

BỆNH VIỆN BẠCH MAI



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QT.08.HT

	Người sửa	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Ths. Ng Thị Hương Giang Ths. Vũ Tiến Dũng CN. Bùi Minh Thu	GS.TS.Ngô Quý Châu	GS.TS. Ngô Quý Châu
Ký	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)

BỆNH VIỆN BẠCH MAI	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH	Mã số: QT.08.HT Ngày ban hành: Lần ban hành: 03
---------------------------	--	---

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định 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 thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ công chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Điều dưỡng		
<input checked="" type="checkbox"/>	Phó giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Quản lý CL		
<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa khám bệnh	<input checked="" type="checkbox"/>	Các phòng chức năng		
<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa khám bệnh TYC				
<input checked="" type="checkbox"/>	Các đơn vị lâm sàng				
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tổ chức cán bộ				

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
	Nội dung quy trình	Thay đổi toàn bộ nội dung của quy trình cho phù hợp với thực tế

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất phương pháp đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với công tác khám và chữa bệnh của Bệnh viện nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc phục vụ người bệnh.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với người bệnh đến khám và điều trị tại các khoa lâm sàng, Khoa Khám bệnh, Khoa khám chữa bệnh theo yêu cầu trong bệnh viện.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Quyết định số 4448/ 2013/ QĐ-BYT về triển khai thực hiện đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công.
- Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ y tế về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.
- Thông tư 07/2014/TT-BYT qui định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế.
- Quy chế giao tiếp của Bộ Y tế;
- 12 điều Y đức: (QĐ:20881 BYT-QĐ Ngày 06-11-1996)
- Tiêu chuẩn văn hoá nghề nghiệp trong giao tiếp của Điều dưỡng tại bệnh viện (Hội Điều dưỡng Việt Nam).

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

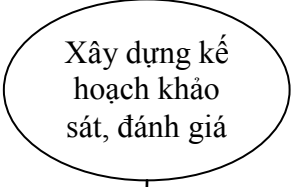
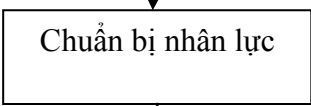
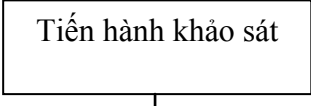
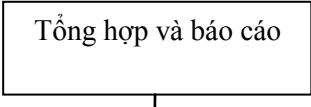
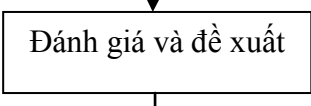

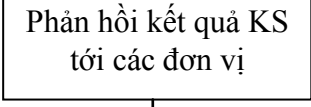
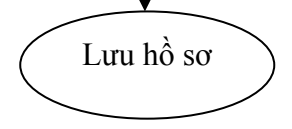
a. Giải thích thuật ngữ:

Không

b. Từ viết tắt:

- ĐD: Điều dưỡng
- ĐDT: Điều dưỡng trưởng
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- KS: Khảo sát
- NB: Người bệnh
- TCCB: Tổ chức cán bộ
- QLCL: Quản lý chất lượng
- QĐ: Quyết định
- QT: Quy trình

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH.

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Phòng QLCL Phòng TCCB Phòng ĐD		Xây dựng kế hoạch theo BM.08.HT.01
Phòng TCCB, Phòng ĐD		- Phòng TCCB, phòng ĐD hỗ trợ phòng QLCL chuẩn bị nhân lực tham gia khảo sát.
Phòng QLCL Phòng ĐDT		- Phòng QLCL thông báo lịch khảo sát tới các đơn vị sẽ tiến hành khảo sát. - Phối hợp với phòng ĐD thực hiện khảo sát theo kế hoạch chi tiết (BM.08.HT.01) - Phiếu khảo sát thực hiện theo BM.08.HT.02 và BM.08.HT.03
Phòng QLCL		- Xử lý số liệu và tổng hợp vào Báo cáo kết quả khảo sát (BM.08.HT.04) - Gửi kết quả tới Trưởng phòng QLCL, Trưởng phòng ĐDT, Trưởng phòng TCCB Bệnh Viện; Thời gian tối đa là 30 ngày kể từ ngày kết thúc khảo sát.
Trưởng phòng. QLCL Trưởng phòng ĐDT Trưởng phòng TCCB		- Kiểm tra kết quả KS. So sánh với kết quả lần trước, đánh giá và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại. - Báo cáo Giám đốc bệnh viện và thông báo kết quả khảo sát trong giao ban phòng chức năng, giao ban ĐDT và lãnh đạo Bệnh Viện . - Đề xuất khen thưởng vào dịp tổng kết cuối năm cho các đơn vị có tỷ lệ NB hài lòng cao.
Ban Giám đốc		- Xem xét kết quả khảo sát và các đề xuất/khuyến nghị (nếu có), chỉ đạo các biện pháp khắc phục cần thiết. - Đối với trường hợp cần thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa thì chuyển thực hiện theo QT.04.HT
Phòng QLCL		Báo cáo kết quả khảo sát sau khi được Giám đốc bệnh viện phê duyệt và có ý kiến chỉ đạo sẽ được pho to gửi tới lãnh đạo các đơn vị đã tiến hành khảo sát.
Phòng QLCL		- Đánh giá việc thực hiện kế hoạch để xem xét, rút kinh nghiệm cho lần sau. - Lưu toàn bộ hồ sơ khảo sát.

VI. HỒ SƠ

Stt	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Kế hoạch khảo sát hài lòng NB	Phòng QLCL	5 năm
2	Phiếu khảo sát sự hài lòng của NB điều trị nội trú	nt	3 năm
3	Phiếu khảo sát sự hài lòng của NB khám ngoại trú	nt	3 năm
4	Báo cáo kết quả khảo sát	nt	10 năm

VII. PHỤ LỤC

Stt	Tên hồ sơ	Mã hiệu
1	Kế hoạch khảo sát hài lòng NB	BM.08.HT.01
2	Phiếu khảo sát sự hài lòng của NB điều trị nội trú	BM.08.HT.02
3	Phiếu khảo sát sự hài lòng của NB khám ngoại trú	BM.08.HT.03
4	Báo cáo kết quả khảo sát	BM.08.HT.04

BM.08.HT.01**KẾ HOẠCH KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

Năm

I. Mục tiêu

1. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú về dịch vụ y tế do bệnh viện Bạch Mai cung cấp theo 5 nhóm chỉ số:
 - Về khả năng tiếp cận.
 - Về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính.
 - Về cơ sở vật chất.
 - Về thái độ ứng xử và kỹ năng làm việc của nhân viên y tế.
 - Về kết quả cung cấp dịch vụ.
2. Chỉ ra được các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh.

II. Đối tượng

1. Bệnh nhân nội trú tại tất cả các khoa lâm sàng trong bệnh viện.
2. Bệnh nhân đến khám ngoại trú tại Khoa khám bệnh; Khoa khám bệnh theo yêu cầu của bệnh viện và các khu vực tái khám của tất cả các khoa lâm sàng.

III. Thời gian khảo sát: định kỳ 01 năm 01 lần vào thời điểm quý IV hàng năm hoặc có thể khảo sát đột xuất tùy theo nhu cầu cần cải tiến.

IV. Mẫu khảo sát

Cỡ mẫu: được tính theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn

$$n = Z_{(1-\alpha/2)}^2 \times p \cdot q / d^2$$

n = Cỡ mẫu khảo sát

p: tỷ lệ hài lòng mong muốn: Dựa vào kết quả KS của năm trước để tính.

$$q = 1 - p$$

d: sai số ước lượng đối với nội trú = 0,03

ngoại trú = 0,05

$$Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96 \text{ (khoảng tin cậy 95\%)}$$

- Số mẫu cần khảo sát:.....mẫu. Trong đó:
 - Nội trú: mẫu
 - Ngoại trú: mẫu.
- Số lượng mẫu khảo sát tại từng khoa được tính theo công thức:

$$N = (a / b) \% \times n$$

Trong đó: N = cỡ mẫu KS

a: số NB trung bình của khoa trong tháng trước thời điểm khảo sát.

b: số NB trung bình toàn bệnh viện của tháng trước thời điểm khảo sát.

n: tổng số mẫu nội trú hoặc ngoại trú cần KS

Phương pháp khảo sát và chọn mẫu:

- Nội trú: chọn người bệnh được ra viện trong thời điểm tiến hành khảo sát.
- Ngoại trú: chọn những người bệnh đã hoàn thành xong buổi khám bệnh tại các phòng khám (bác sĩ đã cho đơn và kết thúc khám).
- Phỏng vấn hoặc phát phiếu để người bệnh hoặc người nhà tự trả lời.

V. Kế hoạch chi tiết

TT	Nội dung hoạt động	Thời gian		Chịu trách nhiệm chính	Nhiệm vụ	Tiêu chuẩn đầu ra
		Từ	Đến			
1	Thành lập tổ KS gồm: 01 CB phòng QLCL 01 CB phòng ĐD 01 CB phòng TCCB			P. QLCL	Làm đầu mối tổ chức thực hiện đánh giá hài lòng NB	Thành lập tổ đúng yêu cầu
2	Chuẩn bị nhân lực KS			P. ĐD P. TCCB	Điều động nhân lực là học viên tham gia thực hiện khảo sát	Điều động đủ nhân lực cần thiết
3	Tổ chức họp mạng lưới QLCL gồm ĐD trưởng các đơn vị tiến hành KS để thông báo kế hoạch KS và phân công nhiệm vụ			P. QLCL	ĐD trưởng các đơn vị lâm sàng cung cấp thông tin NB được ra viện trong thời gian KS	ĐD trưởng các đơn vị nắm bắt được kế hoạch và nhiệm vụ của mình
4	Tập huấn cho cán bộ tham gia khảo sát			P. QLCL P. ĐD	Hướng dẫn cách thức KS, nội dung bộ câu hỏi dành cho NB ngoại trú và NB nội trú.	Cán bộ KS nắm vững nội dung câu hỏi, biết cách phỏng vấn NB
5	Thông báo bằng công văn tới các đơn vị về kế hoạch khảo sát.			Phòng QLCL	Thông báo kế hoạch làm việc tại từng đơn vị	Các đơn vị nhận được công văn
6	Liên hệ các đơn vị tiến hành khảo sát			Phòng QLCL	Các đơn vị phối hợp, tạo điều kiện giúp đỡ cán bộ KS hoàn thành nhiệm vụ	Cán bộ KS được cung cấp đủ thông tin

7	Tiến hành khảo sát			Phòng QLCL Phòng ĐD Học viên tham gia	Thực hiện khảo sát theo 02 bộ câu hỏi dành cho 02 đối tượng NB điều trị nội trú và NB khám ngoại trú.	Đủ cỡ mẫu theo kế hoạch -100% phiếu khảo sát đạt chất lượng về nội dung
8	Thu thập phiếu KS			Phòng QLCL	Thu thập toàn bộ phiếu KS đã thực hiện từ các nhóm	Đủ số lượng phát ra
9	Nhập số liệu			Phòng QLCL	Nhập dữ liệu vào phần mềm	Chính xác
10	Phân tích số liệu			Phòng QLCL		Chính xác
11	Viết báo cáo			Phòng QLCL	Tổng hợp kết quả KS theo 5 khía cạnh đánh giá.	Đúng tiến độ đề ra.
12	Báo cáo kết quả			Phòng QLCL Phòng ĐD Phòng TCCB		Đúng tiến độ. Đầy đủ về nội dung.
13	Họp tổng kết, đánh giá và rút kinh nghiệm sau khảo sát.			Phòng QLCL Phòng ĐD Phòng TCCB		Chỉ ra được những điểm cần khắc phục, rút kinh nghiệm cho lần sau
14	Báo cáo Ban giám đốc			Phòng QLCL		
15	Phản hồi kết quả khảo sát tới 26 đơn vị thực hiện khảo sát			Phòng QLCL		Các đơn vị nhận được báo cáo KS

VI. Phân công nhiệm vụ cụ thể.

TT	NHÓM	CB THAM GIA GIÁM SÁT	CB THAM GIA KHẢO SÁT (số học viên/ nhóm)	ĐƠN VỊ THỰC HIỆN KHẢO SÁT	SỐ MẪU		TỔNG	
					NỘI TRÚ	NGOẠI TRÚ	NỘI TRÚ	NGOẠI TRÚ
1	1	CN. Hương P. QLCL	2	KCBTYC		25		105
2				Khám bệnh		80		
3	2	CN. Minh P. QLCL	2	Da liễu	3	2	85	16
4				TT PHCN	8			
5				TT Dị ứng	10	2		
6				Truyền nhiễm	16	2		
7				Viện Tim mạch	48	10		
8	3	CN. Hạnh P. QLCL	2	Cơ xương khớp	12	3	84	8
9				Nhi	15	2		
10				Phụ sản	27			
11				Ngoại	30	3		
12	4	CN. Mai P. QLCL	2	TT Chống độc	4		68	9
13				Răng hàm mặt	4			
14				Đông y	5			
15				Tai mũi họng	5	6		
16				Mắt	5			
17				Cấp cứu	7			
18				Huyết học	23			
19				Thận - TN	15	3		
20		ĐD. Khanh P. QLCL	3	HSTC	5		103	13
21				Thận - NT	5			
22				Nội tiết	8	2		
23				Tiêu hóa	15	2		
24				Viện SKTT	18	6		
25				Thần kinh	35	3		
26				TT Hô hấp	17			
27	6	Phòng Điều dưỡng	2	TT YHHN & UB	84	2	84	2
Tổng cộng			13				424	153

BM.08.HT.02

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, bệnh viện Bạch Mai tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp bệnh viện khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Bệnh viện bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Đơn vị:..... 2. Ngày điền phiếu.....
 3. Tên các khoa đã nằm điều trị:..... 4. Mã khoa (do BV ghi).....

A. THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Giới tính:	1. Nam	2. Nữ
A2. Tuổi (ghi theo tuổi dương lịch):	
A3. Trình độ học vấn cao nhất:	1. Tiểu học	2. THCS
	3. THPT	4. Trung cấp/CD
	5. Đại học	6. Trên Đại học
A4. Dân tộc:	1. Kinh	2. Khác (ghi rõ).....
A5. Tôn giáo:	1. Không	2. Phật
	3. Thiên chúa giáo	4. Khác (ghi rõ).....
A6. Nơi sinh sống hiện tại:	1. Thành phố	2. Nông thôn
		3. Khác.....
A7. Nghề nghiệp chính: (Chỉ chọn một phương án trả lời)	1. Nông dân/ngư dân/diêm dân	
	2. Làm công ăn lương khối Nhà nước	
	3. Làm công ăn lương khối doanh nghiệp tư nhân/nước ngoài	
	4. Kinh doanh/buôn bán/dịch vụ/cho thuê	
	5. Nghề tự do/làm thuê theo giờ/ngày/tháng	
	7. Nghỉ hưu/đối tượng chính sách có thu nhập hàng tháng	
	8. Thất nghiệp/không có thu nhập/phụ thuộc (HS, SV)	
	9. Khác (ghi rõ).....	
A8. Ông/Bà tới bệnh viện điều trị lần này theo hình thức nào?	1. Tự đến	2. Không khỏi đến chữa lại
	3. Đến chữa tiếp theo lịch hẹn	4. Do chuyển tuyến
	5. Khác (ghi rõ)	
A9. Thời gian Ông/Bà nằm viện	ngày	
A10. Ông/Bà có thẻ BHYT không?	1. Có	2. Không
	A10b. Nếu có ghi lại mã thẻ 3 ô đầu tiên.....	
A11. Ông/Bà có được BHYT thanh toán cho lần nằm viện này không? Nếu có, mức độ được thanh toán như thế nào?	1. Không được BHYT thanh toán hoặc không có thẻ	
	2. Có được thanh toán dưới 50% chi phí nằm viện	
	3. Có được thanh toán từ 50% đến 80% chi phí nằm viện	

4. Có được thanh toán trên 80% chi phí nằm viện	
A12.	Thu nhập trung bình 1 tháng của ông/bà là bao nhiêu? triệu đồng
A13.	Ông/Bà là người nằm viện hay người chăm sóc chính? 1. Là người bệnh 2. Người nhà

B.MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

Ông/Bà khoanh tròn **một số từ 1 đến 5** thể hiện **mức độ hài lòng** của mình cho từng câu dưới đây:

- (1) Rất không hài lòng (2) Không hài lòng (3) Bình thường (4) Hài lòng (5) Rất hài lòng

Khả năng tiếp cận						
B1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	1	2	3	4	5
B2.	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
B3.	Thời gian khám chữa bệnh, xét nghiệm, vào thăm người bệnh được niềm yết rõ ràng, thuận tiện	1	2	3	4	5
B4.	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	1	2	3	4	5
B5.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	1	2	3	4	5
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị						
B6.	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	1	2	3	4	5
B7.	Thủ tục xuất viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	1	2	3	4	5
B8.	Bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin thuận tiện cho người bệnh	1	2	3	4	5
B9.	Có quy định xếp hàng và dải phân cách không chệch từng người một làm thủ tục theo đúng thứ tự, đảm bảo công bằng	1	2	3	4	5
B10.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	1	2	3	4	5
B11.	Các chỉ định xét nghiệm, chiếu chụp, thăm dò đều cần thiết	1	2	3	4	5
B12.	Nhân viên y tế phổ biến cho người bệnh và người nhà về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	1	2	3	4	5
B13.	Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật rõ ràng, đầy đủ	1	2	3	4	5
B14.	Nhân viên y tế thông báo, giải thích phương pháp điều trị và các việc cần làm rõ ràng, đầy đủ	1	2	3	4	5
B15.	Nhân viên y tế hướng dẫn sử dụng thuốc cẩn thận, rõ ràng	1	2	3	4	5
B16.	Nhân viên y tế công khai thuốc trước khi sử dụng cho người bệnh	1	2	3	4	5
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
B17.	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ	1	2	3	4	5
B18.	Có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ trong buồng bệnh như quạt, điều hòa, máy sưởi... và sử dụng tốt	1	2	3	4	5
B19.	Đèn chiếu sáng đầy đủ, sử dụng tốt trong buồng bệnh, hành lang, nhà vệ sinh	1	2	3	4	5
B20.	Hệ thống ổ điện, công tắc an toàn, sử dụng tốt	1	2	3	4	5
B21.	Trang thiết bị y tế đầy đủ, sử dụng tốt	1	2	3	4	5
B22.	Buồng bệnh có đầy đủ nước uống nóng/lạnh cho người bệnh	1	2	3	4	5
B23.	Giường bệnh đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc	1	2	3	4	5

	chăn, sử dụng tốt					
B24.	Gối, ga (chiếu), đệm, chăn (nơi có khí hậu lạnh) đầy đủ, sạch sẽ	1	2	3	4	5
B25.	Tủ đầu giường đầy đủ cho mỗi người một chiếc, sử dụng tốt	1	2	3	4	5
B26.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	1	2	3	4	5
B27.	Nhà tắm sử dụng tốt, sạch sẽ, có đủ nước	1	2	3	4	5
B28.	Quần áo người bệnh được cung cấp đầy đủ, vừa vặn, lành lặn, sạch sẽ	1	2	3	4	5
B29.	Có thiết bị bảo đảm sự riêng tư người bệnh cho thay quần áo, khám bệnh, vệ sinh... tại giường như rèm che, vách ngăn... hoặc được bố trí nằm riêng phòng nam và nữ	1	2	3	4	5
B30.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	1	2	3	4	5
B31.	Bệnh viện đảm bảo an ninh, trật tự cho người bệnh, người nhà người bệnh và khách đến thăm	1	2	3	4	5
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
B32.	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	1	2	3	4	5
B33.	Bác sỹ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	1	2	3	4	5
B34.	Điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	1	2	3	4	5
B35.	Điều dưỡng có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	1	2	3	4	5
B36.	Nhân viên hành chính, kế toán có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	1	2	3	4	5
B37.	Nhân viên hành chính, kế toán có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	1	2	3	4	5
B38.	Nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực	1	2	3	4	5
B39.	Người bệnh tìm, gọi được hoặc hỏi được nhân viên y tế khi cần	1	2	3	4	5
B40.	Nhân viên y tế tận tình trả lời, giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh	1	2	3	4	5
B41.	Nhân viên y tế không có biểu hiện ban ơn, gợi ý tiền quà	1	2	3	4	5
B42.	Nhân viên y tế đối xử công bằng giữa các người bệnh	1	2	3	4	5
B43.	Bác sỹ thường xuyên thăm khám, động viên người bệnh tại phòng điều trị	1	2	3	4	5
B44.	Các bộ phận trong bệnh viện hợp tác tốt với nhau trong quá trình điều trị cho người bệnh	1	2	3	4	5
Kết quả cung cấp dịch vụ						
B45.	Bệnh viện cấp phát thuốc điều trị đầy đủ, chất lượng	1	2	3	4	5
B46.	Kết quả điều trị đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	1	2	3	4	5
B47.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	1	2	3	4	5
B48.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	1	2	3	4	5
C1	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng chung về đợt điều trị này	1	2	3	4	5
C2	Nhận xét một cách khách quan thì bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi điều trị? (điền số từ 0 đến 100%, hoặc có thể điền 200, 300%... nếu bệnh viện điều trị tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)	...		%		

C3	Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế, 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 lại2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác3. Có thể sẽ quay lại4. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác5. Khác (ghi rõ)...
-----------	---	--

Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình cung cấp thông tin của Ông/Bà!

BM.08.HT.03

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Bệnh viện tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp bệnh viện khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Bệnh viện bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc khám bệnh. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Đơn vị : 2. Ngày điền phiếu:.....

A. THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Giới tính:	1. Nam	2. Nữ	3. Khác
A2. Tuổi (ghi theo tuổi dương lịch):		
A3. Trình độ học vấn cao nhất:	1. Tiểu học	2. THCS	3. THPT
	4. Trung cấp/CD	5. Đại học	6. Trên Đại học
A4. Dân tộc:	1. Kinh	2. Khác (ghi rõ).....	
A5. Tôn giáo:	1. Không	2. Phật	3. Thiên chúa giáo 4. Khác (ghi rõ).....
A6. Nơi sinh sống hiện tại:	1. Thành phố	2. Nông thôn	3. Khác.....
A7. Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện: ...	km		
A8. Ông/Bà có thẻ BHYT không?	1. Có	2. Không	
A9. Ông/Bà có được BHYT thanh toán không?	1. Có	2. Không	

B. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

Ông/Bà khoanh tròn **một số từ 1 đến 5** thể hiện **mức độ hài lòng** của mình cho từng câu dưới đây:

1= Rất không hài lòng 2 = Không hài lòng 3 = Bình thường 4 = Hài lòng 5 = Rất hài lòng

Khả năng tiếp cận						
B1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	1	2	3	4	5
B2.	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
B3.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	1	2	3	4	5
B4.	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử (website) thuận tiện	1	2	3	4	5
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị						
B5.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	1	2	3	4	5
B6.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	1	2	3	4	5
B7.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, thuận tiện	1	2	3	4	5

B8.	Có nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục hoặc sẵn sàng trả lời khi được hỏi	1	2	3	4	5
B9.	Được xếp hàng công bằng, trật tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	1	2	3	4	5
B10.	Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám chấp nhận được	1	2	3	4	5
B11.	Giờ khám, tên người khám, chức danh được niêm yết rõ ràng, công khai trước cửa các buồng khám bệnh	1	2	3	4	5
B12.	Thời gian chờ đến lượt bác sỹ khám chấp nhận được	1	2	3	4	5
B13.	Thời gian được bác sỹ khám và tư vấn chấp nhận được	1	2	3	4	5
B14.	Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp chấp nhận được	1	2	3	4	5
B15.	Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp chấp nhận được	1	2	3	4	5
B16.	Bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin thuận tiện cho người bệnh	1	2	3	4	5
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh						
B17.	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
B18.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	1	2	3	4	5
B19.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	1	2	3	4	5
B20.	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
B21.	Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	1	2	3	4	5
B22.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	1	2	3	4	5
B23.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	1	2	3	4	5
B24.	Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho người bệnh, người nhà	1	2	3	4	5
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế						
B25.	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	1	2	3	4	5
B26.	Bác sỹ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	1	2	3	4	5
B27.	Điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	1	2	3	4	5
B28.	Điều dưỡng có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	1	2	3	4	5
B29.	Nhân viên hành chính, kế toán có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh	1	2	3	4	5
B30.	Nhân viên hành chính, kế toán có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt	1	2	3	4	5
B31.	Nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực	1	2	3	4	5
Kết quả cung cấp dịch vụ						
B32.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	1	2	3	4	5
B33.	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
B34.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	1	2	3	4	5
B35.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	1	2	3	4	5

C1	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng chung về đợt khám bệnh	1	2	3	4	5
C2	Nhận xét một cách khách quan thì bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi đến khám? <i>(điền số từ 0 đến 100%, hoặc trên 100% nếu khám tốt vượt mong đợi)</i>	%				
C3	Nếu có nhu cầu khám bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Có thể sẽ quay lại 4. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 5. Khác (ghi rõ)...				

BM.08.HT.04

Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình cung cấp thông tin của Ông/Bà!

BỆNH VIỆN BẠCH MAI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BÁO CÁO KẾT QUẢ

“Khảo sát sự hài lòng của người bệnh năm”

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân, chúng tôi tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến thăm khám và điều trị tại các khoa lâm sàng, khoa khám bệnh trong bệnh viện ở 5 tiêu chí : khả năng tiếp cận, sự minh bạch về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ.

Khảo sát của chúng tôi được tiến hành vào tháng 10/2015, tại 26 đơn vị lâm sàng (Nội, Ngoại, Sản, Nhi, Thần kinh, Truyền Nhiễm....) ; 02 khoa khám bệnh và khu vực tái khám tại các khoa lâm sàng. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được dựng sẵn dưới sự hướng dẫn của các tình nguyện viên ; đã có..... người bệnh nội trú và người bệnh ngoại trú tham gia phỏng vấn. Chúng tôi có đưa ra một số kết quả như sau :

I. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ :

1. Thông tin người bệnh :

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
A1.Giới tính:		
1. Nam		
2. Nữ		
A2 Nhóm tuổi (mean):		
1. ≤ 29 tuổi		
2. 30 – 49 tuổi		
3. 50 – 69 tuổi		
4. ≥ 70 tuổi		
A3 Trình độ học vấn cao nhất:		
1. Tiểu học		

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
2. THCS (Cấp 2)		
3. PTHH (Cấp 3)		
4. Trung cấp – Cao đẳng		
5. Đại học		
6. Sau đại học		
A4 Dân tộc:		
1. Kinh		
2. Khác		
A5 Tôn giáo:		
1. Không		
2. Phật		
3. Thiên chúa		
4. Khác		
A6 Nơi sinh sống hiện tại:		
1. Thành thị		
2. Nông thôn		
3. Khác		
A7. Nghề nghiệp chính (Chọn 1 phương án)		
1. Nông dân / Ngư dân / Diêm dân		
2. Làm công ăn lương khối nhà nước		
3. Làm công ăn lương khối doanh nghiệp tư nhân/ nước ngoài		
4. Kinh doanh/Buôn bán/Cho thuê / Dịch vụ		
5. Nghề tự do/làm thuê theo giờ/ngày/ tháng		
6. Nghỉ hưu/Đối tượng chính sách		
7. Thất nghiệp/ không có thu nhập / phụ thuộc (HS,SV..)		
8. Khác		
A8. Ông / Bà đến bệnh viện lần này theo hình thức nào:		
1. Tự đến		

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
2. Không khỏi đến chữa lại		
3. Đến chữa tiếp theo lịch hẹn		
4. Do chuyển tuyến		
5. Khác		
A9. Thời gian ông/bà đã nằm viện:		
6. ≤ 10 ngày		
7. 11 – 20 ngày		
8. ≥ 21 ngày		
A10. Ông / Bà có thẻ Bảo hiểm y tế không ?		
1. Có		
2. Không		
A11. Ông/Bà có được BHYT thanh toán cho lần nằm viện này không? Nếu có, mức độ được thanh toán như thế nào?		
1) Không được BHYT thanh toán hoặc không có thẻ		
2) Có được thanh toán 40% chi phí nằm viện		
3) Có được thanh toán 80% chi phí nằm viện		
4) Có được thanh toán trên 100% chi phí nằm viện		
A12. Thu nhập trung bình 1 tháng của ông/bà là bao nhiêu?		
< 2 triệu đồng		
2 – 5 triệu đồng		
5 - 10 triệu đồng		
> 10 triệu đồng		
A13. Ông/Bà là người nằm viện hay người chăm sóc chính?		
1. Là người bệnh		
2. Người nhà		

Nhận xét.....

2. Mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế

2.1. Khả năng tiếp cận

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm										

Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm										
Thời gian khám chữa bệnh, xét nghiệm, vào thăm người bệnh được niềm yết rõ ràng, thuận tiện										
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm										
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi										

Nhận xét:.....

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

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện										
Thủ tục xuất viện rõ ràng, công khai, thuận tiện										
Bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin thuận tiện cho người bệnh										
Có quy định xếp hàng và dải phân cách khống chế từng người một làm thủ tục theo đúng thứ tự, đảm bảo công bằng										
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai										
Các chỉ định xét nghiệm, chiếu chụp, thăm dò đều cần thiết										
Nhân viên y tế phổ biến cho người bệnh và người nhà về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ										
Nhân viên y tế giải thích tình trạng bệnh tật rõ ràng, đầy đủ										
Nhân viên y tế thông báo, giải thích phương pháp điều trị và các việc cần làm rõ ràng, đầy đủ										
Nhân viên y tế hướng dẫn sử dụng thuốc cẩn thận, rõ ràng										
Nhân viên y tế công khai thuốc trước khi sử dụng cho người bệnh										

Nhận xét:.....

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

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ										
Có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ trong buồng bệnh như quạt, điều hòa, máy sưởi... và sử dụng tốt										
Đèn chiếu sáng đầy đủ, sử dụng tốt trong buồng bệnh, hành lang, nhà vệ sinh										
Hệ thống ổ điện, công tắc an toàn, sử dụng tốt										
Trang thiết bị y tế đầy đủ, sử dụng tốt										
Buồng bệnh có đầy đủ nước uống nóng/lạnh cho người bệnh										
Giường bệnh đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt										
Gối, ga (chiếu), đệm, chăn (nơi có khí hậu lạnh) đầy đủ, sạch sẽ										
Tủ đầu giường đầy đủ cho mỗi người một chiếc, sử dụng tốt										
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ										
Nhà tắm sử dụng tốt, sạch sẽ, có đủ nước										
Quần áo người bệnh được cung cấp đầy đủ, vừa vặn, lành lặn, sạch sẽ										
Có thiết bị bảo đảm sự riêng tư người bệnh cho thay quần áo, khám bệnh, vệ sinh... tại giường như rèm che, vách ngăn... hoặc được bố trí nằm riêng phòng nam và nữ										
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp										
Bệnh viện đảm bảo an ninh, trật tự cho người bệnh, người nhà người bệnh và khách đến thăm										

Nhận xét:.....

2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh										
Bác sỹ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt										
Điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh										
Điều dưỡng có trình độ chuyên môn và xử lý										

công việc tốt											
Nhân viên hành chính, kế toán có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh											
Nhân viên hành chính, kế toán có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt											
Nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực											
Người bệnh tìm, gọi được hoặc hỏi được nhân viên y tế khi cần											
Nhân viên y tế tận tình trả lời, giúp đỡ, hỗ trợ người bệnh											
Nhân viên y tế không có biểu hiện ban ơn, gợi ý tiền quà											
Nhân viên y tế đối xử công bằng giữa các người bệnh											
Bác sỹ thường xuyên thăm khám, động viên người bệnh tại phòng điều trị											
Các bộ phận trong bệnh viện hợp tác tốt với nhau trong quá trình điều trị cho người bệnh											

Nhận xét:.....

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ:

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bệnh viện cấp phát thuốc điều trị đầy đủ, chất lượng										
Kết quả điều trị đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà										
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế										
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế										

Đánh giá mức độ hài lòng chung về đợt điều trị này	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

Nhận xét một cách khách quan thì bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi điều trị? (điền số từ 0 đến 100%, hoặc có thể điền 200, 300%... nếu bệnh viện điều trị tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)	0-20%		21-40%		41-60%		61-80%		81-100%		>100%	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	Chắc chắn không bao giờ quay lại		Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		Có thể sẽ quay lại		Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác		Khác	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

Nhận xét:

4. KẾT LUẬN

5. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

II. BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

1. Thông tin người bệnh :

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
A1. Giới tính:		
3. Nam		
4. Nữ		
A2 Nhóm tuổi (mean):		
5. ≤ 29 tuổi		
6. 30 – 49 tuổi		
7. 50 – 69 tuổi		
8. ≥ 70 tuổi		
A3 Trình độ học vấn cao nhất:		
7. Tiểu học		
8. THCS (Cấp 2)		
9. PTTH (Cấp 3)		
10. Trung cấp – Cao đẳng		
11. Đại học		
12. Sau đại học		
A4 Dân tộc:		
3. Kinh		

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
4. Khác		
A5 Tôn giáo:		
4. Không		
5. Phật		
6. Thiên chúa		
4. Khác		
A6 Nơi sinh sống hiện tại:		
4. Thành thị		
5. Nông thôn		
6. Khác		
A7. Khoảng cách ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện		
9. < 20 Km		
10. 20- 50 km		
11. 50-100 km		
12. > 100 km		
A8. Ông / Bà có thẻ Bảo hiểm y tế không ?		
3. Có		
4. Không		
A11. Ông/Bà có được BHYT thanh toán không ?		
5) Không được BHYT thanh toán		
6) Có được thanh toán 40% chi phí nằm viện		
7) Có được thanh toán 80% chi phí nằm viện		
8) Có được thanh toán trên 100% chi phí nằm viện		

Nhận xét:.....

2. Mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế

2.1. Khả năng tiếp cận

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm										
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm										
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi										
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử (website) thuận tiện										

Nhận xét:

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

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu										
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện										
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, thuận tiện										
Có nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục hoặc sẵn sàng trả lời khi được hỏi										
Được xếp hàng công bằng, trật tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp										
Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám chấp nhận được										
Giờ khám, tên người khám, chức danh được niêm yết rõ ràng, công khai trước cửa các buồng khám bệnh										
Thời gian chờ đến lượt bác sỹ khám chấp nhận được										
Thời gian được bác sỹ khám và tư vấn chấp nhận được										
Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp										

chấp nhận được										
Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp chấp nhận được										
Bệnh viện áp dụng công nghệ thông tin thuận tiện cho người bệnh										

Nhận xét:.....

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

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông										
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt										
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên										
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...										
Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật										
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ										
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp										
Bệnh viện bảo đảm an ninh, trật tự cho người bệnh, người nhà										

Nhận xét:.....

2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh										
Bác sỹ có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt										
Điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh										
Điều dưỡng có trình độ chuyên môn và xử lý										

công việc tốt											
Nhân viên hành chính, kế toán có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực với người bệnh											
Nhân viên hành chính, kế toán có trình độ chuyên môn và xử lý công việc tốt											
Nhân viên bảo vệ, trông xe có thái độ, lời nói đúng mực											

Nhận xét:.....

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ:

Câu hỏi	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà										
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										
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế										
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế										

Đánh giá mức độ hài lòng chung về đợt điều trị này	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

Nhận xét một cách khách quan thì bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi điều trị? <i>(điền số từ 0 đến 100%, hoặc có thể điền 200, 300%... nếu bệnh viện điều trị tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)</i>	0-20%		21-40%		41-60%		61-80%		81-100%		>100%	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	Chắc chắn không bao giờ quay lại		Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		Có thể sẽ quay lại		Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác		Khác (ghi rõ)...	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

Nhận xét:.....

4. KẾT LUẬN

5. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ