

Số: 113 /KH-SYT

Bắc Giang, ngày 22 tháng 12 năm 2017

KẾ HOẠCH

V/v đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng bệnh viện năm 2017

Thực hiện Kế hoạch số 1333/KH-BYT về việc đo lường, đánh giá sự hài lòng của người bệnh về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp và chất lượng bệnh viện năm 2017. Sở Y tế xây dựng Kế hoạch như sau:

I. MỤC ĐÍCH

- Đo lường sự hài lòng của người bệnh, làm cơ sở để xây dựng nhiệm vụ cụ thể trong thời gian tới, điều chỉnh các giải pháp, biện pháp tiếp tục thực hiện hiệu quả các hoạt động, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

- Tổ chức đánh giá, phân loại chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ tại các cơ sở khám, chữa bệnh.

- Bình xét, lựa chọn nhân tố tích cực để ghi nhận, khen thưởng kịp thời những thành tích đã đạt được của tập thể, cá nhân điển hình tiên tiến trong quá trình triển khai thực hiện các nội dung nâng cao chất lượng hoạt động, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

II. YÊU CẦU

- 100% các bệnh viện tổ chức tự chấm điểm theo bộ tiêu chí “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2017 do Bộ Y tế ban hành.

- Công tác đánh giá tự chấm điểm của các bệnh viện phải bảo đảm hiệu quả, tiết kiệm, không phô trương, hình thức, tránh lãng phí.

III. NỘI DUNG

1. Chấm điểm theo bộ tiêu chí

- Các bệnh viện tự chấm điểm theo bộ tiêu chí “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch, đẹp, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh” năm 2017 do Bộ Y tế ban hành (Có bộ tiêu chí gửi kèm).

- Hướng dẫn chấm điểm phần B. “**Tiêu chí sự hài lòng người bệnh**”:

+ Các bệnh viện tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh theo mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh Bộ Y tế ban hành năm 2017 (có mẫu phiếu gửi kèm).

+ Phương pháp khảo sát: Phỏng vấn ngẫu nhiên người bệnh hoặc người nhà người bệnh có trải nghiệm sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại cơ sở. Nếu là bệnh nhân nội trú phải có thời gian nằm viện tối thiểu là 3 ngày, tốt nhất là vào khi kết thúc hoặc chuẩn bị kết thúc sử dụng dịch vụ.

+ Số lượng người bệnh hoặc người nhà người bệnh được phỏng vấn: Mỗi bệnh viện tối thiểu 384 người, phân bổ cỡ mẫu cho các khoa/phòng trực thuộc; việc phỏng vấn đảm bảo tính ngẫu nhiên, khách quan, tự nguyện, bí mật.

+ Cách tính điểm: Nếu 100% số người bệnh hoặc người nhà người bệnh được phỏng vấn có nhận xét tốt ("dễ dàng"; "rõ ràng"; "đáp ứng tốt"; "tốt"; "hài lòng") thì sẽ đạt điểm tối đa của từng mục. Nếu không đạt 100% thì số điểm của từng mục sẽ được tính bằng cách lấy tỷ lệ người bệnh hoặc người nhà NB có nhận xét tốt ("dễ dàng"; "rõ ràng"; "đáp ứng tốt"; "tốt"; "hài lòng") X (nhân) số điểm tối đa được phân bổ cho từng mục. Ví dụ: Tỷ lệ người bệnh trả lời "Tốt" tiêu chí "Được nhân viên của CSYT tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ" đạt 80% thì số điểm sẽ là $2 \times 0,8 = 1,6$ điểm.

2. Báo cáo kết quả chấm

- Các bệnh viện tiến hành tự chấm theo bộ tiêu chí hoàn thành chậm nhất ngày 31/12/2017.

- Tổng hợp kết quả chấm điểm gửi về Sở Y tế (Phòng Nghiệp vụ Y) trước ngày **05/01/2018**.

3. Tổ chức phúc tra chéo và thẩm định kết quả

- Căn cứ báo cáo của các bệnh viện về kết quả tự chấm điểm, Bộ Y tế sẽ lựa chọn ngẫu nhiên 1/3 số bệnh viện tuyến tỉnh trong cả nước để tổ chức phúc tra chéo và thẩm định kết quả; ban hành quyết định thành lập các đoàn phúc tra chéo giữa các bệnh viện và đoàn thẩm định về kết quả tự chấm điểm của các bệnh viện.

- Tổ chức phúc tra chéo giữa các Sở Y tế: Mỗi Sở Y tế phúc tra 01 bệnh viện Đa khoa tỉnh và 01 bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh theo Kế hoạch của Bộ Y tế.

- Thời gian thực hiện phúc tra: Từ ngày 02 đến ngày 20/01/2018.

- Các đoàn sau khi phúc tra chéo và thẩm định sẽ báo cáo kết quả về Bộ Y tế để phân loại, đánh giá, xếp loại bệnh viện theo đánh giá sự hài lòng của người bệnh và công bố công khai trước ngày 10/02/2018.

- Những đơn vị được xếp loại có số điểm cao, đã phúc tra và thẩm định đúng kết quả đạt được sẽ được Bộ trưởng Bộ Y tế tặng Bằng khen và nêu gương tại Lễ kỷ niệm ngày Thầy thuốc Việt Nam 27-2-2018.

- Giao phòng Nghiệp vụ Y làm đầu mối, phối hợp với các phòng và đơn vị liên quan tổ chức, triển khai thực hiện kế hoạch. Tổng hợp kết quả tự chấm của các bệnh viện báo cáo Bộ Y tế theo quy định. Tham mưu cho Lãnh đạo Sở thành lập đoàn phúc tra chéo giữa các Sở Y tế theo kế hoạch của Bộ Y tế.

- Các phòng của Sở Y tế cử cán bộ tham gia đoàn phúc tra chéo theo kế hoạch của Bộ Y tế.

- Giám đốc các bệnh viện có trách nhiệm tổ chức triển khai, thực hiện kế hoạch; thành lập đoàn tự chấm điểm của bệnh viện theo bộ tiêu chí; báo cáo kết quả về Sở Y tế đúng thời gian quy định. /.

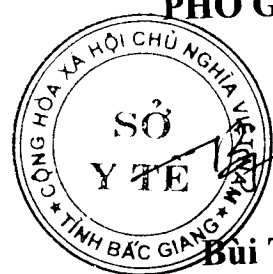
Nơi nhận:

- Lưu: VT, NVY.

Bản điện tử:

- Các bệnh viện trong ngành;
- Các phòng thuộc Sở;
- Công Đoàn ngành;
- Lãnh đạo Sở (báo cáo).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bùi Thế Bùng

TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM

**Kết quả triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách thái độ phục vụ cán bộ y tế,
Xây dựng cơ sở y tế xanh, sạch đẹp, chất lượng bệnh viện hướng tới sự hài lòng của người bệnh"**

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số: 103 /KH-SYT ngày 22 tháng 12 năm 2017)

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
A	TIÊU CHÍ VỀ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN		25			
1	Hoạt động của Ban Chỉ đạo	1.1. Có QĐ thành lập, kiện toàn BCD ban hành từ đầu năm	0,5			
		1.2. KH hoạt động phê duyệt từ tháng 12 năm trước; có nội dung hoạt động chi tiết, KH thực hiện phù hợp đơn vị, phân chia thời gian tiến độ thực hiện cụ thể; Có mục tiêu cụ thể đo lường mức độ hoàn thành KH	0,75			
		1.3. Có dự trù kinh phí được phê duyệt/QĐ giao kinh phí	0,75			
		Tổng số điểm nội dung này	2			
2	Tập huấn kỹ năng giao tiếp, ứng xử	2.1. Kế hoạch tập huấn được phê duyệt	0,5			KT % số học viên tham gia (% theo KH): >90% cho 2 điểm; >70-90% cho 1,5 đ; ≥50-70% cho 1 đ; <50 cho 0,5 đ
		2.2. Danh sách học viên xác nhận tham gia	1			
		2.3. Tài liệu tập huấn (lưu)	0,5			
		2.4. Chuẩn bị giảng viên (giảng viên tại ĐV, giảng viên chuyên nghiệp)	0,5			
		2.5. Lưu giữ bản thu hoạch từng cá nhân	0,5			
		Tổng số điểm nội dung này	3			
3	Triển khai thực hiện "đường dây nóng", Hòm thư góp ý, Trang phục y tế	3.1. Đường dây nóng:	4			
		a) Quyết định thành lập Tổ trực đường dây nóng, bảng phân công lịch trực đường dây nóng cho các thành viên Tổ trực	1			
		b) Công khai Bảng thông báo số Tổng đài trực đường dây nóng ngành Y tế ở tất cả các vị trí công cộng có đông người qua lại	2			
		c) Sổ theo dõi tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân đến đường dây nóng; cập nhật kết quả xử lý trên phần mềm theo Quy chế 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 của Bộ Y tế	1			
		3.2. Hòm thư góp ý:	2			
		a) Lắp đặt, bố trí hòm thư góp ý theo quy định	1			
		b) Phân công nhiệm vụ quản lý, theo dõi hòm thư góp ý; xử lý thư góp ý	1			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
		3.3. Trang phục y tế:	3			
		a) Xây dựng KH, triển khai thực hiện trang phục y tế theo quy định	1,5			
		b) NVYT mặc trang phục theo quy định hiện hành	1,5			
		Tổng số điểm nội dung này (3.1 + 3.2 + 3.3)	9			
4	Nhiệm vụ công tác xã hội (CTXH) trong bệnh viện	4.1. QĐ thành lập Phòng (bộ phận) CTXH; Phân công nhiệm vụ	1			
		4.2. KH triển khai thực hiện CTXH trong bệnh viện	1			
		4.3. Triển khai các nhiệm vụ của CTXH tại đơn vị.	1			
		Tổng số điểm nội dung này	3			
5	Tổ chức ký cam kết, thực hiện	5.1. Xây dựng kế hoạch, tổ chức ký cam kết, lưu giữ đầy đủ bản cam kết	1			Nếu đã cam kết thực hiện từ năm trước, sẽ kiểm tra các bản lưu.
		5.2. Theo dõi, đánh giá kết quả cam kết	1			
		Tổng số điểm nội dung này	2			
6	Xây dựng Quy chế thi đua, khen thưởng; Quy chế xử lý vi phạm	6.1. Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế thi đua, khen thưởng thực hiện có hiệu quả	2,5			
		6.2. Xây dựng, ban hành, thực hiện Quy chế xử lý vi phạm thực hiện có hiệu quả	2,5			
		Tổng số điểm nội dung này	5			
7	Công tác thống kê, báo cáo chung của Bệnh viện, báo cáo về thực hiện Quyết định số	7.1. Báo cáo đầy đủ, đúng thời gian	0,5			
		7.2. Có Báo cáo nhưng chậm thời gian quy định	0,5			
		Điểm tối đa nội dung này	1			
B	TIÊU CHÍ SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH		70			
1	Về khả năng tiếp cận	1.1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn/hướng dẫn của NVYT đến các tòa nhà, khoa, phòng, buồng bệnh rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	2			
		1.2. Thông báo rõ ràng về thời gian khám bệnh/thời gian cung cấp dịch vụ cận lâm sàng/thời gian người thân được vào thăm người bệnh.	2			
		1.3. NB/người nhà NB có thể gọi, hỏi NVYT dễ dàng, kịp thời khi có nhu cầu cần hỗ trợ	2			
		Tổng số điểm nội dung này	6			
		2.1. Quy trình thủ tục khám bệnh, xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, nhập viện được thông báo công khai/hướng dẫn rõ ràng, thuận tiện	3			
		2.2. Được thông báo rõ ràng, đầy đủ về nội quy, quy chế khi khám bệnh/nằm viện	3			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
2	Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính	2.3. Được giải thích rõ ràng, đầy đủ về tình trạng bệnh tật, phương pháp điều trị, dự kiến thời gian điều trị và tiên lượng về diễn tiến của bệnh tật.	3			
		2.4. Được tư vấn, giải thích rõ ràng, đầy đủ về sự cần thiết, giá dịch vụ trước khi được chỉ định thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, thăm dò chức năng,...	3			
		2.5. Giá dịch vụ y tế được niêm yết/ thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc/nghe, dễ hiểu	1,5			
		2.6. Được thông báo công khai và cập nhật thường xuyên về danh mục thuốc được chỉ định, chi phí sử dụng thuốc, chi phí sử dụng các dịch vụ y tế và chi phí giường nằm.	1,5			
		Tổng số điểm nội dung này	15			
3	Nhận xét về cơ sở vật chất & phương tiện phục vụ người bệnh	3.1. Hành lang, lối đi bằng phẳng, không trơn trượt, không đọng nước, đi lại dễ dàng	2			
		3.2. Bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ cho NB/người nhà NB tại khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp chiếu,.../Buồng bệnh	2			
		3.3. Có tài liệu truyền thông về CSSK được niêm yết/trình chiếu tại các khu vực/phòng chờ	1			
		3.4. Khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu,.../Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (quạt máy, điều hòa,...)	1			
		3.5. Giường bệnh đầy đủ, mỗi người 1 giường bệnh chắc chắn, an toàn	1			
		4.6. Được cung cấp quần áo, ga gối đầy đủ, sạch sẽ	1			
		3.7. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, sử dụng thuận tiện, có sẵn giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay	2			
		3.8. Được cung cấp đầy đủ nước uống, nước sinh hoạt nóng/lạnh	1,5			
		3.9. Phòng bệnh có rèm che, vách ngăn hoặc phòng riêng đảm bảo riêng tư khi thay quần áo, khi bác sỹ thăm khám, khi vệ sinh cá nhân	0,5			
		3.10. Căng tin của CSYT phục vụ giá cả hợp lý, chất lượng hàng hóa tốt	0,5			
		3.11. Môi trường, quang cảnh CSYT xanh,	2,5			
		3.12. Môi trường CSYT sạch	2,5			
		3.13. Quang cảnh CSYT đẹp	2,5			
Tổng số điểm nội dung này	20					

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
4	Về thái độ xử ứng	4.1. NVYT (Bác sỹ, điều dưỡng,...) có cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng; thái độ đúng mực	2			
		4.2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, nhân viên HC, kế toán...) có lời nói, cử chỉ, thái độ giao tiếp đúng mực	2			
		4.3. Được nhân viên của CSYT tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ	2			
		4.4. NVYT xử lý công việc thành thạo, đáp ứng kịp thời nhu cầu của NB	2			
		4.5. Được bác sỹ thăm khám, động viên	2			
		4.6. Được tư vấn sử dụng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động và dự phòng bệnh tật...	2			
		4.7. Nhân viên của CSYT không gợi ý, vòi vĩnh quà biếu, gây khó khăn cho NB/người nhà NB	1,5			
		4.8. Trang phục của nhân viên trong CSYT gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ	1,5			
		Tổng số điểm nội dung này	15			
5	Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ	5.1. Thời gian chờ đợi đến lượt khám bệnh	2			
		5.2. Thời gian được bác sỹ khám bệnh	1,5			
		5.3. Thời gian chờ được cung cấp dịch vụ và nhận kết quả xét nghiệm, siêu âm và chụp chiếu	2			
		5.4. Được cấp phát & hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, đảm bảo chất lượng	1,5			
		5.5. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, đáp ứng được theo nguyện vọng NB	1,5			
		5.6. Kết quả điều trị như mong đợi của NB	1,5			
		5.7. Chất lượng điều trị đảm bảo	1			
		5.8. Mức độ tín nhiệm đối với CSYT	1			
Tổng số điểm nội dung này	12					
6	Nhận xét về chi phí khám bệnh, chữa bệnh	6.1. Số tiền đồng chi trả phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh	0,5			
		6.2. Số tiền chi trả cho sử dụng thuốc và dịch vụ y tế ngoài danh mục thanh toán của bảo hiểm y tế phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh	0,5			
		6.3. Chi trả phí dịch vụ y tế, tiền thuốc theo hình thức thanh toán trực tiếp phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh.	1			
		Tổng điểm nội dung này	2			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
	<p>Hướng dẫn chấm điểm nội dung II. "Các Tiêu chí được đo lường về sự hài lòng của người bệnh": Phòng vấn ngẫu nhiên người bệnh hoặc người nhà người bệnh có trải nghiệm trong sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh tại cơ sở. Nếu là bệnh nhân nội trú phải có thời gian nằm viện tối thiểu là 3 ngày. Số lượng người bệnh/người nhà người bệnh được phỏng vấn cần bảo đảm tính ngẫu nhiên, khách quan, đủ cỡ mẫu theo quy định.</p> <p>Cách cho điểm tính như sau: Nếu 100% số người bệnh/người nhà người bệnh được phỏng vấn có nhận xét tốt ("dễ dàng; " rõ ràng"; "đáp ứng tốt"; "tốt"; "hài lòng") thì sẽ đạt điểm tối đa của từng mục. Nếu không đạt 100% thì số điểm của từng mục sẽ được tính bằng cách lấy tỷ lệ người bệnh/người nhà NB có nhận xét tốt ("dễ dàng; " rõ ràng"; "đáp ứng tốt"; "tốt"; "hài lòng") X số điểm tối đa được phân bổ cho từng mục. Ví dụ: Tỷ lệ người bệnh trả lời "Tốt" tiêu chí "<i>Được nhân viên của CSYT tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ</i>" đạt 80% thì số điểm sẽ là $2 \times 0,8 = 1,6$ điểm</p>					
III	ĐIỂM CỘNG		5			
1	BV có kế hoạch tổ chức truyền thông về đổi mới phong cách, thái độ riêng	<i>1.1. Kế hoạch, phân công nhiệm vụ; đối tượng, nội dung truyền thông; có sự đánh giá kết quả (bằng chứng thể hiện)</i>	1			
2	BV thường xuyên tự kiểm tra	<i>1.2. Kế hoạch, phân công nhiệm vụ, lưu kết quả kiểm tra</i>	2			
3	Có nhiều biện pháp, sáng kiến hay, áp dụng hiệu quả; BV được nêu gương, khen thưởng	<i>1.3. Bằng chứng thể hiện (tổ chức các đội "tiếp sức người bệnh" hoặc có các biện pháp hay, phù hợp, có bằng chứng về khen thưởng...)</i>	2			
IV	ĐIỂM TRỪ		-5			
1	Không làm báo cáo về QĐ 2151 theo quy định	<i>1.1. Kiểm tra thực tế, tham khảo ý kiến cấp trên</i>	-1			
2	Phát hiện tình trạng vôi vĩnh, những nhiễu CBYT	<i>1.2. Tham khảo các kênh thông tin: Người bệnh, nhân dân, báo chí phản ánh (bằng chứng cụ thể)</i>	-2			

TT	TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM	NỘI DUNG KIỂM TRA	ĐIỂM CHUẨN	TỰ CHẤM	ĐOÀN CHẤM	GHI CHÚ
3	Bệnh viện có đơn thư tố cáo của người bệnh, người dân	1.3. Kiểm tra thực tế, tham khảo ý kiến cấp trên (tất cả đơn, thư liên quan đến hoạt động khám, chữa bệnh của bệnh viện	-2			
TỔNG CỘNG		100				
V.	KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, PHÂN LOẠI					
<p>Mức 1- Đạt điểm từ >90 - 100 điểm (Xuất sắc)</p> <p>Mức 2 - Đạt điểm từ >80 - 90 điểm</p> <p>Mức 3 - Đạt điểm từ > 70 - 80 điểm</p> <p>Mức 4 - Đạt từ > 60 - 70 điểm</p> <p>Mức 5 - Đạt từ 50 - 60 điểm</p> <p>Không đạt: Đạt <50 điểm</p>						

**PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN VỀ SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH**

Trân trọng cảm ơn Ông/bà đã sử dụng dịch vụ tại cơ sở của chúng tôi. Xin được biết ý kiến của Ông/bà về dịch vụ này. Để đảm bảo tính vô danh và bảo mật, Ông/bà không cần phải ghi tên của mình vào phiếu trả lời. Những ý kiến quý giá của Ông/bà sẽ giúp dịch vụ của chúng tôi ngày càng hoàn thiện hơn nhằm đáp ứng mục tiêu làm gia tăng sự hài lòng của người bệnh và nâng cao uy tín của cơ sở trong thời gian tới.

Hướng dẫn trả lời phiếu: Ông/bà đánh dấu chéo (X) vào ô vuông tương ứng với phương án trả lời

A. THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI:

STT	Câu hỏi	Phương án trả lời
A1.	Giới tính:	1. Nam <input type="checkbox"/>
		2. Nữ <input type="checkbox"/>
A2.	Tuổi (ghi tuổi dương lịch):
A3.	Trình độ học vấn (Chỉ chọn một phương án trả lời)	1. Không biết đọc/không biết viết <input type="checkbox"/>
		2. Tiểu học/cấp I <input type="checkbox"/>
		3. Trung học cơ sở/cấp II <input type="checkbox"/>
		4. Phổ thông Trung học/cấp III <input type="checkbox"/>
		5. Trung cấp, cao đẳng <input type="checkbox"/>
		6. Đại học, trên đại học <input type="checkbox"/>
A4.	Dân tộc?	1. Kinh <input type="checkbox"/>
		2. Khác (Ghi rõ):..... <input type="checkbox"/>
A5.	Nghề nghiệp chính? (Chỉ chọn một phương án trả lời với nghề mang lại thu nhập cao nhất)	1. Nông dân/ngư dân/... <input type="checkbox"/>
		2. Làm công ăn lương <input type="checkbox"/>
		3. Học sinh/sinh viên <input type="checkbox"/>
		4. Kinh doanh dịch vụ <input type="checkbox"/>
		5. Làm thuê/nghề tự do <input type="checkbox"/>
		6. Nghỉ hưu/mất sức/già yếu <input type="checkbox"/>
		7. Nội trợ <input type="checkbox"/>
		8. Không có việc làm/thất nghiệp <input type="checkbox"/>
		9. Khác (Ghi rõ) <input type="checkbox"/>
A6.	Xin ông/bà cho biết mức sống của gia đình mình so với những người xung quanh?	1. Khá giả <input type="checkbox"/>
		2. Trung bình <input type="checkbox"/>
		3. Cận nghèo <input type="checkbox"/>
		4. Nghèo <input type="checkbox"/>
A7.	Xin được biết loại hình dịch vụ mà Ông/bà/người thân đã/đang sử dụng tại cơ sở?	1. Khám chữa bệnh ngoại trú <input type="checkbox"/>
		2. Điều trị nội trú <input type="checkbox"/>
		3. Khác (Ghi rõ)..... <input type="checkbox"/>
A8.	Trong lần KCB này, ông/bà có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế không?	1. Có <input type="checkbox"/>
		2. Không <input type="checkbox"/>

<i>STT</i>	<i>Câu hỏi</i>	<i>Phương án trả lời</i>
		3. Không biết/Không trả lời <input type="checkbox"/>
A9.	Ông/bà là người trực tiếp sử dụng dịch vụ hay là người nhà?	1. Người sử dụng dịch vụ/người bệnh <input type="checkbox"/>
		2. Người nhà của người bệnh <input type="checkbox"/>
		3. Khác (<i>ghi rõ</i>)..... <input type="checkbox"/>

B. Ý KIẾN NHẬN XÉT VỀ DỊCH VỤ Y TẾ DO CƠ SỞ CUNG CẤP:

B.1. Xin được biết nhận xét của ông/bà về một số vấn đề có liên quan đến dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh mà ông/bà đã được cơ sở của chúng tôi cung cấp?

<i>B.1.1. Về khả năng tiếp cận:</i>					
	<i>Đễ dàng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Khó khăn</i>	<i>Không ý kiến</i>	<i>Không sử dụng dịch vụ</i>
• Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn/hướng dẫn của NVYT đến các tòa nhà, khoa, phòng, buồng bệnh rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Thông báo rõ ràng về thời gian khám bệnh/thời gian cung cấp dịch vụ cận lâm sàng/thời gian người thân được vào thăm người bệnh.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• NB/người nhà NB có thể gọi, hỏi NVYT dễ dàng, kịp thời khi có nhu cầu cần hỗ trợ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>B.1.2. Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính:</i>					
	<i>Rõ ràng, cụ thể</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không rõ ràng, cụ thể</i>	<i>Không ý kiến</i>	<i>Không sử dụng dịch vụ</i>
• Quy trình thủ tục khám bệnh, xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, nhập viện được thông báo công khai/hướng dẫn rõ ràng, thuận tiện	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Được thông báo rõ ràng, đầy đủ về nội quy, quy chế khi khám bệnh/nằm viện	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Được giải thích rõ ràng, đầy đủ về tình trạng bệnh tật, phương pháp điều trị, dự kiến thời gian điều trị và tiên lượng về diễn tiến của bệnh tật.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Được tư vấn, giải thích rõ ràng, đầy đủ về sự cần thiết, giá dịch vụ trước khi được chỉ định thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, thăm dò chức năng,...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Giá dịch vụ y tế được niêm yết/ thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc/nghe, dễ hiểu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<ul style="list-style-type: none"> Được thông báo công khai và cập nhật thường xuyên về danh mục thuốc được chỉ định, chi phí sử dụng thuốc, chi phí sử dụng các dịch vụ y tế và chi phí giường nằm 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

B.1.3. Nhận xét về cơ sở vật chất & phương tiện phục vụ người bệnh:

	<i>Đáp ứng tốt</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không tốt</i>	<i>Không ý kiến</i>	<i>Không sử dụng dịch vụ</i>
<ul style="list-style-type: none"> Hành lang, lối đi bằng phẳng, không trơn trượt, không đọng nước, đi lại dễ dàng 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ cho NB/người nhà NB tại khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp chiếu,.../Buồng bệnh 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Có tài liệu truyền thông về CSSK được niêm yết/trình chiếu tại các khu vực/phòng chờ 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu,.../Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (quạt máy, điều hòa,...) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Giường bệnh đầy đủ, mỗi người 1 GB, chắc chắn, an toàn 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Được cung cấp quần áo, ga gối đầy đủ, sạch sẽ 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, sử dụng thuận tiện, có sẵn giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Được cung cấp đầy đủ nước uống, nước sinh hoạt nóng/lạnh 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Có rèm che, vách ngăn hoặc phòng riêng đảm bảo riêng tư khi thay quần áo, khi bác sỹ thăm khám, khi vệ sinh cá nhân 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Căng tin của CSYT phục vụ giá cả hợp lý, chất lượng hàng hóa tốt 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Môi trường, quang cảnh CSYT xanh, 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Môi trường CSYT sạch 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Quang cảnh CSYT đẹp 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.1.4. <u>Về thái độ ứng xử của NVYT</u>					
	<i>Tốt</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không tốt</i>	<i>Không ý kiến</i>	
• NVYT (Bác sỹ, điều dưỡng,...) có cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng; thái độ đúng mực	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, nhân viên HC, kế toán...) có lời nói, cử chỉ, thái độ giao tiếp đúng mực	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Được nhân viên của CSYT tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• NVYT xử lý công việc thành thạo, đáp ứng kịp thời nhu cầu của NB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Được bác sỹ thăm khám, động viên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Được tư vấn sử dụng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động và dự phòng bệnh tật...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Nhân viên của CSYT không gọi ý, vờ vĩnh quà biếu, gây khó khăn cho NB/người nhà NB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Trang phục của nhân viên trong CSYT gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B.1.5. <u>Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:</u>					
	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Không ý kiến</i>	<i>Không sử dụng dịch vụ</i>
• Thời gian chờ đợi đến lượt khám bệnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Thời gian được bác sỹ khám bệnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Thời gian chờ được cung cấp dịch vụ và nhận kết quả xét nghiệm, siêu âm và chụp chiếu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Được cấp phát & hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, đảm bảo chất lượng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, đáp ứng được theo nguyện vọng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kết quả điều trị như mong đợi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Chất lượng điều trị đảm bảo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Mức độ tin nhiệm đối với CSYT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.1.6. Nhận xét về chi phí KB,CB:				
	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Không ý kiến</i>
• Số tiền đồng chi trả phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Số tiền chi trả cho sử dụng thuốc và dịch vụ y tế ngoài danh mục thanh toán của bảo hiểm y tế phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Chi trả phí dịch vụ y tế, tiền thuốc theo hình thức thanh toán trực tiếp phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.2. Xin được biết mức độ hài lòng của Ông/bà đối với dịch vụ do cơ sở của chúng tôi cung cấp?

- | | | |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------|
| 1. Hài lòng | <input type="checkbox"/> | => Chuyển câu B.2.1 |
| 2. Bình thường | <input type="checkbox"/> | => Chuyển câu B.3 |
| 3. Không hài lòng | <input type="checkbox"/> | => Chuyển câu B.2.2 |
| 4. Không trả lời/không có ý kiến | <input type="checkbox"/> | => Chuyển câu B.3 |

B.2.1. Nếu “Hài lòng”; xin được biết vấn đề nào đã làm Ông/ bà hài lòng nhất?
(Chỉ chọn 1 lý do)

.....

→ SAU KHI HOÀN THÀNH B.2.1 TIẾP TỤC TRẢ LỜI B.3

B.2.2. Nếu “Không hài lòng”, xin được biết vấn đề nào đã làm cho Ông/bà không hài lòng nhất? (Chỉ chọn 1 lý do)

.....

→ SAU KHI HOÀN THÀNH B.2.2 TIẾP TỤC TRẢ LỜI B.3

B.3. Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ; ông/bà có quay trở lại HOẶC giới thiệu người thân, bạn bè đến với cơ sở của chúng tôi không?

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác | <input type="checkbox"/> |
| 2. Có thể sẽ quay lại | <input type="checkbox"/> |
| 3. Muốn chuyển sang cơ sở khác | <input type="checkbox"/> |
| 4. Không muốn đến nhưng vẫn phải quay trở lại vì ít có sự lựa chọn | <input type="checkbox"/> |

5. Chắc chắn không quay trở lại
6. Khác (Ghi rõ:.....)

B.4. Để 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 chân thành cảm ơn sự cộng tác của Ông/bà!