

Khảo sát viên:.....

MĐB:.....

T6

MKH:.....

Phiếu số:.....

PHIẾU KHẢO SÁT

**Mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ
của các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa; phòng khám đa khoa khu vực**

Nhằm tiếp thu góp ý, đánh giá chất lượng phục vụ của các bệnh viện, phòng khám đa khoa khu vực trên địa bàn tỉnh, từ đó khắc phục những thiếu sót và làm cho khách hàng hài lòng hơn, Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa trân trọng đề nghị quý Ông/Bà vui lòng hỗ trợ thực hiện Phiếu khảo sát này. Chúng tôi cam kết những thông tin được cung cấp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ và bảo mật thông tin liên quan đến quý Ông/Bà.

---***---

Quý Ông/Bà vui lòng ghi đầy đủ ý kiến vào chỗ trống, đánh dấu chéo (X) hoặc khoanh tròn vào ô vuông, ô có ghi số thứ tự (1,2,3,...):

A. Bệnh viện (hoặc phòng khám) được Ông/Bà đánh giá:

B. Năm 2024, Ông/Bà hoặc người thân đang sử dụng dịch vụ gì hoặc khám, điều trị tại khoa nào của bệnh viện/phòng khám (ví dụ: tổng quát, sản, nhi, nội, hồi sức cấp cứu, tim mạch, ung bướu,...)?

C. Ông/Bà khám hay điều trị theo hình thức nào? ☐ Nội trú; ☐ Ngoại trú

1. Ông/Bà nhận thấy bệnh viện/phòng khám sử dụng những hình thức nào sau đây để cung cấp thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh? (chọn tất cả những hình thức mà Ông/Bà biết)

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | Bảng niêm yết tại cơ sở y tế |
| 2 | Nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn |
| 3 | Người quen giới thiệu, hướng dẫn |

- | | |
|---|---|
| 4 | Qua website (trang tin điện tử), báo, đài |
| 5 | Qua tờ rơi do cơ sở y tế cung cấp |
| 6 | Hình thức khác:..... |

2. Những thông tin dịch vụ khám, chữa bệnh Ông/Bà nhận được có đầy đủ, dễ hiểu hay không?

- | | |
|---|---------------------------|
| 1 | Hầu như không giúp ích gì |
| 2 | Chưa đầy đủ hoặc cụ thể |
| 3 | Tạm được |

- | | |
|---|---------------------------|
| 4 | Tương đối đầy đủ, dễ hiểu |
| 5 | Rất đầy đủ, dễ hiểu |

3. Các khu khám, điều trị và các bộ phận dịch vụ có được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng hay không (bằng sơ đồ, bảng biểu, màn hình hoặc bố trí nhân viên hướng dẫn)?

- | | |
|---|----------------------------|
| 1 | Hầu như không có hướng dẫn |
| 2 | Hướng dẫn sơ sài, khó hiểu |
| 3 | Tạm được |

- | | |
|---|---------------------------------|
| 4 | Tương đối đầy đủ, dễ hiểu |
| 5 | Rất đầy đủ, thuận tiện, dễ hiểu |

4. Mức giá, phí các dịch vụ khám, chữa bệnh, vật tư y tế có được niêm yết đầy đủ, rõ ràng hay không?

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không niêm yết |
| 2 | Chưa đầy đủ, rõ ràng |
| 3 | Tạm được |

- | | |
|---|-------------------------------|
| 4 | Tương đối đầy đủ, rõ ràng |
| 5 | Tất cả đều rõ ràng, minh bạch |

5. Ông/Bà đánh giá như thế nào về thủ tục nhập viện hoặc đăng ký khám, chữa bệnh?

1	Rất phức tạp, nhiều khâu	4	Khá đơn giản, dễ thực hiện
2	Mất khá nhiều thời gian	5	Rất đơn giản, linh động, dễ thực hiện
3	Tương đối đơn giản		

6. Ông/Bà đánh giá như thế nào về những giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình cho bệnh viện/phòng khám?

1	Rất rườm rà, nhiều loại không cần thiết	4	Khá đơn giản, dễ thực hiện
2	Còn phức tạp, yêu cầu máy móc	5	Rất đơn giản, hợp lý, dễ thực hiện
3	Tương đối đơn giản		

7. Ông/Bà đánh giá như thế nào về không gian chung của bệnh viện/phòng khám?

1	Chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu ngăn nắp	4	Tương đối rộng rãi, thoải mái
2	Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	5	Sạch sẽ, thoải mái, ngăn nắp
3	Tạm được		

7a. Bệnh viện/phòng khám có bố trí đủ ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống cho khách hàng hay không? ☐ Có ☐ Không

7b. Cần bổ sung thứ gì?.....

8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về các bộ phận sau đây? (Chỉ đánh giá bộ phận mà Ông/Bà đã sử dụng dịch vụ)

	Chật hẹp, mất vệ sinh, thiếu tiện nghi	Còn chật hẹp, chưa thuận tiện	Tạm được	Tương đối rộng rãi, tiện nghi	Sạch sẽ, thoải mái, tiện nghi
a. Phòng khám ban đầu					
b. Phòng điều trị					
c. Khu vực xét nghiệm					

9. Ông/Bà nhận thấy bệnh viện/phòng khám có đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm xét nghiệm, điều trị,... hay không? ☐ Có ☐ Không

9a. Nếu Không, vui lòng cho biết lý do?

.....

10. Ông/Bà đánh giá như thế nào về khu vực vệ sinh của bệnh viện/phòng khám? (bỏ qua nếu Ông/Bà không sử dụng)

1	Rất mất vệ sinh, hầu hết thiết bị hư hỏng	4	Tương đối sạch sẽ, đủ thiết bị cơ bản
2	Còn mất vệ sinh, một số thiết bị hư hỏng	5	Sạch sẽ, đầy đủ thiết bị
3	Tạm được		

11. Ông/Bà đánh giá như thế nào về mức độ an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân tại bệnh viện/phòng khám?

1	An ninh, trật tự không đảm bảo; trộm cắp xảy ra thường xuyên	4	Thỉnh thoảng vẫn xảy ra trộm cắp, mất trật tự
2	An ninh, trật tự chưa đảm bảo; vẫn còn tình trạng trộm cắp	5	An ninh, trật tự đảm bảo; không thấy trộm cắp
3	Tạm được		

12. Việc xếp lượt khám hoặc làm thủ tục nhập viện có khách quan, công bằng hay không?

- | | | | |
|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Ưu tiên người quen thân | <input type="checkbox"/> 4 | Khá khách quan, công bằng |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chưa thật sự khách quan, công bằng | <input type="checkbox"/> 5 | Rất công bằng, ai đến trước làm trước |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

13. Ông/Bà mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám, chữa bệnh hay không?

- | | | | |
|----------------------------|--|----------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Phải chờ đợi rất lâu (trên 1 giờ) | <input type="checkbox"/> 4 | Khá nhanh |
| <input type="checkbox"/> 2 | Mất khá nhiều thời gian (trên 30 phút) | <input type="checkbox"/> 5 | Hầu như không phải đợi |
| <input type="checkbox"/> 3 | Phải chờ không lâu lắm (trên 15 phút) | | |

13a. Nếu Ông/Bà phải chờ đợi, công chức đang làm gì?

- | | |
|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | Do khách đông, chưa đến lượt |
| <input type="checkbox"/> 2 | Đến lượt nhưng công chức làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay |
| <input type="checkbox"/> 3 | Đến lượt nhưng công chức vắng mặt |

14. Thái độ giao tiếp của cán bộ, nhân viên y tế như thế nào?

- | | | | |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Khó chịu, bất lịch sự, cửa quyền | <input type="checkbox"/> 4 | Khá tận tình, lịch sự |
| <input type="checkbox"/> 2 | Giao tiếp kém, ít tận tình | <input type="checkbox"/> 5 | Lịch sự, vui vẻ, tận tình |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

15. Cán bộ, nhân viên y tế có đòi hỏi Ông/Bà gửi tiền bồi dưỡng, quà cáp hay không?

- | | | | |
|----------------------------|---|----------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Đòi hỏi bồi dưỡng, nếu không thì tìm cách từ chối dịch vụ | <input type="checkbox"/> 4 | Từ chối bồi dưỡng nhưng vẫn nhận |
| <input type="checkbox"/> 2 | Gợi ý bồi dưỡng, không có là gây khó dễ | <input type="checkbox"/> 5 | Không gặp các tình huống trên |
| <input type="checkbox"/> 3 | Đưa thì nhận, không đưa thì thôi | | |

15a. Nếu rơi vào trường hợp từ 1 – 4, Ông/Bà đã phải bồi dưỡng khoảng bao nhiêu tiền? (vui lòng ghi cụ thể số tiền)

.....

16. Ông/Bà (hoặc người thân) có được y, bác sĩ tư vấn, giải thích đầy đủ, dễ hiểu về tình trạng sức khỏe hay không?

- | | | | |
|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 | Không hề được tư vấn, kể cả khi hỏi | <input type="checkbox"/> 4 | Tư vấn, giải thích đầy đủ, cụ thể |
| <input type="checkbox"/> 2 | Chưa thật sự nhiệt tình | <input type="checkbox"/> 5 | Tư vấn, giải thích rất đầy đủ, rõ ràng |
| <input type="checkbox"/> 3 | Có tư vấn, giải thích | | |

17. Ông/Bà có được cán bộ, nhân viên y tế đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ hay không?

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Hoàn toàn không có | <input type="checkbox"/> 4 | Khá quan tâm |
| <input type="checkbox"/> 2 | Hiếm khi | <input type="checkbox"/> 5 | Rất quan tâm chăm sóc, động viên |
| <input type="checkbox"/> 3 | Thỉnh thoảng có thăm hỏi | | |

18. Ông/Bà có an tâm về kết quả khám và điều trị của bệnh viện/phòng khám hay không?

- | | | | |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Chỉ muốn chuyển viện | <input type="checkbox"/> 4 | Khá tốt |
| <input type="checkbox"/> 2 | Nhiều lúc chưa an tâm | <input type="checkbox"/> 5 | Rất an tâm, tin tưởng về kết quả |
| <input type="checkbox"/> 3 | Tạm được | | |

18a. Nếu **không** an tâm thì do đâu (có thể chọn nhiều ô)?.....

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Trang thiết bị, máy móc rất thiếu | 4 | Cách khám bệnh sơ sài, cầu thả |
| 2 | Thuốc chữa bệnh không đầy đủ | 5 | Quá tải, dễ lây nhiễm |
| 3 | Trình độ, tay nghề nhân viên y tế kém | 6 | Khác:..... |

19. Ông/Bà có được cung cấp các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh đầy đủ, rõ ràng không?

- | | | | |
|---|----------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Hoàn toàn không giải thích | 4 | Khá rõ ràng và hợp lý |
| 2 | Chưa rõ ràng, thỏa đáng | 5 | Giải thích rất rõ ràng và thỏa đáng |
| 3 | Tương đối rõ ràng | | |

20. Ông/Bà nhận thấy mức giá, phí khám chữa bệnh, vật tư y tế tại bệnh viện/phòng khám có hợp lý hay chưa?

- | | | | |
|---|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Quá cao so với chất lượng phục vụ | 4 | Khá hợp lý |
| 2 | Khá cao | 5 | Xứng đáng với chất lượng phục vụ |
| 3 | Tạm được | | |

21. Ông/Bà có được bệnh viện/phòng khám cấp thuốc đầy đủ hay không? (không phải trả lời nếu thực hiện các dịch vụ chăm sóc sức khỏe không cần dùng thuốc)

- | | | | |
|---|---|---|-------------------------------------|
| 1 | Phải tự mua bên ngoài, kể cả thuốc BHYT | 4 | Khá đầy đủ, nhất là thuốc BHYT |
| 2 | Có cấp thuốc nhưng không đầy đủ | 5 | Cấp thuốc rất đầy đủ, đúng theo đơn |
| 3 | Tạm được | | |

22. Khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, cán bộ, nhân viên bệnh viện/phòng khám có sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn hay không?

- | | | | |
|---|------------------------------|---|--|
| 1 | Không giải đáp | 4 | Khá tốt |
| 2 | Rất ít khi và thiếu tận tình | 5 | Rất sẵn sàng và hướng dẫn rất tận tình |
| 3 | Tạm được | | |

23. Bệnh viện/phòng khám có niêm yết thông tin đường dây nóng (số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, website,...) để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hay không?

- | | | | |
|---|-----------------------|---|---------------------------|
| 1 | Không thấy gì | 4 | Khá đầy đủ |
| 2 | Thiếu nhiều thông tin | 5 | Đầy đủ thông tin, rõ ràng |
| 3 | Tạm được | | |

23a. Nếu **không đầy đủ**, xin cho biết còn thiếu nội dung nào?

24. Ông/Bà có từng gửi góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với bệnh viện/phòng khám hay không?

☐ Có

(Vui lòng trả lời cột bên trái)

24a. **Nếu có**, vui lòng cho biết phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà có được trả lời đầy đủ, kịp thời hay không?

- | | |
|---|---|
| 1 | Chưa nhận được câu trả lời |
| 2 | Trả lời không đầy đủ, chậm trễ |
| 3 | Tạm được |
| 4 | Trả lời tương đối đầy đủ nội dung và kịp thời |
| 5 | Trả lời đầy đủ nội dung và nhanh chóng |

☐ Không

(Vui lòng trả lời cột bên phải)

24b. **Nếu không** thì vì sao?

- | | |
|---|--|
| 1 | Nếu phản ánh, kiến nghị sẽ bị gây khó dễ |
| 2 | Rất ngại, vì nhiều phiền hà |
| 3 | Có gửi kiến nghị cũng không được trả lời |
| 4 | Có trả lời cũng không giải quyết được gì |
| 5 | Làm rất tốt, không có vướng mắc gì |

[illegible]

28. Xin vui lòng cung cấp một số thông tin phục vụ phân tích số liệu

- Nơi cư trú (huyện/thị xã/thành phố):

- Ông/Bà có thẻ bảo hiểm y tế hay không? ☐ Có ☐ Không

- Giới tính: Nam ☐ /Nữ ☐

- Tuổi:

Từ 18 - 29	1	Từ 50 - 60	4
Từ 30 - 39	2	Trên 60	5
Từ 40 - 49	3		

- Trình độ:

Tiểu học	1	Cao đẳng	5
THCS (cấp II)	2	Đại học	6
THPT (cấp III)	3	Trên Đại học	7
Trung cấp	4	Trình độ khác	8

- Nghề nghiệp:

Lao động tự do	1	Cán bộ, công chức, viên chức	5
Sinh viên	2	Kinh doanh, buôn bán	6
Công nhân	3	Nhân viên văn phòng	7
Nông dân	4	Khác (nghỉ hưu, nội trợ,...)	8

(Gửi kèm theo thù lao cung cấp thông tin 30.000 đồng/phiếu - Nếu có vướng mắc hoặc góp ý, xin liên hệ số điện thoại Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ: 0258.3810.440)

VUI LÒNG ĐÓNG GÓP Ý KIẾN ĐỂ CHÚNG TÔI PHỤC VỤ TỐT HƠN
Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà!
