

BỘ Y TẾ
MẪU SỐ 2
(ĐẦY ĐỦ)

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

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, Bộ Y tế tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp ngành y tế khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Bộ Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!

(Quý Ông/Bà trả lời bằng khoanh tròn vào số và điền chữ vào chỗ có dấu).

1. Tên bệnh viện:..... 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/CĐ	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 đánh dấu vào một ô cho điểm từ 0 đến 5, thể hiện mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ kém đến tốt cho từng câu dưới đây. Số 0 dành cho trường hợp không có/không làm/không biết.

1= Rất không hài lòng hoặc rất kém 2 = Không hài lòng hoặc kém 3 = Bình thường 4 = Hài lòng hoặc tốt 5 = Rất hài lòng hoặc rất tốt

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 niêm 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 chế 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 chắn, sử dụng tốt	1	2	3	4	5
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 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)... 				

TRẢI NGHIỆM TÌNH HUỐNG THỰC TẾ

Ông/Bà vui lòng cho biết tình huống Ông/Bà gặp nhiều nhất khi sử dụng các dịch vụ tại bệnh viện

D1.	Khi làm các thủ tục khám chữa bệnh tại bệnh viện Ông/Bà thường gặp tình huống nào nhất?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nơi làm thủ tục khám chữa bệnh đông đúc, chen lấn, ồn ào, mất rất nhiều thời gian mới có thể làm thủ tục được 2. Không có thứ tự làm thủ tục, có nhiều tình trạng chen lấn, chen ngang (nhờ quen biết) 3. Có quy định xếp hàng cho từng người làm thủ tục theo đúng thứ tự 4. Bệnh viện có bộ phận phát số, có dải phân cách cho từng người làm thủ tục, bảo đảm tính trật tự, công bằng. 5. Bệnh viện có máy lấy số tự động, có bộ phận hướng dẫn người bệnh, làm thủ tục nhanh chóng, bảo đảm tính trật tự, công bằng
D2.	Ông/Bà thấy sự cần thiết của các xét nghiệm, chiếu chụp... do bác sỹ chỉ định như thế nào?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuân thủ chỉ định của bác sỹ/Không quan tâm làm xét nghiệm, chiếu chụp gì, miễn là bệnh được chữa khỏi 2. Có những xét nghiệm thấy không thực sự cần thiết, ngại không hỏi hoặc hỏi nhưng không được giải thích rõ ràng hoặc chưa thỏa mãn 3. Có những xét nghiệm thấy không thực sự cần thiết, đã hỏi và được giải thích rõ ràng, thỏa đáng 4. Thấy tất cả các xét nghiệm, chiếu chụp là cần thiết
D3.	Khi sử dụng nhà vệ sinh trong bệnh viện Ông/Bà thường gặp tình huống nào nhất?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nhà vệ sinh quá bẩn, đến cửa quay ra luôn (không dám vào) 2. Nhà vệ sinh không sạch, có mùi hôi thối, cố đi nhanh cho xong hoặc phải nín thở, bịt mũi, khạc nhổ 3. Nhà vệ sinh sạch sẽ, nền nhà khô ráo, đủ nước 4. Nhà vệ sinh sạch sẽ, khô ráo, đủ nước, giấy vệ sinh, xà phòng 5. Nhà vệ sinh sạch đẹp, hiện đại, có đầy đủ xà phòng, nước, giấy vệ sinh, tiện nghi, thoải mái
D4.	Khi khám bệnh hoặc làm các thủ thuật mà phải bộc lộ cơ thể, Ông/Bà thường gặp tình huống nào nhất?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Không có rèm/cửa che chắn, cảm thấy ngại, xấu hổ 2. Có vật che chắn nhưng không kín (mỏng, thưa, rách...), cảm thấy không thoải mái 3. Có vật để che chắn nhưng sử dụng không thuận tiện 4. Có rèm/cửa che chắn kín đáo 5. Có rèm/cửa kín đáo, nhân viên y tế tôn trọng, cảm thấy thoải mái
D5.	Khi sử dụng giường bệnh trong bệnh viện Ông/Bà thường gặp tình huống nào nhất?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nằm chung với 2, 3 người khác trở lên trên 1 giường 2. Nằm chung với 1 người khác trên 1 giường 3. Nằm 1 mình 1 giường trên băng ca hoặc ngoài hành lang 4. Nằm 1 mình 1 giường trong buồng bệnh 5. Nằm 1 giường trong phòng dịch vụ/theo yêu cầu
D6.	Khi sử dụng vật dụng cá nhân như quần áo, vỏ chăn, gối..., Ông/Bà thường gặp tình huống nào nhất?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quần áo, chăn, gối... không sạch, có mùi khó chịu 2. Quần áo, chăn, gối... không vừa, bị rách 3. Quần áo, chăn, gối... vừa vặn, sạch sẽ
D7.	Ông/Bà thường gặp tình huống nào nhiều nhất về thái độ của nhân viên y tế	<ol style="list-style-type: none"> 1. NVYT gắt gỏng, quát mắng, có thái độ không tôn trọng 2. NVYT nói trống không, thiếu tôn trọng người bệnh 3. NVYT có người vừa có thái độ tốt vừa chưa tốt

	(NVYT)?	<ol style="list-style-type: none"> NVYT ân cần, lễ phép NVYT niềm nở, lễ phép, chỉ dẫn, hướng dẫn nhiệt tình
D8.	Khi không có mặt NVYT Ông/Bà thường gọi NVYT như thế nào?	<ol style="list-style-type: none"> Thường xuyên gọi NVYT là thằng, con, nó... vì quen miệng và cho như thế là bình thường Gọi NVYT là thằng, con, nó... khi tức giận, không hài lòng về chất lượng khám, chữa bệnh Thỉnh thoảng có gọi NVYT là thằng, con, nó... khi lỡ miệng Chưa bao giờ gọi NVYT là thằng, con, nó... Luôn luôn tôn trọng NVYT kể cả khi vắng mặt NVYT
D9.	Ngoài các khoản tiền nộp cho bệnh viện trong hóa đơn, Ông/Bà có phải nộp thêm các khoản khác ngoài hóa đơn không?	<ol style="list-style-type: none"> Có phải nộp thêm một số khoản khác mà không có hóa đơn, không được giải thích rõ ràng Có phải nộp thêm ngoài hóa đơn, đã được giải thích nhưng vẫn không thoải mái Có phải nộp thêm, đã được giải thích cụ thể và thấy thoải mái Chưa bao giờ phải nộp thêm các khoản khác ngoài hóa đơn
D10.	Khả năng chi trả viện phí của gia đình Ông/Bà như thế nào?	<ol style="list-style-type: none"> Phải bán tài sản: ruộng đất, xe máy, nhà cửa... Phải vay mượn người khác, ngân hàng Cần có thêm người khác hỗ trợ như bố mẹ, anh em, bạn bè Trong khả năng chi trả của gia đình
D11.	Ông/Bà có ý kiến, thắc mắc, khiếu nại với bệnh viện không? Nếu có được giải quyết như thế nào?	<ol style="list-style-type: none"> Muốn nói nhưng không biết cách nói như thế nào, với ai Muốn nói nhưng ngại đụng chạm Đã gọi điện đến đường dây nóng nhưng không được giải quyết Đã nói ý kiến trực tiếp với NVYT nhưng không được xem xét Đã nói ý kiến và bệnh viện đã giải quyết thỏa đáng Không có kiến nghị gì với bệnh viện
D12.	Ông/Bà hài lòng về vấn đề nào nhất khi khám chữa bệnh tại bệnh viện?	<ol style="list-style-type: none"> Khả năng tiếp cận Quá trình khám chữa bệnh Cơ sở vật chất Nhân viên y tế Kết quả điều trị Khác(ghi rõ).....
D13.	Ông/Bà không hài lòng về vấn đề nào nhất khi khám chữa bệnh tại bệnh viện?	<ol style="list-style-type: none"> Khả năng tiếp cận Quá trình khám chữa bệnh Cơ sở vật chất Nhân viên y tế Kết quả điều trị Khác(ghi rõ).....

D14. Ông/Bà có ý kiến gì để bệnh viện phục vụ người dân tốt hơn trong thời gian tới? (ghi tiếp mặt sau nếu có nhiều ý kiến) ***Xin chân thành cảm ơn sự nhiệt tình cung cấp thông tin của Ông/Bà!***

.....

.....

.....