

## PHIẾU PHỎNG VẤN NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH

Chào ông/bà, chúng tôi là cán bộ của Bộ Y tế. Chúng tôi được giao nhiệm vụ tìm hiểu ý kiến nhận xét của ông/bà đối với những dịch vụ do bệnh viện cung cấp trong quá trình khám chữa bệnh. Những ý kiến quý giá của ông/bà sẽ giúp bệnh viện ngày càng được hoàn thiện hơn nhằm không ngừng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

Những thông tin mà ông/bà trao đổi sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và không ảnh hưởng đến quá trình điều trị của ông/bà.

Xin trân trọng cảm ơn!

1. Tên bệnh viện: .....

2. Ngày điền phiếu.....

### THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH:

A1. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	A2. Tuổi .....
A3. Hình thức KCB: 1. Ngoại trú 2. Nội trú	Số ngày nằm viện: .....ngày
A.4. Trông lần KCB này, Ông/bà có sử dụng thẻ BHYT không? 1. Có 2. Không	

### XIN ĐƯỢC BIẾT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ÔNG/BÀ ĐỐI VỚI NHỮNG NỘI DUNG SAU:

STT	Nội dung	Hài lòng	Bình thường/không hài lòng/không có ý kiến
<b>A</b>	<b>Về phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế</b>	<b>32</b>	
1	Trang phục gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ	4	
2	Giao tiếp lịch sự, cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng	4	
3	Tác phong nghiêm túc nhưng thân thiện, dễ gần	4	
4	Đón tiếp niềm nở, thân mật; không cáu gắt, khó chịu với người bệnh, gia đình người bệnh	4	
5	Ân cần trong khám bệnh và hướng dẫn chi tiết, cẩn thận về cách phòng, điều trị bệnh	4	
6	Đáp ứng kịp thời nhu cầu KCB của người bệnh trong điều kiện có thể	4	
7	Tôn trọng người bệnh/người nhà người bệnh	4	
8	Không vói vĩnh, hếch sách, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà người bệnh	4	
<b>B</b>	<b>Về thời gian khám chữa bệnh</b>	<b>13</b>	
1	Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được khám bệnh?	..... phút	
	Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi khám bệnh không?	5	
2	Thời gian ông/bà được nhân viên y tế khám bệnh là bao lâu?	..... phút	
	Ông/bà có hài lòng về thời gian được khám bệnh không?	4	
3	Ông/bà phải chờ đợi bao lâu để được nhận kết quả xét nghiệm cận lâm sàng?	..... phút	
	Ông/bà có hài lòng về thời gian chờ đợi nhận kết quả cận lâm sàng không?	4	

STT	Nội dung	Hài lòng	Bình thường/không hài lòng/không có ý kiến
<b>C</b>	<b>Về các hoạt động hỗ trợ bệnh nhân/người nhà bệnh nhân trong quá trình khám chữa bệnh</b>	<b>15</b>	
1	Hướng dẫn của nhân viên bệnh viện về các thủ tục cần thiết để được khám chữa bệnh	3	
2	Hướng dẫn và hỗ trợ tiếp cận với các dịch vụ trong quy trình KCB (khu vực khám bệnh, khu vực cận lâm sàng, khu vực cấp phát thuốc, khu vực thanh toán viện phí,...)	3	
3	Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội trong bệnh viện (nước uống, canteen, giặt là, xe cứu thương...)	3	
4	Hướng dẫn, kết nối với các dịch vụ xã hội ngoài bệnh viện (phòng trọ, quán ăn, nơi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khác)	3	
5	Hướng dẫn kết nối với các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn (com/cháo từ thiện, hỗ trợ viện phí cho bệnh nhân nghèo/bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn)	3	
<b>D</b>	<b>Về tiếp nhận và phản hồi ý kiến góp ý của người bệnh và người nhà người bệnh</b>	<b>10</b>	
1	Hài lòng với các hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh	4	
2	Hài lòng với sự phản hồi của bệnh viện đối với ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh	3	
3	Hài lòng với những biện pháp điều chỉnh của bệnh viện sau khi có ý kiến góp ý của người bệnh/người nhà người bệnh	3	

**II. NGOÀI NHỮNG NỘI DUNG TRÊN, ÔNG/BÀ CÒN CÓ Ý KIẾN NHẬN XÉT NÀO KHÁC NỮA KHÔNG?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**III. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT CỦA ÔNG/BÀ?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Trân trọng cảm ơn ông/bà**