

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QUÝ 3 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 01/07/2022 đến ngày 30/09/2022 (các ngày làm việc trong tuần)

2.4. Cỡ mẫu: 460 người bệnh, gồm 220 nam, 240 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát

TT	Tên khoa	Số lượng NB được khảo sát	Ghi chú
1	Khoa Ung bướu	20	
2	Khoa Da liễu	28	
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	19	
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	1	
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	1	
6	Khoa Mắt	77	
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	68	
8	Khoa Nhi	26	
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	33	
10	Khoa Nội tiết	30	

11	Khoa Nội tiêu hoá	15	
12	Khoa Nội tổng hợp	21	
13	Khoa Phụ Sản	29	
14	Khoa Tâm - Thần kinh	40	
15	Khoa Thận nhân tạo	51	
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	

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

460 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 49,47 tuổi.

Ngày điều trị trung bình: 7,05 ngày.

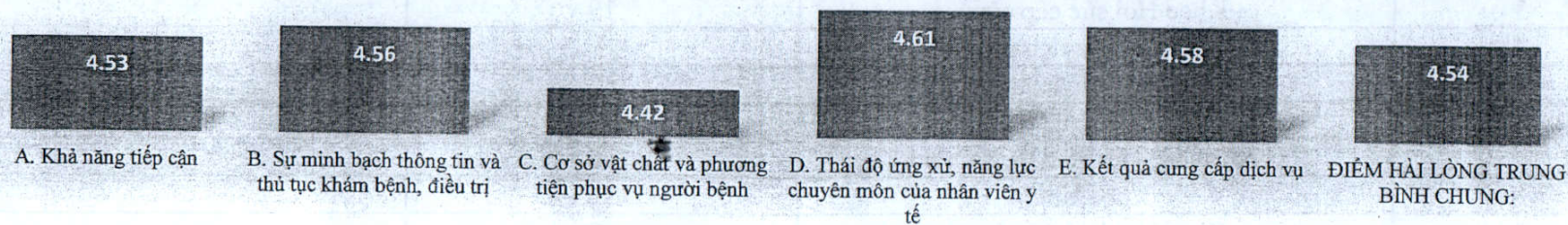
Người bệnh có thẻ BHYT: 452

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	4.53	91
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.56	91
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.42	88
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.61	92
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.58	92
ĐIỂM HAI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.54	91

Biểu đồ 1: Kết quả chung các chủ đề 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 III/2022. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.55 điểm.

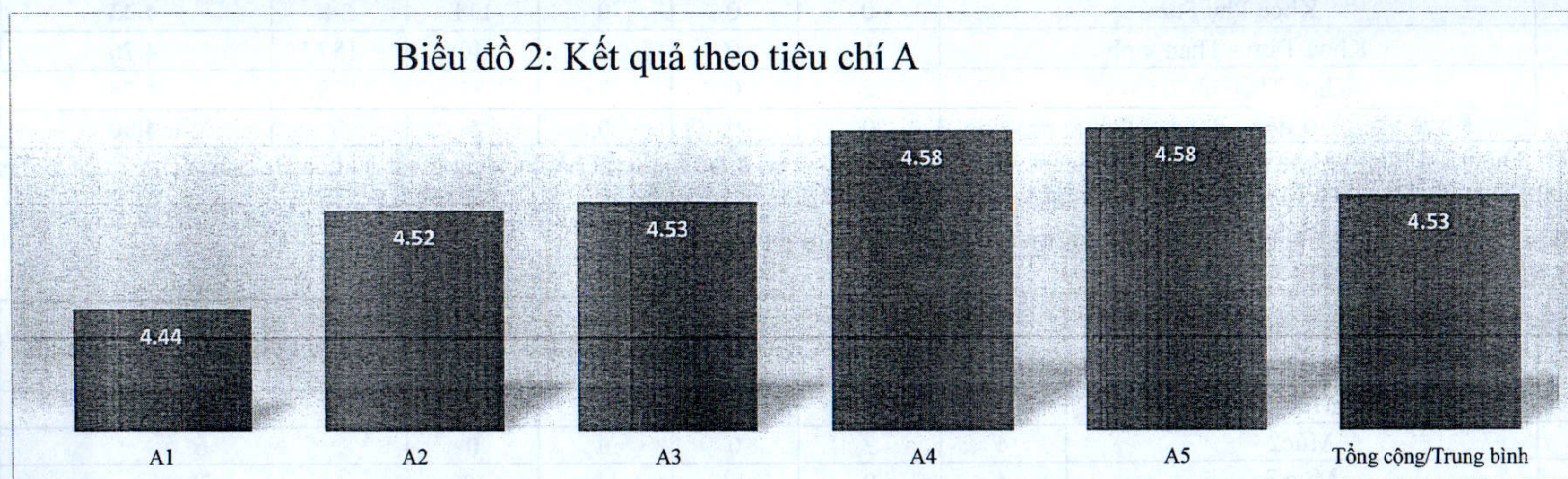
Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.61 điểm- mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.56 điểm. Nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.42 điểm. Nhóm tiêu chí "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.61 điểm - mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt trung bình 4.58 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/Trung bình
1	Mức 1	3	0	1	0	0	4
2	Mức2	4	3	0	0	1	8
3	Mức 3	14	9	16	13	13	65
4	Mức 4	204	194	182	167	163	910
5	Mức 5	235	254	261	280	283	1313
Điểm Trung bình		4.44	4.52	4.53	4.58	4.58	4.53

Biểu đồ 2: Kết quả theo tiêu chí A



Nhận xét: Biểu đồ 2....Trong 5 nhóm tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A4 và A5 "Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" và "Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết" đạt mức điểm cao nhất là 4.58 điểm. Tiêu chí A1, A2, A3 về "Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm", "Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng" và "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" lần lượt với mức điểm thấp là 4.44 điểm, 4.52 điểm và 4.53 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng người bệnh (4-

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 Ung bướu	0	0	0	44	56	4.56
2 ✓	Khoa Da liễu	0	2	2	54	82	4.54
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	65	30	4.32
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	3	2	4.40
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	5	5
6	Khoa Mắt	1	1	7	89	287	4.71
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	3	7	186	144	4.39
8	Khoa Nhi	0	0	1	29	100	4.76
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	15	100	50	4.21
10	Khoa Nội tiết	0	0	5	57	88	4.55
11	Khoa Nội tiêu hoá	0	1	1	25	48	4.60
12	Khoa Nội tổng hợp	0	1	23	49	32	4.07
13	Khoa Phụ Sản	0	0	0	111	34	4.23
14	Khoa Tâm - Thần kinh	1	0	2	40	157	4.76
15	Khoa Thận nhân tạo	2	0	2	53	198	4.75
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	5	0	4.00

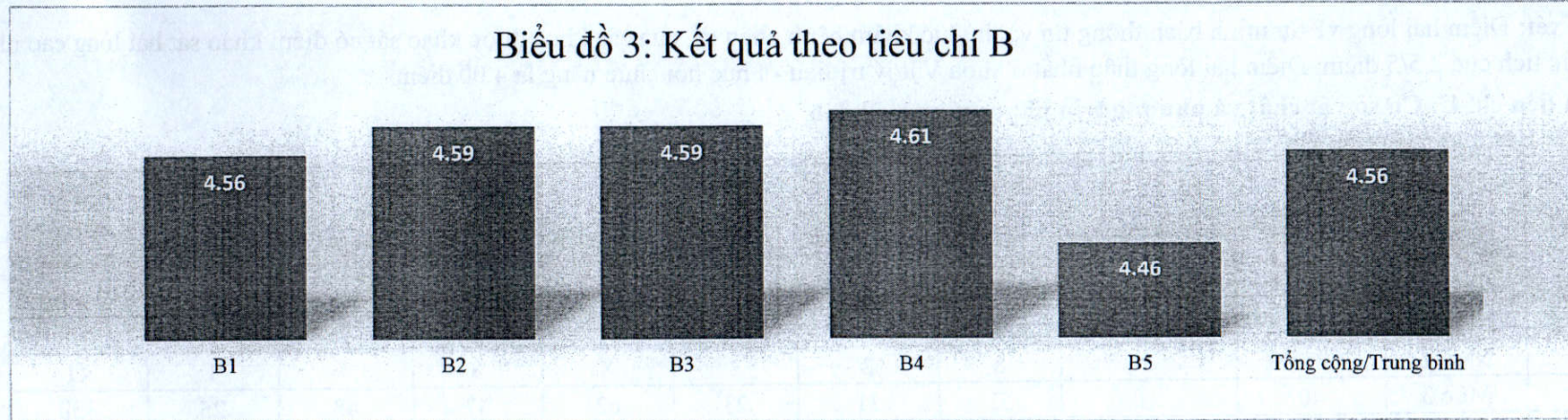
Nhận xét: Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng là 4.00 điểm

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/Trung bình
1	Mức 1	3	0	0	0	2	5
2	Mức 2	4	2	0	0	0	6
3	Mức 3	4	9	14	10	14	51
4	Mức 4	172	165	161	161	214	873
5	Mức 5	277	284	285	289	230	1365
Điểm Trung bình		4.56	4.59	4.59	4.61	4.46	4.56

Biểu đồ 3: Kết quả theo tiêu chí B



Nhận xét: Biểu đồ 3... Trong 5 nhóm tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B4 đạt mức điểm cao nhất với 4.61 điểm. Tiêu chí B5 "Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và các chi phí điều trị" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.45 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 Ung bướu	0	0	0	50	50	4.50
2	Khoa Da liễu	1	1	2	63	73	4.47
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	1	33	61	4.63
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	2	3	4.60
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	5	5.00
6	Khoa Mắt	2	1	5	88	289	4.72
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	3	3	185	149	4.41
8	Khoa Nhi	0	0	3	28	99	4.74
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	13	96	56	4.26
10	Khoa Nội tiết	0	0	8	48	94	4.57
11	Khoa Nội tiêu hoá	1	1	1	19	53	4.63
12	Khoa Nội tổng hợp	0	0	10	53	42	4.30
13	Khoa Phụ Sản	0	0	1	103	41	4.28
14	Khoa Tâm - Thần kinh	1	0	2	43	154	4.75
15	Khoa Thận nhân tạo	0	0	2	57	196	4.76
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	5	0	4.00

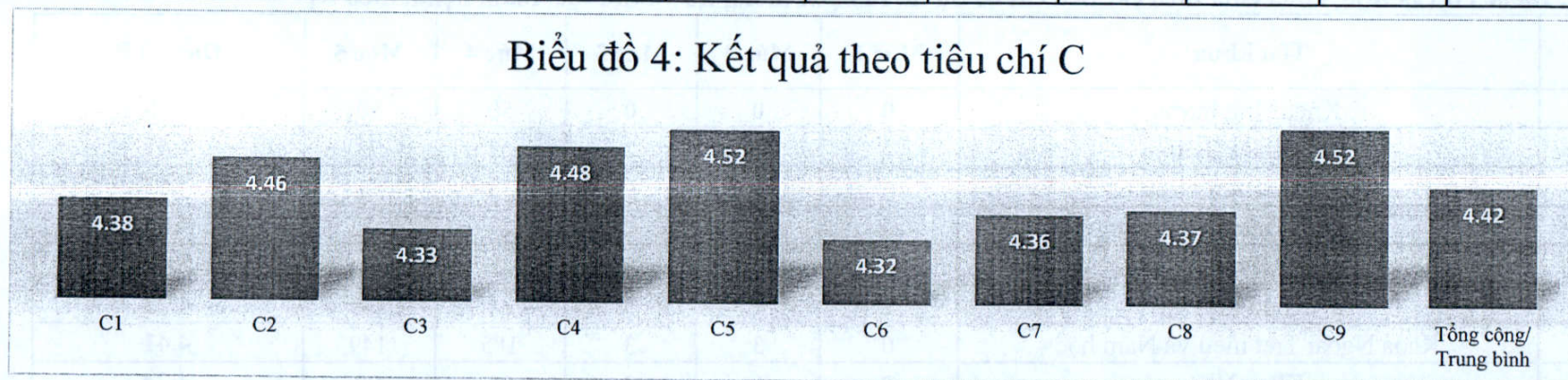
Nhận xét: Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng là 4.00 điểm

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/ Trung bình
1	Mức 1	2	0	2	0	0	2	2	2	0	10
2	Mức 2	3	5	8	2	2	8	8	4	1	41
3	Mức 3	40	31	51	31	23	62	47	48	25	358
4	Mức 4	187	172	174	170	171	158	167	173	167	1372
5	Mức 5	228	252	225	257	264	230	236	233	267	1925
Điểm TB		4.38	4.46	4.33	4.48	4.52	4.32	4.36	4.37	4.52	4.42

Biểu đồ 4: Kết quả theo tiêu chí C



Nhận xét: Biểu đồ 4.....Tiêu chí C5 và C9 là "Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ" và "Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh sạch đẹp" đạt mức điểm cao nhất với 4.52 điểm. Tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.32 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 Ung bướu	0	0	79	57	44	3.81
2	Khoa Da liễu	1	12	18	125	96	4.20
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	82	89	4.52
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	2	7	4.78
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	9	5.00

6	Khoa Mắt	1	5	24	153	510	4.68
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	3	16	73	319	201	4.14
8	Khoa Nhi	1	0	15	53	165	4.63
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	1	2	39	169	86	4.13
10	Khoa Nội tiết	0	0	10	99	161	4.56
11	Khoa Nội tiêu hoá	1	2	5	35	92	4.59
12	Khoa Nội tổng hợp	0	2	43	82	62	4.08
13	Khoa Phụ Sản	0	1	32	168	60	4.10
14	Khoa Tâm - Thần kinh	2	1	10	92	255	4.66
15	Khoa Thận nhân tạo	0	0	10	94	355	4.75
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	9	0	4.00

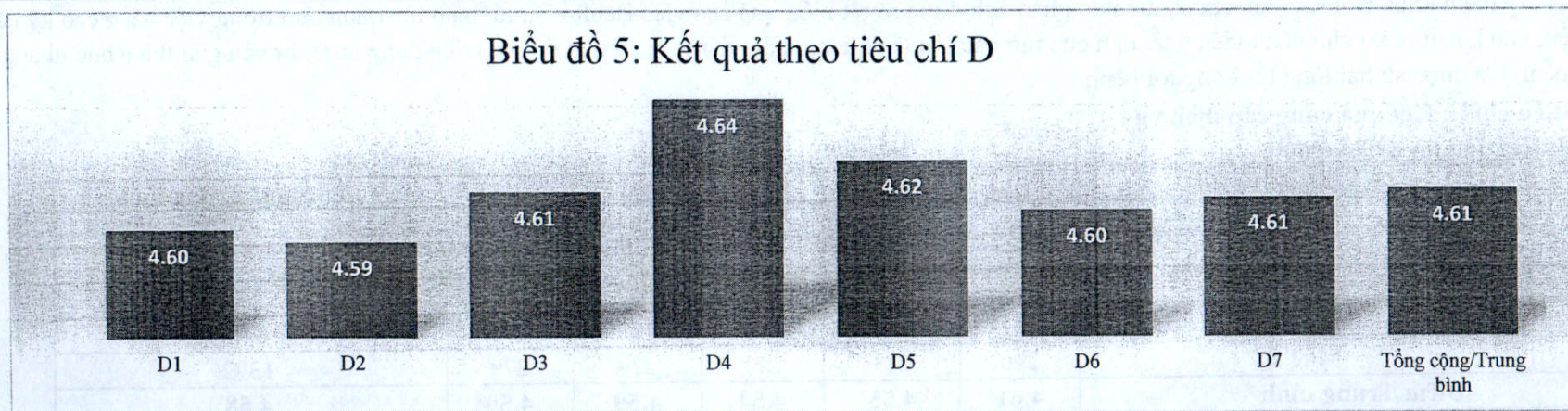
Nhận xét: Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Ung bướu là 3.81 điểm

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/Trung bình
1	Mức 1	2	0	0	0	0	0	0	2
2	Mức 2	0	2	1	1	0	1	0	5
3	Mức 3	7	9	6	4	8	11	13	58
4	Mức 4	163	163	164	153	158	157	154	1112
5	Mức 5	288	286	289	302	294	291	293	2043
Điểm Trung bình		4.60	4.59	4.61	4.64	4.62	4.60	4.61	4.61

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 4.5 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 Ung bướu	0	0	0	30	110	4.79
2	Khoa Da liễu	1	2	5	91	97	4.43
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	59	74	4.56
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	1	6	4.86
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	7	5.00
6	Khoa Mắt	1	2	4	109	423	4.76
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	7	263	206	4.42
8	Khoa Nhi	0	0	5	21	156	4.83
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	11	124	96	4.37
10	Khoa Nội tiết	0	0	7	48	155	4.70
11	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	20	85	4.81
12	Khoa Nội tổng hợp	0	0	16	63	68	4.35
13	Khoa Phụ Sản	0	0	1	150	52	4.25
14	Khoa Tâm - Thần kinh	0	1	0	63	216	4.76
15	Khoa Thận nhân tạo	0	0	2	63	292	4.81
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	7	0	4.00

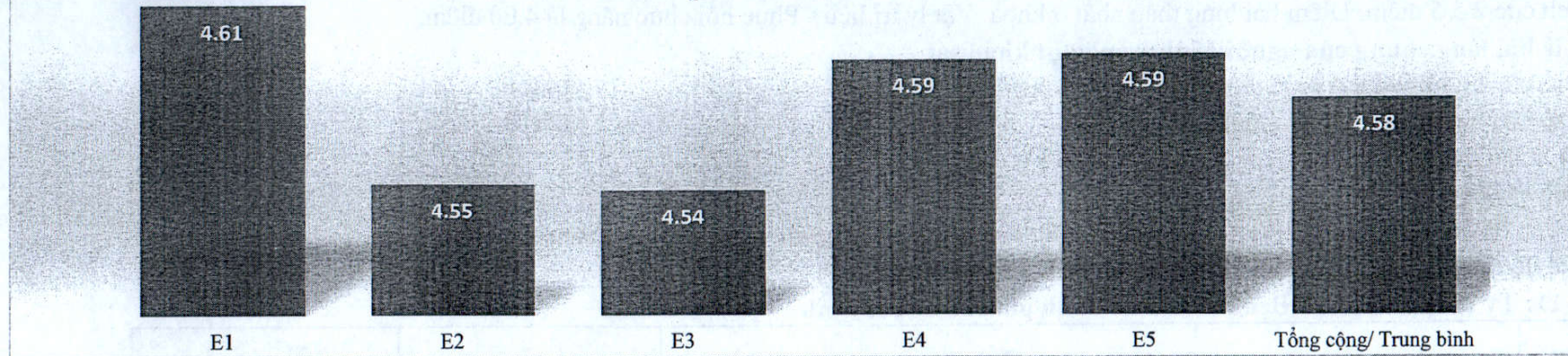
Nhận xét: Tại tiêu chí D thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao ở các khoa. Điểm trung bình của mục này khá cao, cao nhất 5/5 điểm khoa Hồi sức tích cực 2, điều đó phản ánh được rõ rệt hiệu quả của việc Bệnh viện luôn nỗ lực quan tâm trong việc nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho nhân viên y tế, tích cực mở các lớp tập huấn, nhân viên y tế có thái độ giao tiếp đúng mực, tư vấn giải thích nhẹ nhàng cho người bệnh tạo được sự hài lòng tốt từ người bệnh.

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/ Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	2	0	2	0	1	5
3	Mức 3	6	22	17	8	5	58
4	Mức 4	162	165	170	173	175	845
5	Mức 5	290	273	271	279	279	1392
Điểm Trung bình		4.61	4.55	4.54	4.59	4.59	4.58

Biểu đồ 6: Kết quả theo tiêu chí E



Nhận xét: Biểu đồ 6..... Nhóm tiêu chí S 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 E1 " Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng" đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.61 điểm, trong tiêu chí E3 "Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.54 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 Ung bướu	0	0	0	56	44	4.44
2	Khoa Da liễu	0	3	6	50	81	4.49
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	46	49	4.52
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	2	3	4.6
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	5	5
6	Khoa Mắt	0	2	9	72	302	4.75
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	14	189	137	4.36
8	Khoa Nhi	0	0	2	21	107	4.81
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	10	94	61	4.31
10	Khoa Nội tiết	0	0	6	46	98	4.61
11	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	14	61	4.81
12	Khoa Nội tổng hợp	0	0	10	40	55	4.43
13	Khoa Phụ Sản	0	0	0	109	36	4.25
14	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	1	47	152	4.76
15	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	54	201	4.79
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	5	0	4.00

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 Hồi sức tích cực 2 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng 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: 14260

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 13584

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 95%

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 92,71% 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%	25	5.43
3	Trên 80%	435	94.57

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 quay lại khám chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	3	0.65
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	1	0.22
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0.00
4	Có thể sẽ quay lại	65	14.13
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	391	85.00
6	Ý kiến khác	0	0.00

III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

1. Khoa Mắt

- Phòng buồng cần cải tạo tốt hơn nữa. Nhà tắm nhà vệ sinh cũng cần nâng cấp ,sửa chữa và tu bổ thêm.
- Cần có nhiều giường để bệnh nhân không phải nằm ghép

2. Khoa Nhi

- Mong muốn có bình nóng lạnh ở phòng dịch vụ bình thường.
- Mong muốn có thêm cây nước tự động tại bệnh viện.
- Hỗ trợ tiền ăn cho gia đình có hoàn cảnh khó khăn.

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.

- 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: 105

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

Tuổi trung bình: 47.30

Giới tính: 46 Nam; 59 Nữ

Số kilômet trung bình: 28.25 km

Người bệnh có thẻ BHYT: 83,96%

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

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	4.4
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.3
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.3
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.4
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.4
F. Đáp ứng phần trăm mong đợi	88,79%
G. Nhu cầu quay trở lại	97%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.4

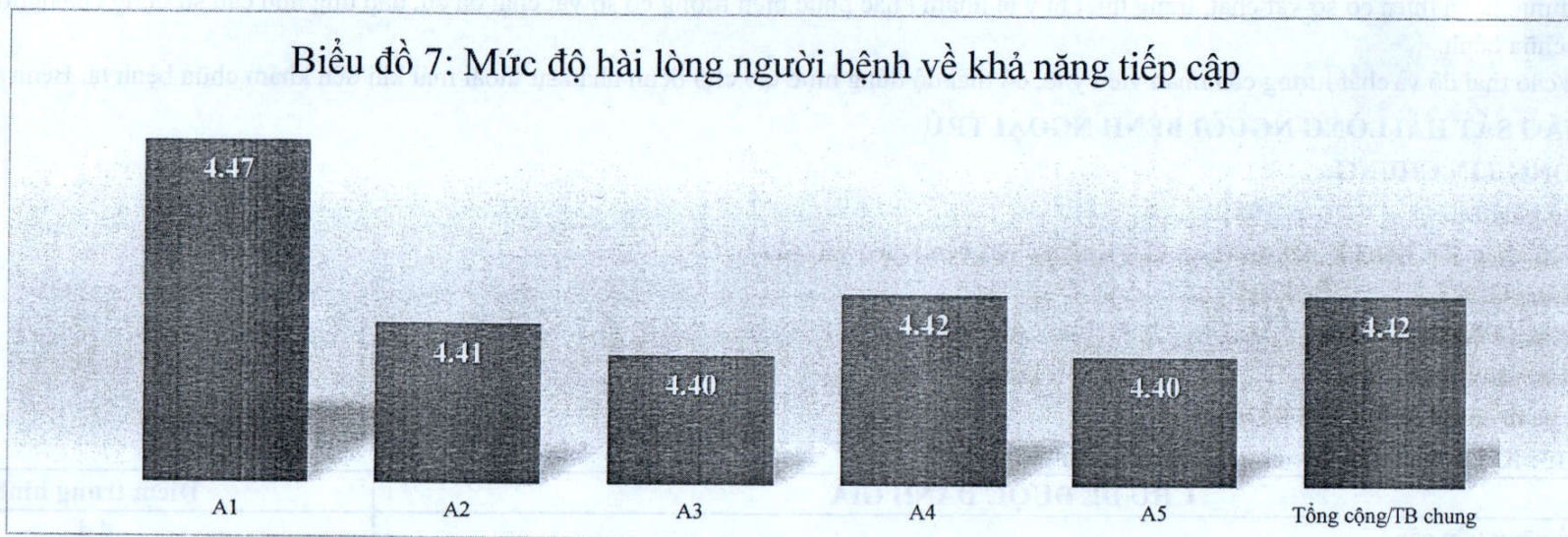
II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

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	2	2	4	2	2	12
4	Mức 4	52	58	55	57	56	278
5	Mức 5	51	45	46	46	46	234
	Điểm Trung bình	4.47	4.41	4.40	4.42	4.40	4.42

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



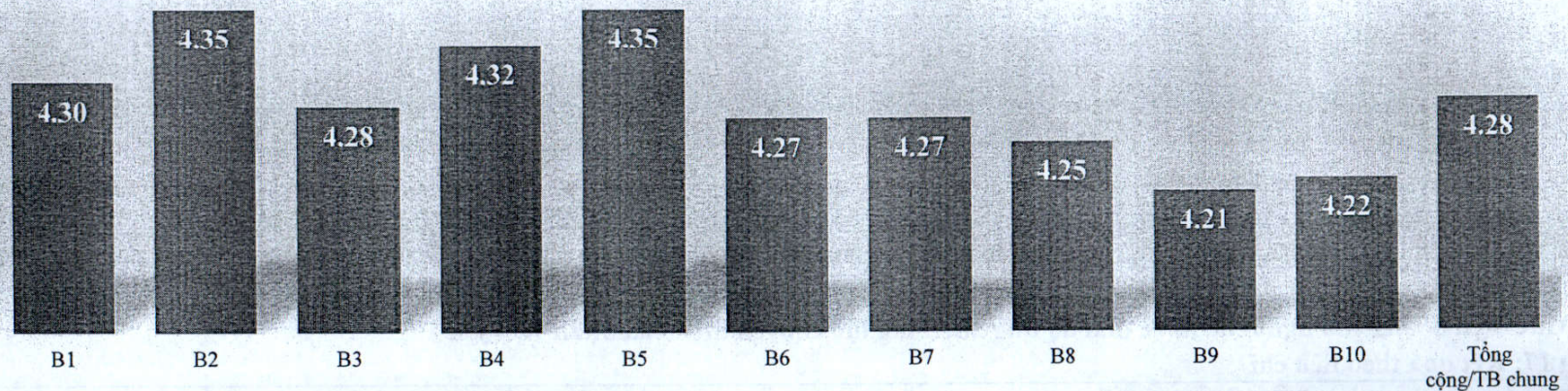
Nhận xét: Theo biểu đồ 7 tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1 về "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt mức điểm 4.47 điểm, tiêu chí A3 và A5 về "Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng dễ tìm" và "Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (websites) thuận tiện" có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 4.40 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	1	2	3	3	6	6	21
3	Mức 3	7	4	7	2	3	6	6	5	6	6	52
4	Mức 4	60	60	62	67	59	59	56	60	53	52	588
5	Mức 5	38	41	36	36	42	38	40	37	40	41	389
Điểm Trung bình		4.30	4.35	4.28	4.32	4.35	4.27	4.27	4.25	4.21	4.22	4.28

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

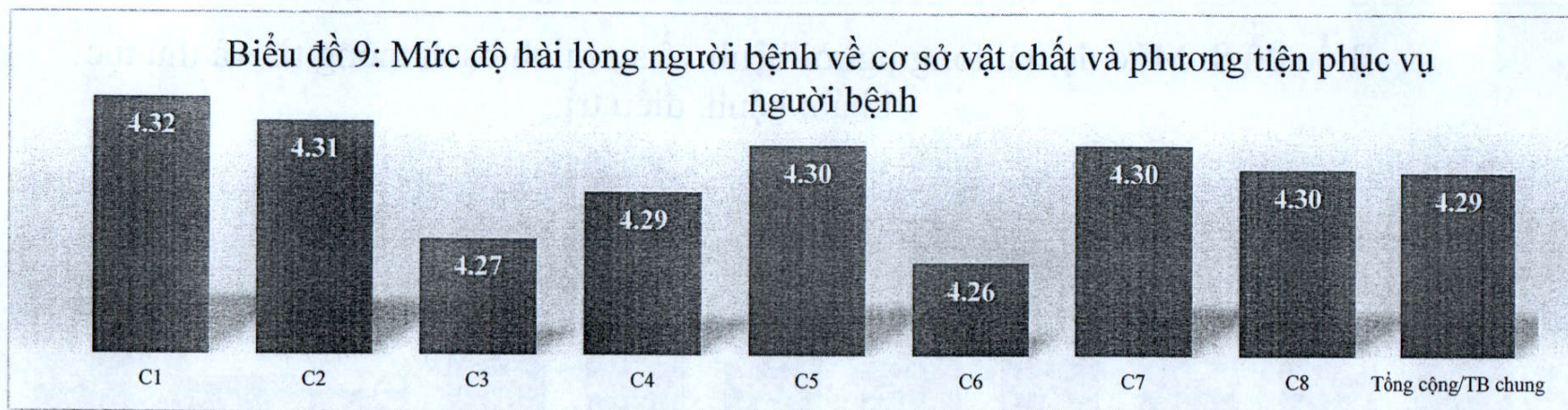


Nhận xét: Theo biểu đồ 8, tiêu chí B2 và B5 về "Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện" và "Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp" có điểm hài lòng cao nhất là 4.35 điểm, tiêu chí B9 "Đánh giá thời gian chờ nhận kết" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.21 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	2	0	0	0	0	2
3	Mức 3	4	6	6	2	4	7	3	4	36
4	Mức 4	63	60	65	65	65	64	67	66	515
5	Mức 5	38	39	34	36	36	34	35	35	287
Điểm Trung bình		4.32	4.31	4.27	4.29	4.30	4.26	4.30	4.30	4.29

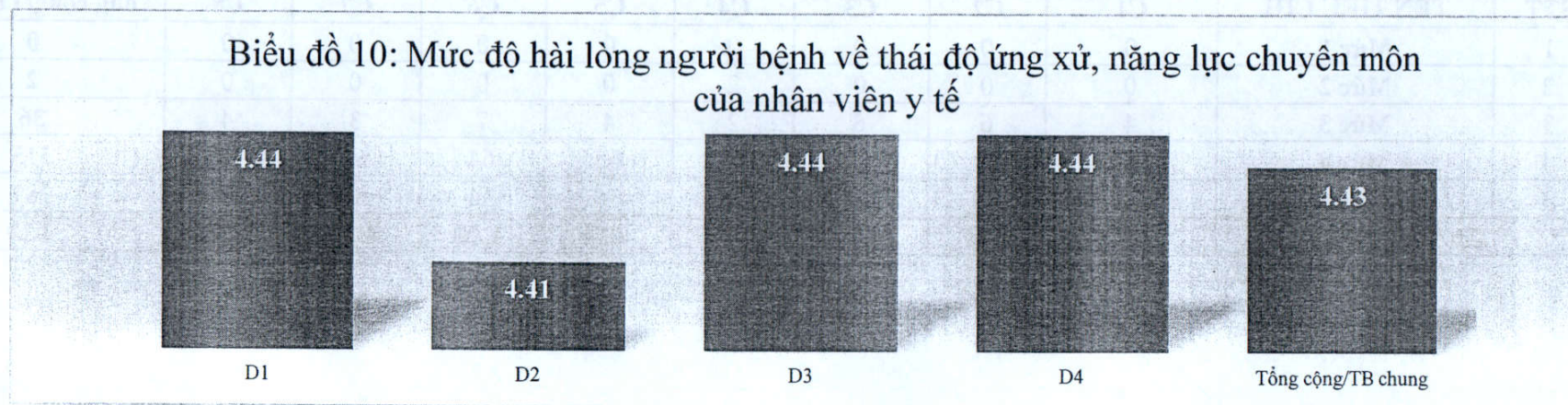


Nhận xét: Tiêu chí C1 "Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông" có mức độ hài lòng cao nhất là 4.32 điểm, tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.26 điểm.

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	2	2	2	2	8
4	Mức 4	55	58	55	55	223
5	Mức 5	48	45	48	48	189
Điểm Trung bình		4.44	4.41	4.44	4.44	4.43



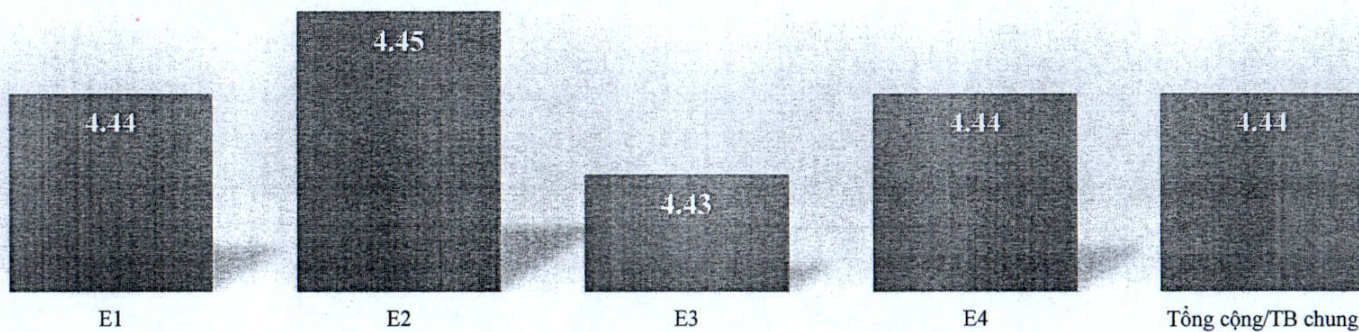
Nhận xét: Tiêu chí D2 về "Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp chuẩn mực đạt mức hài lòng thấp nhất là 4.41 điểm.

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	2	2	3	3	10
4	Mức 4	55	54	54	53	216
5	Mức 5	48	49	48	49	194
Điểm Trung bình		4.44	4.45	4.43	4.44	4.44

Biểu đồ 11: Mức độ hài lòng 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 4.43 điểm. 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 cao nhất là 4.45 điểm.

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

- Thời gian chờ siêu âm lâu, chờ kết quả chụp chiếu lâu, chờ thanh toán tiền lâu.
- Không có nước uống.
- Ngồi chờ khám bệnh nóng.
- Cần có thêm bảng giá khám dịch vụ tại khu chờ của bệnh nhân.

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.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



PHÓ GIÁM ĐỐC
TS: Trương Như Hiền