

Đơn vị: Trung tâm Y Tế

Trường Đại Học Bách Khoa Hà Nội

**BẢNG TỔNG HỢP PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CÁN BỘ VÀ SINH VIÊN TRƯỜNG ĐH BÁCH KHOA HÀ NỘI ĐẾN
KHÁM CHỮA BỆNH TẠI TRUNG TÂM Y TẾ**

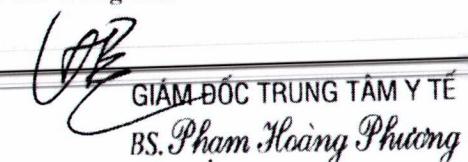
* Tổng số phiếu:

+ Cán bộ : 126 phiếu

+ Sinh Viên: 349 phiếu

Tiêu chí	Mức độ hài lòng									
	Cán bộ					Sinh viên				
	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A1: Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu.	1	2	17	60	46	2	5	52	184	106
A2: Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	1	2	12	68	43	3	6	39	171	126
B1: Quy trình, thủ tục khám bệnh rõ ràng, công khai, thuận tiện.	0	3	12	62	49	2	4	41	165	137
B2: Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	0	2	8	57	59	2	7	57	164	117
B3: Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị.	0	3	11	62	50	2	3	35	162	142
C1: Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, giường, ga, gối đầy đủ.	0	17	18	62	45	2	0	44	178	123
C3: Môi trường trong Trung tâm xanh, sạch, đẹp.	0	1	26	63	36	2	2	58	180	107
D1: Bác sĩ khám bệnh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	1	13	55	57	2	1	45	160	138
D2: Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	2	10	58	56	3	5	43	145	153
D3: nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	1	1	13	60	51	3	3	37	145	150
E1: Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	0	0	15	65	46	2	1	33	172	139
E2: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	0	1	22	68	35	2	0	72	156	117

Giám đốc trung tâm


GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ
BS. Phạm Hoàng Phương

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN TRƯỜNG ĐHBK

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, trung tâm Y tế trường ĐH BKHN khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp trung tâm khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ tốt hơn. Trung tâm Y tế bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!

Ngày Khảo Sát : 19/9/2017

ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào một số từ 1 đến 5, tương ứng với mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ **rất kém đến rất tốt** cho từng câu hỏi dưới đây:

(1) là: Rất không hài lòng	(2) là: Không hài lòng	(3) là: Bình thường	(4) là: Hài lòng	(5) là: Rất hài lòng
-------------------------------	---------------------------	------------------------	---------------------	-------------------------

A. Khả năng tiếp cận

A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các phòng trong trung tâm rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A2. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

B1. Quy trình, thủ tục khám bệnh rõ ràng, công khai, thuận tiện.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B2. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
B3. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

C1. Phòng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C2. Nhà vệ sinh sạch sẽ, sử dụng tốt.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
C3. Môi trường trong Trung tâm xanh, sạch, đẹp.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

D1. Bác sĩ khám bệnh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
D2. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
D3. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

E3.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	
G2	Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại .	1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại 6. Khác (ghi rõ).....
H	Ông/Bà có ý kiến gì khác, xin ghi rõ?	

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!