

TRUNG TÂM PHÁP Y

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI ĐẾN GIÁM ĐỊNH

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng giám định, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Trung tâm Pháp y tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người đến giám định. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp Trung tâm khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Trung tâm Pháp y bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc giám định. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Ngày điền phiếu:

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1.	Giới tính: <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ	A2.	Tuổi:
A3.	Số di động (bắt buộc):		
A4.	Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến Trung tâm Pháp y: km		

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:

là:	là:	là:	là:	là:
Rất không hài lòng <i>hoặc: Rất kém</i>	Không hài lòng <i>hoặc: Kém</i>	Bình thường <i>hoặc: Trung bình</i>	Hài lòng <i>hoặc: Tốt</i>	Rất hài lòng <i>hoặc: Rất tốt</i>

A. Khả năng tiếp cận

A1.	Các biển báo, chỉ dẫn tại tầng trệt rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Trung tâm rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	
A3.	Các lối đi trong Trung tâm, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	
A4.	Có thể tìm hiểu các thông tin qua điện thoại, trang tin điện tử của Trung tâm (website) thuận tiện.	

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục giám định

B1.	Quy trình giám định được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	
B2.	Các quy trình, thủ tục giám định được cải cách đơn giản, thuận tiện.	
B3.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	
B4.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục giám định.	
B5.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký giám định.	
B6.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt khám giám định	

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

C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	
-----	---	--

C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	
C3.	Phòng chờ có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám giám định.	
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	
C7.	Môi trường trong khuôn viên Trung tâm xanh, sạch, đẹp.	
C8.	Khu giám định bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng, y sỹ) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1.	Kết quả giám định đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	
E2.	Kết quả khám giám định được nhân viên y tế giải thích đầy đủ, rõ ràng, minh bạch.	
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ giám định.	
F	Đánh giá chung Trung tâm Pháp y đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh? <i>(điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu Trung tâm thực hiện tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)</i>%

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!