

Số: 34 /KH-SYT

Bắc Giang, ngày 15 tháng 5 năm 2018

KẾ HOẠCH

Khảo sát, đánh giá sự hài lòng người dân với dịch vụ y tế công năm 2018

Căn cứ Kế hoạch số 4473/KH-UBND ngày 22/12/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang về cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Bắc Giang năm 2018. Sở Y tế tỉnh Bắc Giang xây dựng kế hoạch khảo sát, đánh giá sự hài lòng người dân với dịch vụ y tế công năm 2018 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung cải cách hành chính nhà nước theo chủ trương của Trung ương, của tỉnh phù hợp với tình hình thực tế của ngành y tế và lộ trình thực hiện cải cách hành chính nhà nước từ nay đến năm 2020.

- Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về dịch vụ y tế tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh Bắc Giang năm 2018 theo các chỉ số: Khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ. Việc đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ y tế công đảm bảo tính khách quan, trung thực và chính xác.

- Xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng; Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện. Hoạch định các giải pháp củng cố, cải thiện thực trạng cung cấp dịch vụ làm gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

II. NỘI DUNG

1. Phạm vi, đối tượng

- Triển khai đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công tại các bệnh viện công lập trên địa bàn tỉnh Bắc Giang

- Đối tượng cung cấp thông tin: Người trực tiếp sử dụng dịch vụ hoặc người nhà của người sử dụng dịch vụ, đáp ứng các tiêu chí: Tuổi ≥ 18 tuổi. Có đủ trải nghiệm trong sử dụng dịch vụ của đơn vị tại thời điểm khảo sát (tối thiểu 3 ngày). Tâm lý bình thường, không mắc các bệnh về tâm thần; Tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời ý kiến.

2. Bộ câu hỏi khảo sát

- Theo Bộ câu hỏi đã được Bộ Y tế ban hành kèm theo 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, bao gồm 05 nhóm chỉ số, cụ thể như sau:

+ Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận: 3 chỉ số.

+ Nhóm chỉ số về minh bạch thông tin & thủ tục hành chính: 6 chỉ số

+ Nhóm chỉ số về cơ sở vật chất & phương tiện phục vụ người bệnh: 13 chỉ số.

+ Nhóm chỉ số về thái độ ứng xử của nhân viên y tế: 8 chỉ số.

+ Nhóm chỉ số về kết quả cung cấp dịch vụ: 8 chỉ số.

(Có bộ câu hỏi chi tiết gửi kèm)

3. Số lượng phiếu khảo sát

- Đối với các bệnh viện có ≥ 450 giường, chọn 350 phiếu: Bệnh viện Đa khoa tỉnh; Bệnh viện Sản Nhi, mỗi bệnh viện 350 phiếu x 2 bệnh viện = 700 phiếu.

- Đối với các bệnh viện có < 450 giường bệnh, chọn có chủ đích 03 bệnh viện:

+ 01 bệnh viện chuyên khoa trên địa bàn thành phố Bắc Giang: Bệnh viện Phổi.

+ 01 bệnh viện tuyến huyện thuộc vùng trung du: Bệnh viện Đa khoa huyện Việt Yên.

+ 01 bệnh viện có địa bàn huyện miền núi: Bệnh viện Đa khoa huyện Yên Thế. Mỗi bệnh viện 100 phiếu x 03 bệnh viện = 300 phiếu.

- Tổng số phiếu khảo sát: 1000 phiếu.

4. Cách thức khảo sát

- Để bảo đảm tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu thực hiện như sau:

- Lấy danh sách người bệnh đang nằm điều trị tại các khoa lâm sàng trên phần mềm khám, chữa bệnh của các bệnh.

+ Chọn theo tên người bệnh theo chữ cái đầu của tên, trong 1 ngày có thể chọn 1, 2, 3 chữ cái tùy số lượng người bệnh nằm điều trị, nhưng cần bảo đảm toàn bộ người bệnh có cùng chữ cái đầu của tên đều được đưa vào danh sách.

+ Trong danh sách đã lập, chọn người bệnh trực tiếp sử dụng dịch vụ hoặc người nhà của người sử dụng dịch vụ tại thời điểm khảo sát tối thiểu 3 ngày.

- Người bệnh sau khi được khảo sát viên hướng dẫn sẽ có thời gian từ 1-3 ngày để điền phiếu và chủ động thả vào hòm đã chuẩn bị sẵn.

5. Khảo sát viên

- Sở Y tế thành lập nhóm khảo sát gồm khoảng 15 người, thành phần các cán bộ từ các phòng thuộc Sở Y tế và tại Bệnh viện Đa khoa, chuyên khoa tuyến tỉnh, tuyến huyện.

- Nhóm có nhiệm vụ xuống các địa điểm điểm khảo sát đã được lựa chọn, trực tiếp phát phiếu khảo sát, hướng dẫn người bệnh điền phiếu khảo sát.
- Lập hòm thư để người bệnh chủ động thả phiếu khảo sát.

6. Phương pháp đánh giá

Thang điểm Likert 03 cấp độ từ 1-3 được áp dụng để tính điểm hài lòng của người bệnh; mỗi chỉ số đều có 5 phương án để người bệnh/người nhà người bệnh lựa chọn, mỗi phương án sẽ có số điểm tương ứng:

- | | |
|-------------------------------------------|-------------------|
| 1. “Dễ dàng/Tốt/Hài lòng” | - 03 điểm |
| 2. “Bình thường” | - 02 điểm |
| 3. “Khó khăn/ Không tốt/ Không hài lòng”: | - 01 điểm |
| 4. “Không có ý kiến/ Không trả lời” | - không tính điểm |
| 5. “Không sử dụng dịch vụ”. | - không tính điểm |

- Tỷ lệ hài lòng của NB đối với mỗi chỉ số được xác định bằng số người lựa chọn phương án 1/(chia) cho tổng số người lựa chọn phương án 1 + phương án 2 + phương án 3 (không bao gồm những người lựa chọn Phương án 4 và Phương án 5)

- Xác định mức độ hài lòng đối với mỗi nhóm chỉ số: Gộp tỷ lệ hài lòng của các chỉ số thành phần trong nhóm theo công thức bình quân số học đơn giản (trung bình cộng)

- Xác định mức độ hài lòng chung của NB bằng cách gộp tỷ lệ hài lòng của 5 nhóm chỉ số theo công thức bình quân số học đơn giản (trung bình cộng)

7. Phân tích số liệu, viết báo cáo và công bố kết quả

Số liệu thu được nhập bằng phần mềm EpiData 3.1 và phân tích bằng phần mềm SPSS 16.0 cho các thông tin mô tả và phân tích thống kê.

Các test thống kê được sử dụng để so sánh điểm trung bình các biến xã hội và nhân khẩu/nghề nghiệp (các biến độc lập). Phân tích hồi qui logistic được áp dụng để phân tích mối liên quan giữa tỷ lệ hài lòng người bệnh với các yếu tố xã hội và nhân khẩu/nghề nghiệp...

8. Thời gian tiến hành

- Tiến hành khảo sát, phân tích số liệu, viết báo cáo hoàn thành trong Quý II năm 2018.

III. KINH PHÍ

Nguồn kinh phí: Từ nguồn ngân sách Nhà nước.

Tổng số kinh phí: 100 triệu (Một trăm triệu đồng chẵn).


Có dự trù chi tiết gửi kèm

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- 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. Tiến hành khảo sát, tổng hợp, phân tích kết quả.

- Phòng Kế hoạch- Tài chính xem xét nghiên cứu dự trù kinh phí trình Sở Tài chính xem xét phê duyệt bổ sung kinh phí năm 2018.

- Các phòng của Sở Y tế cử cán bộ tham gia đoàn điều tra khảo sát khi có yêu cầu.

- Giám đốc các bệnh viện cử cán bộ hỗ trợ, phối hợp với đoàn khảo sát của Sở Y tế khi triển khai tại đơn vị. /: 

Nơi nhận:

- Lưu: VT, NVY.

Bản điện tử:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Bùi Thế Bùng

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"/>

STT	Câu hỏi	Phương án trả lời
		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 (ghi rõ)..... <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?

B.1.1. Về khả năng tiếp cận:					
	<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"/>
B.1.2. Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính:					
	<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 Nhân viên 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. Thái độ ứng xử của NVYT				
	<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 gợi ý, vởi 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. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ					
	<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!