

SỞ Y TẾ HÒA BÌNH  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH  
Số: 601 / BC-BVĐKT

CỘNG HOÀ 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 QUÝ II 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:

- 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 01/04/2023 đến ngày 30/06/2023 (các ngày làm việc trong tuần)

**2.4. Cơ mẫu:** 152 người bệnh, gồm 90 nam, 62 nữ.

**2.5. Các khoa được khảo sát**

TT	Tên khoa	Số lượng NB được khảo sát	Ghi chú
1	Khoa Mắt	51	
2	Khoa Nội tiết	20	
3	Khoa Nội tiêu hoá	1	
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	1	
5	Khoa Thận nhân tạo	20	
6	Khoa Chấn thương chỉnh hình	35	
7	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 website <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

153 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 40.98 tuổi.

Ngày điều trị trung bình: 6.49 ngày.

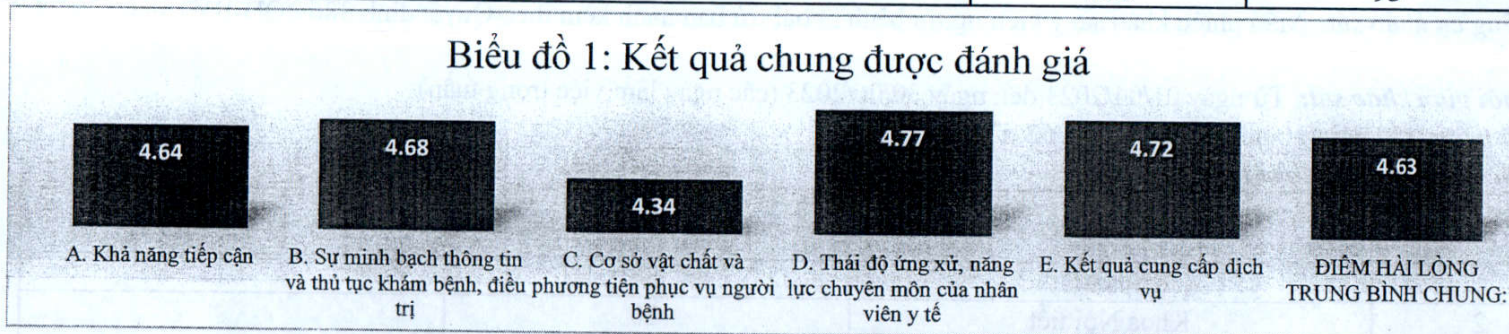
Người bệnh có thẻ BHYT: 93%

### 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	4.64	93
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.68	94
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.34	87
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.77	95
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.72	94
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>	4.63	93

**Biểu đồ 1: Kết quả chung được đánh giá**



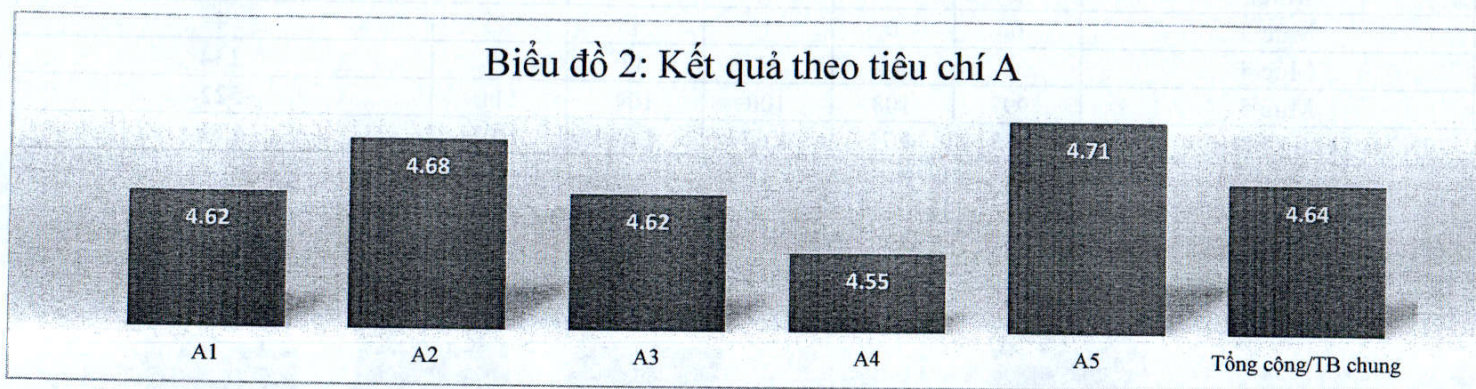
Nhận xét: Biểu đồ 1 mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ Y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hòa Bình trong quý II/2023. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.63 điểm.

Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.64 điểm. Nhóm tiêu chí "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.68 điểm. Nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.34 điểm. Nhóm tiêu chí "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.77 điểm - mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt trung bình 4.72 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	3	1	0	3	2	9
4	Mức 4	52	46	58	63	40	259
5	Mức 5	97	105	94	86	110	492
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.62</b>	<b>4.68</b>	<b>4.62</b>	<b>4.55</b>	<b>4.71</b>	<b>4.64</b>



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 4.71 điểm. Tiêu chí A2 về "Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng" là 4.55 điểm. Tiêu chí A1 và A3 về "Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm" và "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" đạt mức điểm trung bình 4.62 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 4.55 điểm và , tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng người bệnh (4-5 điểm).

**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 Mắt	0	0	0	60	195	4.76
2	Khoa Nội tiết	0	0	0	41	59	4.59
3	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	3	2	4.40
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	5	0	4.00

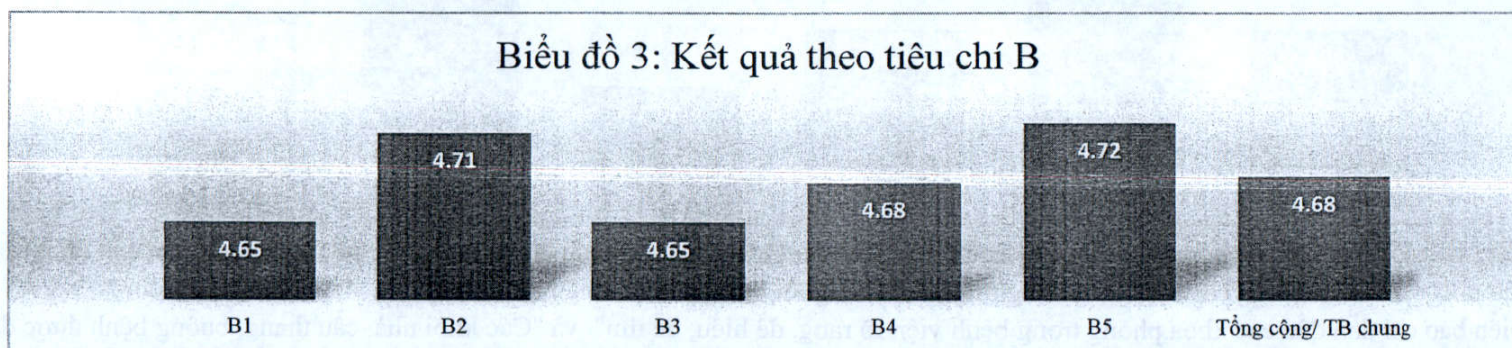
5	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	32	68	<b>4.68</b>
6	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	1	85	89	<b>4.50</b>
7	Khoa Nhi	0	0	8	33	79	<b>4.59</b>

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 Mắt 4.76/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Ung bướu 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	<b>0</b>
2	Mức 2	0	0	0	0	0	<b>0</b>
3	Mức 3	0	0	1	1	2	<b>4</b>
4	Mức 4	53	44	51	47	39	<b>234</b>
5	Mức 5	99	108	100	104	111	<b>522</b>
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.65</b>	<b>4.71</b>	<b>4.65</b>	<b>4.68</b>	<b>4.72</b>	<b>4.68</b>



**Nhận xét:** Biểu đồ 3 Trong 5 nhóm tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B5 đạt mức điểm cao nhất với 4.72 điểm. Tiêu chí B1 và B3 về "Quy trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện" và "Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.65 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 Mắt	0	0	0	50	205	<b>4.80</b>
2	Khoa Nội tiết	0	0	2	50	48	<b>4.46</b>
3	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	0	5	<b>5.00</b>
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	5	0	<b>4.00</b>

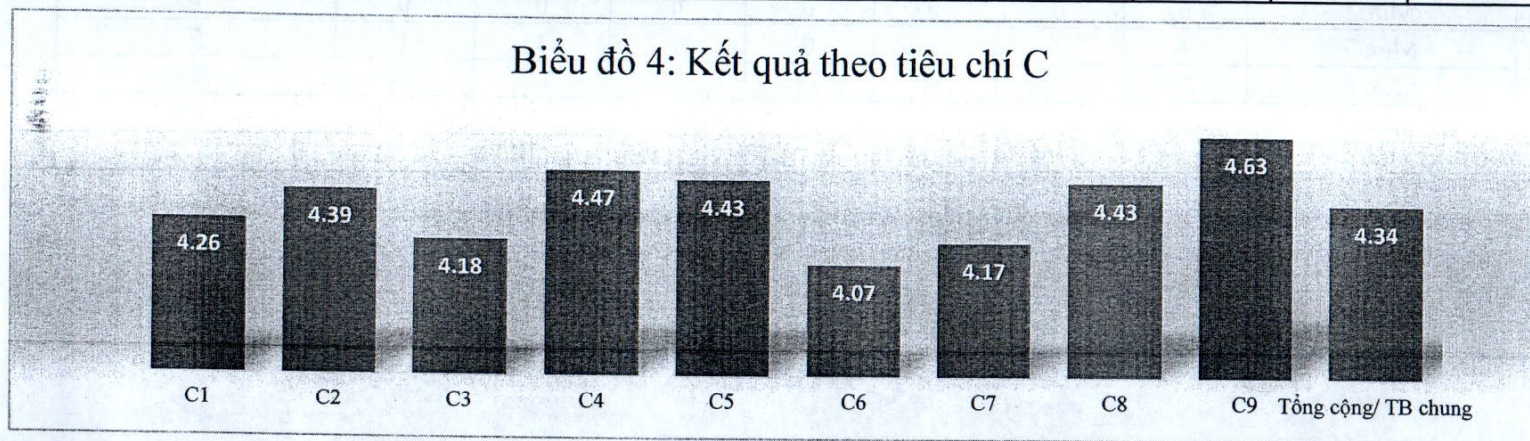
5	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	34	66	4.66
6	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	0	57	118	4.67
7	Khoa Nhi	0	0	2	38	80	4.65

**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 hoá 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	1	0	0	5	1	0	0	7
2	Mức 2	0	0	8	0	1	3	1	0	0	13
3	Mức 3	29	16	32	14	15	38	38	8	2	192
4	Mức 4	52	59	30	50	51	32	40	69	51	434
5	Mức 5	67	73	77	84	81	70	68	71	95	686
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.26</b>	<b>4.39</b>	<b>4.18</b>	<b>4.47</b>	<b>4.43</b>	<b>4.07</b>	<b>4.17</b>	<b>4.43</b>	<b>4.63</b>	<b>4.34</b>



**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 4.63 điểm. Tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.07 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 Mắt	0	0	0	55	404	<b>4.88</b>
2	Khoa Nội tiết	4	8	20	110	38	<b>3.94</b>
3	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	4	5	0	<b>3.56</b>
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	9	0	<b>4.00</b>
5	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	62	118	<b>4.66</b>
6	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	2	146	121	46	<b>3.67</b>
7	Khoa Nhi	3	3	22	77	111	<b>4.34</b>

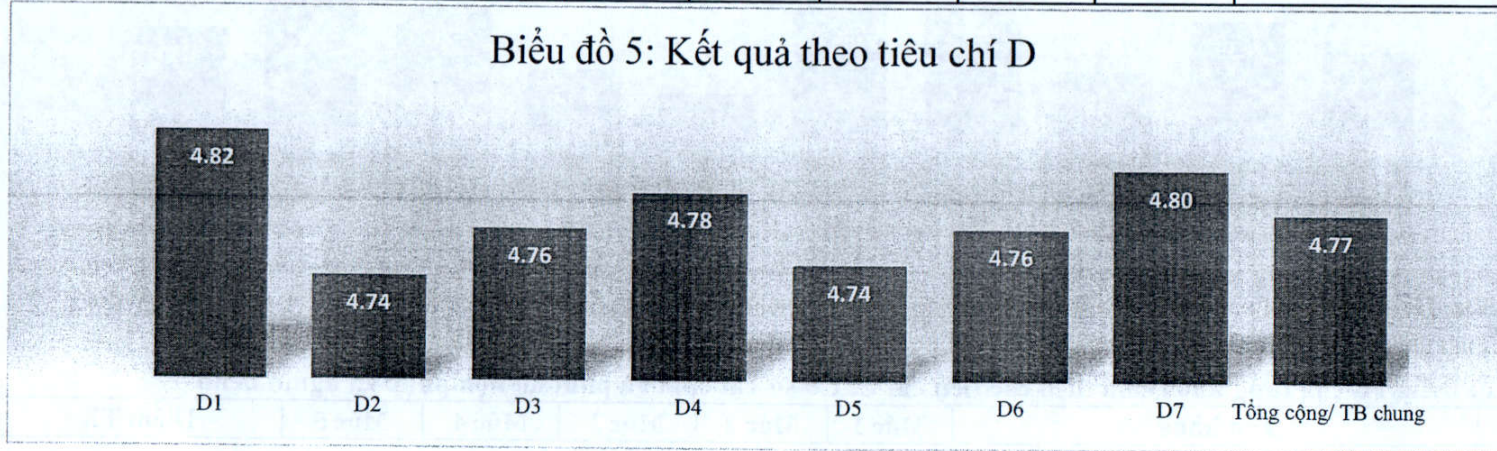
**Nhận xét:** Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Phụ Mắt 4.88/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Nội tiêu hoá là 3.56 điểm

**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	<b>0</b>
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
3	Mức 3	1	2	1	0	1	1	1	<b>7</b>
4	Mức 4	26	36	34	33	37	34	29	<b>229</b>
5	Mức 5	125	114	117	119	114	117	122	<b>828</b>
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.82</b>	<b>4.74</b>	<b>4.76</b>	<b>4.78</b>	<b>4.74</b>	<b>4.76</b>	<b>4.80</b>	<b>4.77</b>

**Biểu đồ 5: Kết quả theo 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 đều đạt mức điểm trung bình từ 4.74 điểm trở lên - 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 Mắt	0	0	0	25	332	4.93
2	Khoa Nội tiết	0	0	0	28	112	4.80
3	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	5	2	4.29
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	7	0	4.00
5	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	44	96	4.69
6	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	0	60	185	4.76
7	Khoa Nhi	0	0	7	60	101	4.56

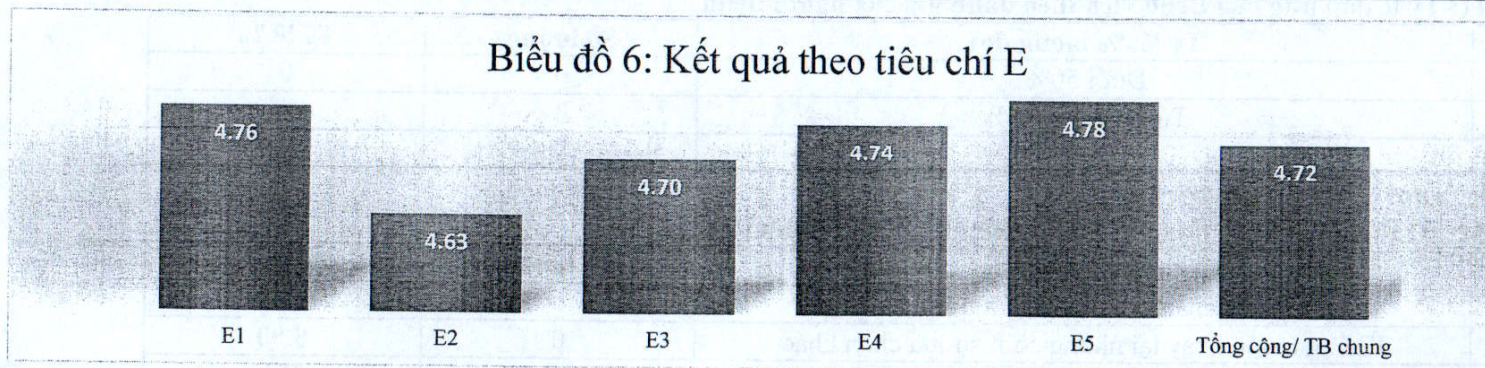
**Nhận xét:** Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Phụ Mắt 4.93/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4.00 điểm

**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	2	1	0	1	5
4	Mức 4	34	53	44	39	32	202
5	Mức 5	117	97	107	113	119	553
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.76</b>	<b>4.63</b>	<b>4.70</b>	<b>4.74</b>	<b>4.78</b>	<b>4.72</b>

**Biểu đồ 6: Kết quả theo 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 4.78 điểm, trong tiêu chí E2 "Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.63

**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 Mắt	0	0	0	38	217	4.85
2	Khoa Nội tiết	0	0	0	52	48	4.48
3	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	0	5	5.00
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	5	0	4.00
5	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	33	67	4.67
6	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	2	32	141	4.79
7	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: 4712

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 4475

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 95%

### 4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 94,75% 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%	3	2%
3	Trên 80%	149	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	1%



4	Có thể sẽ quay lại	20	13%
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	131	86%
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.

### 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: 93

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

Tuổi trung bình: 45.82

Giới tính: 35 Nam; 58 Nữ

Số kilômet trung bình: 30 km

Người bệnh có thẻ BHYT: 87%

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

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	3.99
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	3.88
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.91
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.12
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.02
F. Đáp ứng phần trăm mong đợi	82.3
G. Nhu cầu quay trở lại	100.0
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>	<b>3.98</b>

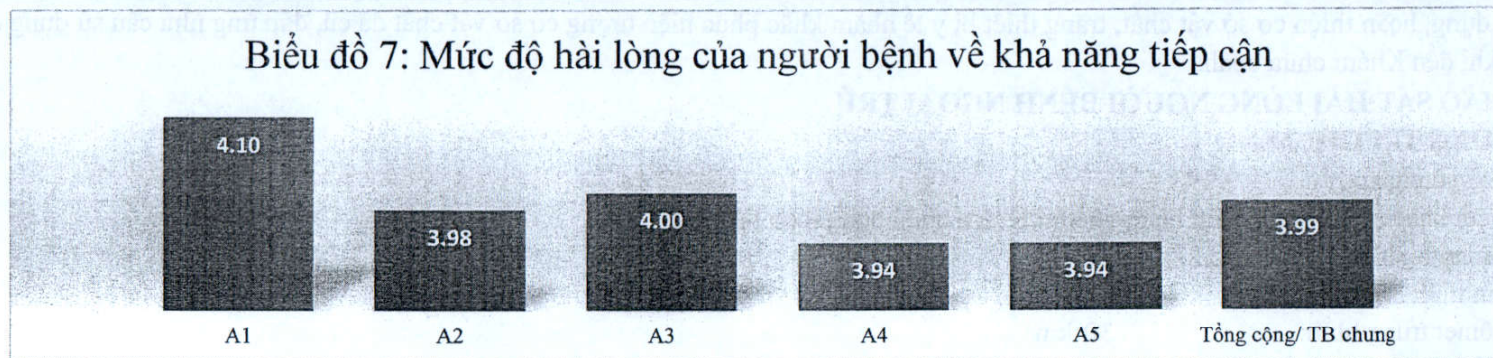
#### II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

##### 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	14	18	16	21	19	88
4	Mức 4	56	59	61	57	58	291
5	Mức 5	23	16	16	15	15	85
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.10</b>	<b>3.98</b>	<b>4.00</b>	<b>3.94</b>	<b>3.94</b>	<b>3.99</b>

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

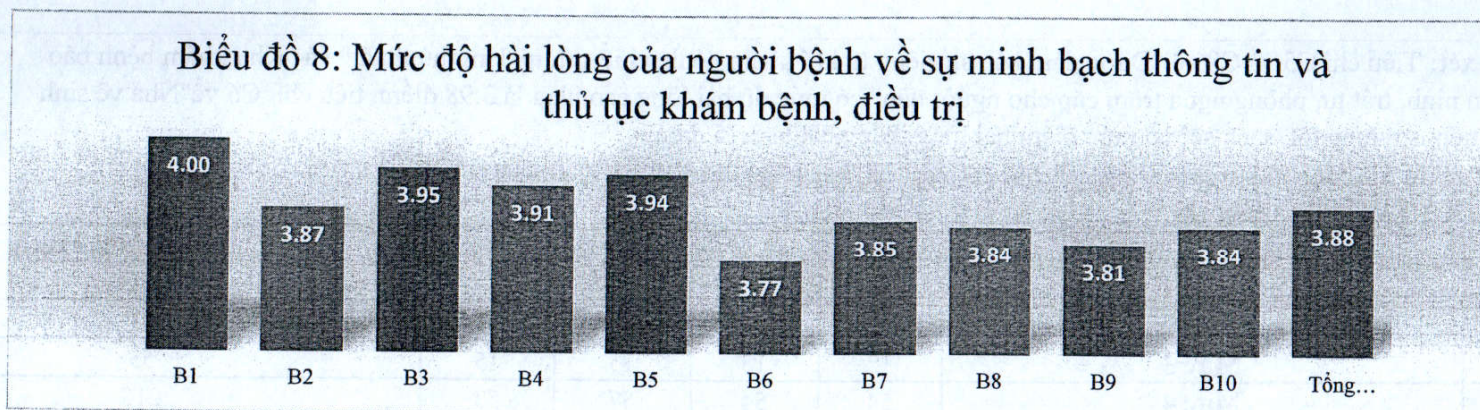


**Nhận xét:** Theo biểu đồ 7 tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1 về "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt mức điểm 4.10 điểm, tiêu chí A4 và A5 về "Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" và "Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (websites) thuận tiện có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 3.94 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	2	7	4	4	6	4	27
3	Mức 3	23	25	23	26	19	22	22	21	22	22	225
4	Mức 4	47	55	52	49	55	49	51	54	49	52	513
5	Mức 5	23	13	18	18	17	15	16	14	16	15	165
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.00</b>	<b>3.87</b>	<b>3.95</b>	<b>3.91</b>	<b>3.94</b>	<b>3.77</b>	<b>3.85</b>	<b>3.84</b>	<b>3.81</b>	<b>3.84</b>	<b>3.88</b>

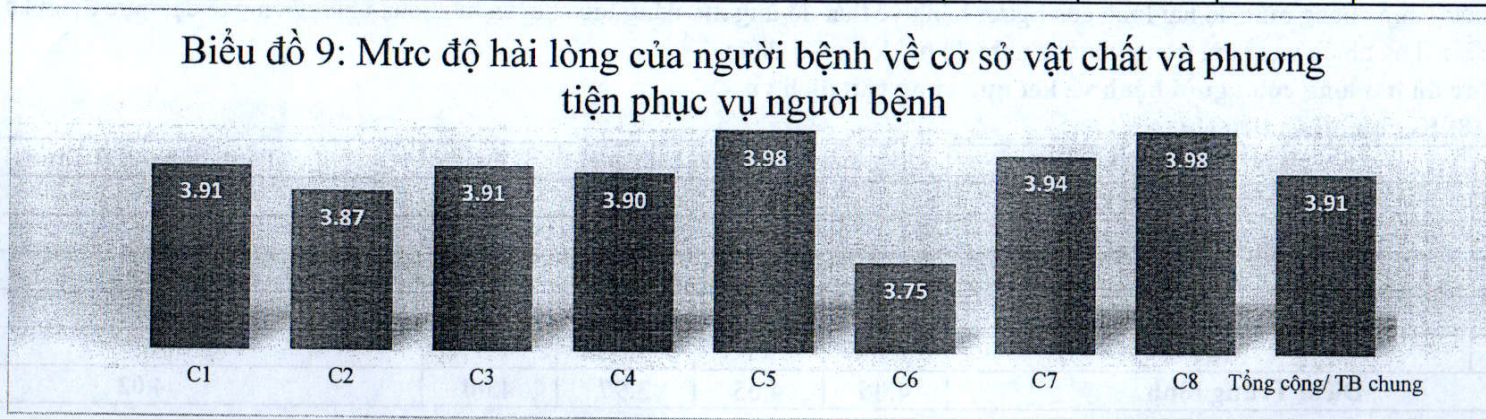


**Nhận xét:** Theo biểu đồ 8, tiêu chí B1 "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" có điểm hài lòng cao nhất là 4.00 điểm, tiêu chí B6 "Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.77 điểm.

**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	1	0	0	1
2	Mức 2	0	1	0	0	0	1	0	0	2
3	Mức 3	26	27	21	29	20	30	22	19	194
4	Mức 4	49	48	59	44	55	49	55	57	416
5	Mức 5	18	17	13	20	18	12	16	17	131
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>3.91</b>	<b>3.87</b>	<b>3.91</b>	<b>3.90</b>	<b>3.98</b>	<b>3.75</b>	<b>3.94</b>	<b>3.98</b>	3.91



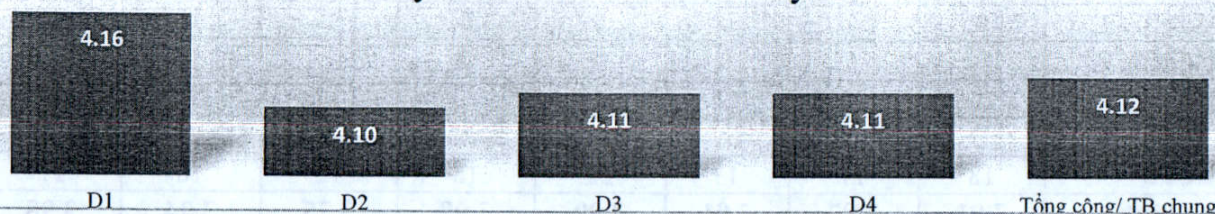
**Nhận xét:** Tiêu chí C5 và C8 về "Được đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật" và "Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân" có mức độ hài lòng cao nhất là 3.98 điểm, tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.75 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	12	15	13	15	55
4	Mức 4	54	54	57	53	218
5	Mức 5	27	24	23	25	99
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.16</b>	<b>4.10</b>	<b>4.11</b>	<b>4.11</b>	<b>4.12</b>

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



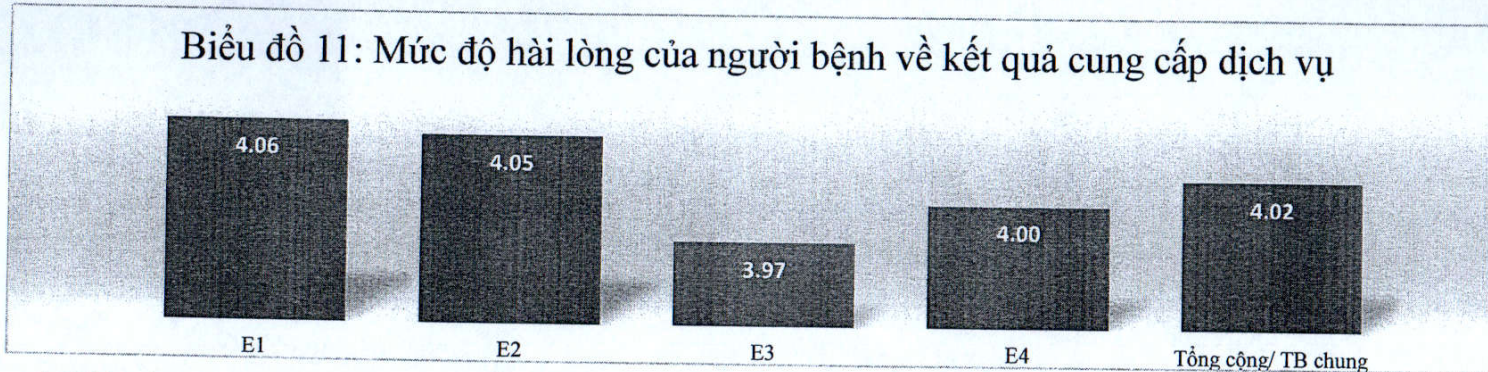
**Nhận xét:** Nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức điểm khá thấp là 4.12 điểm. Tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng mức độ hài lòng 4-5 điểm.

#### 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	12	12	18	15	57
4	Mức 4	60	64	60	63	247
5	Mức 5	20	17	15	15	67
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.06</b>	<b>4.05</b>	<b>3.97</b>	<b>4.00</b>	<b>4.02</b>

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 khá thấp là 4.02 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 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
- 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

PHÓ GIÁM ĐỐC  
TS: Trương Như Hiền

Biên bản 11: Biên bản hội đồng nhân dân về kết quả công tác cấp ủy



Nhân viên Văn phòng nhân dân địa phương nhân dân về kết quả công tác cấp ủy và kết quả công tác cấp ủy là 1.02 điểm. Tuy nhiên vẫn cần  
trong khoảng mức độ hai lần nhân dân 4.5 điểm

III. VẤN ĐỀ TÀI CHÍNH CẤP ỦY

- Phòng chi lương có địa điểm mới
  - Phòng chi lương 2 phòng không tách biệt có địa điểm
  - Thời gian chi lương vẫn chưa được giải quyết
  - Tình trạng chi lương vẫn chưa được giải quyết
  - Kinh phí chi lương vẫn chưa được giải quyết
- IV. ĐỀ XUẤT BUỘC CẤP ỦY
- Các chi và chi phí chi lương vẫn chưa được giải quyết
  - Công tác chi lương vẫn chưa được giải quyết
  - Tình trạng chi lương vẫn chưa được giải quyết
  - Hoàn thiện Chi và chi phí chi lương vẫn chưa được giải quyết

GIÁM ĐỐC

GIÁM ĐỐC



PHÓ GIÁM ĐỐC  
Trần Văn Hùng

Trần Văn Hùng  
Ban Giám đốc  
Cấp Ủy Quận  
Số 11/2018