Giám hiệu ký quyết định

+ Nếu đồng ý thì ký xác nhận phê duyệt;

+ Nếu không đồng ý thì ghi lại ý kiến và chuyển về phòng Phòng Hành chính tổng hợp

Bước 4: Tổ chức thực hiện khảo sát

- Tạo biểu mẫu phiếu khảo sát

+ Biểu mẫu khảo sát lập qua phiếu phát tay: tiến hành in phiếu

+ Biểu mẫu khảo sát online: Tạo biểu mẫu qua các đường link hay phần mềm online

- Gửi thông báo

+ Phòng Hành chính tổng hợp gửi thông báo tới các bên liên quan

+ Phòng Hành chính tổng hợp gửi phiếu khảo sát/đường link tới các bên liên quan

- Tiến hành khảo sát

+ Tuỳ theo đối tượng lấy ý kiến khảo sát, Phòng Hành chính tổng hợp phối hợp với các đơn vị liên quan theo dõi tình hình triển khai thu thập phiếu khảo sát

Bước 5: Xử lý dữ liệu

Phòng Hành chính tổng hợp tiến hành phân loại và xử lý dữ liệu

Bước 6: Viết báo cáo tổng hợp

Căn cứ vào dữ liệu đã xử lý, Phòng Hành chính tổng hợp lập báo cáo phân tích kết quả căn cứ theo mục đích của từng đợt khảo sát

Bước 7: Phê duyệt báo cáo

Phó hiệu trưởng phụ trách xem xét và phê duyệt báo cáo kết quả khảo sát:

+ Nếu đồng ý thì ký xác nhận phê duyệt;

+ Nếu không đồng ý thì ghi lại ý kiến và chuyển về Phòng Hành chính tổng hợp điều chỉnh

Bước 8: Gửi báo cáo KQKS và theo dõi hoạt động cải tiến

- Thông báo kết quả lấy ý kiến phản hồi đã được phê duyệt trực tiếp đến lãnh đạo đơn vị và từng cá nhân có liên quan

- Lãnh đạo đơn vị có liên quan tổ chức cuộc họp rút kinh nghiệm theo kết quả lấy ý kiến phản hồi và xây dựng kế hoạch cải tiến

- Lãnh đạo đơn vị phối hợp với Phòng Hành chính tổng hợp theo dõi hành động cải tiến của các bộ phận, cá nhân có liên quan

Bước 9: Báo cáo và lưu trữ dữ liệu

- Báo cáo kết quả hoạt động cải tiến hoặc ý kiến phản hồi từ các phòng, bộ môn và cá nhân có liên quan cho Ban Giám hiệu

- Lưu trữ dữ liệu và tài liệu của đợt khảo sát;

- Rà soát nội dung và hình thức của phiếu khảo sát để chỉnh sửa cho phù hợp với từng giai đoạn

- Hoàn thành các thủ tục hành chính (nếu có)

V. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo sát	Phòng Hành chính tổng hợp	Theo Quy chế đào tạo hiện hành
2	Bộ câu hỏi khảo sát	Phòng Hành chính tổng hợp	
3	Bảng dữ liệu gốc	Phòng Hành chính tổng hợp	
4	Báo cáo kết quả khảo sát	Phòng Hành chính tổng hợp	
5	Biên bản họp của các khoa/phòng	Phòng Hành chính tổng hợp	
6	Biên bản hành động, khắc phục, cải tiến	Phòng Hành chính tổng hợp	
7	Báo cáo kết quả hành động cải tiến hay phản hồi	Phòng Hành chính tổng hợp	

BM.25.CĐYT.01

BỆNH VIỆN BẠCH MAI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ BẠCH MAI

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

Số: /KH-CĐYTBM

Hà Nội, ngày tháng năm 202..

KẾ HOẠCH
Khảo sát ý kiến các bên liên quan năm 202..

1. Mục đích

Nhằm mục đích đánh giá, cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu đánh giá và đảm bảo chất lượng đào tạo cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo, Trường Cao đẳng Y tế Bạch Mai triển khai kế hoạch khảo sát ý kiến các bên liên quan. Ý kiến phản hồi của các bên liên quan là cơ sở để Nhà trường có những cải tiến chất lượng nhằm đáp ứng nhu của xã hội, tiến đến tiếp cận với nền giáo dục trong khu vực và quốc tế.

2. Đối tượng, công cụ và phương pháp khảo sát

a. Nhà trường tiến hành khảo sát các đối tượng sau:

- Khảo sát ý kiến của sinh viên đang học, sinh viên tốt nghiệp;
- Khảo sát ý kiến của giảng viên, cán bộ nhân viên trong trường;
- Khảo sát ý kiến của đơn vị sử dụng lao động;
- Khảo sát ý kiến của cộng đồng về chất lượng hoạt động tình nguyện của sinh viên.

b. Công cụ khảo sát:

Phiếu khảo sát (Mẫu phiếu kèm theo Kế hoạch) sử dụng thang đo Likert 05 mức độ:

1. Hoàn toàn không đồng ý (đáp ứng <40%) - tương ứng với 1 điểm.
2. Không đồng ý (đáp ứng từ 40- 49%) - tương ứng với 2 điểm.
3. Tương đối đồng ý (đáp ứng từ 50- 64%) - tương ứng với 3 điểm.
4. Đồng ý (đáp ứng từ 65- 79%) - tương ứng với 4 điểm.
5. Hoàn toàn đồng ý (đáp ứng $\geq 80\%$) - tương ứng với 5 điểm.

c. Phương pháp khảo sát:

Khảo sát bằng hình thức phát lấy phiếu khảo sát online qua đường link.

Căn cứ vào số phiếu có giá trị thống kê, xử lý và phân tích như sau:

TT	Mức trung bình chung tích lũy	Mức ý kiến phản hồi	Hoạt động tiếp theo
1	4,21 - 5,0	Rất tốt	Tiếp tục duy trì và phát triển
2	3,41 - 4,20	Tốt	Hoàn thiện nâng cao hơn nữa
3	2,61 - 3,40	Khá	Cải thiện hơn để nâng cao chất lượng đào tạo
4	1,81 - 2,60	Trung bình	Xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao chất lượng đào tạo
5	1,00 - 1,80	Kém	Cần khắc phục và nhanh chóng có kế hoạch hoàn thiện, nâng cao chất lượng đào tạo

3. Thông tin khảo sát định kỳ các bên liên quan

STT	Tên loại khảo sát	Đối tượng khảo sát	Mẫu phiếu
1.	Khảo sát sinh viên năm 3 về chương trình đào tạo	Tất cả sinh viên nhận bằng tốt nghiệp và Sinh viên năm 3	Mẫu
2.	Khảo sát cựu sinh viên tốt nghiệp	1/5-1/3 sinh viên nhận bằng tốt nghiệp sau 1 năm	Mẫu
3.	Khảo sát đơn vị sử dụng lao động	Tối thiểu 30 -50 đơn vị	Mẫu
4.	Khảo sát giảng viên về các hoạt động của Nhà trường	Tất cả giảng viên	Mẫu
5.	Khảo sát cán bộ quản lý, chuyên viên, nhân viên	Tất cả CBQL, NV	Mẫu
6.	Khảo sát sinh viên về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường	Tất cả sinh viên	Mẫu
7.	Khảo sát kết thúc môn học/ mô-đun	Tất cả sinh viên	Mẫu
8.	Khảo sát phản hồi của sinh viên về thực tập lâm sàng	Tất cả sinh viên	Mẫu
9.	Khảo sát ý kiến của giảng viên về sinh viên thực tập lâm sàng	Tất cả giảng viên	Mẫu
10.	Khảo sát ý kiến giảng viên về môn học/ mô-đun lý thuyết/ tiền lâm sàng	Tất cả giảng viên	Mẫu
11.	Khảo sát tân sinh viên đầu khóa	100% sinh viên đầu khóa	Mẫu

4. Quy trình khảo sát**4.1. Tổ chức khảo sát**

- Thông báo Kế hoạch khảo sát trên Cổng thông tin điện tử.
- Lập cơ sở dữ liệu về đối tượng khảo sát.
- Gửi phiếu khảo sát đến các đối tượng.

4.2. Sử dụng kết quả:

Kết quả thống kê thông tin phản hồi từ cán bộ, giảng viên, học viên đang học, cựu học viên, nhà sử dụng lao động về chương trình đào tạo giúp Trường có những điều chỉnh CTĐT, cũng như đổi mới phương pháp dạy học cho phù hợp với nhu cầu thực tiễn của xã hội.

5. Nội dung thực hiện

TT	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện	Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm
1	Thiết kế bộ công cụ thu thập thông tin (các mẫu phiếu khảo sát)		
2	Đóng góp ý kiến bộ công cụ thu thập thông tin		

3	Xây dựng kế hoạch khảo sát ý kiến các bên liên quan về CTĐT		
4	Trình BGĐ phê duyệt kế hoạch và mẫu phiếu khảo sát các bên liên quan về CTĐT		
5	Thiết kế mẫu phiếu khảo sát các bên liên quan về CTĐT trên phần mềm		
6	Thông báo kế hoạch khảo sát ý kiến các bên liên quan về CTĐT trên Website		
7	Thống kê các đối tượng khảo sát		
8	Triển khai lấy ý kiến của các bên liên quan	Thực hiện theo tiến độ đào tạo và QT25.CĐYT Quy trình tổ chức khảo sát lấy ý kiến các bên liên quan	
9	Thống kê kết quả khảo sát	Sau khi kết thúc lấy số liệu 01 tuần	
10	Viết báo cáo kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của các bên liên quan. Báo cáo kết quả cho BGĐ và thông báo kết quả đến các đơn vị liên quan	Sau khi thống kê kết quả khảo sát 01 tuần	
11	Đề xuất kế hoạch, nội dung chỉnh sửa, bổ sung nội dung, CTĐT, kế hoạch đào tạo	Sau khi nhận báo cáo 01 tháng	Các đơn vị liên quan

6. Dự kiến kinh phí

- Thực hiện theo quy định hiện hành.

Căn cứ vào khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan, các phòng/khoa liên quan phân công cán bộ, giảng viên, chuyên viên thực hiện đảm bảo yêu cầu thời gian theo Kế hoạch. Trong quá trình thực hiện Kế hoạch, nếu có vướng mắc báo cáo trực tiếp Ban Giám hiệu để chỉ đạo xử lý kịp thời./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: HCTH.

HIỆU TRƯỞNG

Đào Xuân Cơ

BỆNH VIỆN BẠCH MAI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ BẠCH MAI

BM.25.CĐYT.02

PHIẾU KHẢO SÁT

Nhằm nâng cao chất lượng của chương trình đào tạo, Nhà trường rất mong nhận được ý kiến của ... Thông tin trả lời của các sẽ được giữ kín, vì vậy vui lòng trả lời thẳng thắn và khách quan các câu hỏi. Nếu các có thắc mắc hoặc trao đổi, vui lòng liên hệ theo địa chỉ ở cuối bảng hỏi này.

PHẦN 1: THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính: Nam ☐ Nữ: ☐

...

PHẦN ...:

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác!

=====

BM.25.CĐYT.03

TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ BẠCH MAI
BỘ MÔN.....

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

BIÊN BẢN

Họp về kết quả khảo sát môn học/mô-đun.....

I. Thời gian bắt đầu:

II. Hình thức/Địa điểm:

III. Thành phần tham dự:

1. Chủ trì

-

2. Thành phần:

IV. Nội dung:

1. Lý do họp

2. Ý kiến của các thành viên

3. Đề xuất giải pháp

V. Kết luận:

Trên cơ sở các ý kiến nhận xét, đóng góp của các thành viên tham dự họp, chủ trì cuộc họp kết luận một số nội dung sau:

1.

2.

3.

4.

Cuộc họp kết thúc vào 18h10 cùng ngày! 100% thành viên tham dự họp nhất trí với kết luận của Chủ trì./.

THƯ KÝ

CHỦ TRÌ

BM.25.CĐYT.04

TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ BẠCH MAI
PHÒNG HCTH

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

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

BIÊN BẢN HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC, CẢI TIẾN

Kết quả khảo sát.....

1. Thành phần:

.....

.....

.....

2. Nội dung:

.....

.....

.....

.....

3. Nguyên nhân và biện pháp

.....

.....

.....

.....

.....

5. Thời gian hoàn thành: -----

6. Kết quả thực hiện:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ THỰC TẬP/GVLS

ĐẠI DIỆN PHÒNG HCTH

Văn bản này được trích xuất ra từ module quản lý văn bản của hệ thống M-Office bởi ĐỖ THỊ THANH
QUỲNH_29448@bm.com.vn 13h49 ngày 23/06/2025, đảm bảo khớp đúng với nội dung đã được cấp thẩm
quyền phê duyệt, ban hành.

Chữ ký người trích xuất văn bản:.....
Số chuyên hóa:..... (Số thứ tự.năm trích xuất).

Trang 12/12