

Phụ lục 1

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH VỀ THỰC HÀNH
GIAO TIẾP AIDET TẠI TRUNG TÂM CHĂM SÓC SỨC KHỎE SINH SẢN**

(kèm theo kế hoạch số 120/KH-SKSS ngày 18/3/2024 của Trung tâm CSSKSS)

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Trung tâm CSSKSS tổ chức khảo sát ý kiến người bệnh để nắm được thực trạng giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp Trung tâm từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Trung tâm bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị của người bệnh. Xin trân trọng cảm ơn!

A. THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1. Ngày điền phiếu: Ngày..... Tháng..... Năm 2024

A2. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ

A3. Tuổi

A4. a. Người bệnh b. Người nhà

B. ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ

Ông/Bà đánh dấu khoanh tròn 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 thông tin dưới đây liên quan thái độ và cử chỉ giao tiếp của nhân viên y tế:

CÁC BƯỚC	NỘI DUNG	1 Là Rất kém	2 Là Kém	3 Là Bình thường	4 Là Tốt	5 Là Rất tốt
B1	Nhân viên thực hiện chào hỏi mỗi khi tiếp xúc và trước khi chăm sóc Ông/bà với xưng hô bằng tên riêng một cách lịch sự.	1	2	3	4	5
B2	Nhân viên giới thiệu tên rõ và vị trí/chức vụ trước khi thực hiện chăm sóc cho Quý Ông/Bà.	1	2	3	4	5
B3	Nhân viên thông báo thời gian sẽ thực hiện, thời gian chờ mỗi khi chăm sóc, hướng dẫn cho Ông/bà.	1	2	3	4	5
B4	Nhân viên có giải thích rõ quy trình/cách tiến hành khi thực hiện chăm sóc cho Ông/bà, Nhân viên hướng dẫn nhận biết dấu hiệu bất thường và giải thích rõ khi được ông/bà hỏi.	1	2	3	4	5
B5	Nhân viên nói cảm ơn sau khi hoàn tất chăm sóc cho Ông/bà.	1	2	3	4	5

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN ÔNG/BÀ!