MĐB:………….. MKH:…………..

Phiếu số:………..

**H3**

Khảo sát viên:………………......

………………………………….

**PHIẾU KHẢO SÁT**

**Mức độ hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ**

**của các Trạm Y tế xã, phường, thị trấn**

*Nhằm đánh giá chất lượng phục vụ của Trạm Y tế các xã, phường, thị trấn, đồng thời tiếp thu góp ý để phục vụ tốt hơn, làm cho người dân, doanh nghiệp hài lòng hơn, UBND……………………… trân trọng đề nghị quý Ông/Bà 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. Trạm Y tế được Ông/Bà đánh giá:***

***B.*** ***Trong năm 2024, Ông/Bà hoặc người thân đã sử dụng dịch vụ gì tại Trạm Y tế*** *(ví dụ: khám sức khỏe, sơ cấp cứu, thai sản, chăm sóc sức khỏe sinh sản, tiêm chủng,…)*?

….......................................................................................................................................

***1. Ông/Bà biết các thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Trạm Y tế xã thông qua hình thức nào sau đây?*** *(có thể chọn nhiều phương án)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 🞏 | Bảng niêm yết, hướng dẫn tại trạm | 🞏 | Thông báo trên đài truyền thanh |
| 🞏 | Nhân viên y tế giới thiệu, hướng dẫn | 🞏 | Cuộc họp thôn, tổ dân phố |
| 🞏 | Hỏi người thân | 🞏 | Hình thức khác:………………………..…. |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Hầu như không giúp ích gì | 4 | Tương đối đầy đủ, dễ hiểu |
| 2 | Chưa đầy đủ hoặc cụ thể | 5 | Rất đầy đủ, dễ hiểu |
| 3 | Tạm được |

***3. Trạm Y tế có bố trí sơ đồ, bảng biểu hoặc nhân viên hướng dẫn để người bệnh thuận tiện liên hệ hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Hầu như không có gì | 4 | Tương đối đầy đủ, thuận tiện |
| 2 | Có nhưng rất sơ sài | 5 | Rất đầy đủ, thuận tiện, dễ hiểu |
| 3 | Tạm được |

*3a. Ông/Bà có biết số điện thoại trực cấp cứu của Trạm Y tế hay không?*

🞏 Có 🞏 Không

***4. Mức phí khám, chữa bệnh hoặc giá thuốc, vật tư y tế có được niêm yết tại trạm hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Hoàn toàn không thấy niêm yết | 4 | Tương đối đầy đủ, rõ ràng |
| 2 | Chưa đầy đủ, rõ ràng | 5 | Tất cả đều rõ ràng, minh bạch |
| 3 | Tạm được |

***5. Trạm Y tế có bố trí nhân viên thường trực tại trạm hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Hầu như không có người thường trực | 4 | Rất hiếm khi không có người trực |
| 2 | Hay vắng mặt, khó liên hệ | 5 | Trực đầy đủ, liên hệ rất thuận lợi |
| 3 | Trực tương đối đầy đủ |

*5a. Trạm có bố trí nhân viên y tế trực cấp cứu vào thứ bảy, chủ nhật và hàng đêm hay không?* 🞏 Có 🞏 Không

(*Khách hàng có thể không trả lời nếu chưa từng đến Trạm Y tế vào thứ bảy, chủ nhật hoặc ban đêm, nhưng nếu có thông tin thì có thể trả lời*)

***6. Những giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình cho Trạm Y tế có phức tạp hay không?***

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

*6a. Theo Ông/Bà, loại giấy tờ nào* ***không cần thiết****?*

***7. Nếu đã từng chuyển bệnh, chuyển cấp cứu từ Trạm Y tế lên tuyến trên, Ông/Bà nhận thấy việc thực hiện có thuận lợi hay không?*** (*Khách hàng có thể không trả lời nếu chưa thực hiện. Nếu có chứng kiến thực tế thì có thể trả lời*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất phức tạp, nhiêu khê | 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 |

*7a. Nếu đã từng chuyển bệnh cấp cứu, Ông/Bà cho biết Trạm Y tế xử lý tình huống này như thế nào?*

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Xin xe cấp cứu của bệnh viện tuyến trên |
| 2 | Hợp đồng xe bên ngoài giùm người bệnh và cử nhân viên y tế theo lên tuyến trên |
| 3 | Người bệnh tự lo, Trạm không biết |

*7b. Phải mất bao lâu để làm thủ tục chuyển bệnh lên tuyến trên?...............................*

***8. Ông/Bà đánh giá như thế nào về không gian chung và khu vực vệ sinh của Trạm Y tế?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |

*8a. Trạm Y tế có bố trí đủ ghế ngồi chờ, quạt máy, nước uống cho khách hàng hay không?* 🞏 Có 🞏 Không

*8b. Cần bổ sung thứ gì?.................................................................................................*

***9. Ông/Bà đánh giá như thế nào về nơi khám và các phòng bệnh của Trạm Y tế?***

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

***10. Việc xếp lượt khám tại Trạm y tế có khách quan, công bằng hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không hề có thứ tự, ưu tiên quen thân | 4 | Nhìn chung là không có vấn đề gì |
| 2 | Có trường hợp không công bằng | 5 | Rất công bằng, ai đến trước phục vụ trước |
| 3 | Tạm được |

***11. Ông/Bà mất nhiều thời gian chờ đến lượt khám, chữa bệnh, cấp thuốc hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Phải chờ đợi rất lâu (trên 1 giờ) | 4 | Khá nhanh |
| 2 | Mất khá nhiều thời gian (trên 30 phút) | 5 | Hầu như không phải đợi |
| 3 | Phải chờ không lâu lắm (trên 15 phút) |

*11a. Nếu Ông/Bà phải* ***chờ đợi****, nhân viên y tế đang làm gì?*

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Do khách đông, chưa đến lượt |
| 2 | Đến lượt nhưng nhân viên y tế làm việc riêng chưa tiếp nhận ngay |
| 3 | Đến lượt nhưng nhân viên y tế vắng mặt |

***12. Thái độ của nhân viên y tế như thế nào?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Thờ ơ, bất lịch sự, cửa quyền | 4 | Khá tận tình, lịch sự |
| 2 | Giao tiếp kém, ít tận tình | 5 | Lịch sự, vui vẻ, tận tình |
| 3 | Tạm được |

***13. Ông/Bà nhận thấy nhân viên y tế xử lý công việc như thế nào?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất chậm chạp, thiếu tập trung | 4 | Tương đối nhanh, chính xác |
| 2 | Chậm chạp, vừa xử lý vừa làm việc riêng | 5 | Rất nhanh chóng, chính xác |
| 3 | Tạm được |

***14. Nhân viên y tế có đòi hỏi Ông/Bà gửi tiền bồi dưỡng, quà cáp hay không?***

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

*14a. Nếu rơi vào* ***trường hợp******từ 1 – 4****, Ông/Bà đã bồi dưỡng bao nhiêu tiền?  
(vui lòng ghi cụ thể số tiền)*

***15. Ông/Bà có được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Hoàn toàn không có | 4 | Khá quan tâm |
| 2 | Hiếm khi | 5 | Rất quan tâm chăm sóc, động viên |
| 3 | Thỉnh thoảng có thăm hỏi |

***16. Ông/Bà có an tâm về kết quả khám chữa bệnh hoặc các dịch vụ khác do Trạm y tế cung cấp hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Chỉ muốn lên tuyến trên | 4 | Khá tốt |
| 2 | Nhiều lúc chưa an tâm | 5 | Rất an tâm, tin tưởng về kết quả |
| 3 | Tạm được |

*16a. Nếu* ***không an tâm*** *thì do đâu? (có thể chọn nhiều nội dung)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 🞏 | Trang thiết bị, máy móc rất thiếu | 🞏 | Cách khám bệnh sơ sài, cầu thả |
| 🞏 | Thuốc chữa bệnh không đầy đủ | 🞏 | Trạm Y tế quá tải, dễ lây nhiễm |
| 🞏 | Trình độ nhân viên y tế kém | 🞏 | Khác:………………………………………….. |

***17. Ông/Bà có được nhân viên y tế tư vấn thêm thông tin liên quan khi thực hiện các dịch vụ tại Trạm Y tế hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không hề được tư vấn, kể cả khi hỏi | 4 | Tư vấn đầy đủ, cụ thể |
| 2 | Chưa thật sự nhiệt tình | 5 | Tư vấn rất đầy đủ, rõ ràng và hợp lý |
| 3 | Có tư vấn tương đối rõ |

***18. Ông/Bà có được Trạm Y tế 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 rất đầy đủ, hướng dẫn sử dụng rõ ràng |
| 3 | Tạm được |

*18a. Ông/Bà thanh toán thuốc BHYT như thế nào?*

🞏 Cá nhân phải thanh toán toàn bộ

🞏 Bảo hiểm y tế chi trả một phần và cá nhân trả phần còn lại

🞏 Bảo hiểm y tế chi trả hoàn toàn

🞏 Khác (ghi rõ):...................................................................................................................

***19. Trạm Y tế 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 |

***20. Khi gặp vướng mắc hoặc cần thêm thông tin, nhân viên Trạm Y tế có sẵn sàng giải đáp, hướng dẫn hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Không giải đáp | 4 | Khá tốt |
| 2 | Rất ít khi hoặc không rõ ràng | 5 | Rất sẵn sàng và giải đáp tận tình |
| 3 | Tạm được |

***21. Khi Ông/Bà góp ý, phản ánh, kiến nghị, nhân viên Trạm Y tế có tiếp thu hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Hoàn toàn không tiếp thu, rất khó chịu | 4 | Có lắng nghe và trao đổi |
| 2 | Thờ ơ, không quan tâm | 5 | Rất trân trọng lắng nghe và tiếp thu |
| 3 | Có quan tâm nhưng ít tiếp thu |

***22. Nhìn chung, Ông/Bà có hài lòng với sự phục vụ của Trạm Y tế hay không?***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Rất không hài lòng | 4 | Hài lòng |
| 2 | Không hài lòng | 5 | Rất hài lòng |
| 3 | Tạm được |

*22a. Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh trong tương lai. Ông/bà sẽ …?*

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Không quay trở lại Trạm Y tế này để khám chữa bệnh |
| 2 | Có thể quay trở lại vì không có lựa chọn nào khác |
| 3 | Quay trở lại Trạm Y tế để khám chữa bệnh |

***23. Xin Ông/Bà cho biết mức độ mong muốn Trạm Y tế tập trung ưu tiên nguồn lực để cải thiện chất lượng các vấn đề trong bảng dưới đây*** *(mỗi nội dung chỉ chọn 01 mức độ mà Ông/Bà mong muốn)*

| **Nội dung** | **Mức độ mong muốn** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ít** | **Nhiều** | **Rất nhiều** |
| a. Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người dân |  |  |  |
| b. Nâng cao hơn nữa chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị chăm sóc sức khỏe |  |  |  |
| c. Rút ngắn, đơn giản hóa quy trình, thủ tục |  |  |  |
| d. Đảm bảo thuốc men đầy đủ, chất lượng |  |  |  |
| đ. Nâng cao hơn nữa chất lượng khám, chữa bệnh |  |  |  |
| e. Nâng cao hơn nữa thái độ phục vụ của đội ngũ y bác sĩ |  |  |  |
| g. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ cho người dân |  |  |  |
| h. Nâng cao hơn nữa chất lượng tiếp nhận, giải quyết ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân |  |  |  |

***24. Nếu còn có ý kiến khác hoặc góp ý*** ***để Trạm Y tế phục vụ tốt hơn trong thời gian đến, xin Ông/Bà vui lòng ghi rõ:***

***25. Xin vui lòng cung cấp thêm một số thông tin phục vụ phân tích dữ liệu:***

- 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 Nội vụ……………………………: 0258……………)*

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**