

SỞ Y TẾ HÒA BÌNH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH
Số: 602/BC-BVĐKT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hòa Bình, ngày 07 tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023

A. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh (người nhà người bệnh) về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

2. Phương pháp khảo sát

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế.

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 30/06/2023 (các ngày làm việc trong tuần)

2.4. Cỡ mẫu: 323 người bệnh, gồm 172 nam, 151 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát

TT	Tên khoa	Số lượng NB được khảo sát	Ghi chú
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	58	
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	2	
3	Khoa Mắt	111	
4	Khoa Nội tiết	50	
5	Khoa Tâm - Thần kinh	9	
6	Khoa Thận nhân tạo	67	
7	Khoa Nội tiêu hóa	2	
8	Khoa Nhi	24	

2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

Các mẫu phiếu thu được sau khảo sát được nhập trực tiếp trên hệ thống phần mềm websize <https://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.

Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

323 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 46,11 tuổi.

Ngày điều trị trung bình: 6,41 ngày.

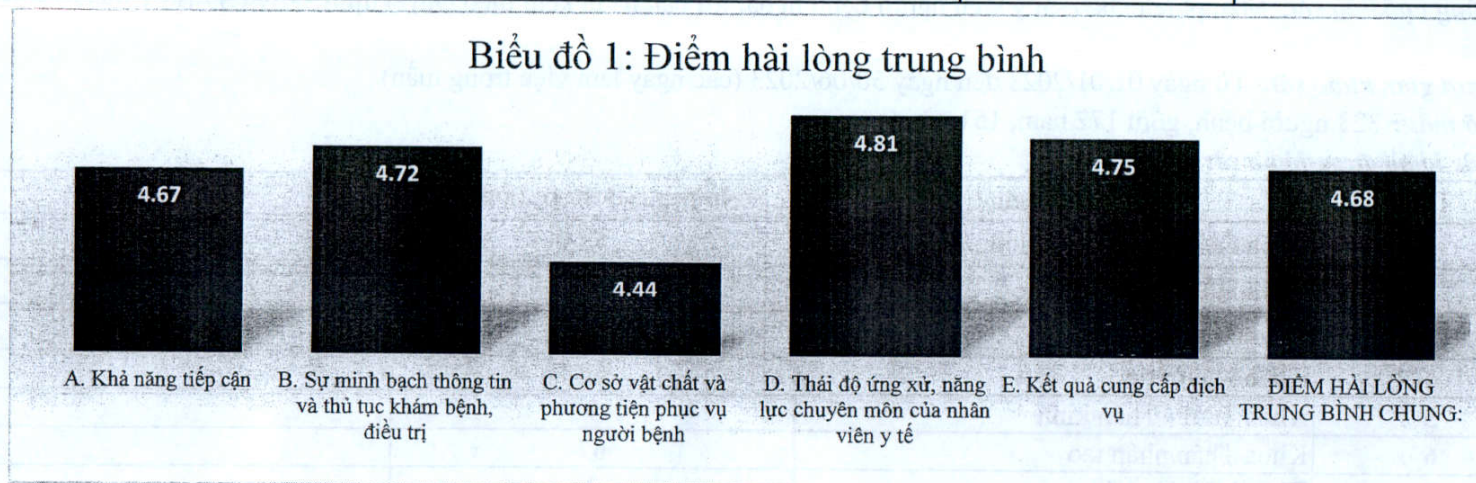
Người bệnh có thẻ BHYT: 95,5%

2. Tổng điểm trung bình người được khảo sát chọn từ A-E

Bảng 1: Kết quả chung các chủ đề được đánh giá

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ	Tỷ Lệ %
A. Khả năng tiếp cận	4.67	93%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.72	94%
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.44	89%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.81	96%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.75	95%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.68	94%

Biểu đồ 1: Điểm hài lòng trung bình



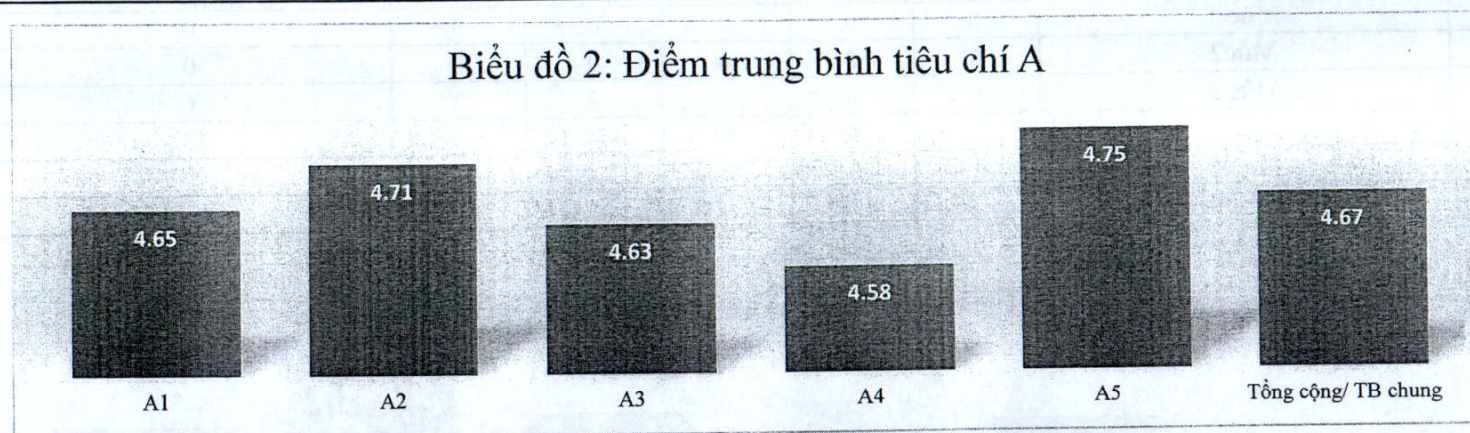
Nhận xét: Biểu đồ 1 mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ Y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hòa Bình 6 tháng đầu năm 2023. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.68 điểm. Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.67 điểm. Nhóm tiêu chí "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.72 điểm. Nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.44 điểm. Nhóm tiêu chí "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.81 điểm - mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt trung bình 4.75 điểm.

Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận

Bảng 2: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	A1	A2	A3	A4	A5	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức2	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	4	1	2	5	2	14
4	Mức 4	103	91	114	125	77	510
5	Mức 5	216	231	207	193	244	1091
Điểm Trung bình		4.65	4.71	4.63	4.58	4.75	4.67

Biểu đồ 2: Điểm trung bình tiêu chí A



Nhận xét: Biểu đồ 2 Trong 5 nhóm tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A5 về "Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết" đạt mức điểm cao nhất 4.75 điểm. Tiêu chí A2 về "Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng" là 4.71 điểm. Tiêu chí A1 về "Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm" đạt mức điểm trung bình 4.65 điểm, Tiêu chí A3 về và "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" có mức 4.63 điểm và tiêu chí A4 về "Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.58 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng người bệnh (4-5

Bảng 3: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí A: Khả năng tiếp cận

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	2	149	139	4.47
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	10	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	1	134	420	4.75
4	Khoa Nội tiết	0	0	2	95	153	4.60
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	1	2	42	4.91
6	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	81	254	4.76
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	0	6	4	4.40
8	Khoa Nhi	0	0	8	33	79	4.59

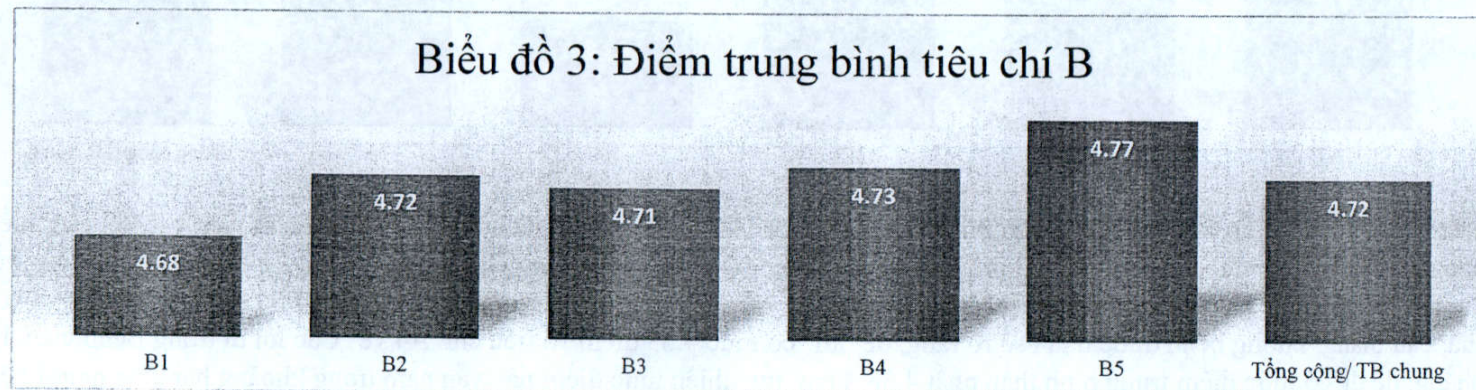
Nhận xét: Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Tâm Thần kinh 4.91/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4.00 điểm

Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Bảng 4: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	B1	B2	B3	B4	B5	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	0	0	1	2	3	6
4	Mức 4	104	89	89	82	68	432
5	Mức 5	219	234	233	239	252	1177
Điểm Trung bình		4.68	4.72	4.71	4.73	4.77	4.72

Biểu đồ 3: Điểm trung bình tiêu chí B



Nhận xét: Biểu đồ 3 Trong 5 nhóm tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B5 đạt mức điểm cao nhất với 4.77 điểm. Tiêu chí B1 về "Quy trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.68 điểm.

Bảng 4: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

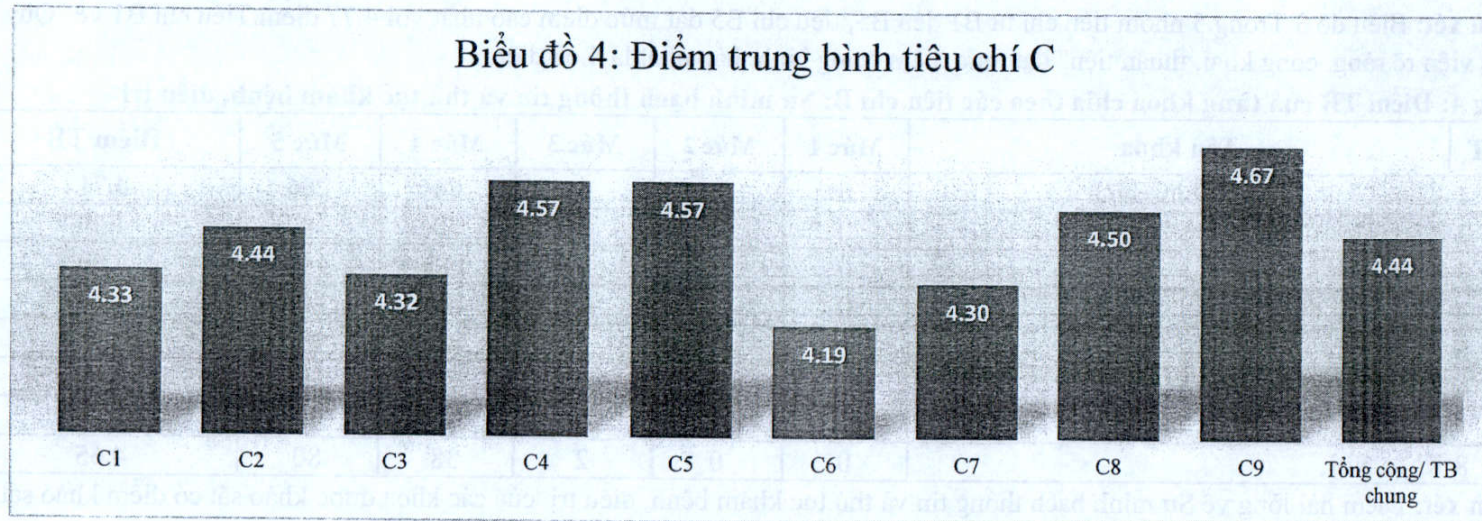
STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	0	84	206	4.71
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	10	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	0	111	444	4.80
4	Khoa Nội tiết	0	0	4	106	140	4.54
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	4	41	4.91
6	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	79	256	4.76
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	0	0	10	5.00
8	Khoa Nhi	0	0	2	38	80	4.65

Nhận xét: Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Nội tiêu hóa 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4.00 điểm

Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Bảng 5: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	3	0	0	9	1	0	0	13
2	Mức 2	0	0	10	0	1	6	1	0	0	18
3	Mức 3	53	29	51	16	18	62	62	13	2	306
4	Mức 4	105	118	69	102	94	77	88	131	99	883
5	Mức 5	161	172	186	201	206	165	167	175	218	1651
Điểm Trung bình		4.33	4.44	4.32	4.57	4.57	4.19	4.30	4.50	4.67	4.44



Nhận xét: Biểu đồ 4 Tiêu chí C9 là "Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh sạch đẹp" đạt mức điểm cao nhất với 4.67 điểm. Tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.19 điểm.

Bảng 6: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	4	232	196	90	3.71
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	18	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	2	162	835	4.83
4	Khoa Nội tiết	10	11	37	263	129	4.09
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	5	11	65	4.74
6	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	151	452	4.75
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	8	10	0	3.56
8	Khoa Nhi	3	3	22	77	111	4.34

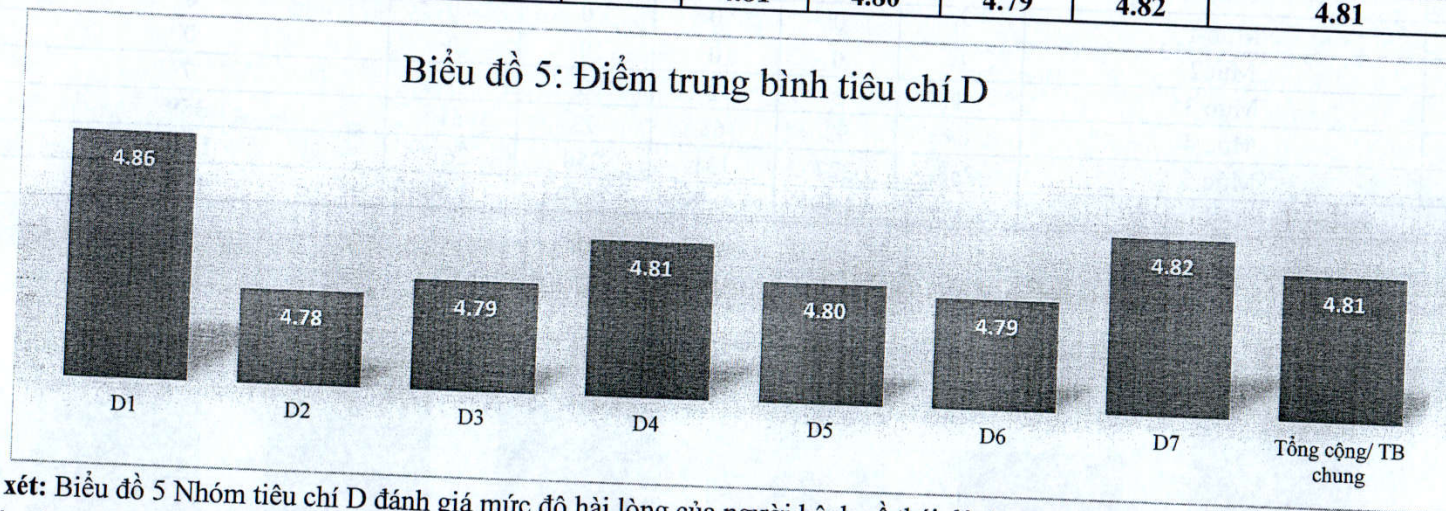
Nhận xét: Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở 2 khoa Phụ Mắt là 4.83/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Nội tiêu hóa là 3.56 điểm

Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 7: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	1	2	1	0	1	1	1	7
4	Mức 4	44	65	65	60	63	65	55	417
5	Mức 5	278	256	257	263	259	257	267	1837
Điểm Trung bình		4.86	4.78	4.79	4.81	4.80	4.79	4.82	4.81

Biểu đồ 5: Điểm trung bình tiêu chí D



Nhận xét: Biểu đồ 5 Nhóm tiêu chí D đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Các tiêu chí nhóm D có mức điểm trung bình khá cao là 4.81 điểm - trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

Bảng 8: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	0	106	300	4.74
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	14	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	0	54	723	4.93
4	Khoa Nội tiết	0	0	0	56	294	4.84

5 Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	9	54	4.86
6 Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	108	361	4.77
7 Khoa Nội tiêu hóa	0	0	0	10	4	4.29
8 Khoa Nhi	0	0	7	60	101	4.56

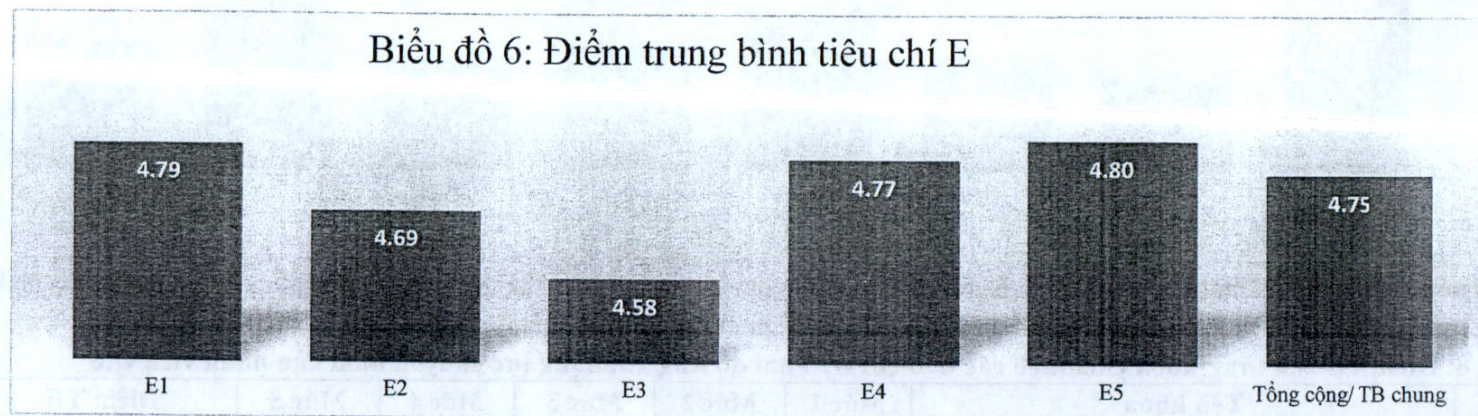
Nhận xét: Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Phụ Sản 4.93/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4.00 điểm

Nhóm tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 9: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	E1	E2	E3	E4	E5	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	1	3	2	0	1	7
4	Mức 4	64	93	68	73	61	359
5	Mức 5	258	227	131	250	261	1127
Điểm Trung bình		4.79	4.69	4.58	4.77	4.80	4.75

Biểu đồ 6: Điểm trung bình tiêu chí E



Nhận xét: Biểu đồ 6 Nhóm tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và kết quả cung cấp dịch vụ y tế sau 1 khoảng thời gian điều trị tại Bệnh viện. Tiêu chí E5 "Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế" đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.80 điểm, trong tiêu chí E3 "Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.58 điểm.

Bảng 10: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	4	37	249	4.84
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	10	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	0	60	495	4.89
4	Khoa Nội tiết	0	0	0	126	124	4.50
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	5	40	4.89
6	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	79	256	4.76
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	0	0	10	5.00
8	Khoa Nhi	0	0	3	42	75	4.60

Nhận xét: Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Nội tiêu hoá 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4.00 điểm.

3. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát

Tổng số câu trả lời với các mức điểm từ 1 đến 5 trong đợt khảo sát:

8490

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 7383

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 87%

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 95,09 % so với mong đợi của người nhà, người bệnh trước khi nằm viện.

5. Mức độ đáp ứng của Bệnh viện theo đánh giá của người bệnh

Bảng 11: Tỷ lệ đáp ứng của Bệnh viện theo đánh giá của người bệnh

STT	Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Dưới 50%	0	0%
2	Từ 50% đến 80%	6	2%
3	Trên 80%	317	98%

6. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

Bảng 12: Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện

STT	Nhu cầu	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00%
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	0	0.00%
3	Muốn chuyển tuyến ssang bệnh viện khác	1	0.31%
4	Có thể sẽ quay lại	32	9.91%
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	290	89.78%

6	Ý kiến khác	0	0.00%
---	-------------	---	-------

III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

- Nhìn chung Bệnh viện đã đáp ứng được nhu cầu hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên vẫn còn một vài điểm người bệnh chưa hài lòng về cơ sở vật chất, thuộc mức dưới điểm trung bình chung của các tiêu chí đánh giá trên. Người bệnh nghị nâng cấp khoa Nội tiết.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Xây dựng, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế nhằm khắc phục hiện tượng cơ sở vật chất đã cũ, đáp ứng nhu cầu sử dụng của người bệnh khi đến Khám chữa bệnh.

B. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

I. THÔNG TIN CHUNG

Tổng số phiếu: 192

Địa điểm khảo sát: Khoa Khám bệnh và khu Khám chữa bệnh theo yêu cầu

Tuổi trung bình: 44.62

Giới tính: 78 Nam; 114 Nữ

Số kilômet trung bình: 27.12 km

Người bệnh có thẻ BHYT: 90%

Bảng 13: Kết quả chung các chủ đề được đánh giá

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	4.07
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	3.95
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.93
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.14
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.08
F. Đáp ứng phần trăm mong đợi	91
G. Nhu cầu quay trở lại	100
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.03

II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

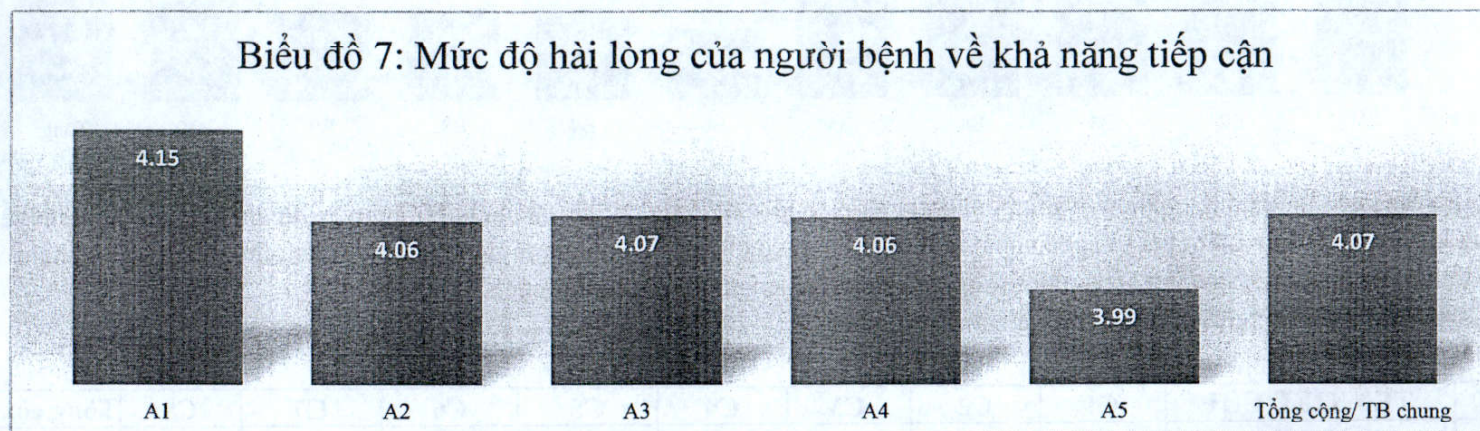
2.1. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận

Bảng 14: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	A1	A2	A3	A4	A5	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0

2	Mức 2	0	0	0	0	1	1
3	Mức 3	28	32	30	33	38	161
4	Mức 4	107	116	119	113	114	569
5	Mức 5	57	44	43	46	39	229
Điểm Trung bình		4.15	4.06	4.07	4.06	3.99	4.07

Biểu đồ 7: Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận



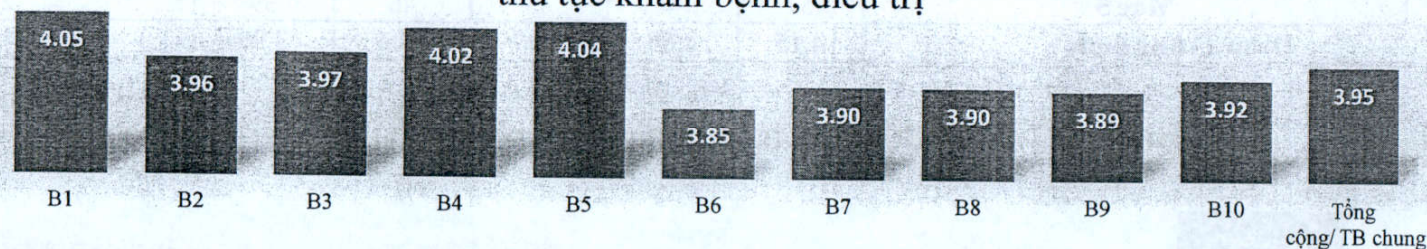
Nhận xét: Theo biểu đồ 7 tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1 về "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt mức điểm 4.15 điểm, tiêu chí A5 về "Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (websites) thuận tiện có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 3.99 điểm.

2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Bảng 15: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	1	0	2	8	4	4	6	4	29
3	Mức 3	35	45	43	38	31	47	47	43	43	41	413
4	Mức 4	112	110	109	111	116	102	105	113	108	113	1099
5	Mức 5	45	37	39	43	43	35	36	32	35	34	379
Điểm Trung bình		4.05	3.96	3.97	4.02	4.04	3.85	3.90	3.90	3.89	3.92	3.95

Biểu đồ 8: Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



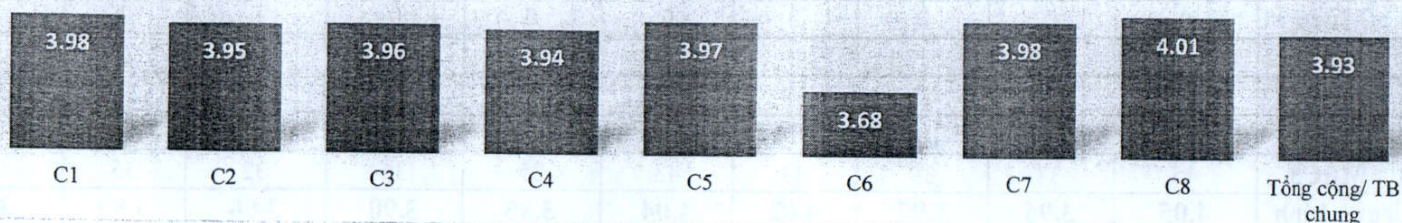
Nhận xét: Theo biểu đồ 8, có điểm trung bình chung khá thấp là 3.95 điểm. Như tiêu chí B1 "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" có điểm hài lòng cao nhất là 4.04 điểm, tiêu chí B6 "Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.85 điểm. Tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng hài lòng người bệnh.

2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Bảng 16: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	3	0	0	3
2	Mức 2	0	1	1	0	0	9	0	0	11
3	Mức 3	42	43	37	50	42	59	39	36	348
4	Mức 4	111	112	123	104	113	97	117	118	895
5	Mức 5	39	36	31	38	37	24	36	38	279
Điểm Trung bình		3.98	3.95	3.96	3.94	3.97	3.68	3.98	4.01	3.93

Biểu đồ 9: Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



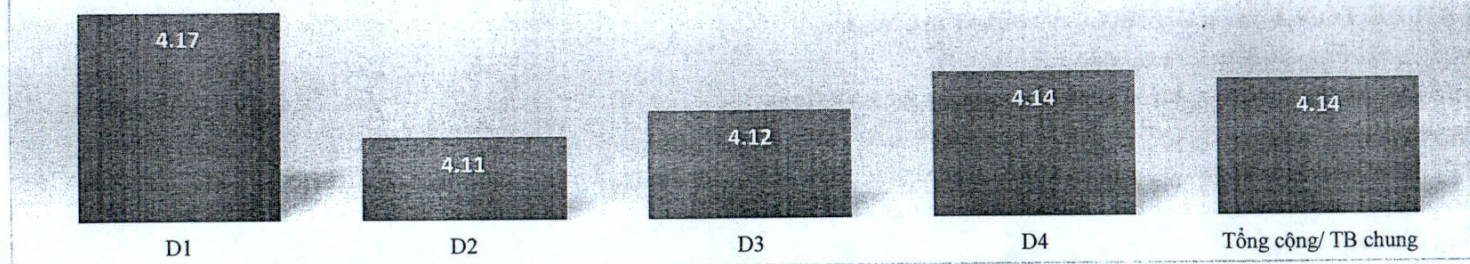
Nhận xét: Tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có mức hài lòng trung bình chung khá thấp là 3.93 điểm. Như tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.68 điểm.

2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 17: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	D1	D2	D3	D4	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0
3	Mức 3	24	27	24	26	101
4	Mức 4	112	116	120	113	461
5	Mức 5	56	49	48	53	206
Điểm Trung bình		4.17	4.11	4.12	4.14	4.14

Biểu đồ 10: Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Nhận xét: Nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức điểm khá thấp là 4.14 điểm. Tiêu chí D2 và D3 về "Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)" có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực" và "Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm giúp đỡ" có mức điểm dưới trung bình chung lần lượt là 4.11 điểm và 4.12 điểm, tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng mức độ hài lòng 4-5 điểm.

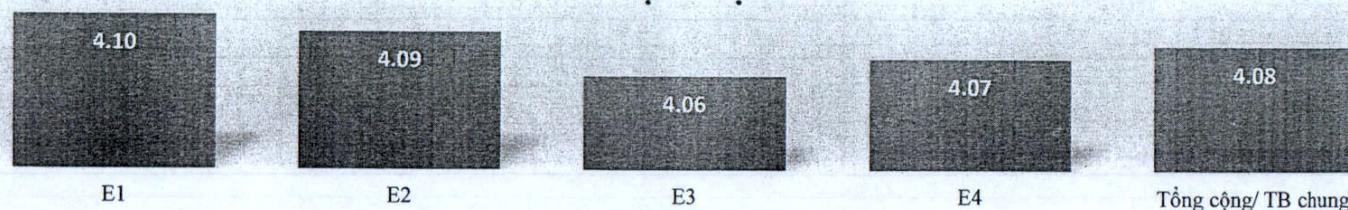
2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 18: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	E1	E2	E3	E4	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	1	0	0	0	1
3	Mức 3	24	24	28	26	102

4	Mức 4	122	127	124	126	499
5	Mức 5	45	41	40	40	166
Điểm Trung bình		4.10	4.09	4.06	4.07	4.08

Biểu đồ 11: Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ



Nhận xét: Nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ đạt mức điểm chưa cao với mức điểm trung bình chung là 4.08 điểm. Tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng mức độ hài lòng người bệnh 4-5 điểm.

III. VẤN ĐỀ TỒN TẠI, ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

- Phòng chờ không có điều hòa rất nóng.
- Nhà vệ sinh tầng 2, 3 hỏng, không sạch, không có giấy vệ sinh.
- Thời gian chờ đăng ký khám, khám, siêu âm, nội soi, x-quang lâu
- Thu ngân nói chuyện to, mất trật tự. Các ô cửa để bệnh nhân đăng ký khám và thanh toán còn lộn xộn.
- Khu vực siêu âm thiếu ghế ngồi. Cần bổ sung ghế ngồi cho bệnh nhân.
- Không có nước uống.

IV. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT

- Cải tiến và công khai quy trình khám, hẹn thời gian trả kết quả, quy trình thanh toán viện phí cho người bệnh rõ ràng, cụ thể.
- Công khai quy trình khám chữa bệnh đối với người bệnh.
- Tăng cường công tác giám sát, kiểm tra đội ngũ ICT, đảm bảo công tác vệ sinh Bệnh viện luôn sạch sẽ, khô thoáng, không mùi.
- Hoàn thiện Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế phục vụ người bệnh khi đến Khám chữa bệnh.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

TS: Trương Như Hiền