

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QUÝ I NĂM 2023

A. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

- 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

- Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang
- 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.
- Thời gian khảo sát:** Từ ngày 01/01/2023 đến ngày 31/03/2023 (các ngày làm việc trong tuần)
- Cỡ mẫu:** 171 người bệnh, gồm 82 nam, 89 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	23	
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	1	
3	Khoa Mắt	60	
4	Khoa Nội tiết	30	
5	Khoa Tâm - Thần kinh	9	
6	Khoa Thận nhân tạo	47	
7	Khoa Nội tiêu hóa	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

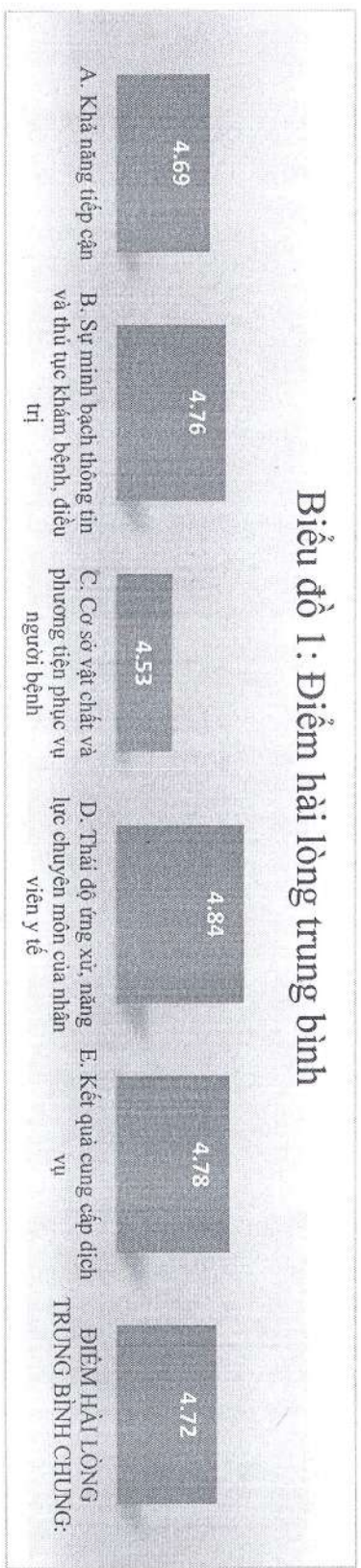
1. Thông tin chung

171 người bệnh điều trị nội trú.
 Tuổi trung bình: 51.23 tuổi.
 Ngày điều trị trung bình: 6.32 ngày.
 Người bệnh có thẻ BHYT: 98%
 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	4.69	94%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.76	95%
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.53	91%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.84	97%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.78	96%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:		4.72
		94%

Biểu đồ 1: Điểm hài lòng trung bình



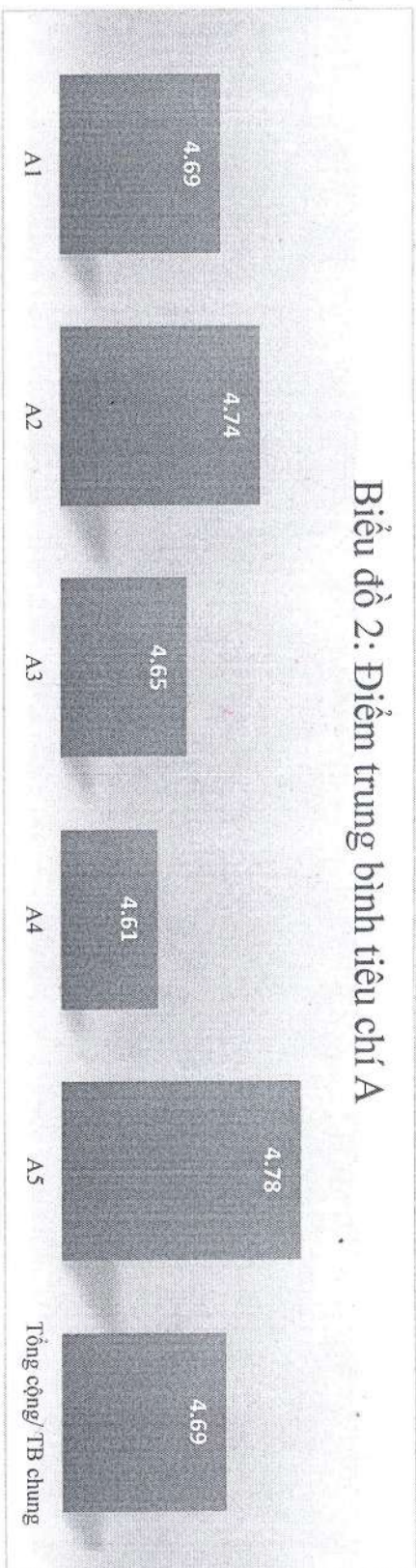
Nhận xét: Biểu đồ 1 mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ Y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hòa Bình trong quý I/2023. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.72 điểm. Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.69 điểm. Nhóm tiêu chí "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.76 điểm. Nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.53 điểm. Nhóm tiêu chí "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.84 điểm - mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch vụ

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	Mức 2	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	1	0	2	2	0	5
4	Mức 4	51	45	56	62	37	251
5	Mức 5	119	126	113	107	134	599
	Điểm Trung bình	4.69	4.74	4.65	4.61	4.78	4.69

Biểu đồ 2: Điểm trung bình 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 4.78 điểm. Tiêu chí A2 về "Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng" là 4.74 điểm. Tiêu chí A1 về "Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm" đạt mức điểm trung bình 4.69 điểm, Tiêu chí A3 về và "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" có mức 4.65 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 4.61 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 Chấn thương chỉnh hình	0	0	1	64	50	4.43
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	5	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	1	74	225	4.75
4	Khoa Nội tiết	0	0	2	54	94	4.61
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	1	2	42	4.91

6	Khoa Thân nhân tạo	0	0	0	0	49	186	4.79
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	0	0	3	2	4.40

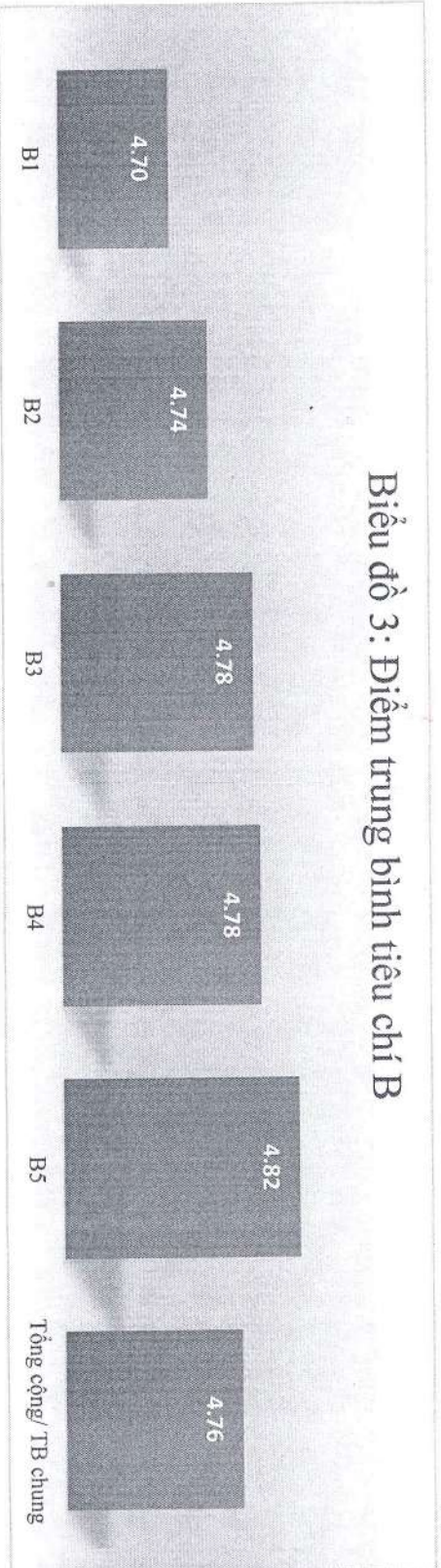
Nhân xét: Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận của khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Tâm Thần kinh 4.91/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4.00 điểm

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	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	0	0	0	1	1	2
4	Mức 4	51	45	38	35	29	198
5	Mức 5	120	126	133	135	141	655
Điểm Trung bình		4.70	4.74	4.78	4.78	4.82	4.76

Biểu đồ 3: Điểm trung bình tiêu chí B



Nhận xét: Biểu đồ 3 Trong 5 nhóm tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B5 đạt mức điểm cao nhất với 4.82 điểm. Tiêu chí B1 về "Quy trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.70 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	0	27	88	4.77
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	5	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	0	61	239	4.80

4	Khoa Nội tiết	0	0	0	2	56	92	4.60
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	0	4	41	4.91
6	Khoa Thân nhân tạo	0	0	0	0	45	190	4.81
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	0	0	0	5	5.00

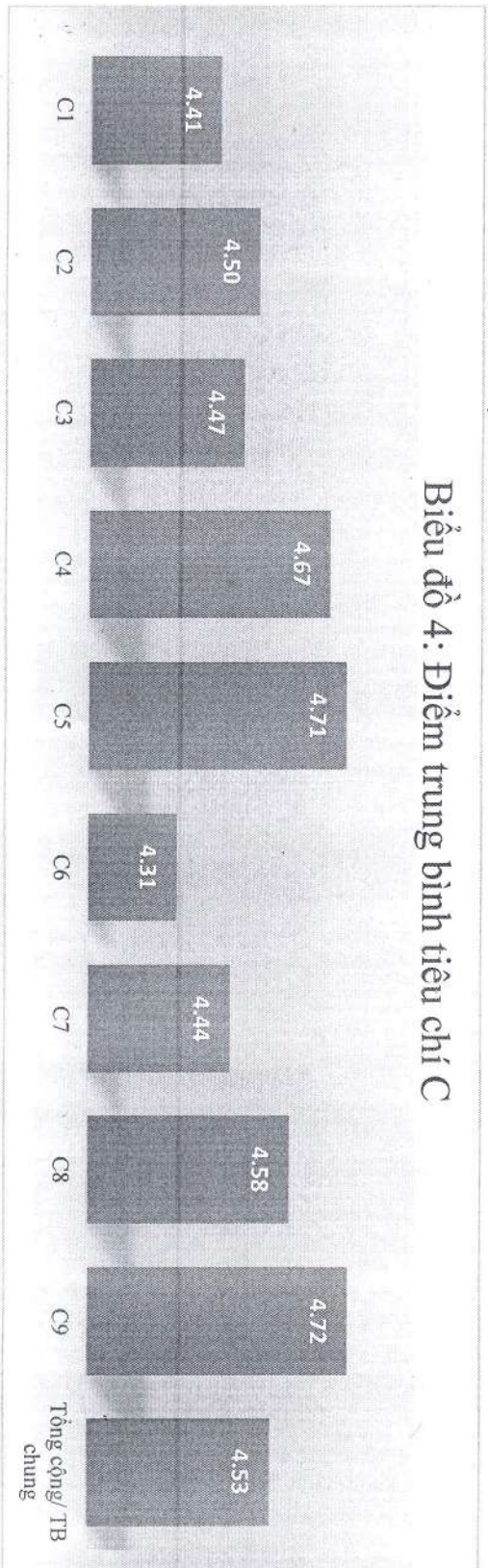
Nhận xét: Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Tâm - Thần kinh 4.91/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4.00 điểm

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	2	0	0	4	0	0	0	6
2	Mức 2	0	0	2	0	0	3	0	0	0	5
3	Mức 3	24	13	19	2	3	24	24	5	0	114
4	Mức 4	53	59	39	52	43	45	48	62	48	449
5	Mức 5	94	99	109	117	125	95	99	104	123	965
Điểm Trung bình		4.41	4.50	4.47	4.67	4.71	4.31	4.44	4.58	4.72	4.53

Biểu đồ 4: Điểm trung bình 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 4.72 điểm. Tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.31 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

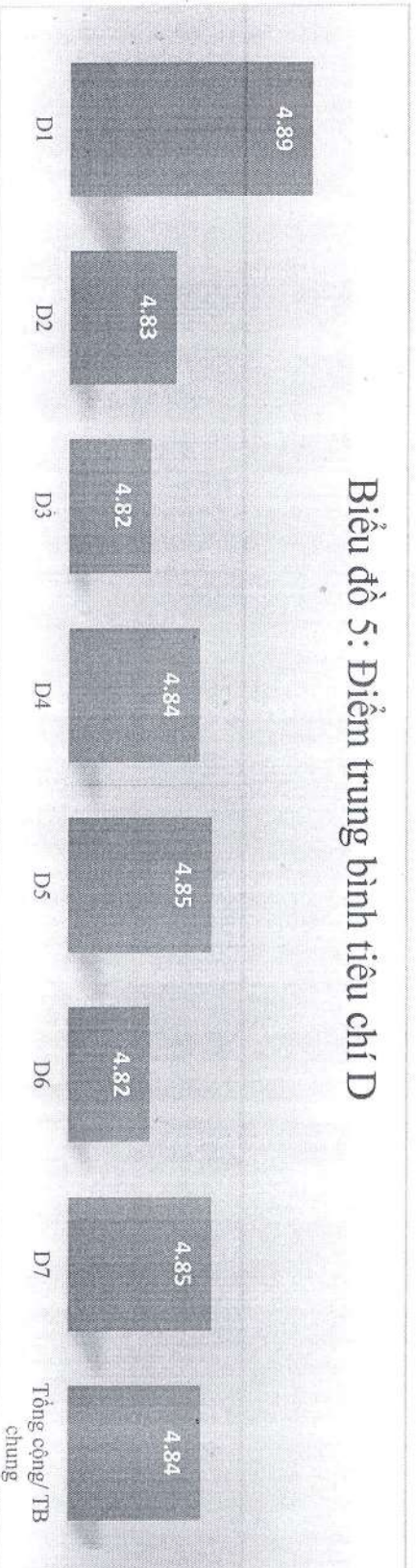
STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	2	86	75	44	3.78
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	9	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	2	107	431	4.79
4	Khoa Nội tiết	6	3	17	153	91	4.19
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	5	11	65	4.74
6	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	89	334	4.79
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	4	5	0	3.56

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 2 khoa Phụ Mắt và Thận nhân tạo 4.79/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Nội tiêu hóa là 3.56 điểm

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	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Mức 4	18	29	31	27	26	31	26	188
5	Mức 5	153	142	140	144	145	140	145	1009
	Điểm Trung bình	4.89	4.83	4.82	4.84	4.85	4.82	4.85	4.84

Biểu đồ 5: Điểm trung bình 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 4.82 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	0	46	115	4.71
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	7	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	0	29	391	4.93
4	Khoa Nội tiết	0	0	0	28	182	4.87
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	9	54	4.86
6	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	64	265	4.81
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	0	5	2	4.29

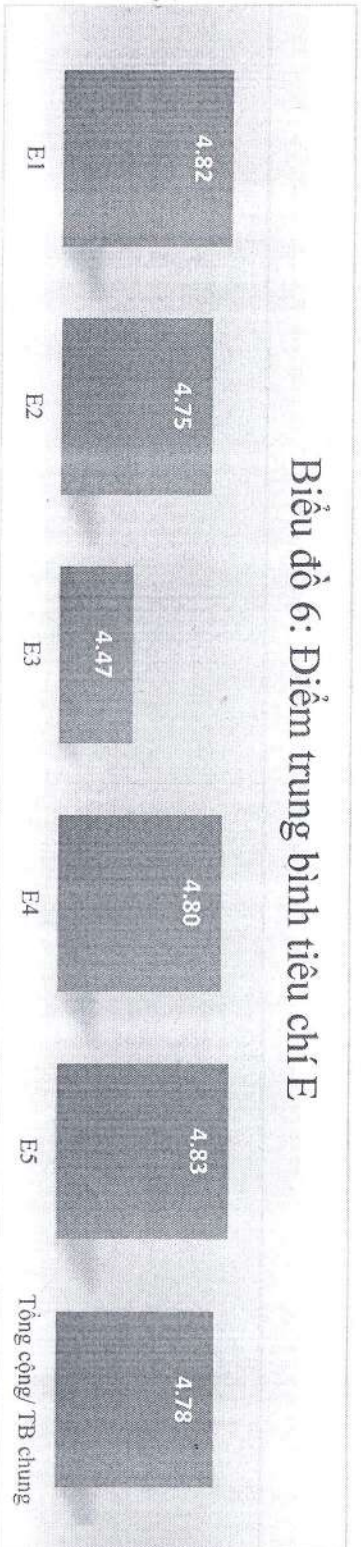
Nhận xét: Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Phụ Mắt 4,93/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4.00 điểm

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	0	1	1	0	0	2
4	Mức 4	30	40	24	34	29	157
5	Mức 5	141	130	24	137	142	574
Điểm Trung bình		4.82	4.75	4.47	4.80	4.83	4.78

Biểu đồ 6: Điểm trung bình 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 4.83 điểm, trong tiêu chí E3 "Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.47 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	2	5	108	4.92
2	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	5	0	4.00
3	Khoa Mắt	0	0	0	22	278	4.93
4	Khoa Nội tiết	0	0	0	74	76	4.51
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	5	40	4.89
6	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	46	189	4.80
7	Khoa Nội tiêu hóa	0	0	0	0	5	5.00

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: 3778

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 2908

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 77%

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 95,42% 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%	170	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%
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	0	0%
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0%

4	Có thẻ sẽ quay lại	12	7%
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	159	93%
6	Ý kiến khác	0	0%

III. NHỮNG Y 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 trên. Người bệnh nghị nâng cấp khoa Nội tiết.

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 NGOÀI TRÚ

I. THÔNG TIN CHUNG

Tổng số phiếu: 99

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

Tuổi trung bình: 43.42

Giới tính: 43 Nam; 56 Nữ

Số kilomet trung bình: 24.23 km

Người bệnh có thẻ BHYT: 92%

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

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ		Điểm trung bình
A.	Khả năng tiếp cận	4.14
B.	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.02
C.	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.96
D.	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.15
E.	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.14
F.	Đáp ứng phần trăm mong đợi	82.4
G.	Nhu cầu quay trở lại	100.0
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:		4.08

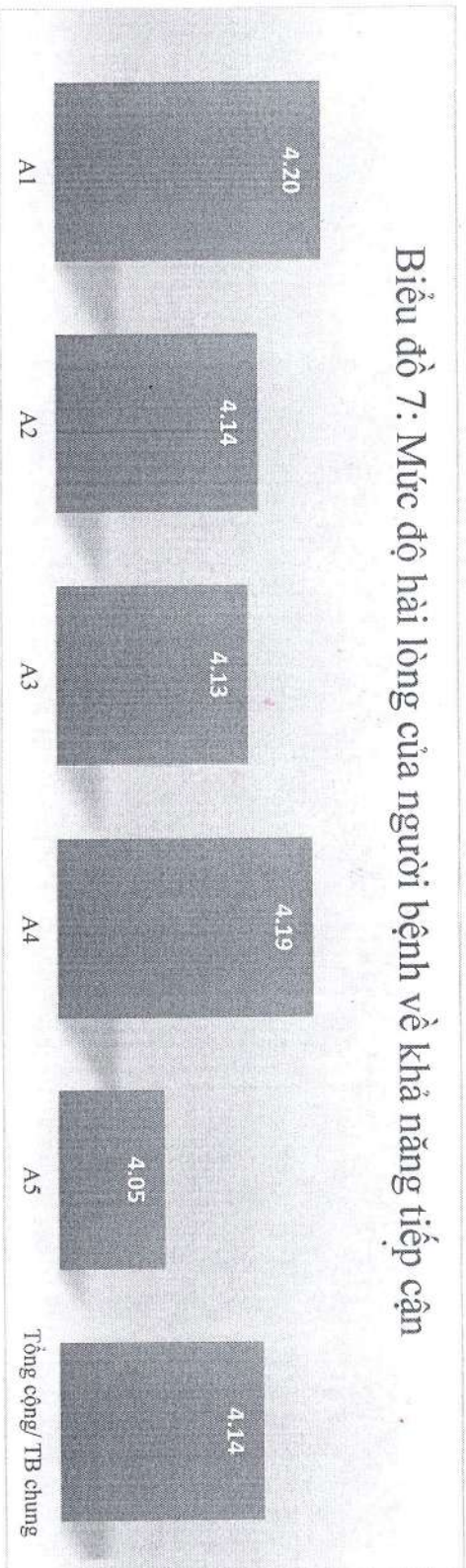
II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

2.1. Mức độ hài lòng của người bệnh về 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	Mức3	14	14	14	12	19	73
4	Mức 4	51	57	58	56	56	278
5	Mức 5	34	28	27	31	24	144
	Điểm Trung bình	4.20	4.14	4.13	4.19	4.05	4.14

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 4.20 điểm, tiêu chí A5 về "Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 4.05 điểm.

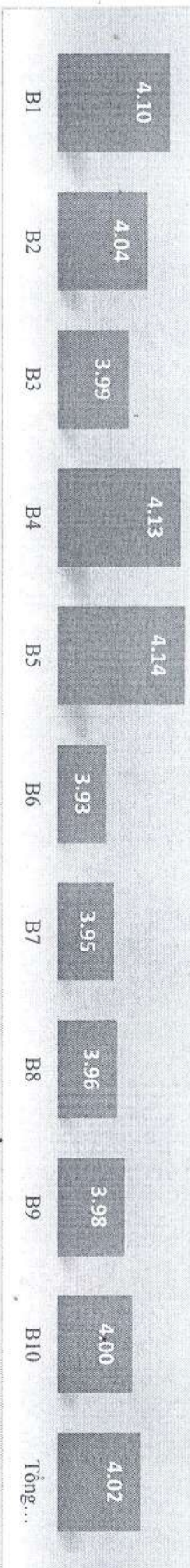
2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Bảng 3: 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	Mức2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
3	Mức 3	12	20	20	12	12	25	25	22	21	19	188

4	Mức 4	65	55	57	62	61	53	54	59	61	586
5	Mức 5	22	24	21	25	26	20	20	18	19	214
Điểm Trung bình		4.10	4.04	3.99	4.13	4.14	3.93	3.95	3.96	3.98	4.02

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



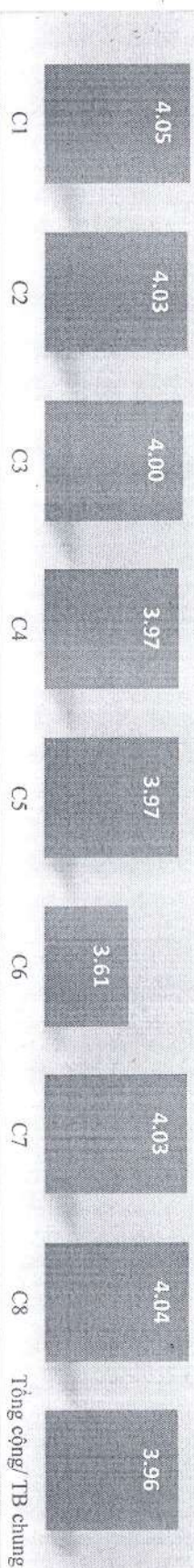
Nhân xét: Theo biểu đồ 8, tiêu chí B4 "Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tân tình" có điểm hài lòng cao nhất là 4.14 điểm, tiêu chí B6 "Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.93 điểm.

2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Bảng 4: 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	2	0	0	2
2	Mức 2	0	0	1	0	0	8	0	0	9
3	Mức 3	16	16	16	21	22	29	17	17	154
4	Mức 4	62	64	64	60	58	48	62	61	479
5	Mức 5	21	19	18	18	19	12	20	21	148
Điểm Trung bình		4.05	4.03	4.00	3.97	3.97	3.61	4.03	4.04	3.96

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

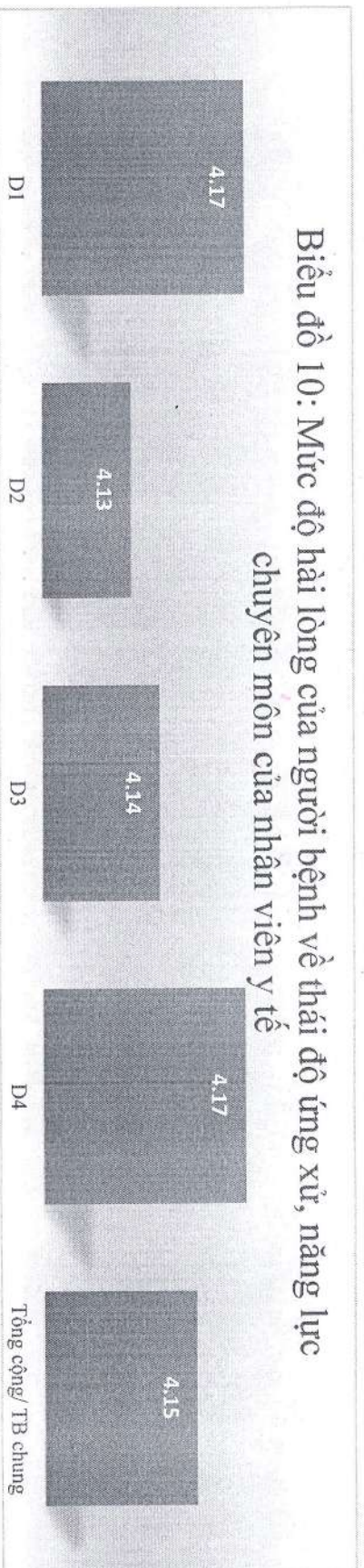


Nhận xét: Tiêu chí C1 về "Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông" có mức độ hài lòng cao nhất là 4.05 điểm, tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.61 điểm.

2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 5: 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	12	11	11	46
4	Mức 4	58	62	63	60	243
5	Mức 5	29	25	25	28	107
Điểm Trung bình		4.17	4.13	4.14	4.17	4.15



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 4.15 điểm. 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 "Dược nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm giúp đỡ" có mức điểm dưới trung bình chung, tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng mức độ hài lòng 4-5 điểm.

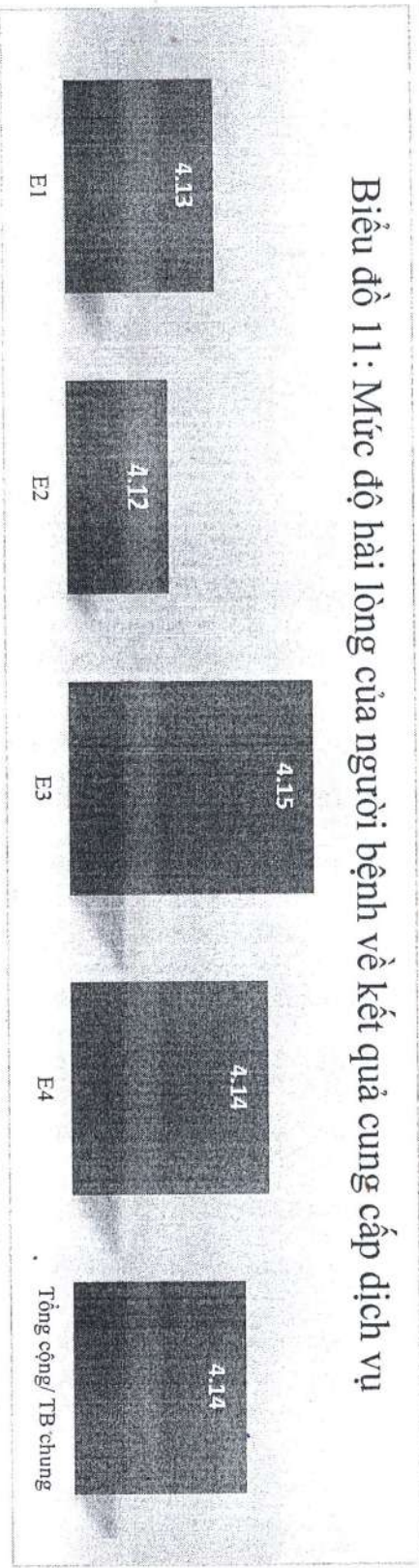
2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ

Bảng 6: 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	12	12	10	11	45
4	Mức 4	62	63	64	63	252

5	Mức 5	25	24	25	25	99
	Điểm Trung bình	4.13	4.12	4.15	4.14	4.14

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 với mức điểm trung bình chung là 4.14 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

- Thời gian chờ đăng ký khám lâu.
- Không có nước uống, thời gian chờ đăng ký khám lâu.
- Cần bổ sung ghế ngồi 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.
- 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.

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

KT. GIÁM ĐỐC
 PHÓ GIÁM ĐỐC
 TS: *Trương Như Xuân*

