

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QUÝ 4 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

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/10/2022 đến ngày 30/12/2022 (các ngày làm việc trong tuần)

2.4. Cỡ mẫu: 327 người bệnh, gồm 167 nam, 160 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	50	
2	Khoa Da liễu	10	
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	18	
4	Khoa Mắt	47	
5	Khoa Ngoại thần kinh	22	
6	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	15	
7	Khoa Nhi	26	
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	7	
9	Khoa Nội tiết	21	
10	Khoa Nội tổng hợp	22	
11	Khoa Phụ Sản	22	

12	Khoa Tâm - Thần kinh	35	
13	Khoa Thận nhân tạo	21	
14	Khoa Ung bướu	11	

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

327 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 45,20 tuổi.

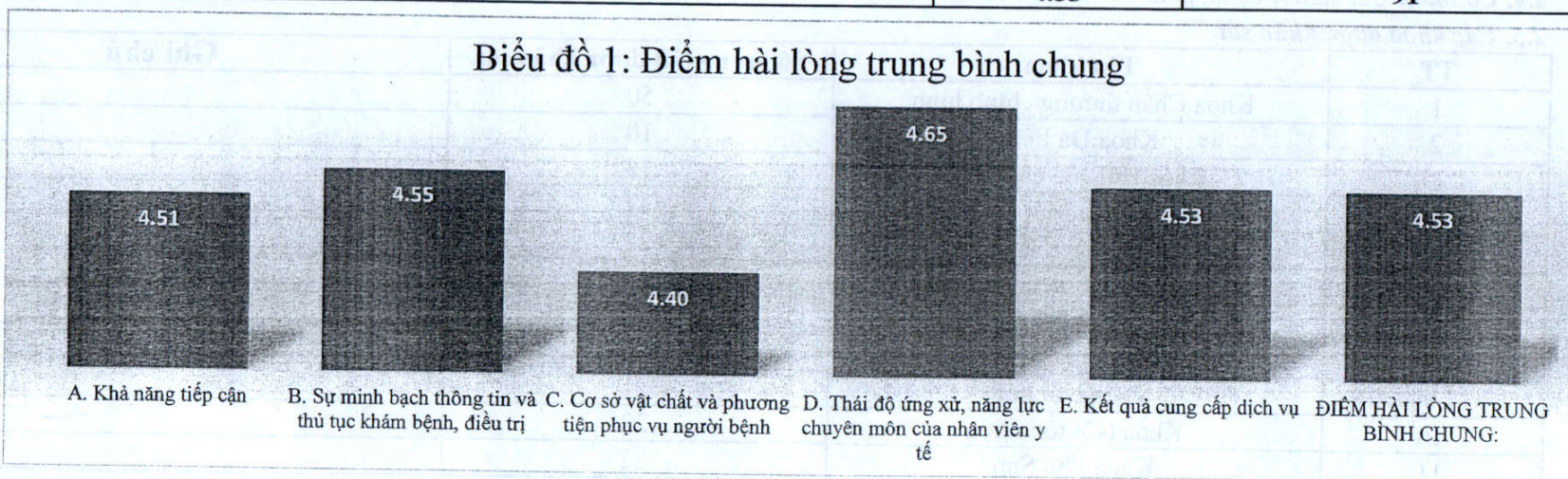
Ngày điều trị trung bình: 6.95 ngày.

Người bệnh có thẻ BHYT: 318

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	4.51	90
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.55	91
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.40	88
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.65	93
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.53	91
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.53	91



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 IV/2022. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.53 điểm.

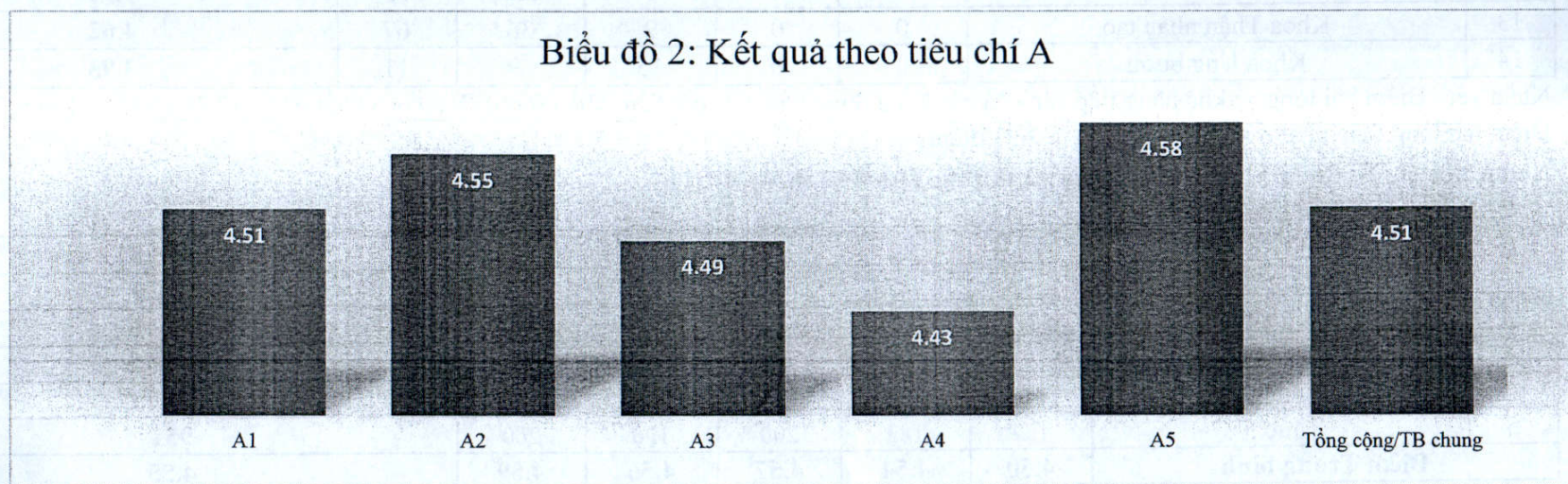
Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.51 điểm. Nhóm tiêu chí "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.55 điểm. Nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.40 điểm. Nhóm tiêu chí "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.65 điểm - mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt trung bình 4.53 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	1	1	1	1	0	4
3	Mức 3	13	3	10	15	7	48
4	Mức 4	131	137	145	153	124	690
5	Mức 5	182	186	171	158	196	893
Điểm Trung bình		4.51	4.55	4.49	4.43	4.58	4.51

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 A5 về "Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết" đạt mức điểm cao nhất 4.58 điểm. Tiêu chí A1 và A2 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" đạt mức điểm trung bình lần lượt là 4.51 điểm và 4.55 điểm. Tiêu chí A3 và A4 về "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" và "Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.49 điểm và 4.43 điểm, 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

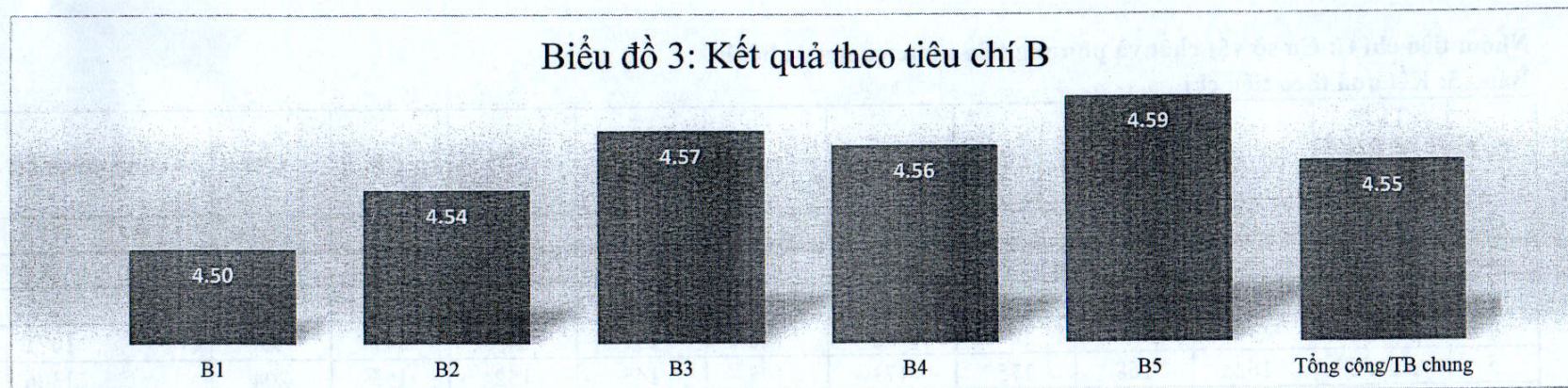
TT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	5	159	86	4.32
2 [✓]	Khoa Da liễu	0	0	0	8	42	4.84
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	1	46	43	4.47
4	Khoa Mắt	0	0	6	65	164	4.67
5	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	12	51	47	4.32
6	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	21	54	4.72
7	Khoa Nhi	0	0	0	57	73	4.56
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	0	35	5.00
9	Khoa Nội tiết	0	0	2	86	17	4.14
10	Khoa Nội tổng hợp	0	0	0	14	96	4.87
11	Khoa Phụ Sản	0	0	0	17	93	4.85
12	Khoa Tâm - Thần kinh	0	4	5	101	65	4.30
13	Khoa Thận nhân tạo	0	0	2	36	67	4.62
14 [✓]	Khoa Ung bướu	0	0	15	29	11	3.93

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 Nội hô hấp - Lao 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Ung bướu là 3.93 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	1	0	1
3	Mức 3	9	8	13	10	6	46
4	Mức 4	146	136	114	120	121	637
5	Mức 5	172	183	200	196	200	951
Điểm Trung bình		4.50	4.54	4.57	4.56	4.59	4.55



Nhận xét: Biểu đồ 3 Trong 5 nhóm tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B5 đạt mức điểm cao nhất với 4.59 điểm. Tiêu chí B1 "Quy trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.50 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	4	139	107	4.41
2	Khoa Da liễu	0	0	0	12	38	4.76
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	39	51	4.57
4	Khoa Mắt	0	0	0	55	180	4.77
5	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	19	52	39	4.18
6	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	31	44	4.59
7	Khoa Nhi	0	0	0	50	80	4.62
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	2	33	4.94
9	Khoa Nội tiết	0	0	15	67	23	4.08
10	Khoa Nội tổng hợp	0	0	1	17	92	4.83
11	Khoa Phụ Sản	0	0	0	13	97	4.88
12	Khoa Tâm - Thần kinh	0	1	3	97	74	4.39
13	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	33	72	4.69
14	Khoa Ung bướu	0	0	4	30	21	4.31

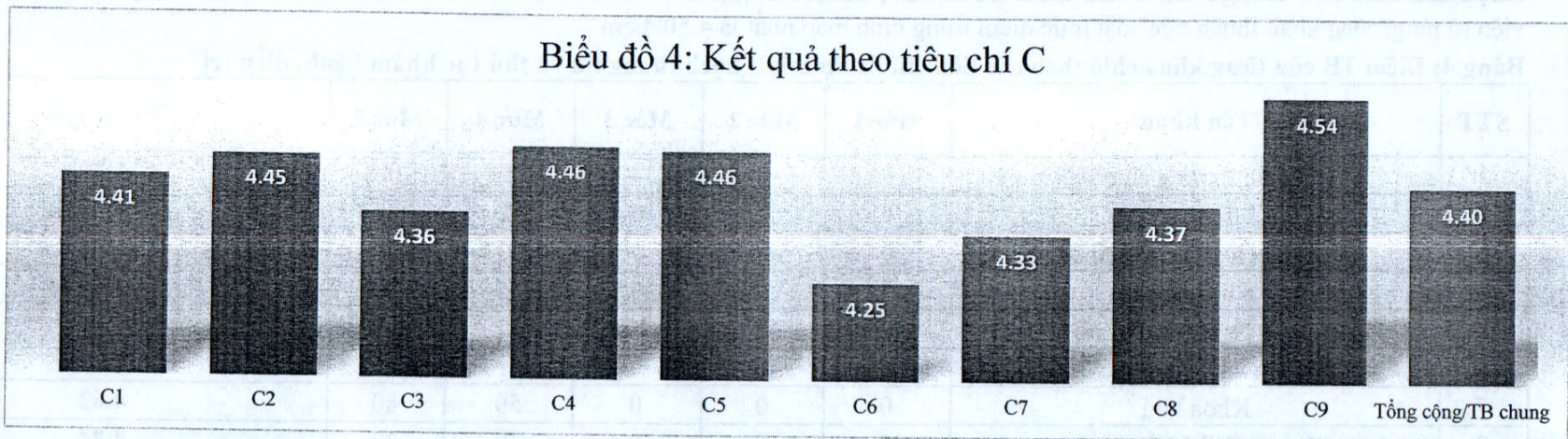
Nhận xét: Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Nội hô hấp - Lao 4.94/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Ung bướu là 4.31 điểm

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	2	0	0	7	4	4	0	17
2	Mức 2	1	4	5	0	2	4	6	2	2	26
3	Mức 3	25	14	42	22	22	34	21	18	22	220
4	Mức 4	139	141	103	132	128	137	144	147	99	1071
5	Mức 5	162	168	175	173	175	145	152	156	204	1306
Điểm TB		4.41	4.45	4.36	4.46	4.46	4.25	4.33	4.37	4.54	4.40

Biểu đồ 4: Kết quả theo tiêu chí C



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 4.54 điểm. Tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.25 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	0	11	298	141	4.29
2	Khoa Da liễu	0	0	5	23	62	4.63
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	78	84	4.52
4	Khoa Mắt	0	0	5	86	332	4.77
5	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	45	79	74	4.15

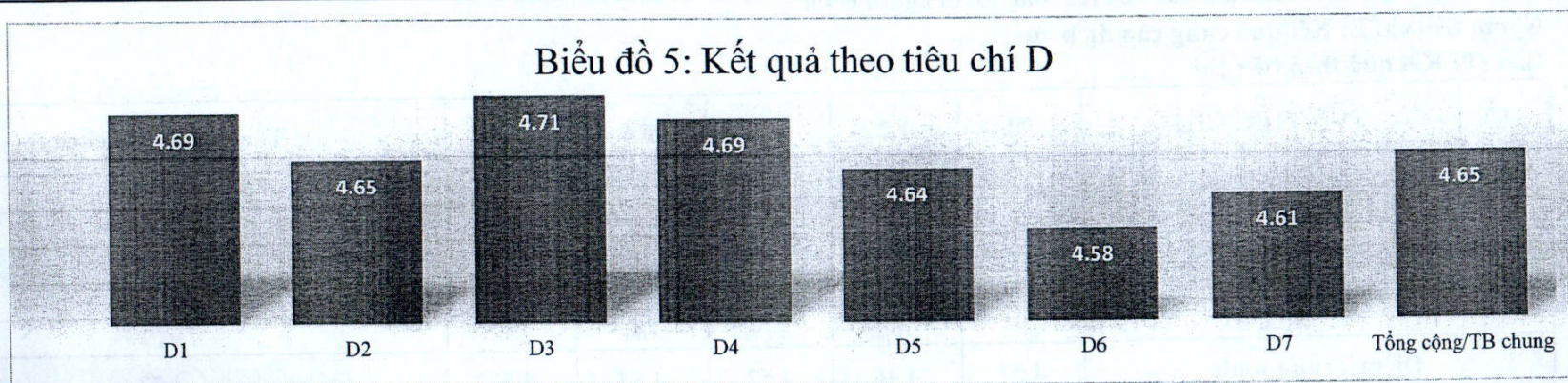
6	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	1	2	11	56	65	4.35
7	Khoa Nhi	4	0	7	123	100	4.35
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	1	5	57	4.89
9	Khoa Nội tiết	1	1	34	139	14	3.87
10	Khoa Nội tổng hợp	0	0	0	33	165	4.83
11	Khoa Phụ Sản	0	0	0	16	182	4.92
12	Khoa Tâm - Thần kinh	4	14	47	161	89	4.01
13	Khoa Thận nhân tạo	0	0	11	35	143	4.70
14	Khoa Ung bướu	7	9	43	38	2	3.19

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 Sản 4.92/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Ung bướu là 3.19 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	1	1
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	1	1
3	Mức 3	4	5	5	2	9	13	13	51
4	Mức 4	93	105	86	99	100	110	93	686
5	Mức 5	230	217	236	226	218	204	219	1550
Điểm Trung bình		4.69	4.65	4.71	4.69	4.64	4.58	4.61	4.65



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 Chấn thương chỉnh hình	0	0	6	92	252	4.70
2	Khoa Da liễu	0	0	0	7	63	4.90
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	57	69	4.55
4	Khoa Mắt	1	1	1	40	286	4.85
5	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	29	66	59	4.19
6	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	2	34	69	4.64
7	Khoa Nhi	0	0	0	62	120	4.66
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	0	49	5.00
9	Khoa Nội tiết	0	0	6	73	68	4.42
10	Khoa Nội tổng hợp	0	0	0	24	130	4.84
11	Khoa Phụ Sản	0	0	0	8	146	4.95
12	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	6	133	106	4.41
13	Khoa Thận nhân tạo	0	0	1	39	107	4.72
14	Khoa Ung bướu	0	0	0	51	26	4.34

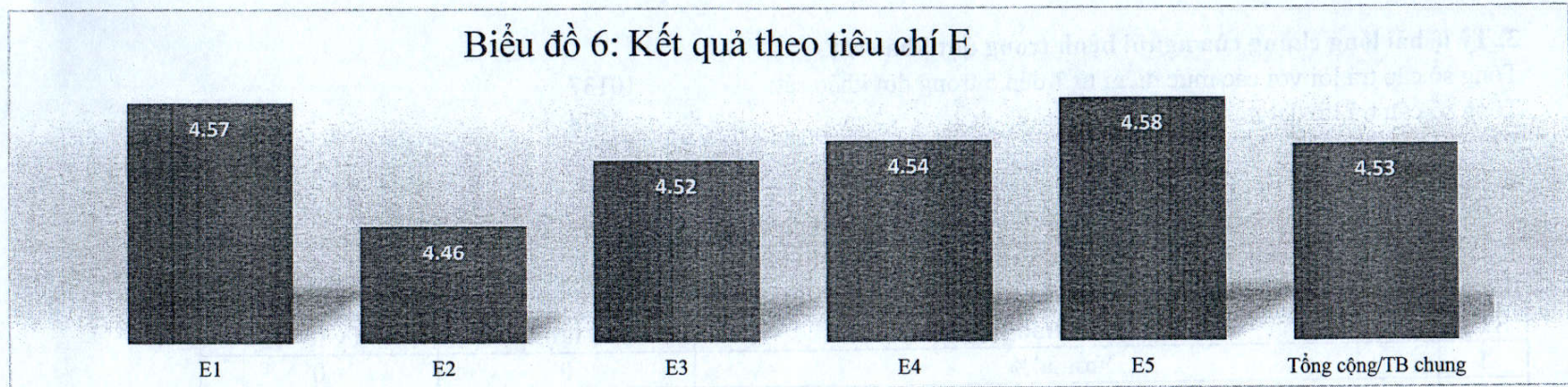
Nhận xét: Tại tiêu chí D thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao ở các khoa. Điểm trung bình của mục này khá cao, cao nhất 5/5 điểm khoa Nội hô hấp - Lao, điều đó phản ánh được rõ rệt hiệu quả của việc Bệnh viện luôn nỗ lực quan tâm trong việc nâng cao kỹ năng giao tiếp, 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/TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	2	0	0	0	2
3	Mức 3	6	11	9	8	8	42
4	Mức 4	127	149	139	135	122	672
5	Mức 5	194	165	179	184	197	919
Điểm Trung bình		4.57	4.46	4.52	4.54	4.58	4.53

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 4.58 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 4.46 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	8	183	59	4.20
2	Khoa Da liễu	0	0	0	7	43	4.86
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	40	50	4.56
4	Khoa Mắt	0	0	0	45	190	4.81
5	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	19	47	44	4.23
6	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	34	41	4.55
7	Khoa Nhi	0	0	0	53	77	4.59
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	0	35	5.00
9	Khoa Nội tiết	0	0	2	77	26	4.23
10	Khoa Nội tổng hợp	0	0	0	15	95	4.86
11	Khoa Phụ Sản	0	0	0	7	103	4.94
12	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	5	99	71	4.38
13	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	26	79	4.75
14	Khoa Ung bướu	0	2	8	39	6	3.89

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 Nội hô hấp - Lao 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Ung bướu là 3.89 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: 10137

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 9678

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 95%

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 91,36% 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%	26	7.95
3	Trên 80%	301	92.05

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	1	0.31
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	1	0.31
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0.00
4	Có thể sẽ quay lại	54	16.51
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	270	82.57
6	Ý kiến khác	1	0.31

III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

1. Khoa Tâm - Thần kinh

- Có nhiều bác sĩ nói chuyện khó nghe.
- Đề nghị sửa, thay thế, coi nói nhà vệ sinh, rất bẩn và ít khu WC.

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 người bệnh 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: 42.24

Giới tính: 52 Nam; 48 Nữ

Số kilômet trung bình: 26.35 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	4.4
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.4
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	91,98 %
G. Nhu cầu quay trở lại	100%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.4

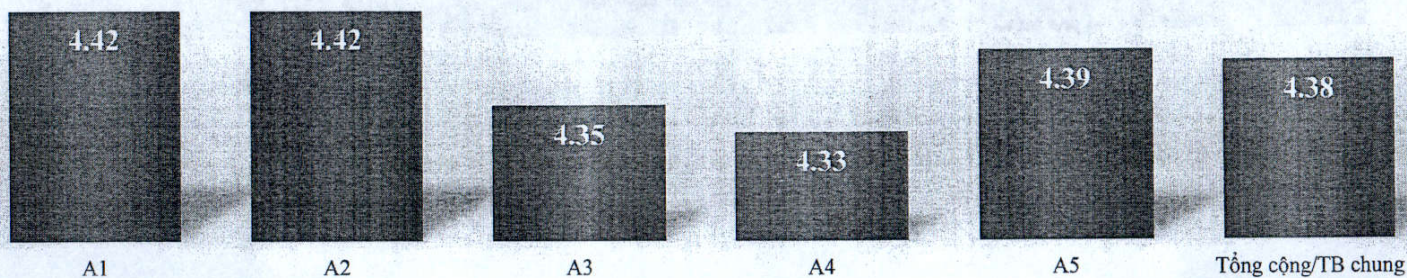
II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

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	0	0
3	Mức 3	2	1	1	1	3	8
4	Mức 4	54	56	63	65	55	293
5	Mức 5	44	43	36	34	42	199
Điểm Trung bình		4.42	4.42	4.35	4.33	4.39	4.38

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



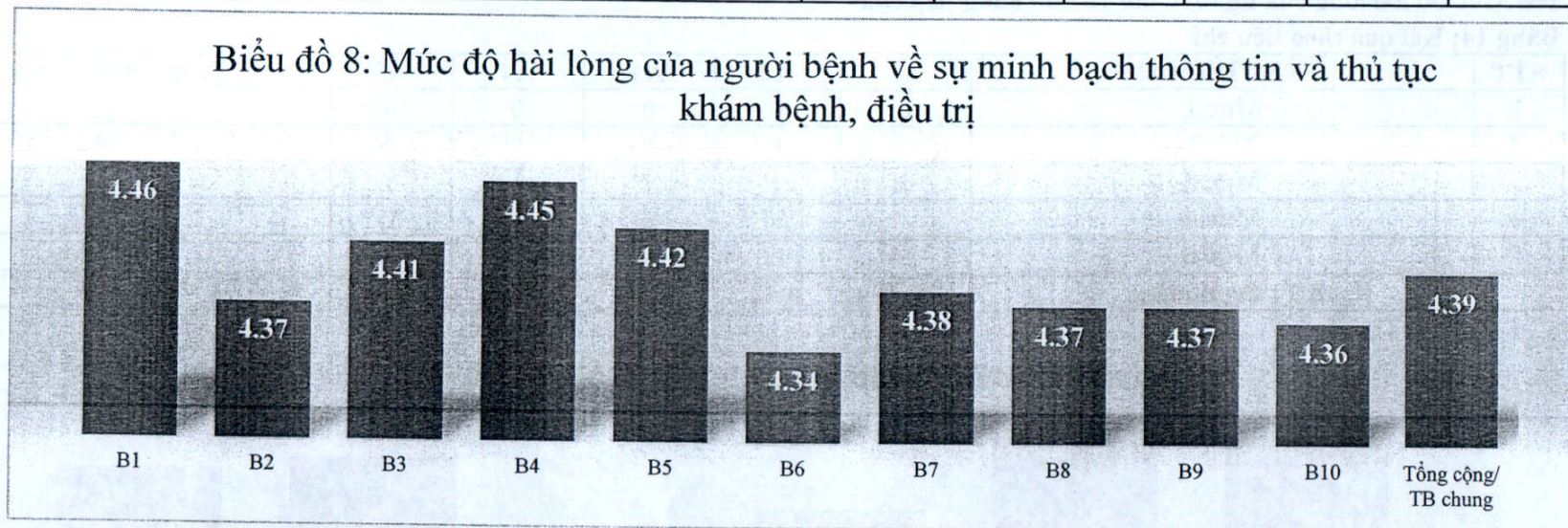
Nhận xét: Theo biểu đồ 7 tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1, A2 về "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" và "Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm" đạt mức điểm 4.42 điểm, tiêu chí A4 về "Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 4.33 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	1	0	0	1	1	3
3	Mức 3	1	1	1	0	0	5	3	3	5	4	23
4	Mức 4	52	61	57	55	58	53	56	57	50	53	552
5	Mức 5	47	38	42	45	42	41	41	40	44	42	422
Điểm Trung bình		4.46	4.37	4.41	4.45	4.42	4.34	4.38	4.37	4.37	4.36	4.39

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



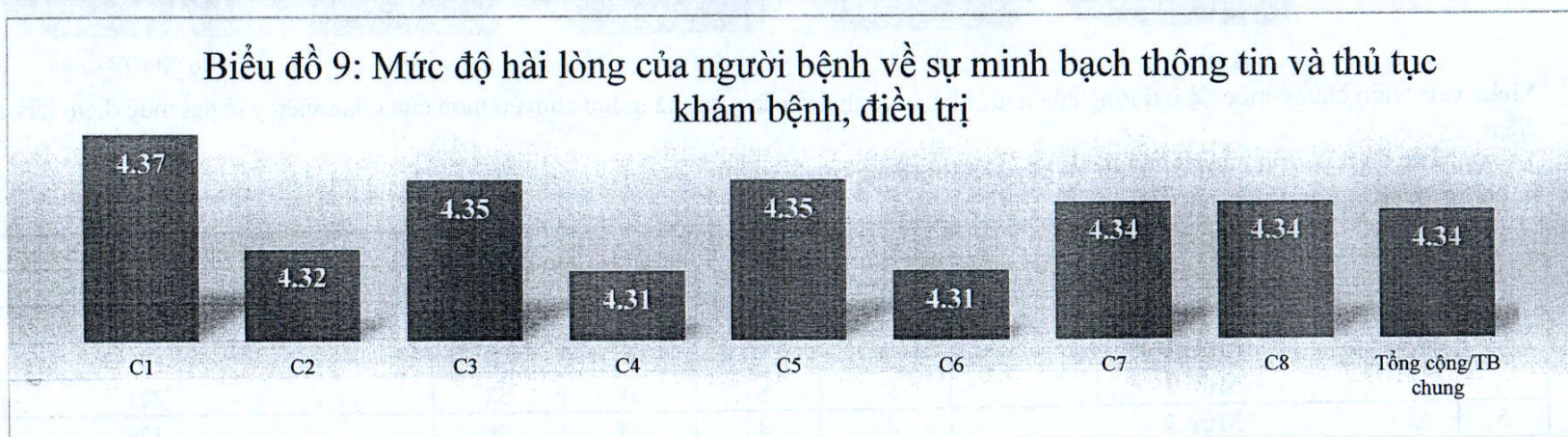
Nhận xét: Theo biểu đồ 8, tiêu chí B1 "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" có điểm hài lòng cao nhất là 4.46 điểm, tiêu chí B6 "Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.34 điểm.

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	0	2	2	2	1	3	0	1	11
4	Mức 4	63	64	61	65	63	63	66	64	509
5	Mức 5	37	34	37	33	36	34	34	35	280
Điểm Trung bình		4.37	4.32	4.35	4.31	4.35	4.31	4.34	4.34	4.34

Biểu đồ 9: Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



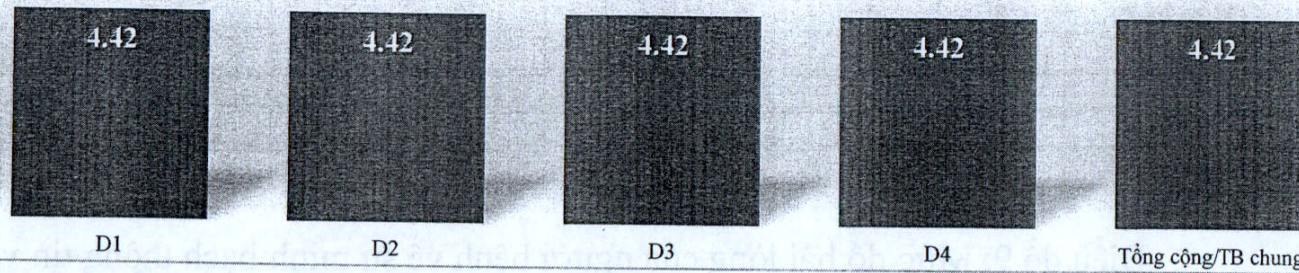
Nhận xét: Tiêu chí C1 "Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông" có mức độ hài lòng cao nhất là 4.37 điểm, tiêu chí C4 và C6 về "Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tránh ảnh, tờ rơi, nước uống..." và "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.31 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	1	1
4	Mức 4	58	64	56	58	236
5	Mức 5	42	36	44	41	163
Điểm Trung bình		4.42	4.42	4.42	4.42	4.42

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



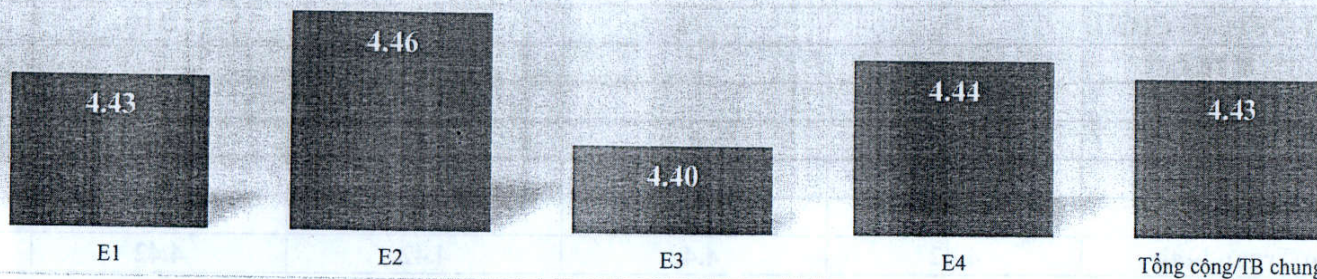
Nhận xét: Nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức điểm khá cao là 4.42 điểm

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	1	2	3
4	Mức 4	57	54	58	52	221
5	Mức 5	43	46	41	46	176
Điểm Trung bình		4.43	4.46	4.40	4.44	4.43

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 là 4.40 điểm.

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

- Thời gian chờ khám bệnh, chờ chụp X-Quang, chờ xét nghiệm lâu.
- Nhà vệ sinh Khoa Khám bệnh mùi khó chịu.
- Không có cây nước uống cho 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.
- 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

