

SỞ Y TẾ HÒA BÌNH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH
Số: 979/BC-BVĐKT

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hòa Bình, ngày 28 tháng 06 năm 2022

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QUÝ II 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:

- 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 01/04/2022 đến ngày 28/06/2022 (các ngày làm việc trong tuần)

2.4. Cơ mẫu: 584 người bệnh, gồm 298 nam, 286 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	38	
2	Khoa Tâm - Thần kinh	11	
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	15	
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	15	
5	Khoa Phụ Sản	80	
6	Khoa Nhi	39	

7	Khoa Ung bướu	51	
8	Khoa Mắt	106	
9	Khoa Tai Mũi Họng	12	
10	Khoa Chấn thương chỉnh hình	6	
11	Khoa Ngoại Thần kinh	9	
12	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	31	
13	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	15	
14	Khoa Răng Hàm Mặt	13	
15	Khoa Nội tim mạch	5	
16	Khoa Nội tổng hợp	23	
17	Khoa Da liễu	23	
18	Khoa Nội hô hấp - Lao	43	
19	Khoa Nội tiết	49	

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 website <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

584 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 47,68 tuổi.

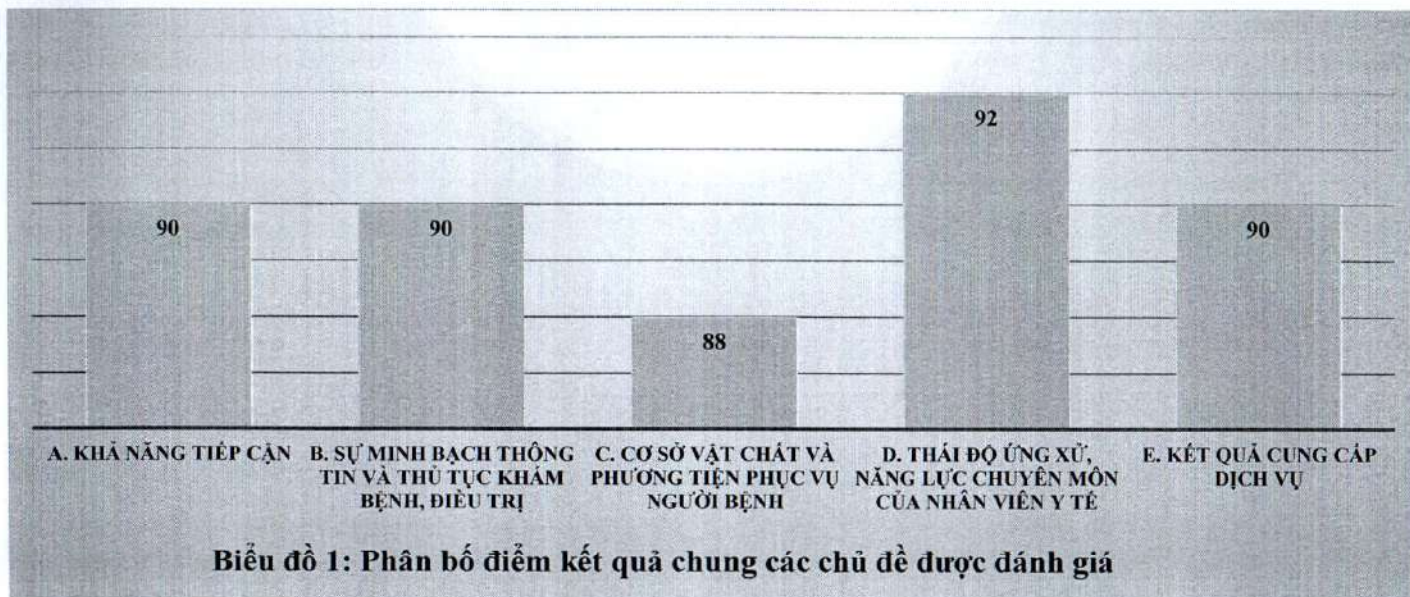
Ngày điều trị trung bình: 6,78 ngày.

Người bệnh có thẻ BHYT: 569

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	4.5	90
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.5	90

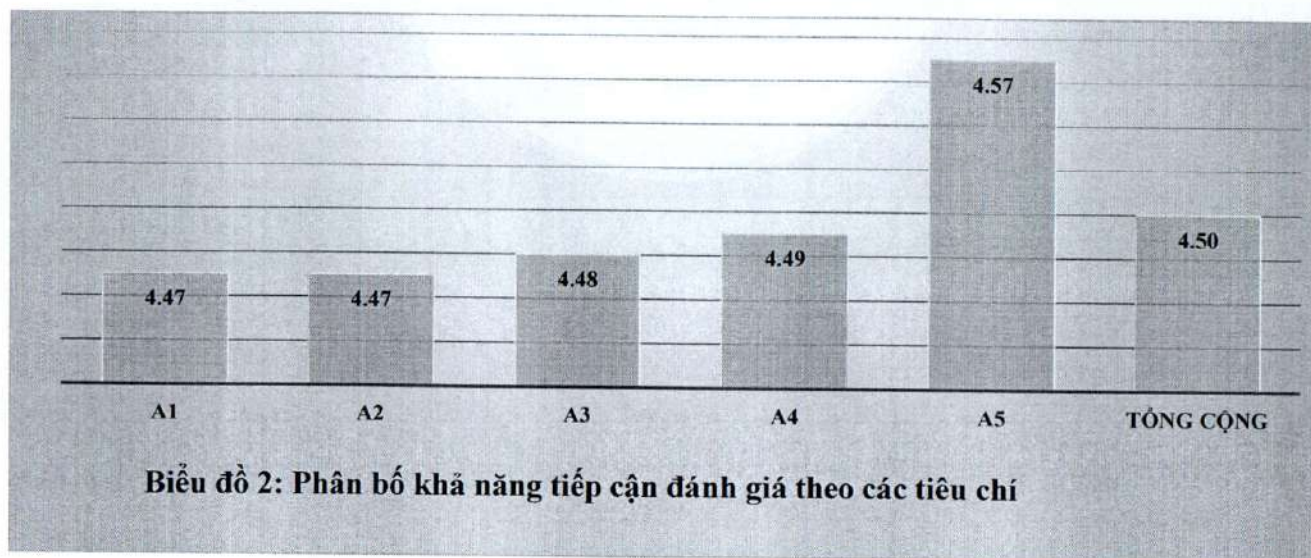


Nhận xét: Trong số 5 nhóm chủ đề được đánh giá, "thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT" là tiêu chí có điểm số cao nhất. Tiêu chí có điểm đánh giá thấp nhất là "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh", tiêu chí này và tiêu chí "Khả năng tiếp cận" là 2 tiêu chí có mức điểm đánh giá dưới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

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
1	Mức 1	2	1	0	0	0	3
2	Mức 2	1	6	1	5	1	14
3	Mức 3	33	32	47	24	24	160
4	Mức 4	230	221	208	233	203	1095
5	Mức 5	318	324	328	322	356	1648
Điểm Trung bình		4.47	4.47	4.48	4.49	4.57	4.50

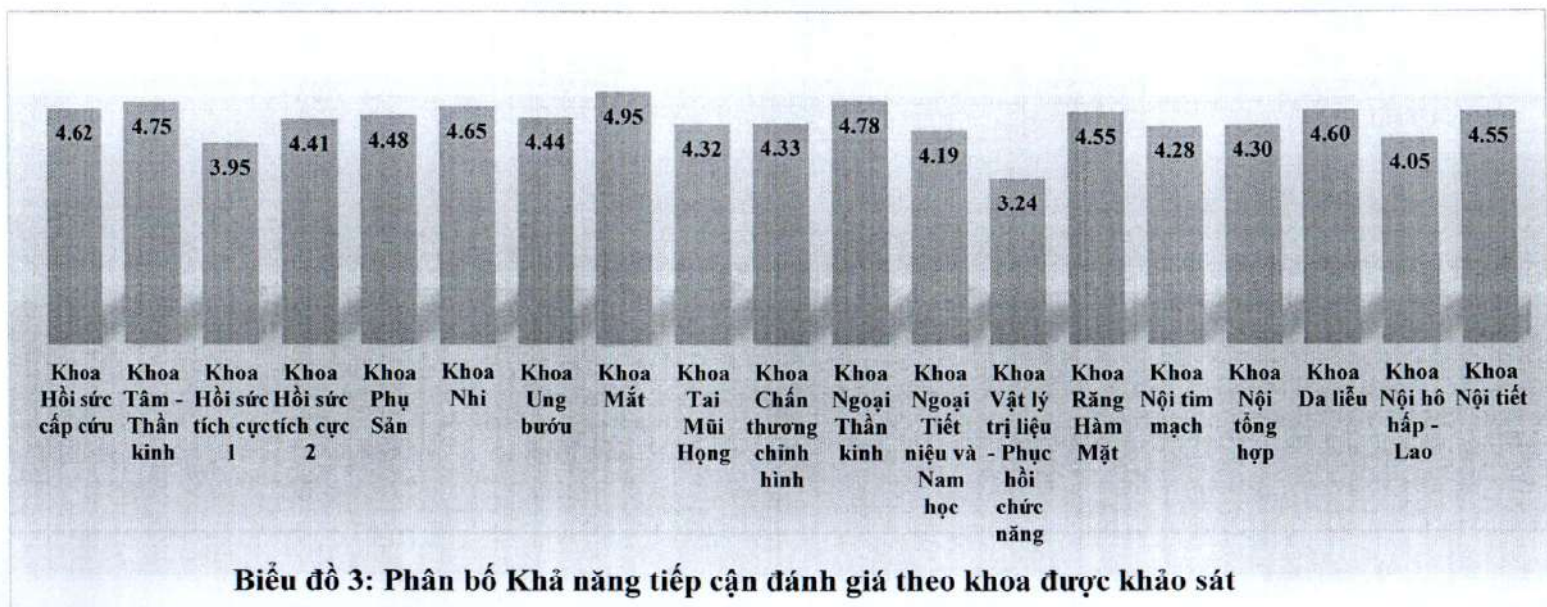


Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Khả năng tiếp cận", nhận thấy tiêu chí A5 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,57 điểm. Thấp nhất là tiêu chí A1 với 4,47 điểm. Tiêu chí A1, A2, A3, A4 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

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	72	118	4.62
2	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	1	12	42	4.75
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	7	65	3	3.95
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	7	30	38	4.41
5	Khoa Phụ Sản	0	0	43	121	236	4.48
6	Khoa Nhi	0	0	2	64	129	4.65
7	Khoa Ung bướu	0	0	5	133	117	4.44
8	Khoa Mắt	0	0	0	28	502	4.95
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	2	37	21	4.32

10	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	2	16	12	4.33
11	Khoa Ngoại Thần kinh	0	0	0	12	42	4.78
12	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	3	119	33	4.19
13	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	10	34	30	0	3.24
14	Khoa Răng Hàm Mặt	1	1	6	10	47	4.55
15	Khoa Nội tim mạch	0	0	3	12	10	4.28
16	Khoa Nội tổng hợp	0	0	7	66	42	4.30
17	Khoa Da liễu	0	0	0	46	69	4.60
18	Khoa Nội hô hấp - Lao	1	3	32	128	51	4.05
19	Khoa Nội tiết	0	0	6	98	141	4.55

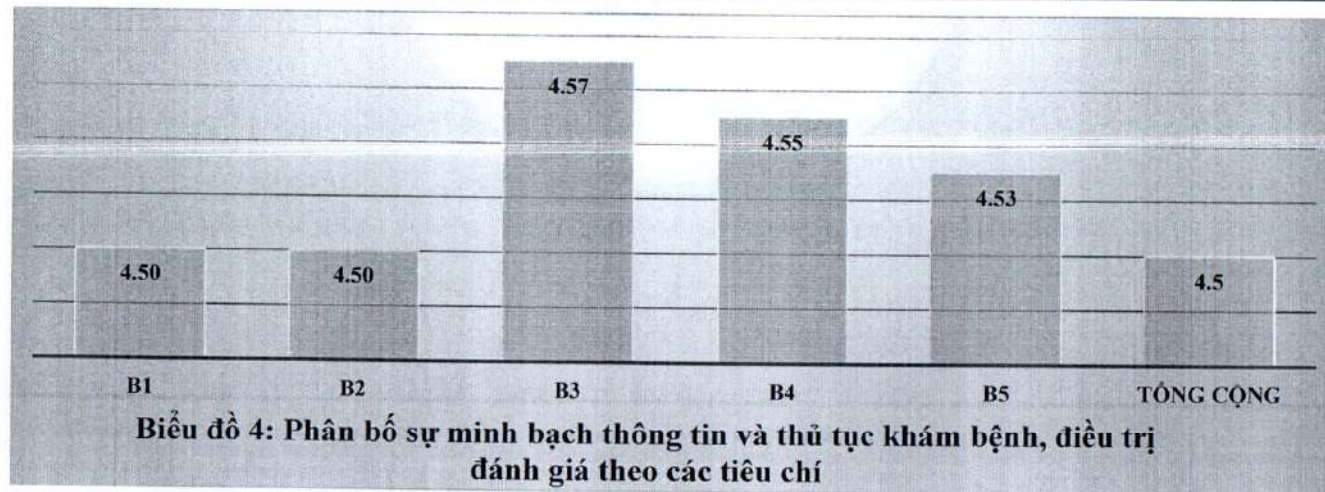


Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Khả năng tiếp cận" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,95 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,24 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức tích cực 1, Khoa Tai Mũi Họng, Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa chấn thương chỉnh hình, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, Khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Nội hô hấp - Lao.

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

Bảng 4: Kết quả theo tiêu chí

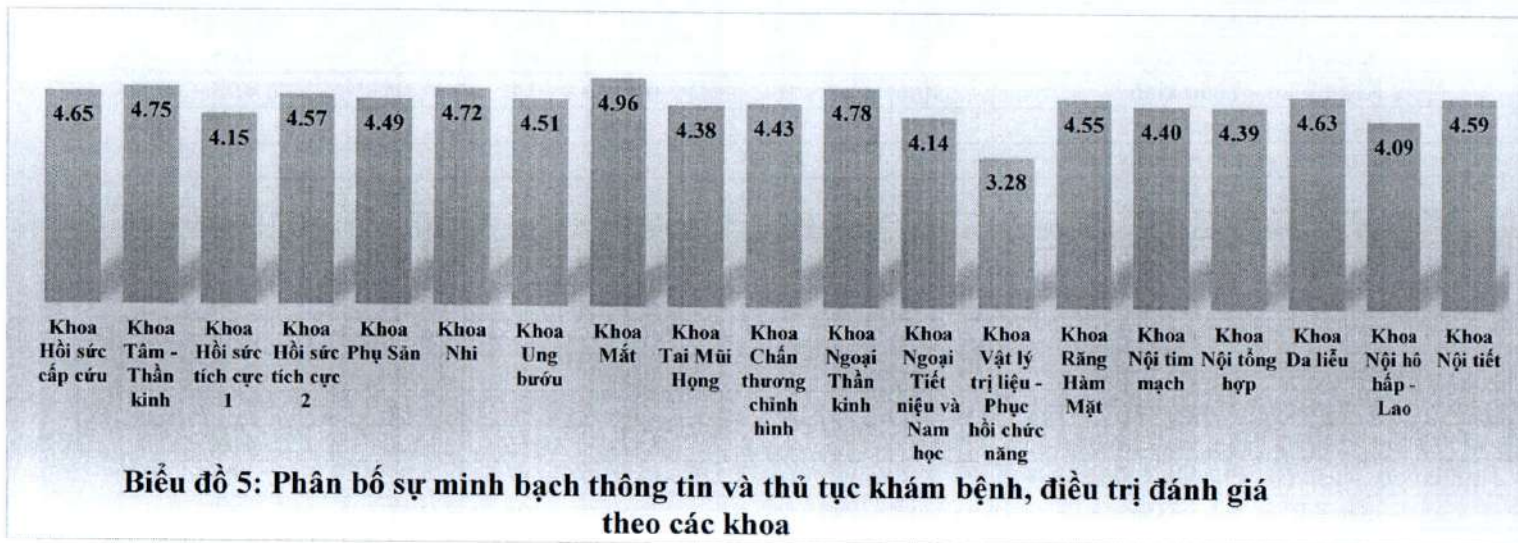
STT	TÊN TIÊU CHÍ	B1	B2	B3	B4	B5	Tổng cộng
1	Mức 1	1	0	1	0	0	2
2	Mức 2	4	3	3	1	1	12
3	Mức 3	26	23	19	23	24	115
4	Mức 4	218	229	200	214	222	1083
5	Mức 5	335	329	361	346	337	1708
Điểm Trung bình		4.50	4.50	4.57	4.55	4.53	4.5



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 B3 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,57 điểm. Thấp nhất là tiêu chí B1 và B2 với 4,5 điểm, bằng mức điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

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

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	67	123	4.65
2	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	14	41	4.75
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	4	56	15	4.15
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	2	28	45	4.57
5	Khoa Phụ Sản	0	0	44	117	239	4.49
6	Khoa Nhi	0	0	2	50	143	4.72
7	Khoa Ung bướu	0	0	2	120	133	4.51
8	Khoa Mắt	0	0	0	19	511	4.96
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	37	23	4.38
10	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	1	15	14	4.43
11	Khoa Ngoại Thần kinh	0	0	0	10	35	4.78
12	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	1	0	130	24	4.14
13	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	10	33	29	2	3.28
14	Khoa Răng Hàm Mặt	1	1	6	10	47	4.55
15	Khoa Nội tim mạch	0	0	0	15	10	4.40
16	Khoa Nội tổng hợp	0	0	0	70	45	4.39
17	Khoa Da liễu	0	0	1	41	73	4.63
18	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	18	159	38	4.09
19	Khoa Nội tiết	0	0	2	96	147	4.59

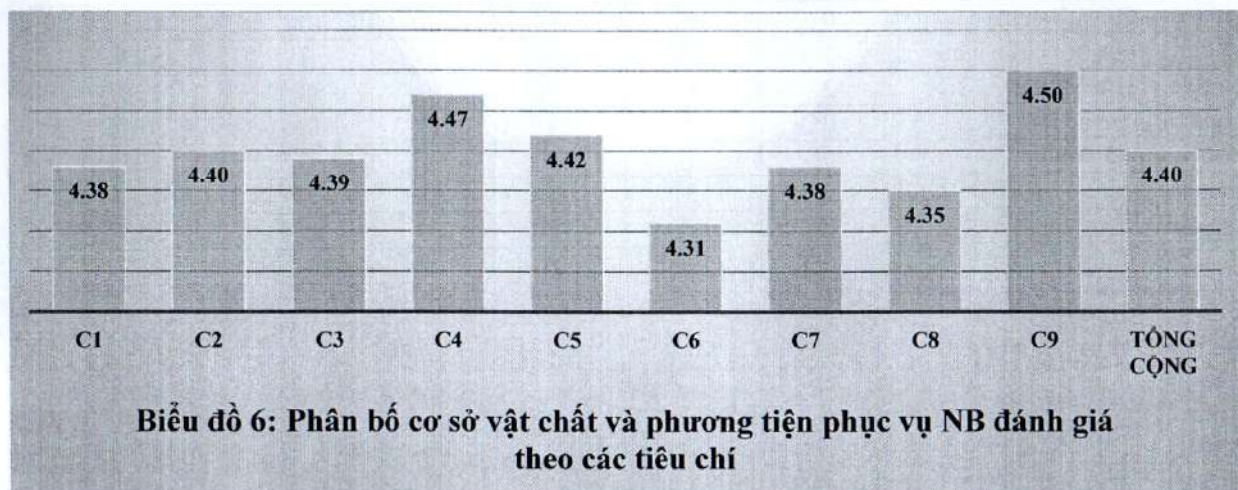


Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,96 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,28 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức tích cực 1, khoa Phụ sản, Khoa Tai mũi họng, Khoa Chấn thương chỉnh hình, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, Khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Nội hô hấp - Lao.

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	2	1	0	1	1	3	2	1	0	11
2	Mức 2	5	5	6	0	5	17	8	12	1	59
3	Mức 3	60	57	70	40	53	77	67	68	33	525
4	Mức 4	217	220	197	224	214	187	199	202	225	1885
5	Mức 5	300	301	311	319	311	300	308	301	325	2776
Điểm Trung bình		4.38	4.40	4.39	4.47	4.42	4.31	4.38	4.35	4.50	4.40

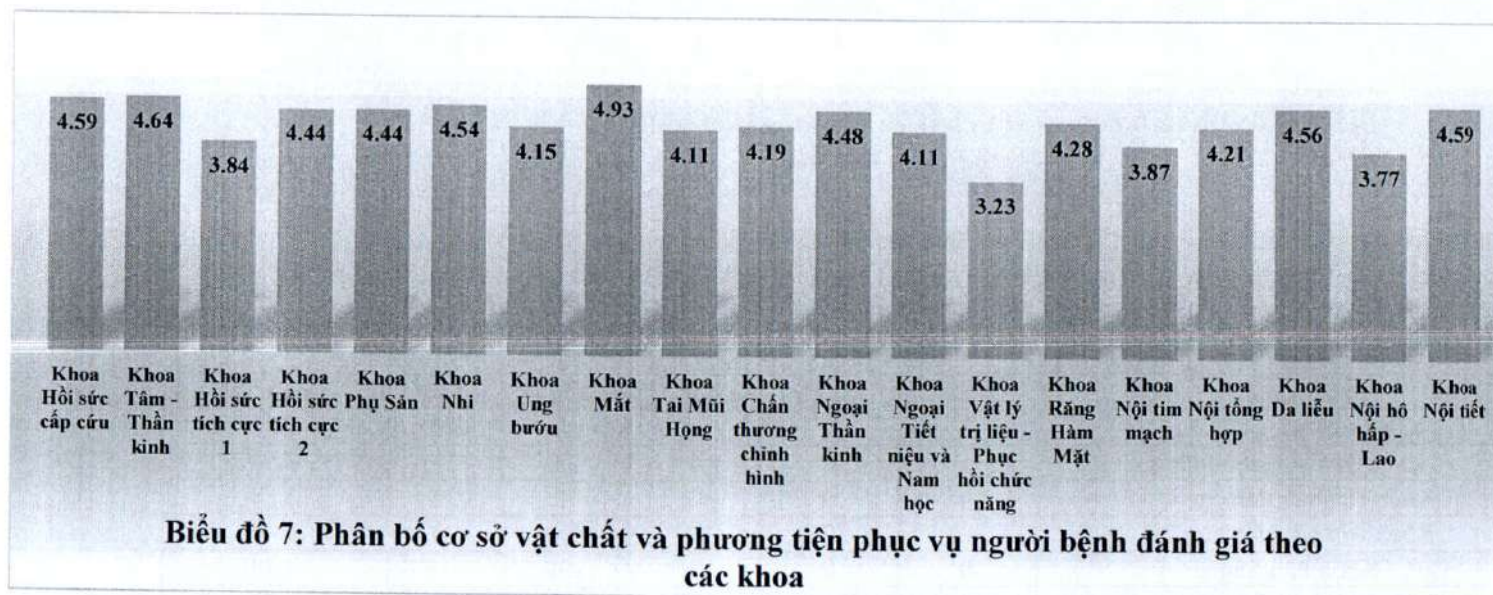


Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh", nhận thấy tiêu chí C9 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,5 điểm. Thấp nhất là tiêu chí C6 với 4,31 điểm. Tiêu chí C1, C3, C6, C7, C8 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được 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	140	202	4.59
2	Khoa Tâm - Thần kinh	1	0	5	22	71	4.64
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	42	73	20	3.84
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	11	54	70	4.44
5	Khoa Phụ Sản	0	0	96	208	416	4.44
6	Khoa Nhi	6	2	18	97	228	4.54
7	Khoa Ung bướu	0	0	99	188	167	4.15
8	Khoa Mắt	0	0	5	57	892	4.93
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	3	7	73	25	4.11
10	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	1	6	29	18	4.19
11	Khoa Ngoại Thần kinh	1	1	5	25	49	4.48

12	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	9	230	40	4.11
13	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	18	66	49	1	3.23
14	Khoa Răng Hàm Mặt	2	1	27	19	68	4.28
15	Khoa Nội tim mạch	0	0	14	23	8	3.87
16	Khoa Nội tổng hợp	0	3	19	117	68	4.21
17	Khoa Da liễu	0	0	6	80	121	4.56
18	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	25	90	221	51	3.77
19	Khoa Nội tiết	0	0	0	180	261	4.59

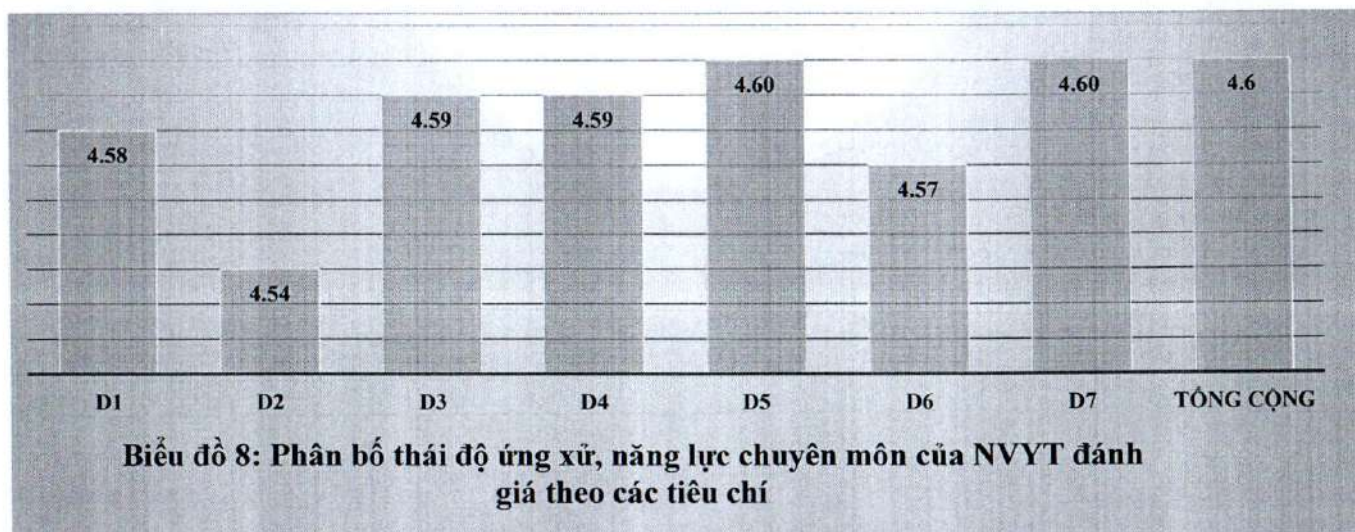


Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,93 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,23 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức tích cực 1, Khoa Ung bướu, Khoa Tai mũi họng, Khoa Chấn thương chỉnh hình, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, khoa Răng-Hàm-Mặt, Khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Nội hô hấp - Lao.

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

Bảng 8: Kết quả theo tiêu chí

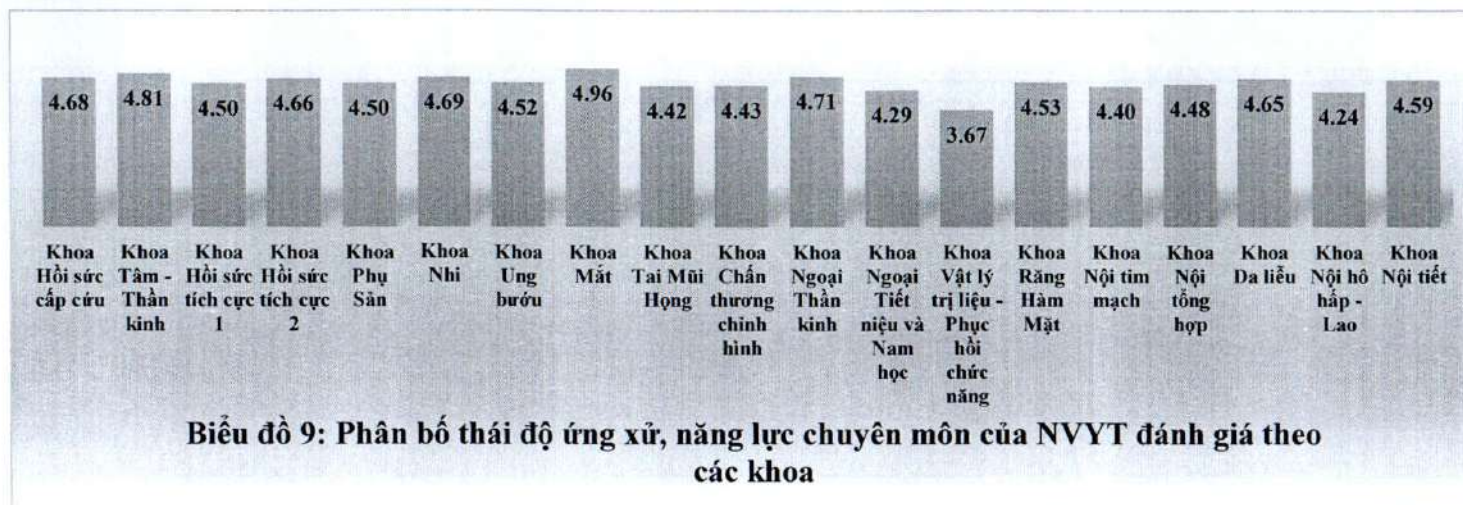
STT	TÊN TIÊU CHÍ	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Tổng cộng
1	Mức 1	1	0	1	0	0	1	1	4
2	Mức 2	1	1	0	1	1	1	2	7
3	Mức 3	23	25	18	17	17	20	21	141
4	Mức 4	195	214	199	203	195	202	184	1392
5	Mức 5	364	344	366	363	371	360	376	2544
Điểm Trung bình		4.58	4.54	4.59	4.59	4.60	4.57	4.60	4.6



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 D5 và D7 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,60 điểm. Thấp nhất là tiêu chí D2 với 4,54 điểm. Tiêu chí D1, D2, 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	85	181	4.68
2	Khoa Tâm - Thần kinh	1	0	3	5	68	4.81
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	3	47	55	4.50
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	36	69	4.66
5	Khoa Phụ Sản	0	0	54	172	334	4.50
6	Khoa Nhi	0	1	4	73	195	4.69
7	Khoa Ung bướu	0	0	10	152	195	4.52
8	Khoa Mắt	0	0	0	27	715	4.96
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	49	35	4.42
10	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	0	24	18	4.43
11	Khoa Ngoại Thần kinh	0	0	0	18	45	4.71
12	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	154	63	4.29
13	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	3	6	37	36	23	3.67
14	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	14	15	62	4.53
15	Khoa Nội tim mạch	0	0	0	21	14	4.40
16	Khoa Nội tổng hợp	0	0	0	84	77	4.48
17	Khoa Da liễu	0	0	0	57	104	4.65
18	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	16	198	87	4.24
19	Khoa Nội tiết	0	0	0	139	204	4.59

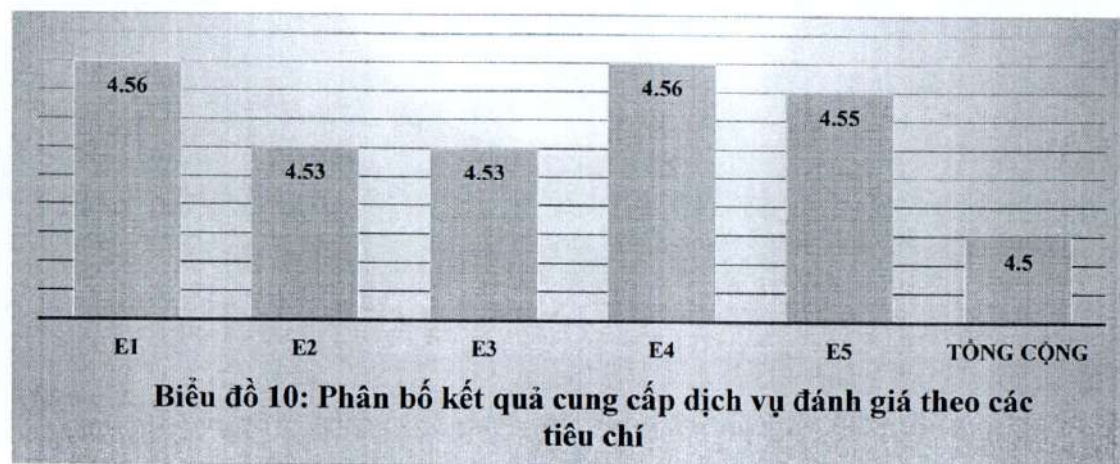


Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,96 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,67 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: khoa Hồi sức tích cực 1, Khoa Phụ sản, khoa Ung bướu, Khoa Tai mũi họng, Khoa Chấn thương chỉnh hình, khoa Ngoại tiết niệu và nam học, khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, khoa Răng-Hàm-Mặt, khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, khoa Nội hô hấp - Lao.

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	0	1	1	0	0	2
2	Mức 2	2	0	1	2	1	6
3	Mức 3	17	30	24	17	26	114
4	Mức 4	219	209	219	219	210	1076
5	Mức 5	346	344	339	346	347	1722
Điểm Trung bình		4.56	4.53	4.53	4.56	4.55	4.5

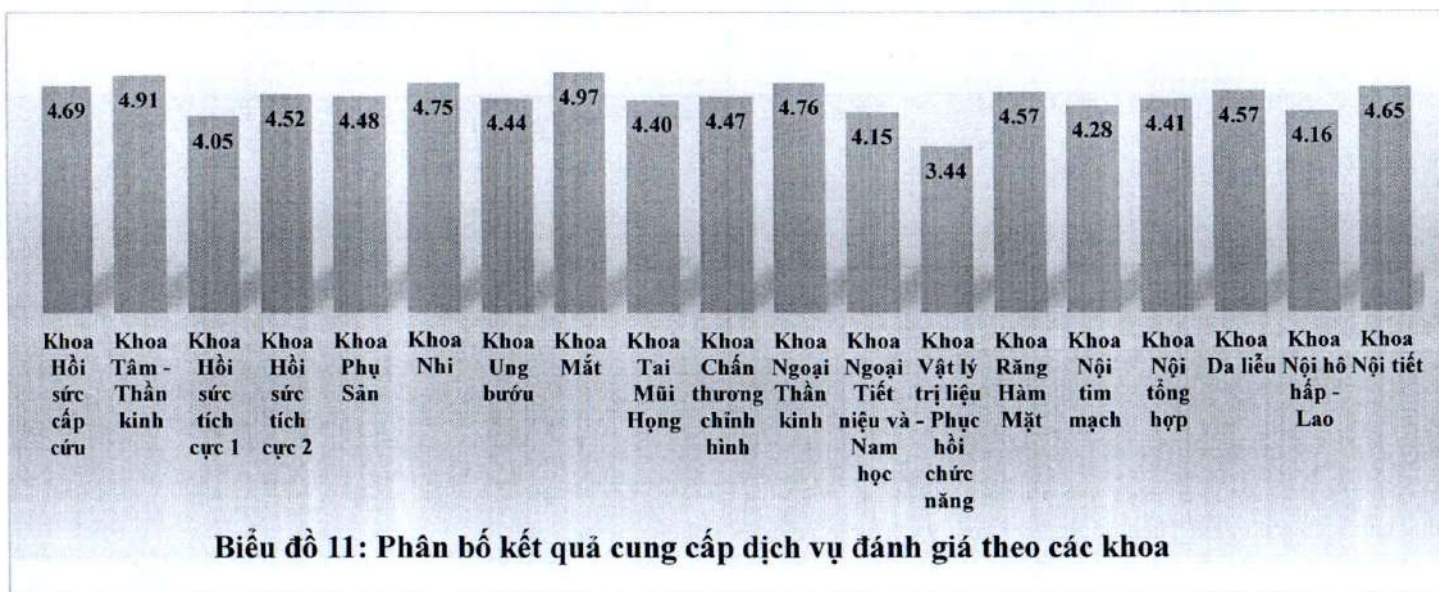


Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Kết quả cung cấp dịch vụ", nhận thấy tiêu chí E1 và E4 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,57 điểm. Thấp nhất là tiêu chí E2 với 4,53 điểm. Tiêu chí E2, E3 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

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	58	132	4.69
2	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	5	50	4.91
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	1	69	5	4.05
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	4	28	43	4.52
5	Khoa Phụ Sản	0	0	40	130	230	4.48
6	Khoa Nhi	0	0	1	46	148	4.75
7	Khoa Ung bướu	0	0	12	120	123	4.44
8	Khoa Mắt	0	0	0	17	513	4.97
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	36	24	4.40
10	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	1	14	15	4.47
11	Khoa Ngoại Thần kinh	0	0	0	11	34	4.76

12	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	1	130	24	4.15
13	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	2	5	29	36	3	3.44
14	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	9	10	46	4.57
15	Khoa Nội tim mạch	0	0	0	18	7	4.28
16	Khoa Nội tổng hợp	0	0	1	66	48	4.41
17	Khoa Da liễu	0	0	0	49	66	4.57
18	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	1	15	147	52	4.16
19	Khoa Nội tiết	0	0	0	86	159	4.65



Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Kết quả cung cấp dịch vụ" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,97 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,44 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức tích cực 1, khoa Phụ sản, Khoa Ung bướu, Khoa Tai mũi họng, khoa Chấn thương chỉnh hình, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, khoa Nội tim mạch, khoa Nội tổng hợp, khoa Nội hô hấp - Lao.

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: 18104

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 16929

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 93,5%

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 93,77% 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%	39	6.68
3	Trên 80%	545	93.32

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	3	0.51
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	1	0.17
4	Có thể sẽ quay lại	85	14.55
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	494	84.59
6	Ý kiến khác	0	0.00

III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

Chưa đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện, cần có giải pháp khắc phục

Bổ sung điểm cung cấp nước cho người bệnh, lắp thêm quạt và điều hoà cho mỗi phòng bệnh

Giường bệnh, nhà vệ sinh cần lau dọn thường xuyên

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Bổ sung điểm cung cấp nước cho NB, lắp thêm quạt và điều hoà 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: 90

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

Tuổi trung bình: 43.29

Giới tính: 38 Nam; 52 Nữ

Số kilômet trung bình: 30.38 km

Người bệnh có thẻ BHYT: 86%

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

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	4.42
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.40
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.33
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.52
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.58
F. Đáp ứng phần trăm mong đợi	91.13
G. Nhu cầu quay trở lại	100%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.5

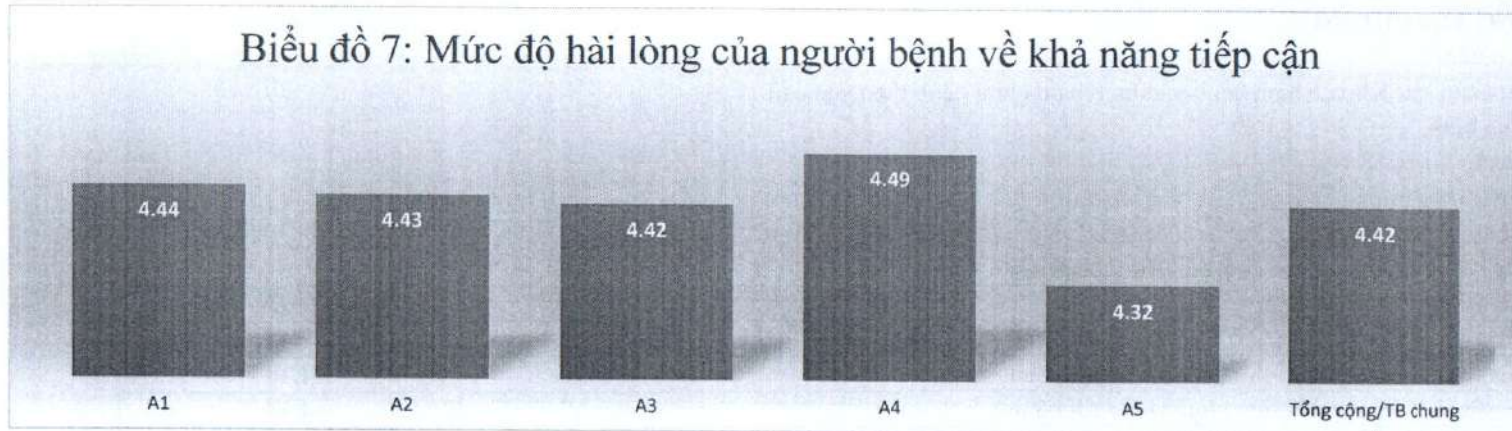
II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

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	0	0
3	Mức 3	2	2	2	0	12	18
4	Mức 4	46	47	48	46	37	224
5	Mức 5	42	41	40	44	41	208
Điểm Trung bình		4.44	4.43	4.42	4.49	4.32	4.42

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

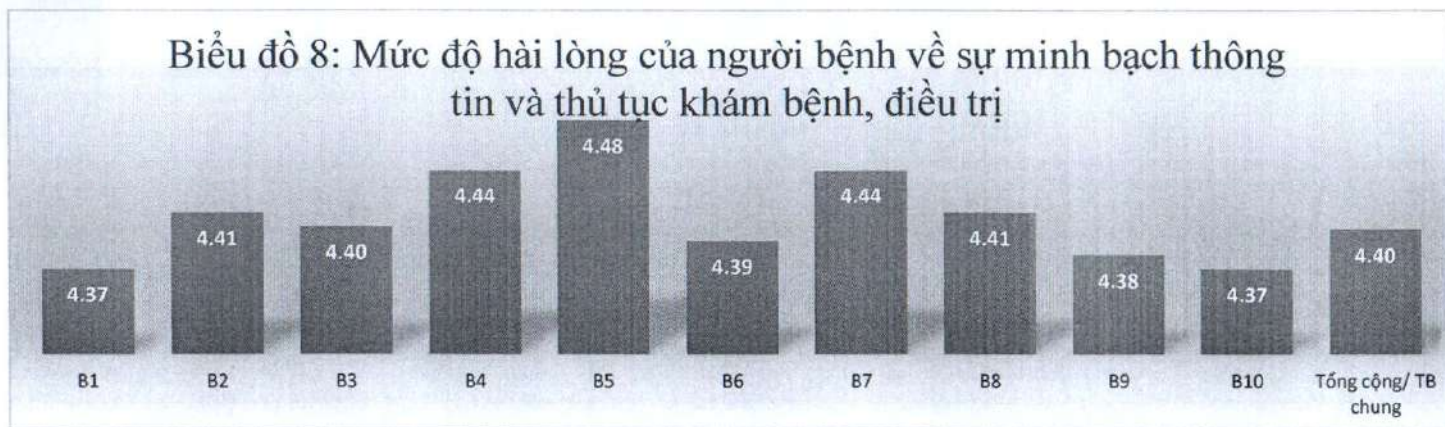


Nhận xét: Theo biểu đồ 7 tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A4 về "Các lối đi tổng bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" đạt mức điểm 4.49 điểm, tiêu chí A5 về "Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang điện tử của bệnh viện (websites) thuận tiện" có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 4.32 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	5	3	3	1	1	3	1	2	5	5	29
4	Mức 4	47	47	48	48	48	49	48	49	46	47	477
5	Mức 5	38	40	39	41	48	38	41	39	39	38	401
Điểm Trung bình		4.37	4.41	4.40	4.44	4.48	4.39	4.44	4.41	4.38	4.37	4.40



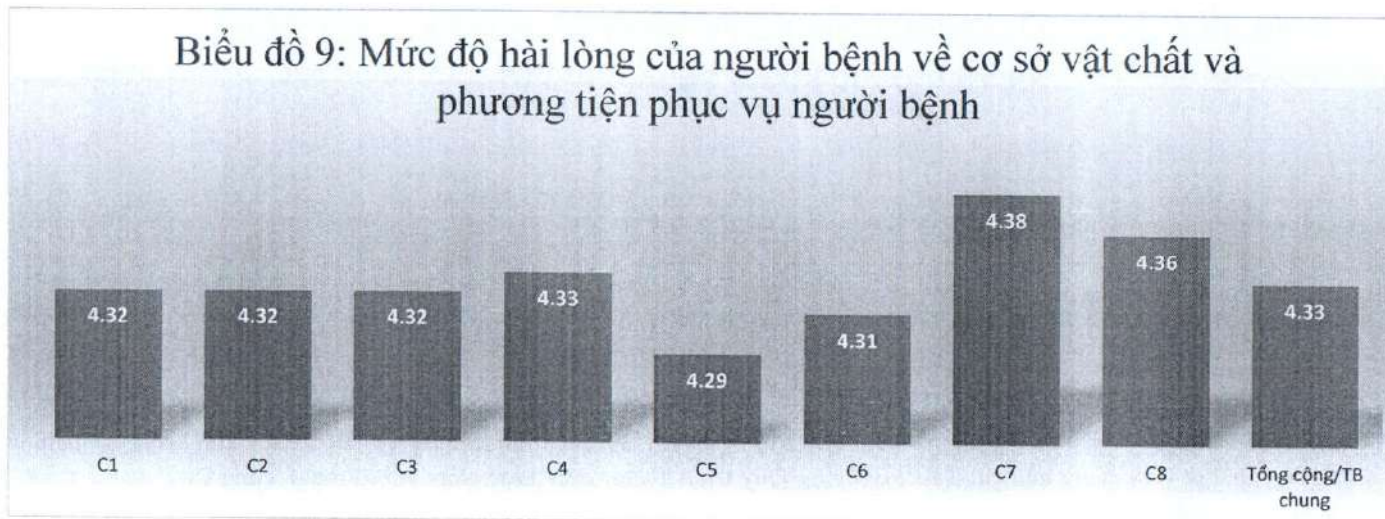
Nhận xét: Theo biểu đồ 8, tiêu chí B5 về "Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chụp chiếu" có điểm hài lòng cao nhất là 4.48 điểm, tiêu chí B1 và B10 về "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" và "Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.37 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/TB chung
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	2	3	3	3	4	6	1	1	23
4	Mức 4	57	55	55	54	56	50	54	56	437
5	Mức 5	31	32	32	33	30	34	35	33	260
Điểm Trung bình		4.32	4.32	4.32	4.33	4.29	4.31	4.38	4.36	4.33

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



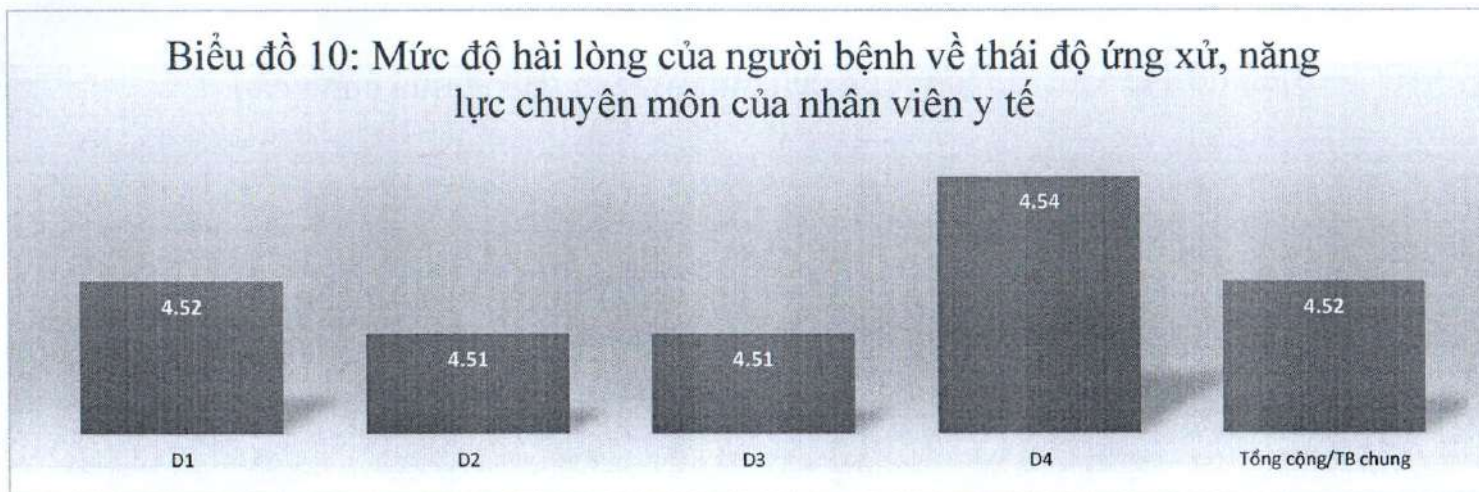
Nhận xét: Tiêu chí C7 về "Môi trường trong bệnh viện xanh, sạch, đẹp" có mức độ hài lòng cao nhất là 4.38 điểm, tiêu chí C5 về "Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.29 điểm.

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	0	0	0	0	0
4	Mức 4	43	44	44	41	172
5	Mức 5	47	46	46	49	188
Điểm Trung bình		4.52	4.51	4.51	4.54	4.52

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



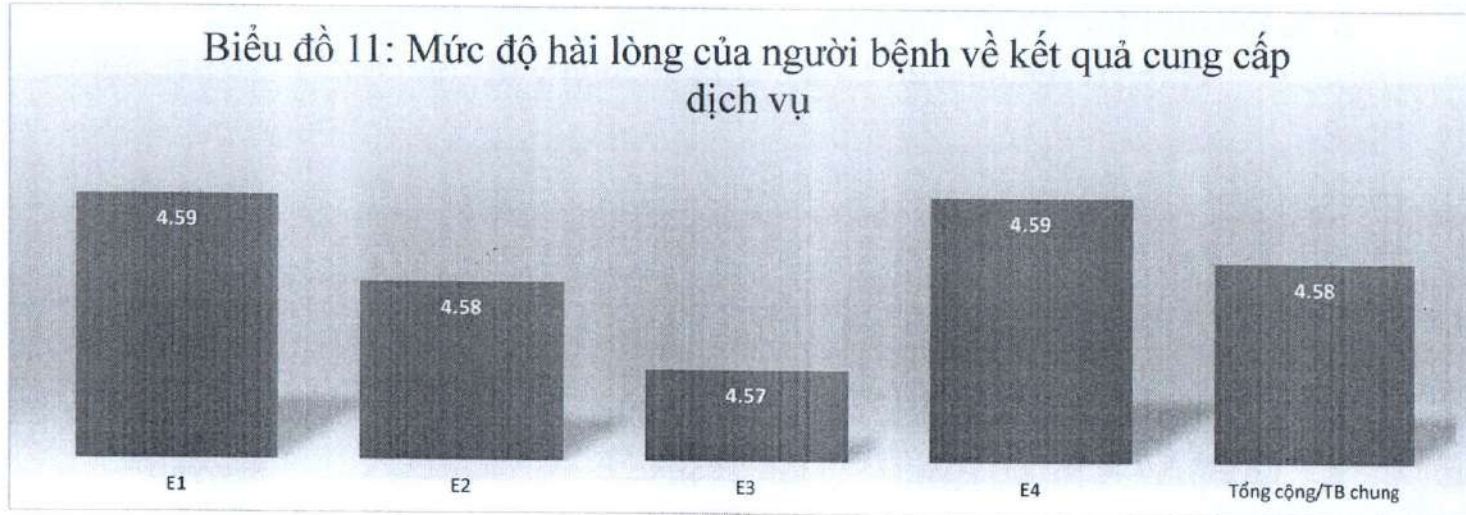
Nhận xét: Tiêu chí D2 và D3 về "Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán..) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực" và "Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ" đạt mức hài lòng thấp nhất là 4.51 điểm.

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	0	0	0	0	0
3	Mức 3	0	0	0	0	0
4	Mức 4	37	38	39	37	151
5	Mức 5	53	52	51	53	209
Điểm Trung bình		4.59	4.58	4.57	4.59	4.58

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 E3 về "Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế" đạt mức điểm thấp nhất là 4.57 điểm. Tiêu chí E4 về "Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế" đạt mức điểm cao nhất là 4.59 điểm.

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

- Không có nước uống, không có tay vịn cầu thang.
- Cần có thêm nước uống.
- Cần in phiếu khám chữ to hơn để người bệnh dễ đọc.
- Cần có ô cửa riêng cho người bệnh viện phí. Cần rút ngắn thủ tục đăng ký khám bệnh.
- Thời gian chờ kết quả chụp CT lâu.

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.
- Bổ sung điểm cung cấp nước uống cho người bệnh và 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. *ll*



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

ll
PHÓ GIÁM ĐỐC
TS: *Trương Như Hiền*

TS: Trương Văn Sơn
HIỆU GIẢM ĐỐC



HIỆU GIẢM ĐỐC

TS: Trương Văn Sơn
HIỆU GIẢM ĐỐC