

Số: 61 /QĐ-BVNA

Bình Phước, ngày 15 tháng 02 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh, người dân và VC – NLD tại Bệnh viện Nhân Ái

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN NHÂN ÁI

Căn cứ Quyết định số 7501/QĐ-SYT ngày 29 tháng 12 năm 2016 của Sở Y tế về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bệnh viện Nhân Ái thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Kế hoạch số 1729/SYT-NVY của Sở Y tế TP.HCM ngày 04 tháng 4 năm 2019 về việc triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 08 năm 2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Kế hoạch số 8246/KH-SYT của Sở Y tế ngày 17 tháng 11 năm 2022 về việc Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 08 tháng 01 năm 2024 về việc Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030.

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức Cán bộ và Trưởng phòng Công tác xã hội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh, người dân và VC – NLD tại Bệnh viện Nhân Ái”.

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

Điều 3. Các ông, bà Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Trưởng phòng Công tác xã hội và các phòng, khoa chức năng chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT, CTXH (ĐHNV), TCCB.

GIÁM ĐỐC

Trần Kim Anh



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN NHÂN ÁI

QUY TRÌNH
HƯỚNG DẪN KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI DÂN
VÀ VC-NLĐ TẠI BỆNH VIỆN NHÂN ÁI

Mã số: QT.BVNA.CTXH

Ngày ban hành:...../...../2024

Lần ban hành: 01



	Người biên soạn	Người xem xét	Người phê duyệt
Chức danh	NV. P.CTXH	TP. CTXH	GIÁM ĐỐC
Ký tên	 Nguyễn Ngọc Huyền	 Nguyễn Hữu Liên	 Trần Kim Anh

BỆNH VIỆN NHÂN ÁI	QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN KHẢO SÁT HẢI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI DÂN VÀ VC - NLD TẠI BỆNH VIỆN NHÂN ÁI	Mã số: QT.BVNA.CTXH Ngày ban hành:...../...../2024 Lần ban hành: 01
-------------------	--	--

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.
2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc bệnh viện.
3. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với phòng CTXH để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ viên chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Giám đốc
<input checked="" type="checkbox"/>	Các khoa, phòng, tổ

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Người bệnh	NB
Nhân viên	NV
Cán bộ nhân viên	CBNV
Công tác xã hội	CTXH

I. CĂN CỨ CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Quy trình hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và viên chức – người lao động tại bệnh viện Nhân Ái căn cứ vào văn bản dưới Luật và kế hoạch làm cơ sở pháp lý, tiền đề:
- Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng bệnh viện;
- Quyết định số 6858/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 18 tháng 11 năm 2016 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016;
- Kế hoạch số 1729/SYT-NVY của Sở Y tế TP.HCM ngày 04 tháng 4 năm 2019 về việc triển khai khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.
- Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế.
- Kế hoạch số 8246/KH-SYT của Sở Y tế ngày 17 tháng 11 năm 2022 về việc Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.
- Quyết định số 56/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 08 tháng 01 năm 2024 về việc Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030.

II. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Thống nhất các bước thực hiện, quy định trách nhiệm cho từng bộ phận.
- Đảm bảo bàn giao đúng người, đảm bảo không lộ thông tin cá nhân cho người bệnh.
- Đo lường sự hài lòng và trải nghiệm của người dân đối với chất lượng dịch vụ y tế của các cơ sở y tế. Qua đó, nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người bệnh, người nhà người bệnh để có biện pháp cải tiến chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ, nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân.

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

2. Yêu cầu:

- Bảo đảm tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát.
- Phương pháp đo lường bảo đảm tính khoa học, phù hợp với thực tiễn trong nước và tiếp cận với xu hướng trên thế giới, dễ áp dụng, phù hợp với nguồn lực thực hiện của các đơn vị sự nghiệp công lập, hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí.
- Xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng.
- So sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh khác nhau, điều trị tại các khoa khác nhau.
- Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh để liên tục cải tiến chất lượng. Đề xuất các giải pháp để khắc phục các tồn tại, hạn chế và cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của người bệnh khi đến khám bệnh, chữa bệnh và sử dụng các dịch vụ liên quan thủ tục hành chính tại các cơ sở y tế.
- Nội dung tiêu chí đo lường hài lòng bao trùm các khía cạnh dịch vụ y tế công, phù hợp với mục tiêu, yêu cầu của cải cách hành chính, quy định của pháp luật hiện hành.
- Bộ câu hỏi đơn giản dễ hiểu, dễ trả lời, phù hợp với trình độ dân trí, thuận tiện trong việc áp dụng công nghệ thông tin, có thể đăng tải trên các trang thông tin.
- Kết quả đo lường hài lòng bảo đảm độ tin cậy, tính chính xác, phản ánh đúng thực chất, xác định được những vấn đề người dân chưa hài lòng; giúp cơ sở y tế xác định được vấn đề tồn tại, hạn chế để triển khai giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công.
- Kết quả đo lường hài lòng được công bố công khai trong và ngoài các đơn vị sự nghiệp y tế công lập.

III. PHẠM VI - ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Người bệnh điều trị nội trú: mẫu phiếu số 1 (mẫu phiếu áp dụng theo mẫu của Quyết định số 56/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 08 tháng 01 năm 2024 về việc Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 – 2030);
- Người đi khám bệnh tại bệnh viện, người bệnh ngoại trú (nếu có): mẫu phiếu số 2 (mẫu phiếu áp dụng theo mẫu của Quyết định số 56/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 08 tháng 01 năm 2024 về việc Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 – 2030);
- Trải nghiệm người bệnh: mẫu phiếu số 3 (mẫu phiếu áp dụng theo mẫu của Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế);
- Nhân viên y tế: mẫu phiếu số 4 (mẫu phiếu áp dụng theo mẫu của Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế);
- Người dân: mẫu phiếu số 5 (mẫu phiếu áp dụng theo mẫu của Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế).

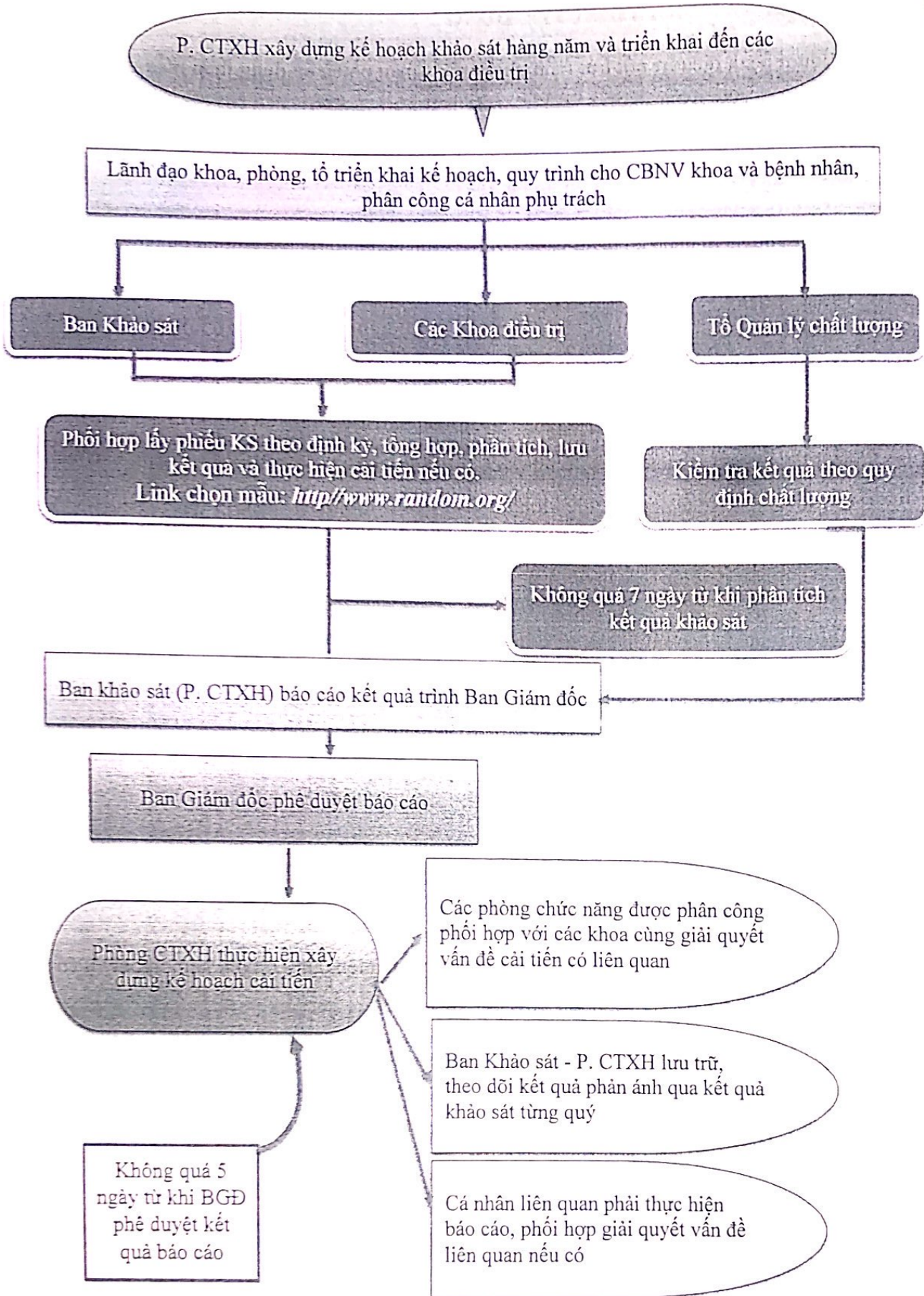
IV. NHIỆM VỤ

- Lãnh đạo các khoa, phòng có trách nhiệm phổ biến quy trình cho các bộ nhân viên nắm và thực hiện đúng quy trình.
- Các Khoa, Phòng, Tổ có liên quan phối hợp, thực hiện đúng quyền hạn, nghĩa vụ của mình

V. MÔ TẢ CHI TIẾT QUY TRÌNH

A. Quy trình khảo sát người bệnh nội trú, ngoại trú (nếu có), trải nghiệm người bệnh:

1. Mô tả chi tiết quy trình/ thủ tục khảo sát người bệnh nội trú, ngoại trú (nếu có), trải nghiệm người bệnh:



2. Diễn giải quy trình/ thủ tục khảo sát Người bệnh:

* Bước 1:

- P. CTXH xây dựng kế hoạch vào tháng đầu năm, xem xét lại nội dung hoạt động của năm cũ để có hướng xây dựng nội dung kế hoạch năm tiếp theo cho phù hợp và cụ thể.

* Bước 2: Lãnh đạo khoa triển khai kế hoạch, quy trình đến toàn thể bệnh nhân, phân công cá nhân phụ trách tiêu chí.

* Bước 3: Phân công cụ thể:

- Ban khảo sát: Phối hợp các khoa khảo sát định kỳ theo kế hoạch đầu năm, giám sát quá trình khảo sát để đảm bảo tính khách quan, đồng nhất, trung thực trong ý kiến của người bệnh đánh giá.

- Các khoa điều trị: Phối hợp ban khảo sát, chọn đối tượng bệnh nhân đủ điều kiện, khảo sát định kỳ 1 lần/ quý, phương pháp chọn mẫu phiếu khảo sát theo link: <http://www.random.org/>

- Nhập kết quả khảo sát qua đường Link của Bộ y tế, tổng hợp kết quả thu được từ số phiếu người bệnh đã đánh giá.

- Sau khi có kết quả tổng hợp từ Ban khảo sát: Ban khảo sát phối hợp cùng các khoa phân tích cụ thể mặt đạt được và chưa đạt được, làm báo cáo trình Ban Giám đốc xem xét và phê duyệt triển khai khắc phục các tồn tại.

- Các khoa lưu kết quả và thực hiện cải tiến, gửi kế hoạch cải tiến về ban khảo sát không quá 5 ngày sau khi đã được phân tích rõ nguyên nhân cần khắc phục để cải tiến.

- Sau khi thực hiện xây dựng kế hoạch cải tiến, các khoa theo dõi vấn đề cải tiến và báo cáo lượng giá sau khi thực hiện gửi về ban khảo sát để tiến hành đánh giá quá trình thực hiện.

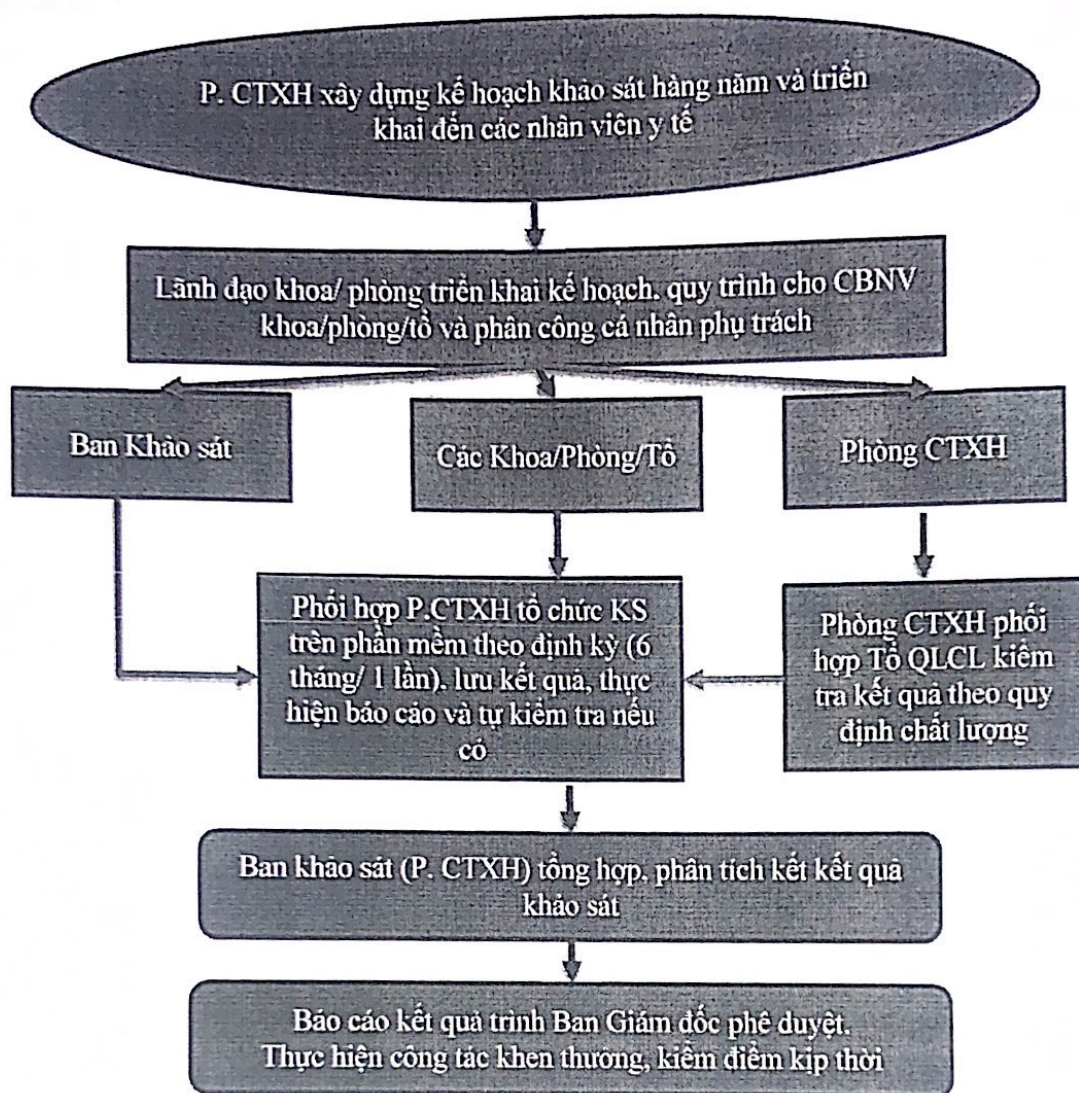
- Tổ QLCL: Kiểm tra kết quả theo định kỳ để đảm bảo công tác phục vụ tiêu chí chất lượng hàng năm.

- Thực hiện công tác tuyên dương khen thưởng, kiểm điểm kịp thời.



B. Quy trình khảo sát ý kiến nhân viên y tế:

1. Mô tả chi tiết quy trình/ thủ tục khảo sát ý kiến nhân viên y tế:



2. Diễn giải quy trình/ thủ tục khảo sát ý kiến nhân viên y tế:

* Bước 1:

- P. CTXH xây dựng kế hoạch vào tháng đầu năm, xem xét lại nội dung hoạt động của năm cũ để có hướng xây dựng nội dung kế hoạch năm tiếp theo cho phù hợp và cụ thể.

* Bước 2: Lãnh đạo khoa, phòng, tổ triển khai kế hoạch, quy trình cho CBNV khoa/phòng/tổ và phân công cá nhân phụ trách.

* Bước 3: Phân công cụ thể:

- Ban khảo sát: Phối hợp các khoa/phòng/tổ làm KS trên phần mềm 6 tháng lần, giám

sát quá trình thực hiện khảo sát để đảm bảo tính khách quan, đồng nhất trong ý kiến của nhân viên y tế đánh giá.

- Tổng hợp kết quả thu thập được từ số phiếu nhân viên y tế, phân tích đã đánh giá những điểm mạnh và tồn tại của kết quả khảo sát.

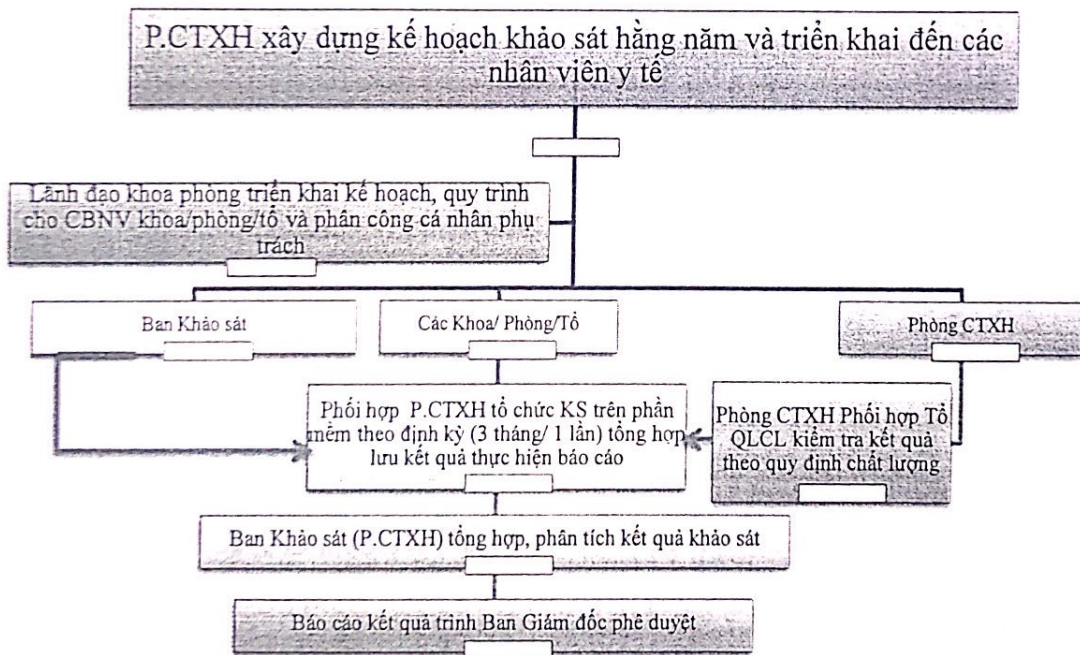
- Ban khảo sát (P.CTXH) phối hợp Tổ QLCL kiểm tra kết quả theo định kỳ để đảm bảo độ tin cậy chất lượng khảo sát hàng năm.

Sau khi có kết quả tổng hợp từ Ban khảo sát, Phòng CTXH tiến hành thực hiện báo cáo kết quả khảo sát ý kiến nhân viên y tế trình Ban Giám đốc phê duyệt.

- Phòng Tổ chức cán bộ dựa vào kết quả xây dựng kế hoạch cải tiến những vấn đề tồn tại, hạn chế để thực hiện công tác tuyên dương, khen thưởng, kiểm điểm kịp thời.

C. QUY TRÌNH KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CÁC DỊCH VỤ LIÊN QUAN ĐẾN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Mô tả chi tiết quy trình/ thủ tục khảo sát ý kiến người dân đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính:



2. Diễn giải quy trình/ thủ tục khảo sát ý kiến người dân đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính:

* Bước 1:

- P. CTXH xây dựng kế hoạch vào tháng đầu năm, tìm hiểu nội dung mới trong hoạt động khảo sát ý kiến người dân đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính để có hướng xây dựng nội dung kế hoạch năm tiếp theo cho phù hợp và cụ thể.

* Bước 2: Lãnh đạo khoa, phòng, tổ triển khai kế hoạch, quy trình cho CBNV khoa/phòng/tổ và phân công cá nhân phụ trách.

* Bước 3: Phân công cụ thể:

- Ban khảo sát: Thực hiện khảo sát ý kiến người bệnh và thân nhân người bệnh đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính do bệnh viện cung cấp như cấp giấy chứng tử, cấp giấy tóm tắt hồ sơ bệnh án theo quy định của Ủy ban nhân dân Thành phố tại Quyết định số 2866/QĐ-UBND ngày 24/8/2022 về phê duyệt Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ quan sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2022 – 2025.

- Tổng hợp kết quả thu thập được từ số phiếu người dân, phân tích đã đánh giá những điểm mạnh và tồn tại của kết quả khảo sát.

- Ban khảo sát (P.CTXH) phối hợp Tổ QLCL kiểm tra kết quả theo định kỳ để đảm bảo độ tin cậy chất lượng hàng năm.

- Phòng Tổ chức cán bộ dựa vào kết quả xây dựng kế hoạch cải tiến những vấn đề tồn tại, hạn chế để thực hiện công tác tuyên dương, khen thưởng, kiểm điểm kịp thời.

- Sau khi có kết quả tổng hợp từ Ban khảo sát, Phòng CTXH tiến hành thực hiện báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người dân trình Ban Giám đốc phê duyệt.

D. CÁC BIỂU MẪU KHẢO SÁT ĐÍNH KÈM QUY TRÌNH

- Quy trình/ thủ tục khảo sát ý kiến người bệnh nội trú, ngoại trú (nếu có), trải nghiệm người bệnh; ý kiến nhân viên y tế bao gồm các biểu mẫu sau:

+ Mẫu số 1: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú.

+ Mẫu số 2: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú.

+ Mẫu số 3: Phiếu khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện Nhân Ái

+ Mẫu số 4: Phiếu khảo sát ý kiến của nhân viên y tế.

+ Mẫu số 5: Phiếu khảo sát ý kiến đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hành chính.

Mã BV	Mã BV	Mã BV	Mã BV	Mã BV
-------	-------	-------	-------	-------

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

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

Nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, hướng tới sự hài lòng người bệnh, chúng tôi tiến hành khảo sát về mức độ hài lòng của Ông/Bà. Ý kiến của Ông/Bà sẽ giúp bệnh viện từng bước cải tiến chất lượng. Các thông tin sẽ được bảo mật và không ảnh hưởng đến việc điều trị của Ông/Bà. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên, mã bệnh viện: 2. Ngày điền phiếu.....
3. Người phỏng vấn/điền phiếu: a. Người bệnh tự điền (hoặc người nhà)
b. Nhân viên của bệnh viện
c. Bộ Y tế, Sở Y tế hoặc các đoàn giám sát của cơ quan quản lý
d. Tổ chức độc lập
e. Đối tượng khác, ghi rõ...
4. Người trả lời là: a. Người bệnh b. Người nhà
5. Tên khoa nằm điều trị trước ra viện..... 6. Mã khoa (do BV ghi).....

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ 3. Khác	A2. a. Tuổi b. Hoặc năm sinh.....
A3. Số di động liên hệ:	A4. Số ngày đã nằm viện.... (ghi số ngày)
A5. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không? 1. Có 2. Không	
A6. Nơi sinh sống hiện nay: 1. Thành thị 2. Nông thôn 3. Vùng sâu, xa khó khăn	
A7. Phân loại mức sống của gia đình: 1. Nghèo 2. Cận nghèo 3. Khác	
A8. Đây là lần điều trị thứ mấy của Ông/Bà tại bệnh viện? Lần thứ..... (ghi số 1, 2...)	

ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

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

① là: Rất không hài lòng hoặc: Rất kém	② là: Không hài lòng hoặc: Kém	③ là: Bình thường hoặc: Trung bình	④ là: Hài lòng hoặc: Tốt	⑤ là: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt	⑥ là: không sử dụng
--	--------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--	------------------------

A. Khả năng tiếp cận	
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A2. Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A4. Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

E. Kế
E1.
E2.

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

B1.	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	1 2 3 4 5 0
B2.	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	1 2 3 4 5 0
B3.	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	1 2 3 4 5 0
B4.	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	1 2 3 4 5 0
B5.	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	1 2 3 4 5 0
B6.	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	1 2 3 4 5 0
B7.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	1 2 3 4 5 0

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

C1.	Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	1 2 3 4 5 0
C2.	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	1 2 3 4 5 0
C3.	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	1 2 3 4 5 0
C4.	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	1 2 3 4 5 0
C5.	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	1 2 3 4 5 0
C6.	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	1 2 3 4 5 0
C7.	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	1 2 3 4 5 0
C8.	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	1 2 3 4 5 0
C9.	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	1 2 3 4 5 0
C10.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	1 2 3 4 5 0
C11.	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	1 2 3 4 5 0

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 0
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1 2 3 4 5 0
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	1 2 3 4 5 0
D4.	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	1 2 3 4 5 0
D5.	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	1 2 3 4 5 0
D6.	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	1 2 3 4 5 0
D7.	Không bị nhân viên y tế gọi ý bồi dưỡng.	1 2 3 4 5 0

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

E1.	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	(1) (2) (3) (4) (5) (0)
E2.	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	(1) (2) (3) (4) (5) (0)
E3.	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	(1) (2) (3) (4) (5) (0)
E4.	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	(1) (2) (3) (4) (5) (0)
E5.	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	(1) (2) (3) (4) (5) (0)
E6.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	(1) (2) (3) (4) (5) (0)
E7.	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rất đắt so với chất lượng 2. Đắt hơn so với chất lượng 3. Tương xứng so với chất lượng 4. Rẻ hơn so với chất lượng 5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán) 6. Ý kiến khác, ghi rõ.....
G	Thông tin bổ sung	
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 bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển 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).....
G3	Đối với các câu hỏi có ý kiến chưa hài lòng, đề nghị Ông/Bà ghi rõ thêm lý do tại sao không hài lòng?	
G4	Ông/Bà có ý kiến hoặc nhận xét gì khác giúp bệnh viện và hệ thống khám, chữa bệnh phục vụ người bệnh được tốt hơn, xin ghi rõ?	

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà!

BỘ Y TẾ
MÃ SỐ 2

Mã BV	Mã BV	Mã BV	Mã BV	Mã BV
-------	-------	-------	-------	-------

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

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

Nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, hướng tới sự hài lòng người bệnh, chúng tôi tiến hành khảo sát về mức độ hài lòng của Ông/Bà. Ý kiến của Ông/Bà sẽ giúp bệnh viện từng bước cải tiến chất lượng. Các thông tin sẽ được bảo mật và không ảnh hưởng đến việc điều trị của Ông/Bà. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên, mã bệnh viện: 2. Ngày điền phiếu.....
3. Người phỏng vấn/điền phiếu: a. Người bệnh tự điền (hoặc người nhà)
b. Nhân viên của bệnh viện
c. Bộ Y tế, Sở Y tế hoặc các đoàn giám sát của cơ quan quản lý
d. Tổ chức độc lập
e. Đối tượng khác, ghi rõ...
4. Người trả lời là: a. Người bệnh b. Người nhà

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ 3. Khác	A2. a. Tuổi b. Hoặ năm sinh.....
A3. Số di động liên hệ:	A4. Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện:km
A5. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần khám này không? 1. Có 2. Không	
A6. Nơi sinh sống hiện nay: 1. Thành thị 2. Nông thôn 3. Vùng sâu, xa khó khăn	
A7. Phân loại mức sống của gia đình: 1. Nghèo 2. Cận nghèo 3. Khác	
A8. Đây là lần khám thứ mấy của Ông/Bà tại bệnh viện? Lần thứ..... (ghi số 1, 2...)	

ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

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

① là: Rất không hài lòng hoặc: Rất kém	② là: Không hài lòng hoặc: Kém	③ là: Bình thường hoặc: Trung bình	④ là: Hài lòng hoặc: Tốt	⑤ là: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt	⑥ là: không sử dụng
--	--------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--	------------------------

A. Khả năng tiếp cận		
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
A5.	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		
B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	1 2 3 4 5 0
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện.	1 2 3 4 5 0
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	1 2 3 4 5 0
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	1 2 3 4 5 0
B5.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	1 2 3 4 5 0
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	1 2 3 4 5 0
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	1 2 3 4 5 0
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	1 2 3 4 5 0
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	1 2 3 4 5 0
B10.	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	1 2 3 4 5 0
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		
C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	1 2 3 4 5 0
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	1 2 3 4 5 0
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	1 2 3 4 5 0
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	1 2 3 4 5 0
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	1 2 3 4 5 0
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	1 2 3 4 5 0
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	1 2 3 4 5 0
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	1 2 3 4 5 0
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1 2 3 4 5 0
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1 2 3 4 5 0
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	1 2 3 4 5 0
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	1 2 3 4 5 0
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	1 2 3 4 5 0
E2.	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	1 2 3 4 5 0
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	1 2 3 4 5 0
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	1 2 3 4 5 0



E5.	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rất đắt so với chất lượng 2. Đắt hơn so với chất lượng 3. Tương xứng so với chất lượng 4. Rẻ hơn so với chất lượng 5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán) 6. Ý kiến khác, ghi rõ.....
G Thông tin bổ sung		
G1	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi đi khám bệnh? <i>(điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu vượt quá mong đợi của Ông/Bà)</i>%
G2	Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển 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).....
G3	Đối với các câu hỏi có ý kiến chưa hài lòng, đề nghị Ông/Bà ghi rõ thêm lý do tại sao không hài lòng?	
G4	Ông/Bà có ý kiến hoặc nhận xét gì khác giúp bệnh viện và hệ thống khám, chữa bệnh phục vụ người bệnh được tốt hơn, xin ghi rõ?	



Xin trân trọng cảm ơn!

MẪU SỐ 3

Bệnh viện Nhân Ái - Khoa: Ngày khảo sát...../...../20

**PHIẾU KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH
TRONG THỜI GIAN ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN NHÂN ÁI**

Nhằm giúp bệnh viện không ngừng cải tiến và phục vụ người bệnh tốt hơn, ông/bà vui lòng cho biết cảm nhận của mình trong quá trình nằm điều trị tại bệnh viện bằng cách trả lời các câu hỏi dưới đây (đánh dấu chéo (X) vào ô tương ứng).

S TT	Câu hỏi	Câu trả lời	
A	THÔNG TIN CHUNG CỦA NGƯỜI ĐƯỢC PHÒNG VẤN		
A1	Ông/bà là	1. Người bệnh	<input type="checkbox"/>
		2. Thân nhân của người bệnh	<input type="checkbox"/>
A2	Địa chỉ	1. TP. Hồ Chí Minh	<input type="checkbox"/>
		2. Tỉnh	<input type="checkbox"/>
A3	Giới tính	1. Nam	<input type="checkbox"/>
		2. Nữ	<input type="checkbox"/>
A4	Năm sinh	
A5	Trình độ học vấn	1. Không biết chữ	<input type="checkbox"/>
		2. Tiểu học (cấp I)	<input type="checkbox"/>
		3. Trung học cơ sở (cấp II)	<input type="checkbox"/>
		4. Trung học phổ thông (cấp III)	<input type="checkbox"/>
		5. Trung cấp, cao đẳng	<input type="checkbox"/>
		6. Đại học	<input type="checkbox"/>
		7. Sau đại học	<input type="checkbox"/>
A6	Trong lần nằm viện này, ông/bà có được bảo hiểm y tế thanh toán hay không?	1. Có	<input type="checkbox"/>
		2. Không	<input type="checkbox"/>
A7	Ông/bà đã được điều trị tại khoa/phòng thường hay khoa/phòng dịch vụ (theo yêu cầu)? <i>(Có thể chọn cả 2 câu trả lời nếu ông/bà đã nằm điều trị tại cả 2 khoa/phòng này)</i>	1. Khoa / phòng thường	<input type="checkbox"/>
		2. Khoa / phòng dịch vụ	<input type="checkbox"/>
A8	Đây là lần thứ mấy ông/bà nằm điều trị ở bệnh viện này?	1. Lần đầu tiên	<input type="checkbox"/>
		2. Lần thứ:	

S TT	Câu hỏi	Câu trả lời	
		3. Nhiều lần, không nhớ rõ	<input type="checkbox"/>
A9	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 bảo hiểm y tế tại bệnh viện này	<input type="checkbox"/>
		2. Do được cơ sở y tế khác chuyển đến	<input type="checkbox"/>
		3. Thông tin trên báo đài, internet	<input type="checkbox"/>
		4. Bạn bè, người thân giới thiệu	<input type="checkbox"/>
		5. Bản thân hoặc người thân từng điều trị tại bệnh viện này	<input type="checkbox"/>
		6. Khác:	<input type="checkbox"/>
B. TRẢI NGHIỆM LÚC NHẬP VIỆN			
B1	Khi mới đến bệnh viện, ông/bà đến khám tại khoa Cấp cứu hay khoa Khám bệnh?	1. Tại khoa Cấp cứu	<input type="checkbox"/>
		2. Tại khoa Khám bệnh	<input type="checkbox"/>
		3. Tại khoa Khám bệnh, sau đó được chuyển vào khoa Cấp cứu	<input type="checkbox"/>
		4. Tại khoa Cấp cứu, sau đó được hướng dẫn ra khoa Khám bệnh để khám	<input type="checkbox"/>
B2	Tại khoa Khám bệnh hoặc khoa Cấp cứu, ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do nhập viện?	1. Không được giải thích	<input type="checkbox"/>
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ	<input type="checkbox"/>
		3. Không được giải thích, phải hỏi mới được bác sĩ giải thích rõ	<input type="checkbox"/>
		4. Được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện	<input type="checkbox"/>
		5. Do tôi/gia đình yêu cầu bác sĩ cho nhập viện	<input type="checkbox"/>
B3	Từ lúc được bác sĩ thông báo nhập viện, ông/bà phải chờ khoảng bao lâu mới được nhập vào khoa nội trú?	1. Phải chờ trong phút	<input type="checkbox"/>
		2. Không phải chờ	<input type="checkbox"/>
B4	Khi nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ khám ngay không?	1. Phải chờ trong phút	<input type="checkbox"/>
		2. Được khám ngay	<input type="checkbox"/>
B5	Khi mới nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị hay không?	1. Không được giải thích gì	<input type="checkbox"/>
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ	<input type="checkbox"/>
		3. Không được giải thích, phải hỏi và được bác sĩ giải thích rõ	<input type="checkbox"/>

S TT	Câu hỏi	Câu trả lời	
		4. Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không nhớ	<input type="checkbox"/>
B6	Khi vào khoa, ông/bà nhận thấy việc công khai giá các loại dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào?	1. Không thấy bảng công khai giá	<input type="checkbox"/>
		2. Khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp bảng giá	<input type="checkbox"/>
		3. Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ	<input type="checkbox"/>
		4. Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không quan tâm đến giá	<input type="checkbox"/>
B7	Khi vào khoa, ông/bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản bảo hiểm y tế chi trả, các khoản phải tự chi trả?	1. Không được giải thích	<input type="checkbox"/>
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích không rõ	<input type="checkbox"/>
		3. Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ	<input type="checkbox"/>
		4. Được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không nhớ	<input type="checkbox"/>
B8	Lần đầu tiên vào khoa nội trú, ông/bà cảm nhận thái độ của nhân viên y tế đối với người bệnh như thế nào?	1. Cộc cằn, không tôn trọng người bệnh	<input type="checkbox"/>
		2. Thờ ơ, hỏi không trả lời	<input type="checkbox"/>
		3. Bình thường	<input type="checkbox"/>
		4. Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không có ý kiến	<input type="checkbox"/>
C	TRẢI NGHIỆM TRONG THỜI GIAN NÀM VIỆN		
C1	Cơ sở vật chất – Tiện ích phục vụ người bệnh		
C1.1	Ông/bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác?	1. Tôi nằm ghép trong suốt quá trình điều trị, nằm người/ giường	<input type="checkbox"/>
		2. Tôi nằm ghép trong ngày, sau đó được nằm giường riêng	<input type="checkbox"/>
		3. Tôi được bố trí 1 giường riêng ngay từ đầu	<input type="checkbox"/>
		1. Rất bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh	<input type="checkbox"/>

S TT	Câu hỏi	Câu trả lời	
C1. 2	Ông/bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh tại bệnh viện như thế nào?	2. Bẩn và không đủ nhà vệ sinh	<input type="checkbox"/>
		3. Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn	<input type="checkbox"/>
		4. Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>
C1. 3	Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại buồng bệnh không?	1. Không có	<input type="checkbox"/>
		2. Lúc có, lúc không	<input type="checkbox"/>
		3. Có, nhưng vị trí đặt chưa được thuận tiện	<input type="checkbox"/>
		4. Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và -thuận tiện cho người bệnh sử dụng	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>
C1. 4	Ông/bà cảm thấy tình hình an ninh, trật tự của bệnh viện như thế nào trong thời gian nằm viện? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Có người bị mất trộm	<input type="checkbox"/>
		2. Có người buôn bán hàng rong ra vào khoa	<input type="checkbox"/>
		3. Có qui định giờ ra vào khoa	<input type="checkbox"/>
		4. Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>
C1. 5	Ông/bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của bệnh viện? (Như căn-tin, siêu thị mini, nước uống, photocopy, sạc điện thoại, giặt ủi, dịch vụ vận chuyển, taxi ...)	1. Không có gì cả	<input type="checkbox"/>
		2. Chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài	<input type="checkbox"/>
		3. Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài	<input type="checkbox"/>
		4. Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>
C1. 6	Bệnh viện có các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn về các tiện ích tối thiểu trong sinh hoạt hàng ngày không? (Như cơm/cháo, nước uống, ...)	1. Không có	<input type="checkbox"/>
		2. Thỉnh thoảng có	<input type="checkbox"/>
		3. Thường xuyên, nhưng chỉ có hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn	<input type="checkbox"/>
		4. Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	<input type="checkbox"/>

S TT	Câu hỏi	Câu trả lời	
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>
C1. 7	Vào buổi tối, bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Không nghỉ ngơi được vì thường xuyên ồn ào	<input type="checkbox"/>
		2. Có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào	<input type="checkbox"/>
		3. Tương đối yên tĩnh	<input type="checkbox"/>
		4. Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>
C1. 8	Theo cảm nhận của ông/bà, bệnh viện này có đạt tiêu chí “xanh - sạch - đẹp” không?	1. Ngược lại thì đúng hơn (bệnh viện dơ và cũ)	<input type="checkbox"/>
		2. Chưa đạt	<input type="checkbox"/>
		3. Đạt ở mức chấp nhận được	<input type="checkbox"/>
		4. Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>
C2	Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế		
C2. 1	Khi tiếp xúc với ông/bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào?	1. Có nhiều nhân viên không mặc trang phục y tế	<input type="checkbox"/>
		2. Nhân viên ăn mặc luộm thuộm (quần áo ngả màu, nhăn, không đeo băng tên)	<input type="checkbox"/>
		3. Chấp nhận được	<input type="checkbox"/>
		4. Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không có ý kiến	<input type="checkbox"/>
C2. 2	Trong suốt thời gian nằm viện, ông/bà có được nhân viên y tế đối xử tử tế và được tôn trọng không?	1. Nhiều nhân viên cư xử không tôn trọng bệnh nhân và thân nhân người bệnh	<input type="checkbox"/>
		2. Thinh thoảng, tùy người	<input type="checkbox"/>
		3. Chấp nhận được	<input type="checkbox"/>
		4. Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không có ý kiến	<input type="checkbox"/>
C2. 3	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được bác sĩ, điều dưỡng thông tin,	1. Không được giải thích gì	<input type="checkbox"/>
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích cũng chưa rõ	<input type="checkbox"/>



S TT	Câu hỏi	Câu trả lời	
	giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không?	3. Không được giải thích, phải hỏi và được giải thích rõ	<input type="checkbox"/>
		4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không nhớ	<input type="checkbox"/>
C2. 4	Khi ông/bà có thắc mắc về bệnh của mình, ông/bà có nhận được câu trả lời thỏa đáng của bác sĩ hoặc điều dưỡng không?	1. Không bao giờ nhận được câu trả lời	<input type="checkbox"/>
		2. Có, nhưng trả lời chưa thỏa đáng	<input type="checkbox"/>
		3. Có, chấp nhận được	<input type="checkbox"/>
		4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không có thắc mắc gì	<input type="checkbox"/>
C2. 5	Ông/bà có bao giờ nhận được các câu trả lời khác nhau (thậm chí ngược nhau) từ các bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng, diễn tiến bệnh của mình?	1. Thường xuyên khác nhau	<input type="checkbox"/>
		2. thỉnh thoảng có	<input type="checkbox"/>
		3. Hiếm khi	<input type="checkbox"/>
		4. Các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không có thắc mắc gì	<input type="checkbox"/>
C3	Hoạt động khám chữa bệnh		
C3. 1	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sử dụng thuốc?	1. Không được giải thích	<input type="checkbox"/>
		2. Chỉ nói tên thuốc	<input type="checkbox"/>
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ ràng	<input type="checkbox"/>
		4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không nhớ	<input type="checkbox"/>
C3. 2	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng? (<i>Như xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, ...</i>)	1. Không được giải thích	<input type="checkbox"/>
		2. Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng	<input type="checkbox"/>
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ	<input type="checkbox"/>
		4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không nhớ	<input type="checkbox"/>
		1. Không được giải thích	<input type="checkbox"/>

S TT	Câu hỏi	Câu trả lời	
C3. 3	Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do không?	2. Chỉ được thông báo phải đi làm phẫu thuật, thủ thuật	<input type="checkbox"/>
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ	<input type="checkbox"/>
		4. Bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	<input type="checkbox"/>
C3. 4	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không?	1. Không được hướng dẫn	<input type="checkbox"/>
		2. Có, nhưng không thực hiện hàng ngày	<input type="checkbox"/>
		3. Được hướng dẫn hàng ngày	<input type="checkbox"/>
		4. Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không nhớ	<input type="checkbox"/>
C3. 5	Khi có những triệu chứng bất thường (đau bụng, sốt, mệt...), ông/bà có được bác sĩ khám bệnh lại ngay không?	1. Không có bác sĩ đến khám lại, cũng không có điều dưỡng đến hỏi	<input type="checkbox"/>
		2. Chỉ có điều dưỡng đến hỏi và lấy mạch, huyết áp	<input type="checkbox"/>
		3. Bác sĩ có khám lại, nhưng không kịp thời	<input type="checkbox"/>
		4. Bác sĩ có khám lại, kịp thời	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	<input type="checkbox"/>
C3. 6	Ông/bà có được bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp không?	1. Không được tư vấn	<input type="checkbox"/>
		2. Có, nhưng tư vấn chưa rõ ràng và không đầy đủ	<input type="checkbox"/>
		3. Bác sĩ tư vấn còn chung chung	<input type="checkbox"/>
		4. Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không nhớ	<input type="checkbox"/>
C3. 7	Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư của người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc không?	1. Không tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	<input type="checkbox"/>
		2. Lúc có, lúc không	<input type="checkbox"/>
		3. Có, chấp nhận được	<input type="checkbox"/>
		4. Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>

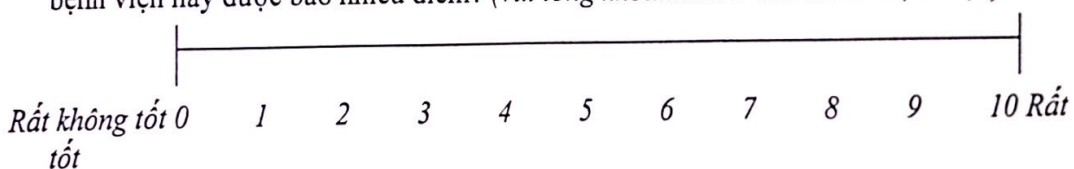
TỔNG QUẢN LÝ

S TT	Câu hỏi	Câu trả lời
D	TRẢI NGHIỆM CHI TRẢ VIỆN PHÍ	
D1	Bệnh viện có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí không?	1. Không công khai <input type="checkbox"/> 2. Có, nhưng công khai không đầy đủ <input type="checkbox"/> 3. Có, công khai đầy đủ nhưng không chi tiết <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
D2	Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, ông/bà có chi thêm tiền bồi dưỡng cho nhân viên bệnh viện không?	1. Có. Lý do: <input type="checkbox"/> 2. Không <input type="checkbox"/>
D3	Ông/bà có biết bệnh viện có hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn hay không?	1. Không có <input type="checkbox"/> 2. Có, nhưng thủ tục rất khó khăn và mất nhiều thời gian <input type="checkbox"/> 3. Có, thủ tục đơn giản thuận tiện <input type="checkbox"/> 4. Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
E	TRẢI NGHIỆM TRƯỚC KHI XUẤT VIỆN	
E1	Khi xuất viện, ông/bà có được nhân viên bệnh viện hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà?	1. Không được hướng dẫn gì <input type="checkbox"/> 2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng <input type="checkbox"/> 3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng <input type="checkbox"/> 4. Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện <input type="checkbox"/> 5. Tôi không để ý <input type="checkbox"/>
E2	Ông/bà có được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về	1. Không được hướng dẫn <input type="checkbox"/> 2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng <input type="checkbox"/>

S TT	Câu hỏi	Câu trả lời	
	những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám?	3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng	<input type="checkbox"/>
		4. Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không để ý	<input type="checkbox"/>
E3	Khi làm thủ tục xuất viện, ông/bà có gặp khó khăn nào không? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Không được hướng dẫn làm thủ tục xuất viện	<input type="checkbox"/>
		2. Thời gian chờ đóng viện phí lâu	<input type="checkbox"/>
		3. Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm	<input type="checkbox"/>
		4. Thời gian chờ giấy xuất viện lâu	<input type="checkbox"/>
		5. Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	<input type="checkbox"/>
E4	Từ lúc ông/bà được thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trong thời gian bao lâu?giờ	

F. NHẬN XÉT CHUNG VỀ BỆNH VIỆN:

F1. Nếu chấm điểm bệnh viện này, ông/bà đánh giá trải nghiệm khi điều trị nội trú tại bệnh viện này được bao nhiêu điểm? (vui lòng khoanh tròn vào điểm được chọn)



F2. Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, ông/bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến 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

F3. Trong thời gian nằm điều trị tại bệnh viện này, điều gì làm ông/bà hài lòng nhất?
.....

...

F4. Trong thời gian nằm điều trị tại bệnh viện này, điều gì làm ông/bà không hài lòng nhất?
.....

...

F5. Theo ông/bà, bệnh viện cần làm gì để có thể đáp ứng hơn nữa mong đợi của người bệnh?.....

Trân trọng cảm ơn sự tham gia và đóng góp ý kiến của quý ông/bà để bệnh viện phục vụ người bệnh ngày một hoàn thiện hơn !

**BỘ Y TẾ
MẪU SỐ**

4

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh và cải tiến môi trường làm việc của nhân viên y tế, Bộ Y tế và bệnh viện tổ chức khảo sát để tìm hiểu ý kiến, nguyện vọng của nhân viên y tế. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin. Rất mong Quý đồng nghiệp trả lời đầy đủ, khách quan, chính xác. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện.....2. Ngày điền phiếu.....

THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU

A1.	Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2.	Tuổi:.....
A3.	Chuyên môn đào tạo chính:	1. Bác sỹ 2. Dược sỹ 3. Điều dưỡng, hộ sinh	4. Kỹ thuật viên 5. Khác (ghi rõ)...
A4.	Bằng cấp cao nhất của Ông/Bà:	1. Trung cấp 2. Cao đẳng 3. Đại học	4. Cao học, CKI 5. Tiến sỹ, CKII 6. Khác (ghi rõ)...
A5.	Số năm công tác trong ngành Y:.....		
A6.	Số năm công tác tại bệnh viện hiện nay:		
A7.	Vị trí công tác hiện tại:	1. Lãnh đạo bệnh viện 2. Trưởng khoa/phòng/ trung tâm 3. Phó khoa/phòng	4. NV biên chế/hợp đồng dài hạn 5. Hợp đồng ngắn hạn 6. Khác (ghi rõ)....
A8.	Phạm vi hoạt động chuyên môn:	1. Khôi hành chính 2. Cận lâm sàng 3. Nội 4. Ngoại 5. Sản 6. Nhi	7. Truyền nhiễm 8. Chuyên khoa lẻ (mắt, TMH, RHM...) 9. Các khoa không trực tiếp KCB 10. Dược 11. Dự phòng 12. Khác (ghi rõ)...
A9.	Anh/Chị có được phân công kiêm nhiệm nhiều công việc không?	1. Không kiêm nhiệm 2. Kiêm nhiệm 2 công việc 3. Kiêm nhiệm từ 3 công việc trở lên	
A10.	Trung bình Anh/Chị trực mấy lần trong một tháng? lần		

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ BỆNH VIỆN

Quý đồng nghiệp 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 là: Rất không hài hoặc: Rất kém	② là: Không hài lòng hoặc: Kém	③ là: Bình thường hoặc: Trung bình	④ là: Hài lòng hoặc: Tốt	⑤ là: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt
---	--------------------------------------	--	--------------------------------	--

A. Sự hài lòng về môi trường làm việc		
A1.	Phòng làm việc khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.	①②③④⑤
A2.	Trang thiết bị văn phòng, bàn ghế làm việc... đầy đủ, các thiết bị cũ, lạc hậu được thay thế kịp thời.	①②③④⑤
A3.	Có bố trí phòng trực cho NVYT.	①②③④⑤
A4.	Phân chia thời gian trực và làm việc ngoài giờ hành chính hợp lý.	①②③④⑤
A5.	Các trang bị bảo hộ cho NVYT (quần áo, khẩu trang, găng tay...) đầy đủ, không bị cũ, nhàu nát, không bị hạn chế sử dụng.	①②③④⑤
A6.	Môi trường học tập tạo điều kiện cho NVYT cập nhật kiến thức, nâng cao trình độ: thư viện, phòng đọc, tra cứu thông tin, truy cập	①②③④⑤
A7.	Môi trường làm việc bảo đảm an toàn cho NVYT.	①②③④⑤
A8.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho NVYT làm việc.	①②③④⑤
A9.	Người bệnh và người nhà có thái độ tôn trọng, hợp tác với NVYT trong quá trình điều trị.	①②③④⑤
B. Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp		
B1.	Lãnh đạo có năng lực xử lý, điều hành, giải quyết công việc hiệu quả.	①②③④⑤
B2.	Lãnh đạo phân công công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo của nhân viên.	①②③④⑤
B3.	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng với các NVYT.	①②③④⑤
B4.	Lãnh đạo lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp NVYT.	①②③④⑤
B5.	Lãnh đạo động viên, khích lệ nhân viên khi hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tiến bộ trong công việc.	①②③④⑤
B6.	Đồng nghiệp có ý thức hợp tác để hoàn thành nhiệm vụ chung.	①②③④⑤
B7.	Môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.	①②③④⑤
B8.	Đồng nghiệp chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ nhau trong công việc.	①②③④⑤
B9.	Đồng nghiệp quan tâm, giúp đỡ nhau trong cuộc sống.	①②③④⑤
C. Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi		
C1.	Các quy định, quy chế làm việc nội bộ của bệnh viện rõ ràng, thực tế và công khai.	①②③④⑤
C2.	Môi trường làm việc tại khoa/phòng và bệnh viện dân chủ.	①②③④⑤
C3.	Quy chế chi tiêu nội bộ công bằng, hợp lý, công khai.	①②③④⑤
C4.	Việc phân phối quỹ phúc lợi công bằng, công khai.	①②③④⑤
C5.	Mức lương tương xứng so với năng lực và cống hiến.	①②③④⑤

C6.	Chế độ phụ cấp nghề và độc hại xứng đáng so với cống hiến.	①②③④⑤
C7.	Thưởng và thu nhập tăng thêm ABC xứng đáng so với cống hiến.	①②③④⑤
C8.	Cách phân chia thu nhập tăng thêm công bằng, khuyến khích nhân viên làm việc tích cực.	①②③④⑤
C9.	Bảo đảm đóng BHXH, BHYT, khám sức khỏe định kỳ và các hình thức hỗ trợ ốm đau, thai sản đầy đủ.	①②③④⑤
C10.	Tổ chức tham quan, nghỉ dưỡng đầy đủ.	①②③④⑤
C11.	Có phong trào thể thao, văn nghệ tích cực.	①②③④⑤
C12.	Công đoàn bệnh viện hoạt động tích cực.	①②③④⑤
D. Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến		
D1.	Khối lượng công việc được giao phù hợp.	①②③④⑤
D2.	Công việc chuyên môn đáp ứng nguyện vọng bản thân.	①②③④⑤
D3.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT nâng cao trình độ chuyên môn.	①②③④⑤
D4.	Bệnh viện tạo điều kiện cho NVYT học tiếp các bậc cao hơn.	①②③④⑤
D5.	Công khai các tiêu chuẩn cho các chức danh lãnh đạo.	①②③④⑤
D6.	Bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo dân chủ, công bằng.	①②③④⑤
D7.	Có cơ hội thăng tiến khi nỗ lực làm việc.	①②③④⑤
E. Sự hài lòng chung về bệnh viện		
E1.	Cảm thấy tự hào khi được làm việc tại bệnh viện.	①②③④⑤
E2.	Đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại bệnh viện.	①②③④⑤
E3.	Tin tưởng vào sự phát triển của bệnh viện trong tương lai.	①②③④⑤
E4.	Sẽ gắn bó làm việc tại khoa, phòng hiện tại lâu dài.	①②③④⑤
E5.	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài.	①②③④⑤
E6.	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện.	①②③④⑤
E7.	Tự đánh giá về mức độ hoàn thành công việc tại bệnh viện.	①②③④⑤

G. Anh/Chị có ý kiến hoặc đề xuất nào khác với Bộ Y tế và lãnh đạo bệnh viện?

.....
.....
.....
.....

Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình cung cấp thông tin của Quý đồng nghiệp!

A2.	Thời gian, thời điểm cung cấp dịch vụ có phù hợp không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3.	Có ứng dụng công nghệ thông tin trong quảng bá về khả năng cung cấp dịch vụ của cơ sở giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính	Rất rõ ràng, cụ thể	Rõ ràng, cụ thể	Bình thường	Không rõ ràng, cụ thể	Rất không rõ ràng, cụ thể
B1.	Thời gian cung cấp dịch vụ được niêm yết/ thông báo như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2.	Thời gian chờ đợi trong sử dụng dịch vụ có được thông báo trước không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3.	Các thủ tục cần đáp ứng khi sử dụng dịch vụ được thông báo như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B4.	Sơ đồ các khoa/ phòng được niêm yết có rõ ràng không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B5.	Quy trình thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ có được thông báo cụ thể không? (liệt kê theo danh mục các thủ tục tại phụ lục...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B6.	Giá dịch vụ được niêm yết/ thông báo như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B7.	Các hóa đơn, phiếu thu, kết quả giải quyết TTHC, lịch hẹn (nếu có) được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B8.	Đơn vị có bộ phận/hình thức tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B9.	Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết các thủ tục hành chính như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Nhận xét về cơ sở vật chất	Đáp ứng rất tốt	Đáp ứng tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt
C1.	Diện tích địa điểm cung cấp dịch vụ có đáp ứng được như mong đợi của ông, bà không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.	Bàn ghế, quạt và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng như thế nào so với nhu cầu của Ông, bà?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C3.	Trang thiết bị cung cấp dịch vụ ra sao?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C4.	Vệ sinh môi trường, quang cảnh tại địa điểm cung cấp dịch vụ so với mong đợi của ông bà như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế	Rất tốt	Tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt
D1.	Kỹ năng giao tiếp ra sao?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2.	Tác phong, thái độ phục vụ như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D3.	Năng lực giải quyết công việc như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ	Rất tốt	tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt
E1.	Kết quả đạt được so với mong đợi của ông, bà?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2.	Kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cung cấp dịch vụ như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E3.	Tín nhiệm của ông, bà đối với cơ sở như thế nào	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4.	Dịch vụ cung cấp có phù hợp với thời gian hẹn không?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E5.	Mức thu phí dịch vụ như thế nào?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E6.	Khả năng chi trả của ông/ bà như thế nào	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Đề 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 TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!