

SỞ Y TẾ HÒA BÌNH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH
Số: 650/BC-BVĐKT

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hòa Bình, ngày 08 tháng 4 năm 2022

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QUÝ I NĂM 2022**

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:

- 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
- 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 31/03/2023 (các ngày làm việc trong tuần)

2.4. Cỡ mẫu: 102 người bệnh, gồm 60 nam, 42 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát

TT	Tên khoa	Số lượng NB được khảo sát	Ghi chú
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	23	
2	Khoa Tâm - Thần kinh	14	
3	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	12	
4	Khoa Ngoại Tổng hợp	8	
5	Khoa Răng Hàm Mặt	4	
6	Khoa Da liễu	11	
7	Khoa Nội hô hấp - Lao	9	
8	Khoa Nội tiết	4	
9	Khoa Nội tiêu hoá	17	

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
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

102 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 49,92 tuổi.

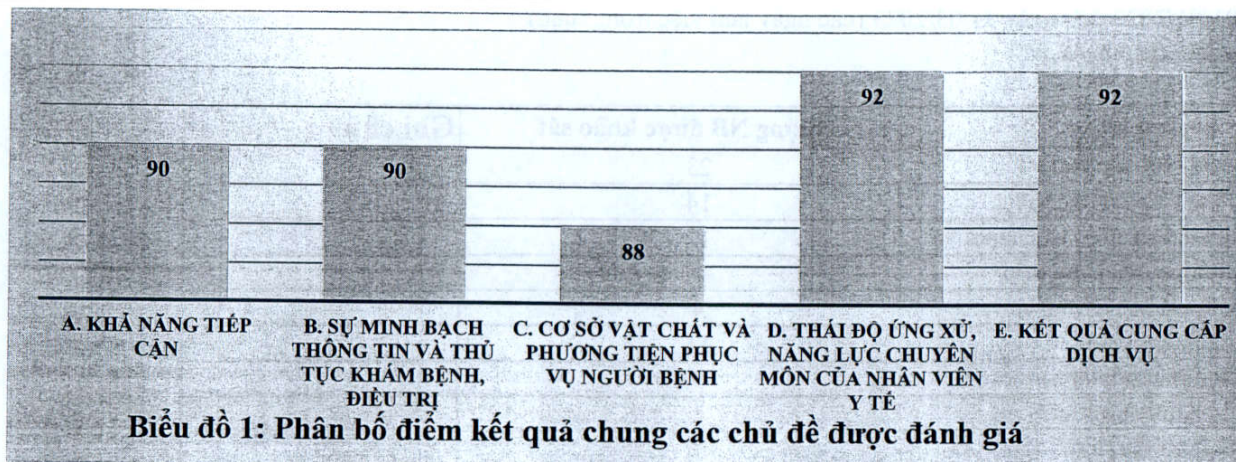
Ngày điều trị trung bình: 5,2 ngày.

Người bệnh có thẻ BHYT: 97

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

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

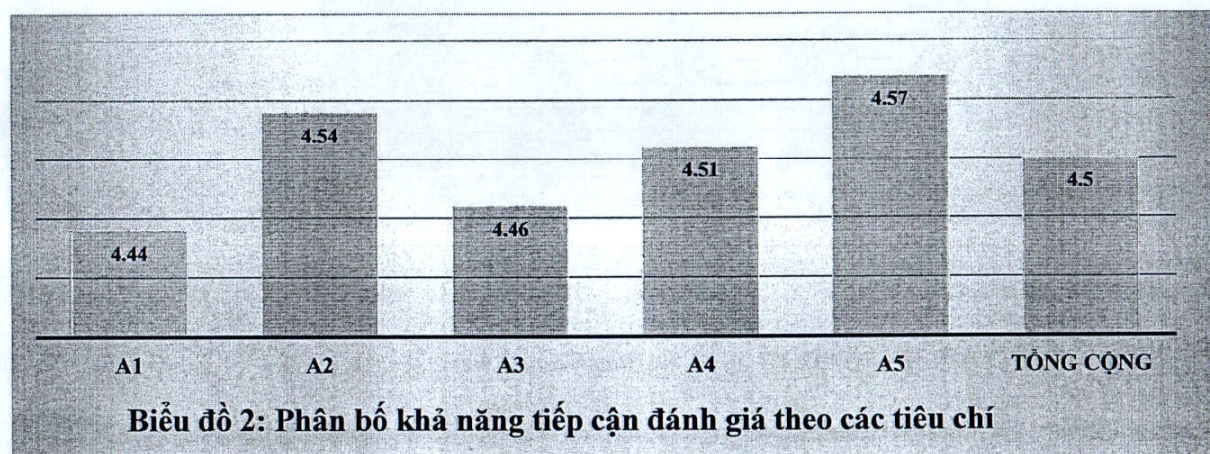
CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ	Tỷ Lệ %
A. Khả năng tiếp cận	4,5	90
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,5	90
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,4	88
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,6	92
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,6	92
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4,52	90,4



Nhận xét: Trong số 5 nhóm chủ đề được đánh giá, "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT" và "Kết quả cung cấp dịch vụ" là 2 tiêu chí có điểm số cao nhất. Tiêu chí có điểm đánh giá thấp nhất là "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh", tiêu chí này có mức điểm đánh giá dưới điểm hài lòng trung bình chung của toàn viện.

Bảng 2: Kết quả theo tiêu chí

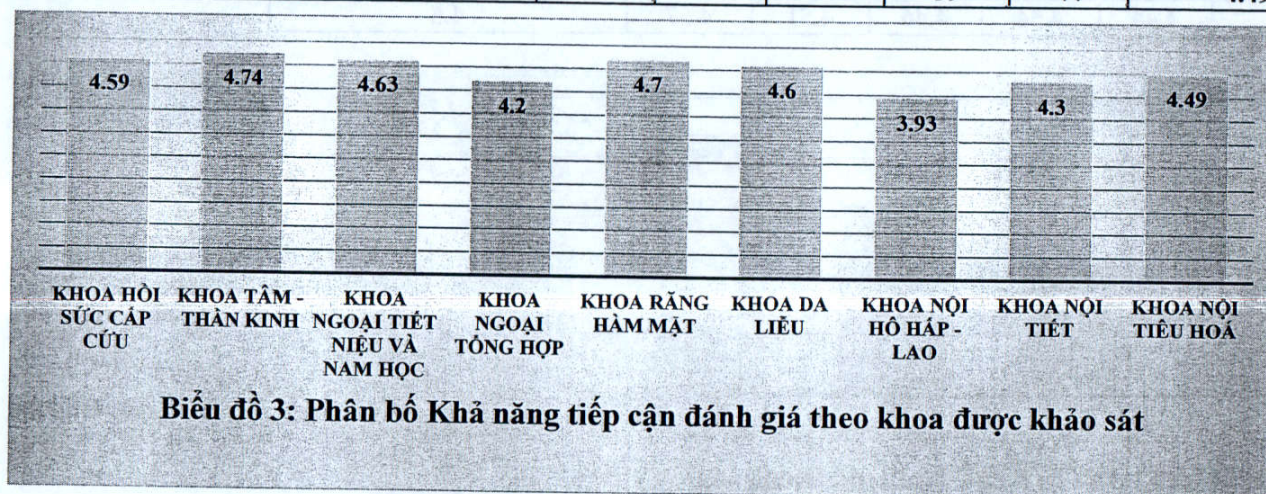
STT	TÊN TIÊU CHÍ	A1	A2	A3	A4	A5	Tổng cộng
1	Mức 1	1	0	0	0	0	1
2	Mức2	0	0	0	1	1	2
3	Mức 3	6	4	7	3	0	20
4	Mức 4	41	39	41	41	41	203
5	Mức 5	54	59	54	57	60	284
Điểm Trung bình		4.44	4.54	4.46	4.51	4.57	4.5



Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Khả năng tiếp cận", nhận thấy tiêu chí A5 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,57 điểm. Thấp nhất là tiêu chí A1 với 4,44 điểm. Tiêu chí A1, A3 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

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 Hồi sức cấp cứu	0	0	0	47	68	4.59
2	Khoa Tâm - Thần kinh	1	2	1	6	60	4.74
3	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	1	20	39	4.63
4	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	1	30	9	4.2
5	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	6	14	4.7
6	Khoa Da liễu	0	0	6	11	41	4.6
7	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	5	38	2	3.93
8	Khoa Nội tiết	0	0	3	8	9	4.3
9	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	2	39	44	4.49

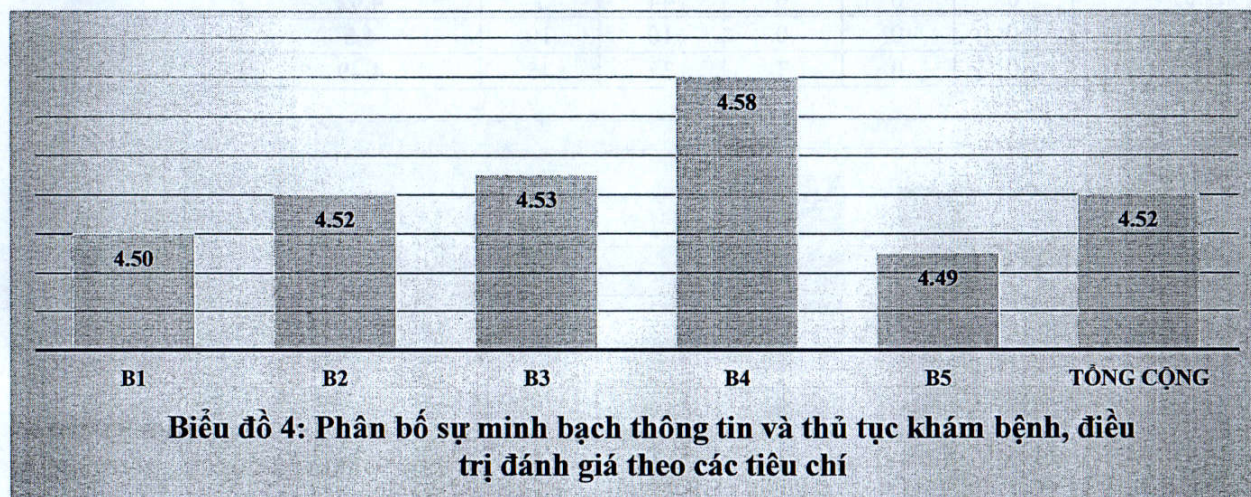


Nhận xét: Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Khả năng tiếp cận" theo các khoa, nhận thấy Khoa Tâm-thần kinh là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,74 điểm. Khoa Nội Hô hấp - Lao có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,93 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Nội hô hấp - Lao, khoa Nội tiết, Khoa Nội Tiêu hoá.

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
1	Mức 1	0	0	1	0	0	1
2	Mức 2	1	0	0	0	0	1
3	Mức 3	5	0	0	1	1	7
4	Mức 4	38	49	44	41	50	222
5	Mức 5	58	53	57	60	51	279
Điểm Trung bình		4.50	4.52	4.53	4.58	4.49	4.52

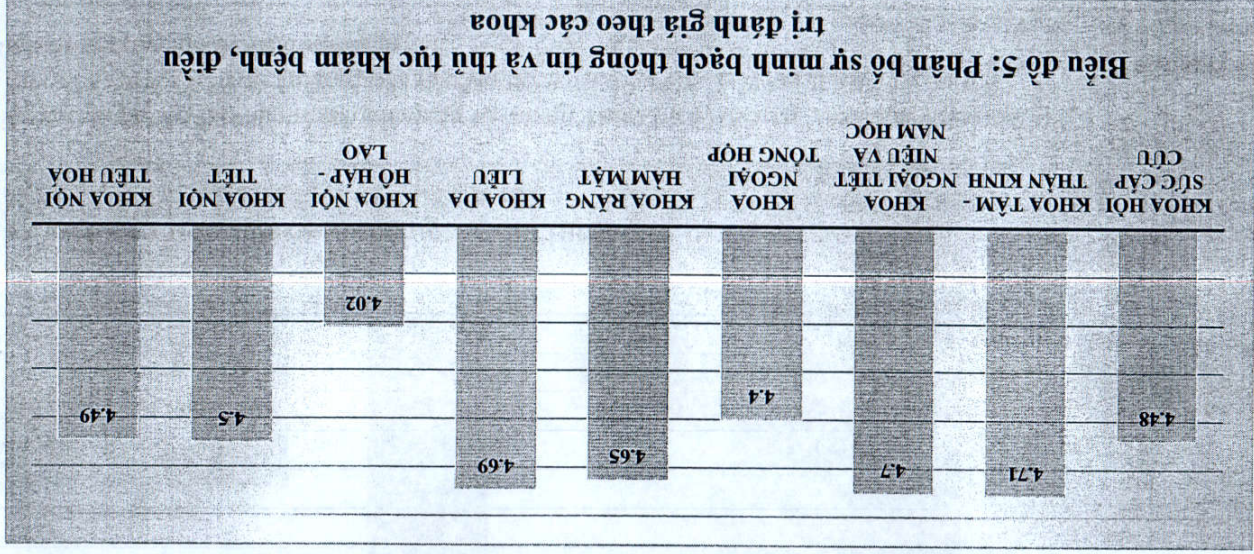


Biểu đồ 4: Phân bố sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đánh giá theo các tiêu chí

Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị", nhận thấy tiêu chí B4 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,58 điểm. Thấp nhất là tiêu chí B5 với 4,49 điểm. Tiêu chí B1, B5 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	60	55	4.48
2	Khoa Tâm - Thần kinh	1	1	0	13	55	4.71
3	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	2	14	44	4.7
4	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	0	24	16	4.4
5	Khoa Răng Hàm Mắt	0	0	0	7	13	4.65
6	Khoa Da liễu	0	0	2	13	40	4.69
7	Khoa Nội Hô hấp - Lao	0	0	0	44	1	4.02
8	Khoa Nội tiết	0	0	0	10	10	4.5
9	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	3	37	45	4.49

Bảng 5: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

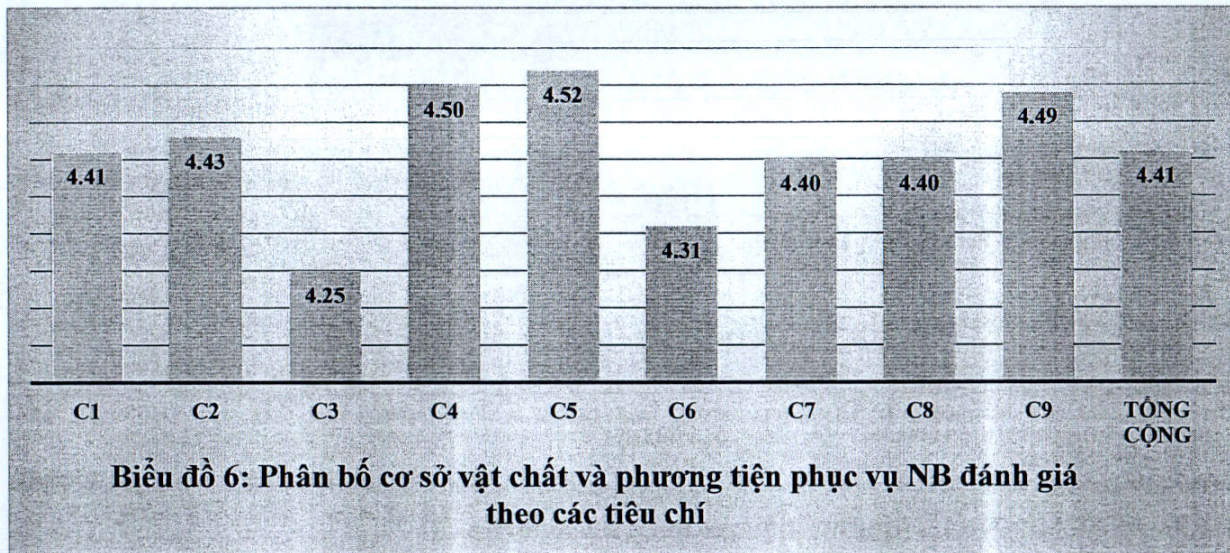


Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh" theo các khoa, nhận thấy Khoa Tâm - Thần kinh là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,71 điểm. Khoa Nội hô hấp - Lao có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 4,02 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức cấp cứu, Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Nội Hô hấp - Lao, Khoa Nội tiết, Khoa Nội tiêu hoá.

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

Bảng 6: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3
2	Mức 2	1	1	1	2	1	8	4	3	1	22
3	Mức 3	4	5	11	3	3	7	6	10	3	52
4	Mức 4	49	45	48	39	40	28	33	32	43	357
5	Mức 5	48	51	41	58	58	58	58	57	55	484
Điểm Trung bình		4.41	4.43	4.25	4.50	4.52	4.31	4.40	4.40	4.49	4.41

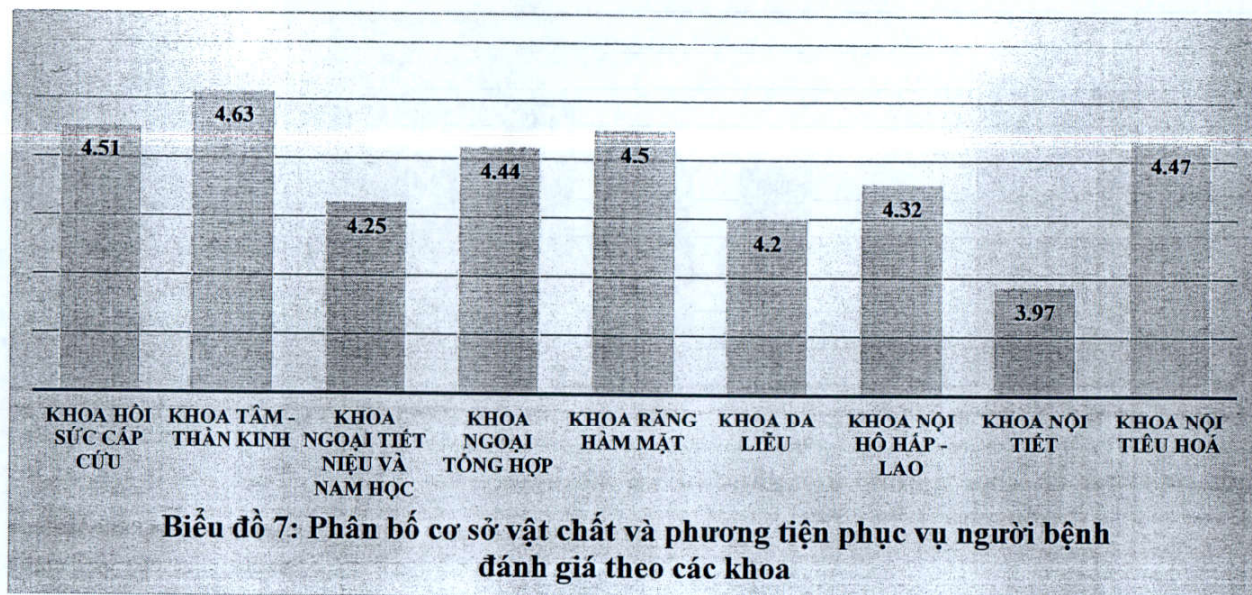


Biểu đồ 6: Phân bố cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB đánh giá theo các tiêu chí

Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh", nhận thấy tiêu chí C5 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,52 điểm. Thấp nhất là tiêu chí C3 với 4,25 điểm. Tiêu chí C3, C6, C7, C8 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

Bảng 7: 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 Hồi sức cấp cứu	0	0	0	101	106	4.51
2	Khoa Tâm - Thần kinh	3	2	7	15	99	4.63
3	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	5	8	50	45	4.25
4	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	0	40	32	4.44
5	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	18	18	4.5
6	Khoa Da liễu	0	11	17	12	59	4.2
7	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	3	49	29	4.32
8	Khoa Nội tiết	0	0	12	13	11	3.97
9	Khoa Nội tiêu hoá	0	4	5	59	85	4.47

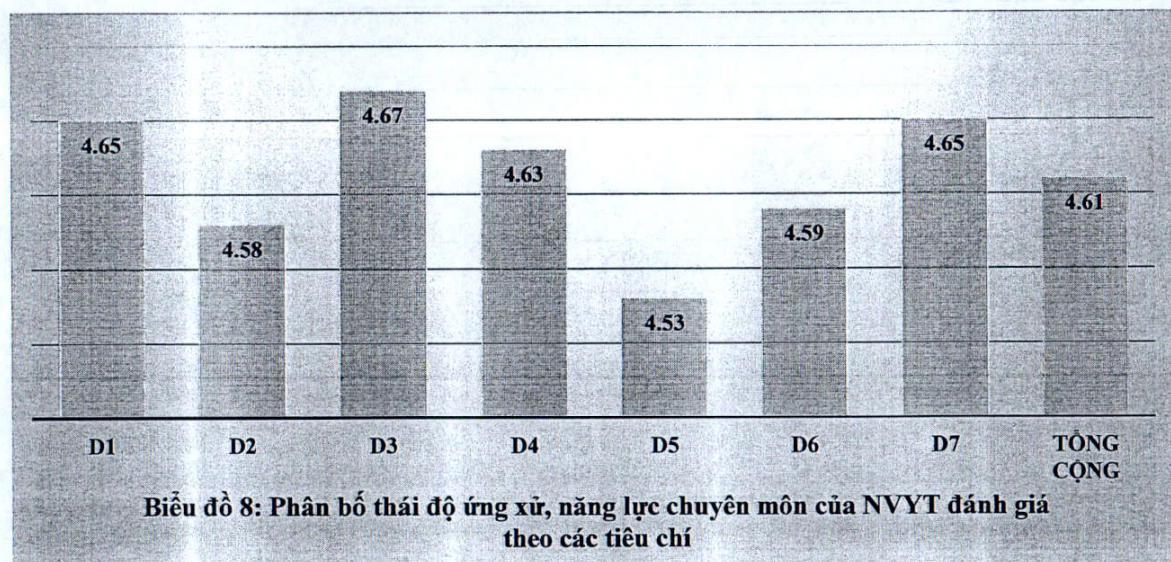


Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" theo các khoa, nhận thấy Khoa Tâm - Thần kinh là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,63 điểm. Khoa Nội tiết có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,97 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, Khoa Da liễu, Khoa Nội Hô hấp - Lao, Khoa Nội tiết.

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

Bảng 8: Kết quả theo tiêu chí

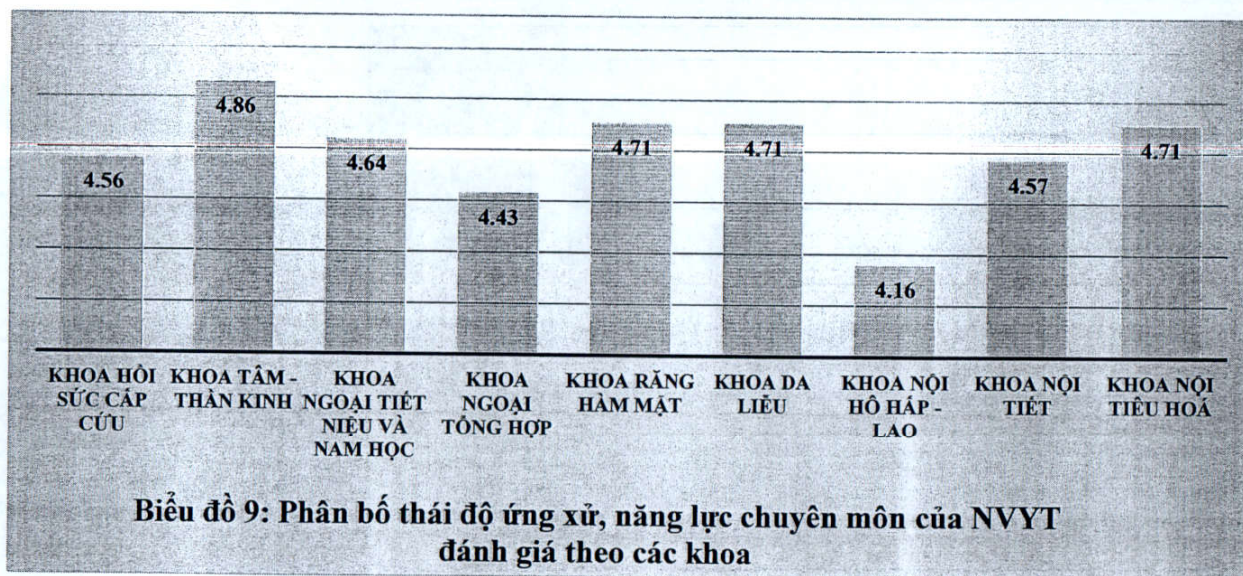
STT	TÊN TIÊU CHÍ	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	0	1	0	0	0	1
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	0	2	0	0	1	2	0	5
4	Mức 4	36	39	34	34	46	38	36	263
5	Mức 5	66	61	68	67	55	62	66	445
Điểm Trung bình		4.65	4.58	4.67	4.63	4.53	4.59	4.65	4.61



Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế", nhận thấy tiêu chí D3 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,67 điểm. Thấp nhất là tiêu chí D5 với 4,53 điểm. Tiêu chí D2, D5 và D6 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

Bảng 9: 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 Hồi sức cấp cứu	0	0	0	71	90	4.56
2	Khoa Tâm - Thần kinh	1	0	1	8	88	4.86
3	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	2	26	56	4.64
4	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	0	32	24	4.43
5	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	8	20	4.71
6	Khoa Da liễu	0	0	1	20	56	4.71
7	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	53	10	4.16
8	Khoa Nội tiết	0	0	1	10	17	4.57
9	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	35	84	4.71

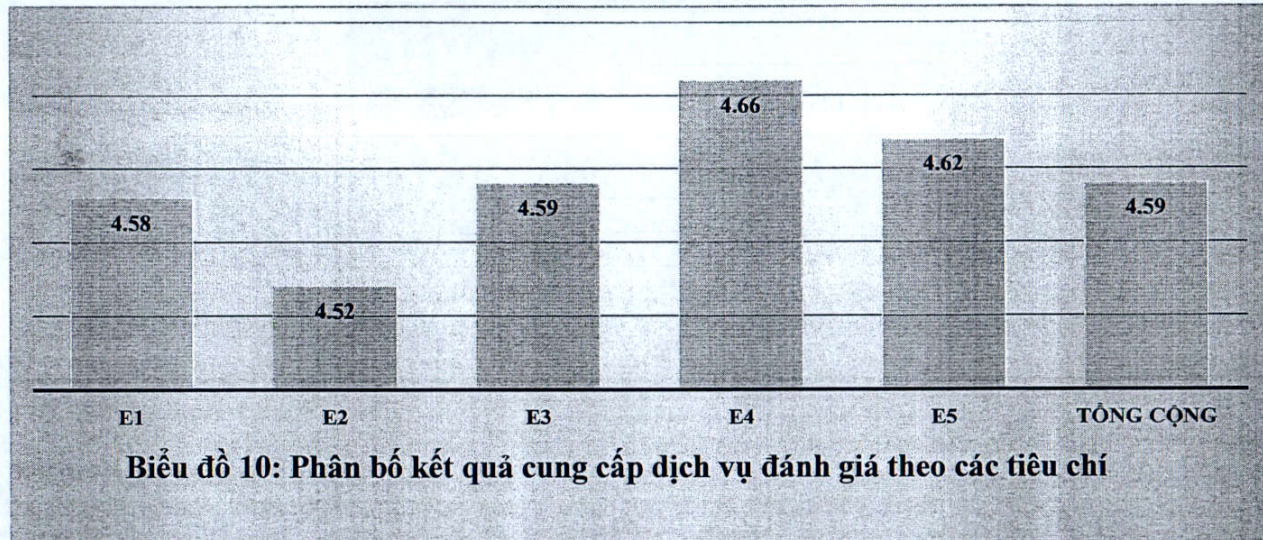


Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT" theo các khoa, nhận thấy Khoa Tâm - Thần kinh là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,86 điểm. Khoa Nội hô hấp - Lao có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 4,16 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức cấp cứu, Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Nội hô hấp - Lao, Khoa Nội tiết.

Nhóm tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 10: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	E1	E2	E3	E4	E5	Tổng cộng
1	Mức 1	1	1	0	0	0	2
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	0	1	0	0	0	1
4	Mức 4	39	43	42	35	39	198
5	Mức 5	62	57	60	67	63	309
Điểm Trung bình		4.58	4.52	4.59	4.66	4.62	4.59

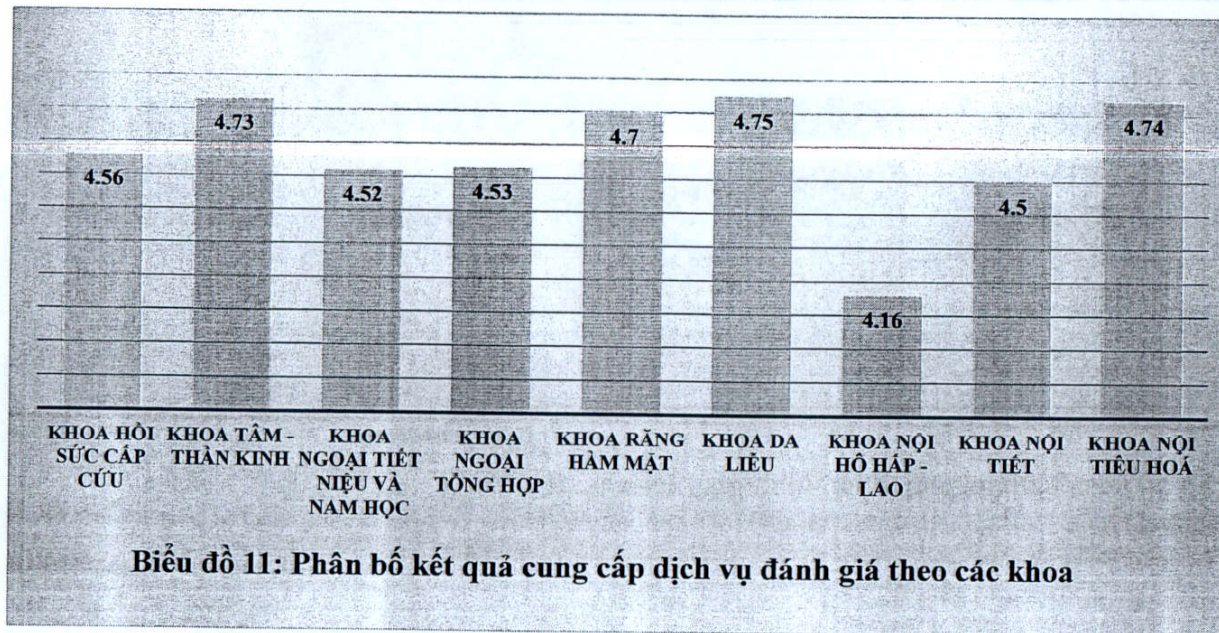


Biểu đồ 10: Phân bố kết quả cung cấp dịch vụ đánh giá theo các tiêu chí

Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Kết quả cung cấp dịch vụ", nhận thấy tiêu chí E4 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,66 điểm. Thấp nhất là tiêu chí E2 với 4,52 điểm, đây là mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

Bảng 11: 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 Hồi sức cấp cứu	0	0	0	51	64	4.56
2	Khoa Tâm - Thần kinh	2	0	0	11	57	4.73
3	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	1	27	32	4.52
4	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	0	19	21	4.53
5	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	6	14	4.7
6	Khoa Da liễu	0	0	0	14	41	4.75
7	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	38	7	4.16
8	Khoa Nội tiết	0	0	0	10	10	4.5
9	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	22	63	4.74



Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Kết quả cung cấp dịch vụ" theo các khoa, nhận thấy Khoa Da liễu là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,75 điểm. Khoa Nội hô hấp - Lao có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 4,16 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức cấp cứu, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, khoa Ngoại tổng hợp, khoa Nội hô hấp - Lao, Khoa Nội tiết.

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: 3162

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 3044

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 96,27%

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 93,62% 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	5.88
3	Trên 80%	96	94.12

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	1	1.00
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	1	1.00
3	Muốn chuyển tuyến ssang bệnh viện khác	0	0.00
4	Có thể sẽ quay lại	20	19.60
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	80	78.40
6	Ý kiến khác	0	0.00

III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

Bệnh nhân không được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.

Nhà vệ sinh không được dọn dẹp sạch sẽ.

Nam, nữ sử dụng chung một nhà vệ sinh.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Bổ sung điểm cung cấp nước cho NB, lắp thêm quạt và điều hòa cho mỗi phòng bệnh.

Thường xuyên đốc thúc đội ICT lau dọn nhà vệ sinh, phòng bệnh thường xuyên.

Hoàn thiện Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế phục vụ người bệnh khi đến Khám chữa bệnh.

Nâng cao thái độ và chất lượng của nhân viên y tế, có thái độ đúng mực tạo cho bệnh nhân sự thoải mái khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

B. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

I. THÔNG TIN CHUNG

Tổng số phiếu: 100

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

Tuổi trung bình: 47.66

Giới tính: 49 Nam; 51 Nữ

Số kilômet trung bình: 7.54 km

Người bệnh có thẻ BHYT: 94%

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

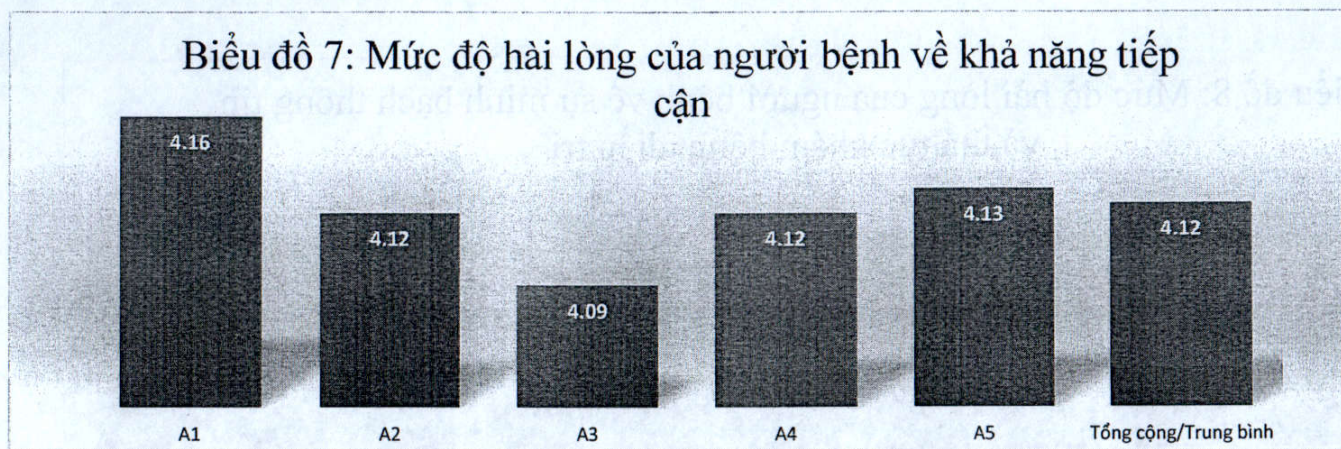
CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	4.12
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.10
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.03
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.10
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.12
F. Đáp ứng phần trăm mong đợi	89,07 %
G. Nhu cầu quay trở lại	100%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.10

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/Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	4	4	5	4	6	23
4	Mức 4	76	80	81	80	75	392
5	Mức 5	20	16	14	16	19	85
Điểm Trung bình		4.16	4.12	4.09	4.12	4.13	4.12



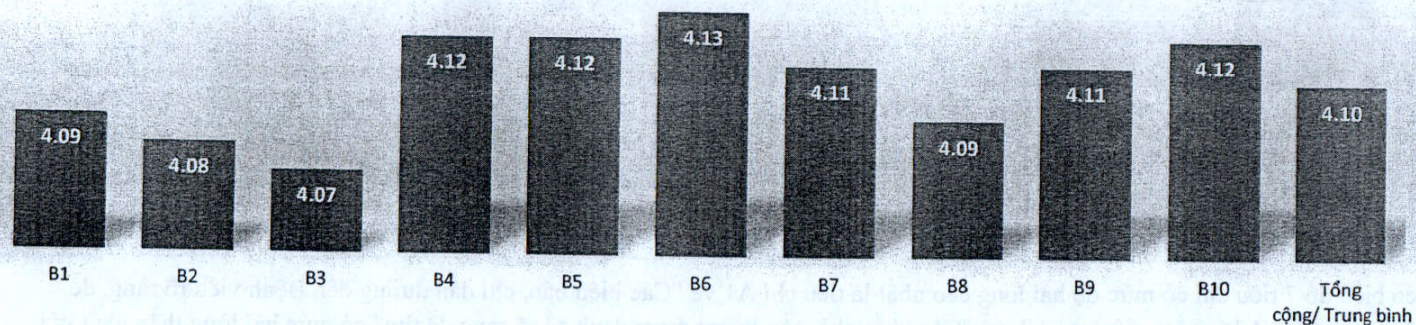
Nhận xét: Theo biểu đồ 7 tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1 về "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt mức điểm 4.16 điểm, tiêu chí A3 về "Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng dễ tìm" có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 4.09 điểm.

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/ Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	6	6	5	4	4	6	7	5	6	5	54
4	Mức 4	79	80	83	80	80	75	75	81	77	78	788
5	Mức 5	15	14	12	16	16	19	18	14	17	17	158
Điểm Trung bình		4.09	4.08	4.07	4.12	4.12	4.13	4.11	4.09	4.11	4.12	4.10

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



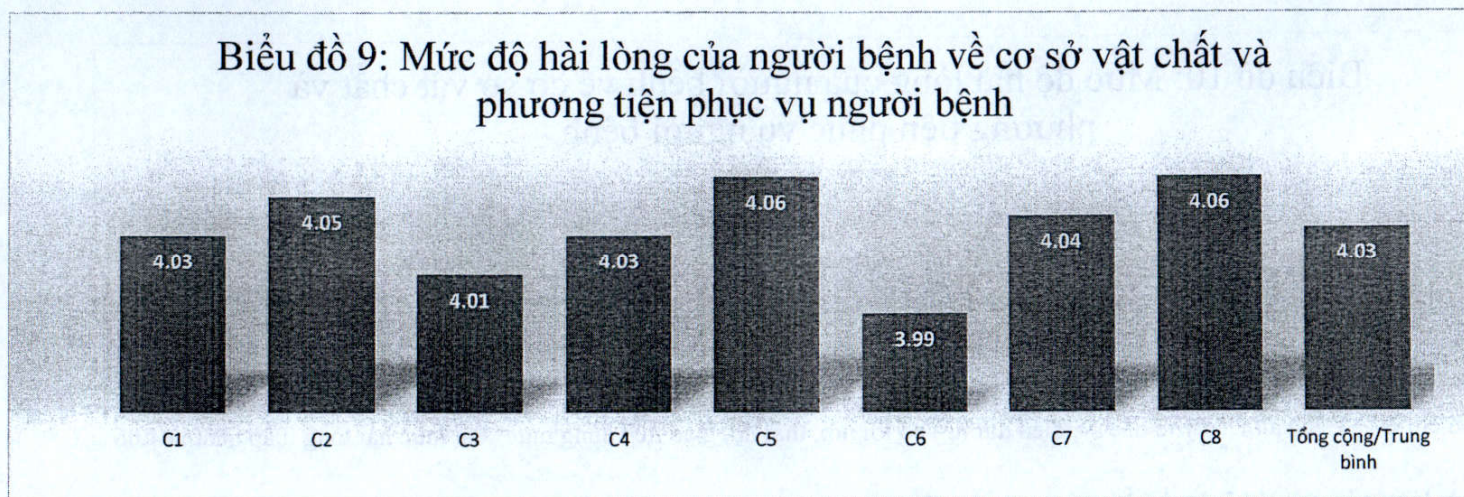
Nhận xét: Theo biểu đồ 8, tiêu chí B6 về "Đánh giá thời gian chờ đợi và thủ tục đăng ký khám" có điểm hài lòng cao nhất là 4.13 điểm, tiêu chí B3 "Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.07 điểm.

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/Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	5	5	8	8	6	9	6	6	53
4	Mức 4	87	85	83	81	82	83	84	82	667
5	Mức 5	8	10	9	11	12	8	10	12	80
Điểm Trung bình		4.03	4.05	4.01	4.03	4.06	3.99	4.04	4.06	4.03

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



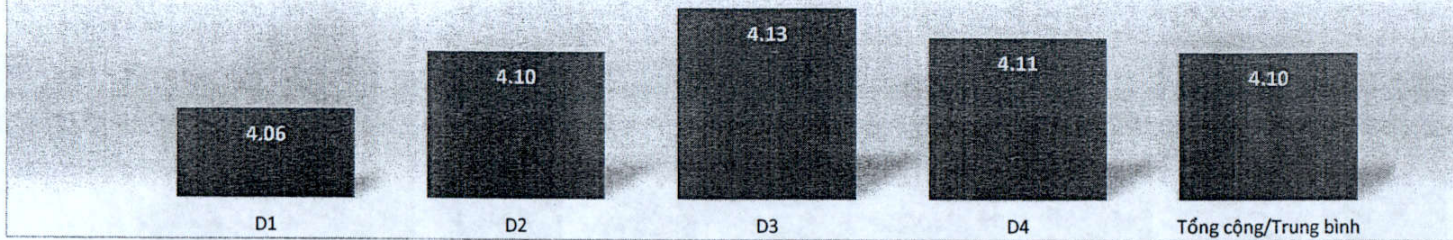
Nhận xét: Tiêu chí C5 và C8 về "Được đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật" và "Khu khám bệnh được đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân" có mức độ hài lòng cao nhất là 4.06 điểm, tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.99 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/Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0
3	Mức 3	4	4	4	5	4.25
4	Mức 4	86	82	79	79	326
5	Mức 5	10	14	17	16	57
Điểm Trung bình		4.06	4.10	4.13	4.11	4.10

Biểu đồ 10: Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



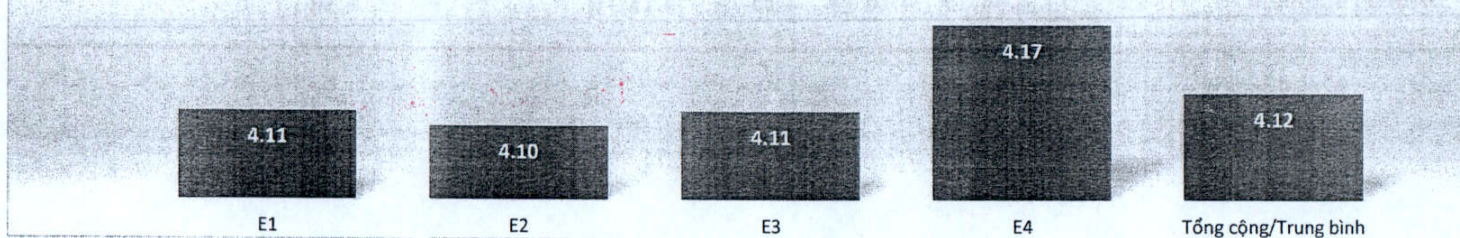
Nhận xét: Tiêu chí D1 về "Nhân viên y tế bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực" đạt mức hài lòng thấp nhất là 4.06 điểm.

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/Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0
3	Mức 3	4	4	4	4	16
4	Mức 4	81	82	81	75	319
5	Mức 5	15	14	15	21	65
Điểm Trung bình		4.11	4.10	4.11	4.17	4.12

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



Nhận xét: Theo biểu đồ 11, tiêu chí E2 về "Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc" đạt mức điểm thấp nhất là 4.10 điểm. Tiêu chí E4 về "Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế" đạt mức điểm cao nhất là 4.17 điểm về "Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế."

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

- Nhìn chung người bệnh đều hài lòng về dịch vụ y tế; 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 1 số điểm cần phải sửa đổi, bổ sung như:

- + Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng dễ tìm
- + Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện
- + Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai
- + Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ
- + Nhân viên y tế bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực
- + Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc

IV. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT

- Công khai quy trình, thủ tục khám chữa bệnh, giá dịch vụ y tế được niêm yết công khai, và các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, minh bạch, rõ ràng.
- Các khối nhà, cầu thang đánh số theo quy định thống nhất toàn Bệnh viện.
- Tăng cường giám sát đội ngũ ICT.
- Tập huấn, đào tạo các lớp kỹ năng mềm cho toàn bộ nhân viên y tế trong Bệnh viện.

Nơi nhận:

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



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trương Như Hiến

**PHÓ GIÁM ĐỐC
TS: Trương Như Hiến**

Đã xem xét và chấp thuận đề nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk về việc phê duyệt dự án đầu tư xây dựng công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị tại thị trấn Đăk Kông, huyện Đăk Kông, tỉnh Đắk Lắk.

Đ. VĂN BÉ TÔN TÀI TRƯNG ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK

Đã xem xét và chấp thuận đề nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk về việc phê duyệt dự án đầu tư xây dựng công trình hạ tầng kỹ thuật đô thị tại thị trấn Đăk Kông, huyện Đăk Kông, tỉnh Đắk Lắk.

Cơ quan chức năng có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện.

Các quy định chi tiết xin tham khảo tại văn bản kèm theo.

Chức vụ và tên người ký: Ông Nguyễn Văn Bé Tôn

Nơi làm việc: Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk

Địa chỉ liên hệ: Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk, Thành phố Buôn Hồ

Chức vụ và tên người ký: Ông Nguyễn Văn Bé Tôn

B. BÉ NGUYỄN CÔNG GIẢI QUẢN LÝ DỰ ÁN

Công trình này được thực hiện theo quy định của pháp luật về xây dựng và quy hoạch đô thị.

Cơ quan chức năng có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện.

Chức vụ và tên người ký: Ông Nguyễn Văn Bé Tôn

KT. GIẢI BOC
PHÓ QUẢN LÝ DỰ ÁN

(Handwritten signature)



TS: Nguyễn Văn Bé Tôn
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Bé Tôn
Phó Giám đốc
Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk
Số: 123/2024/QĐ-UBND