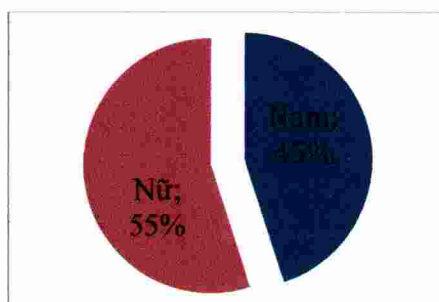


BÁO CÁO KẾT QUẢ TỔNG HỢP PHÂN TÍCH KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH QUÝ 3

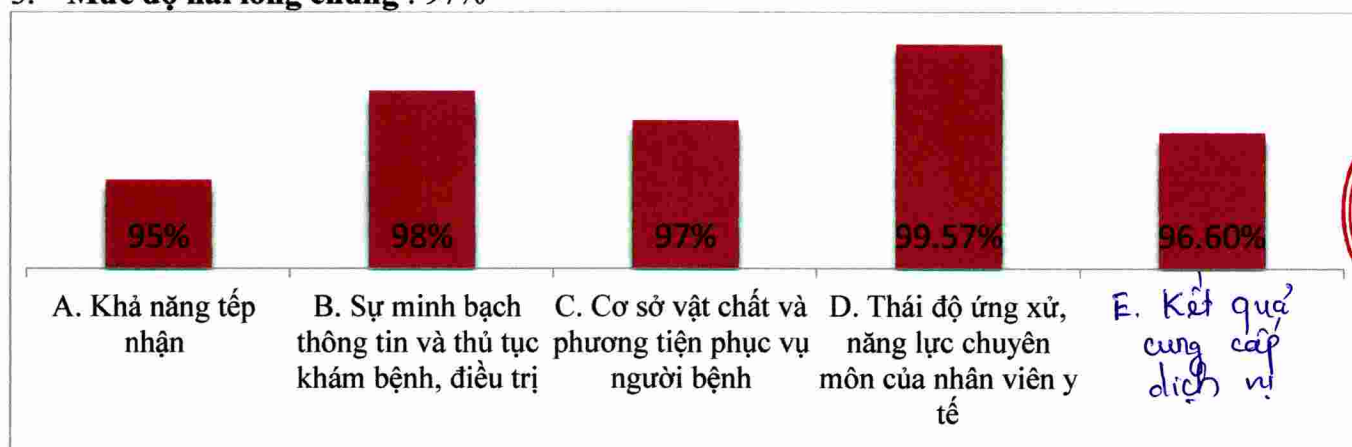
A. NỘI TRÚ :

1. Giới :

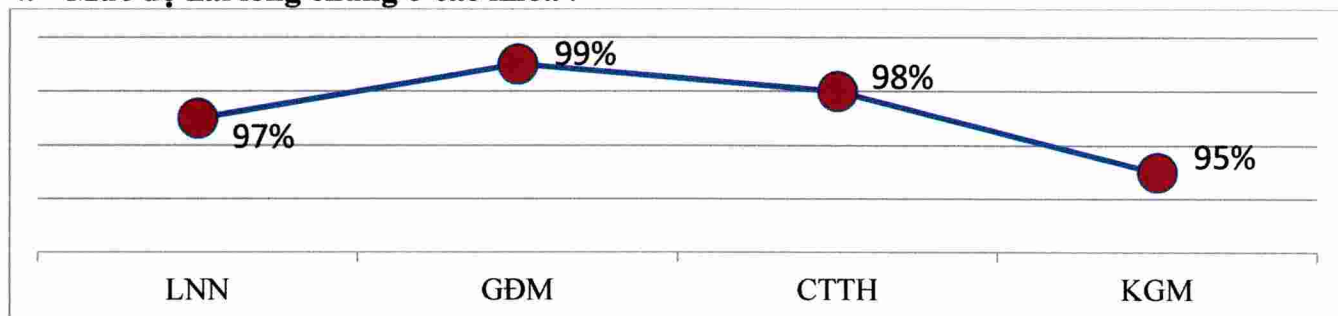


2. Tình trạng sử dụng thẻ BHYT : 100%

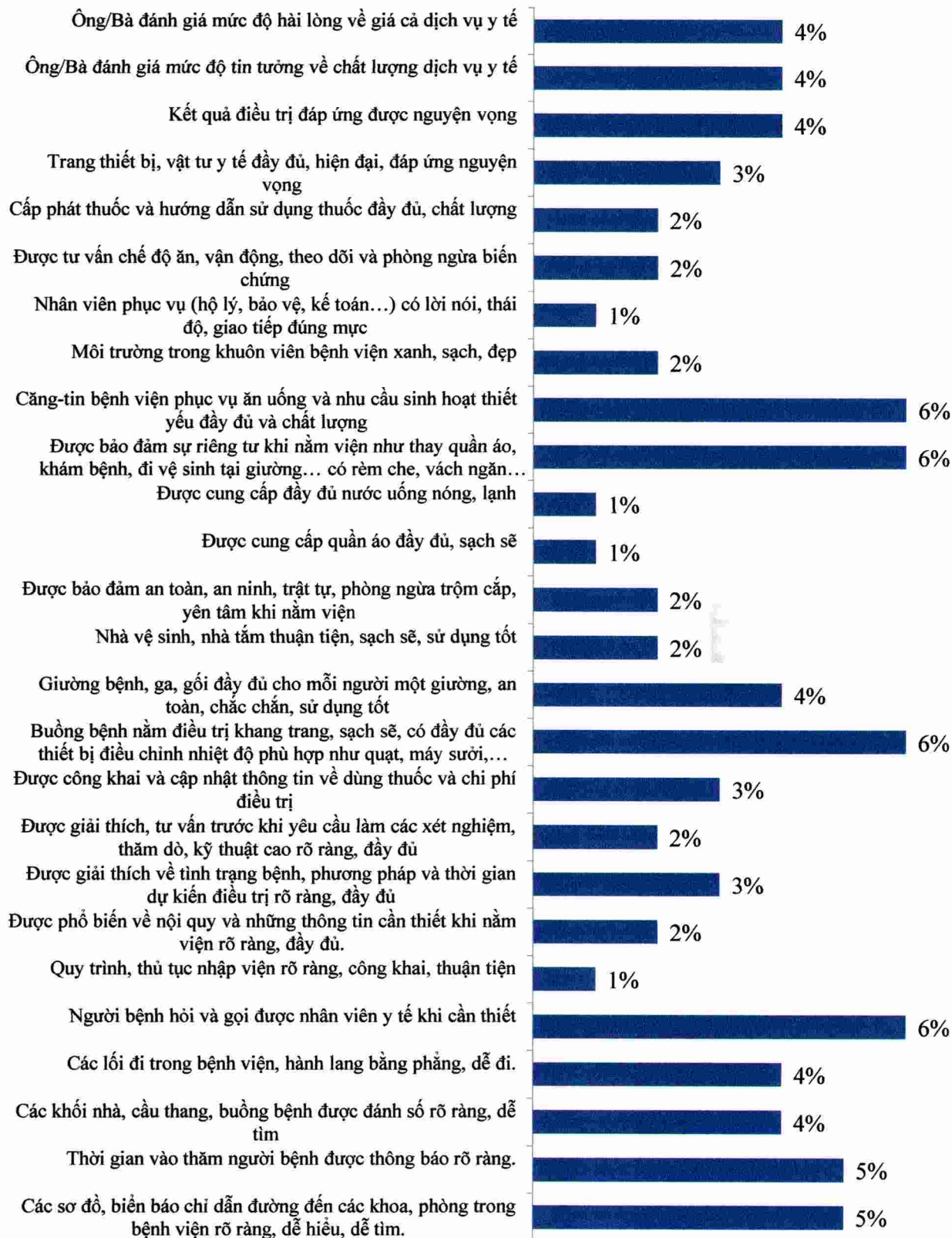
3. Mức độ hài lòng chung : 97%



4. Mức độ hài lòng chung ở các khoa :



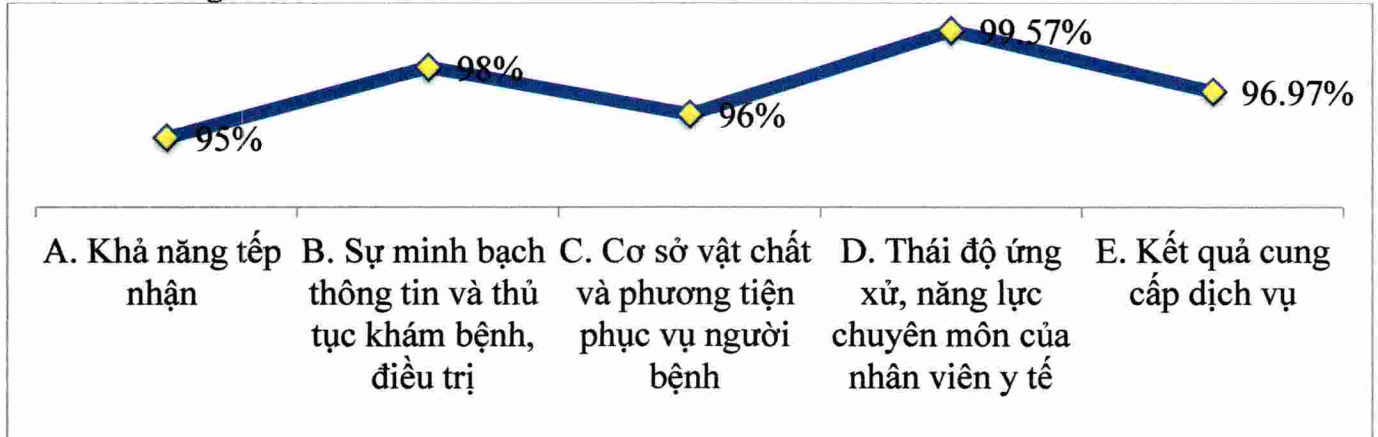
5. Các mục không hài lòng chung :



Chi tiết ở các khoa :

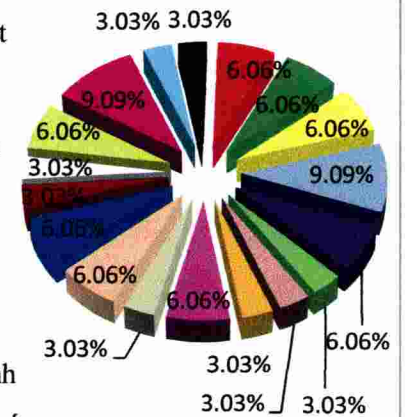
1. Khoa LNN :

a. Hải lòng :



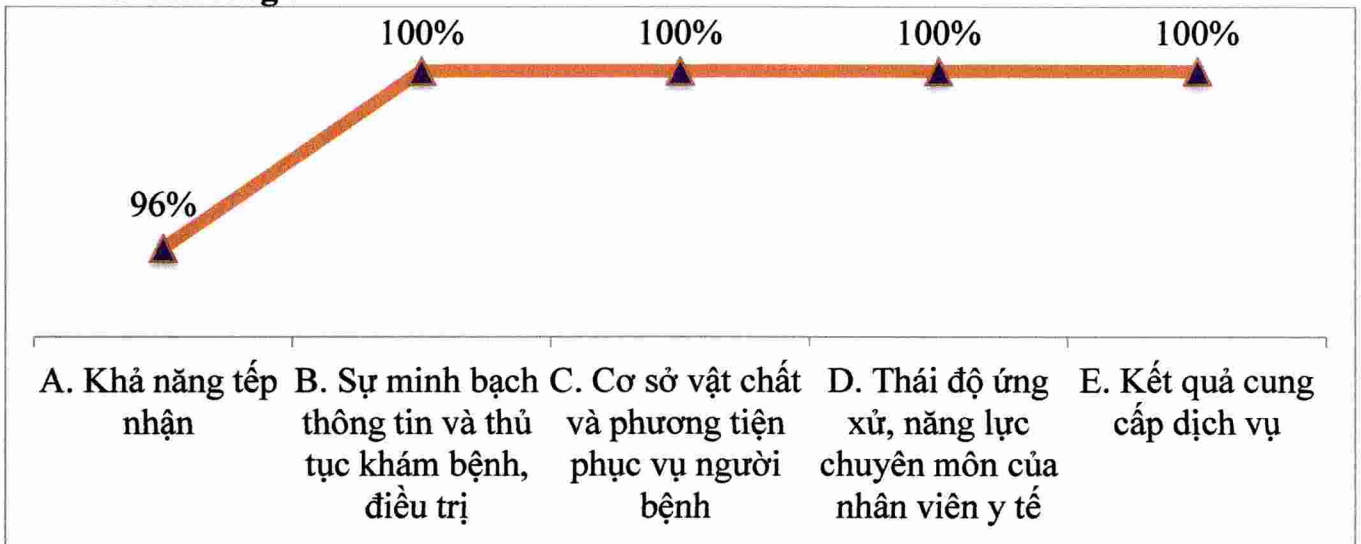
b. Không hài lòng :

- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.
- Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm
- Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.
- Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết
- Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện
- Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ
- Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị
- Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa
- Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện
- Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ
- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh
- Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng
- Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng
- Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng
- Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng
- Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế
- Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế

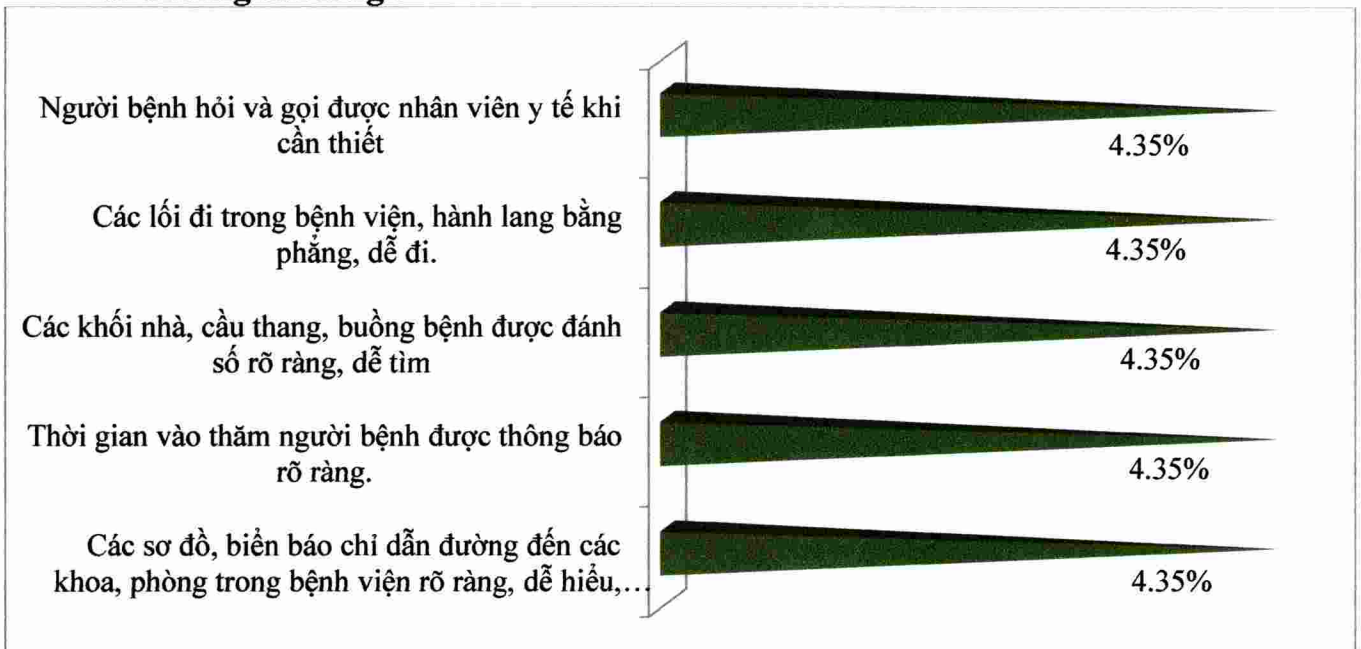


2. Khoa GDM :

a. Hải lòng :

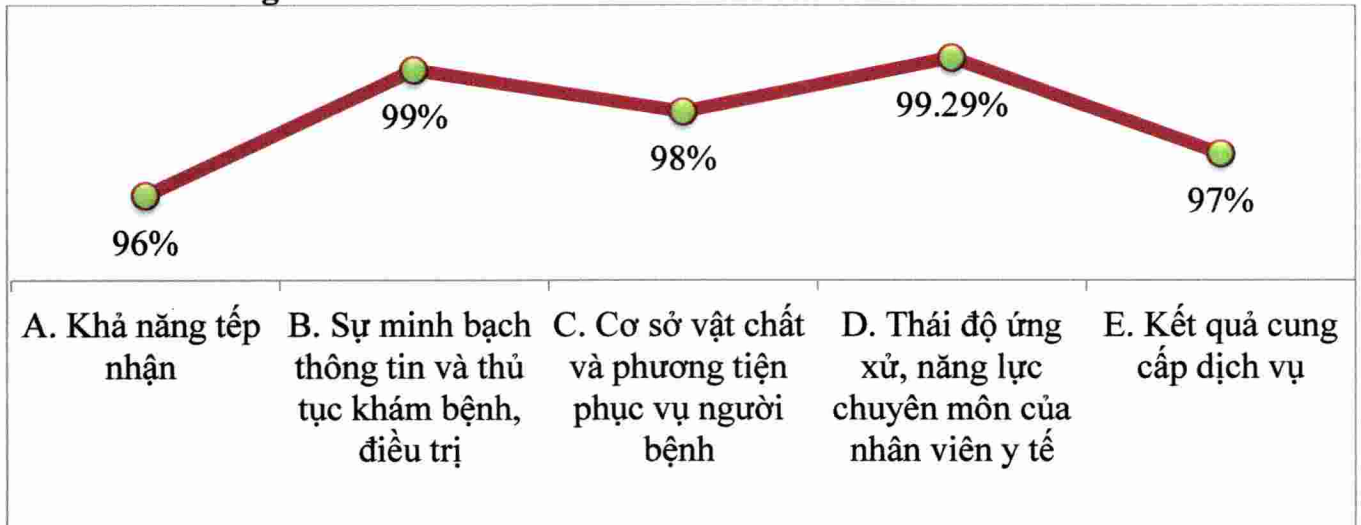


b. Không hài lòng :



3. Khoa CTTH

a. HÀi LÒNG :

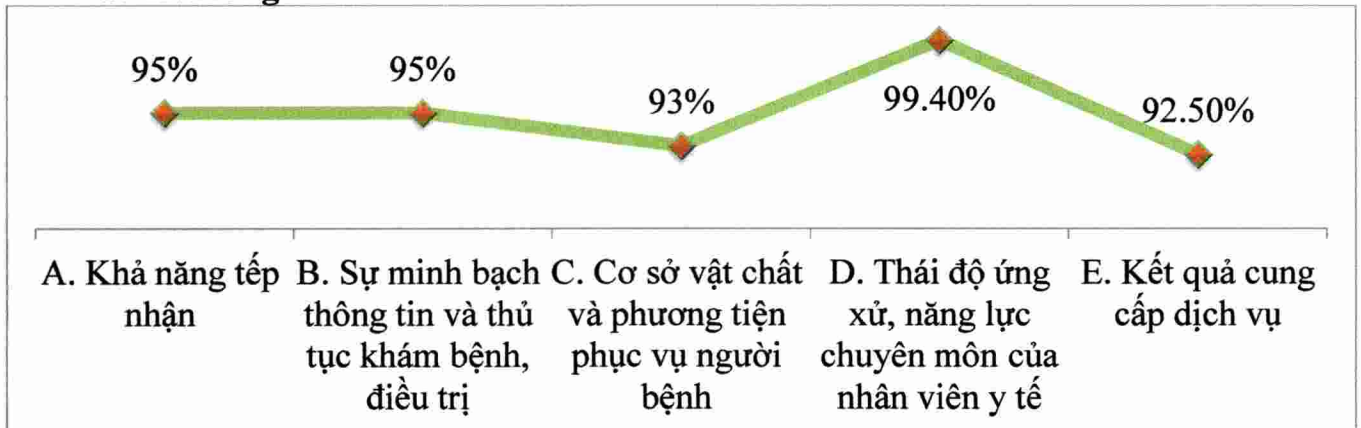


b. Không hài lòng :



4. Khoa KGM :

a. Hải lòng :



b. Không hài lòng :



I. Các ý kiến khác :

1. Tích cực :

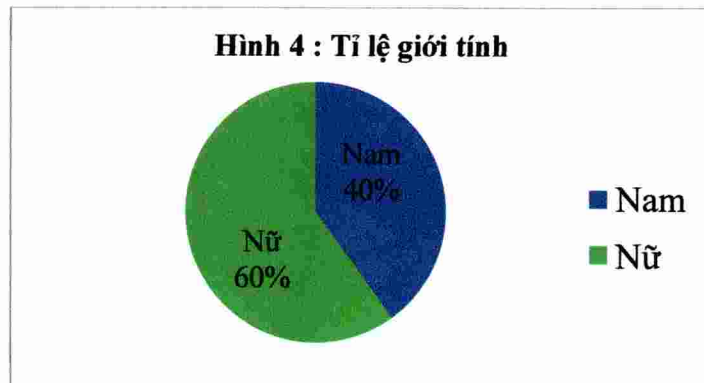
- Bệnh viện phục vụ tốt;
- Rất hài lòng với phong cách phục vụ khám, chữa bệnh;
- Rất hài lòng với sự tận tình, quan tâm của Bệnh viện;
- Bệnh nhân đã phẫu thuật ở Đà Nẵng nhưng thái độ phục vụ thua Bệnh viện Mắt Huế nhiều;

2. Tồn tại :

- Số thuốc bệnh nhân mua tại quầy Bệnh viện có sự chênh lệch nhiều so với thuốc thị trường (LNN);
- Cần có bảng chăm sóc đục thủy tinh thể sau mổ (GDM);
- Thời gian xét nghiệm và chẩn đoán bệnh, chờ phẫu thuật hơi lâu, cần khắc phục (CTTH);
- Cho những người mắc bệnh mắt mong các bác sĩ, điều dưỡng tạo điều kiện vui vẻ (KGM);
- Bệnh viện cần phát huy hơn nữa (KGM).

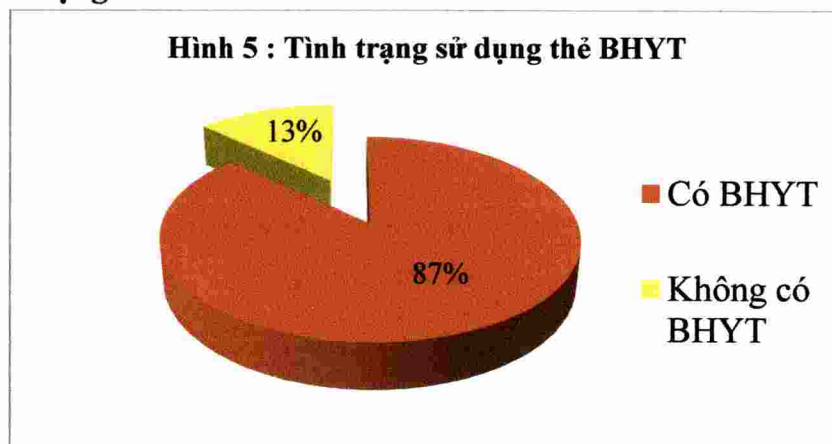
B. NGOẠI TRÚ :

I. Thông tin người bệnh :



1. Giới :

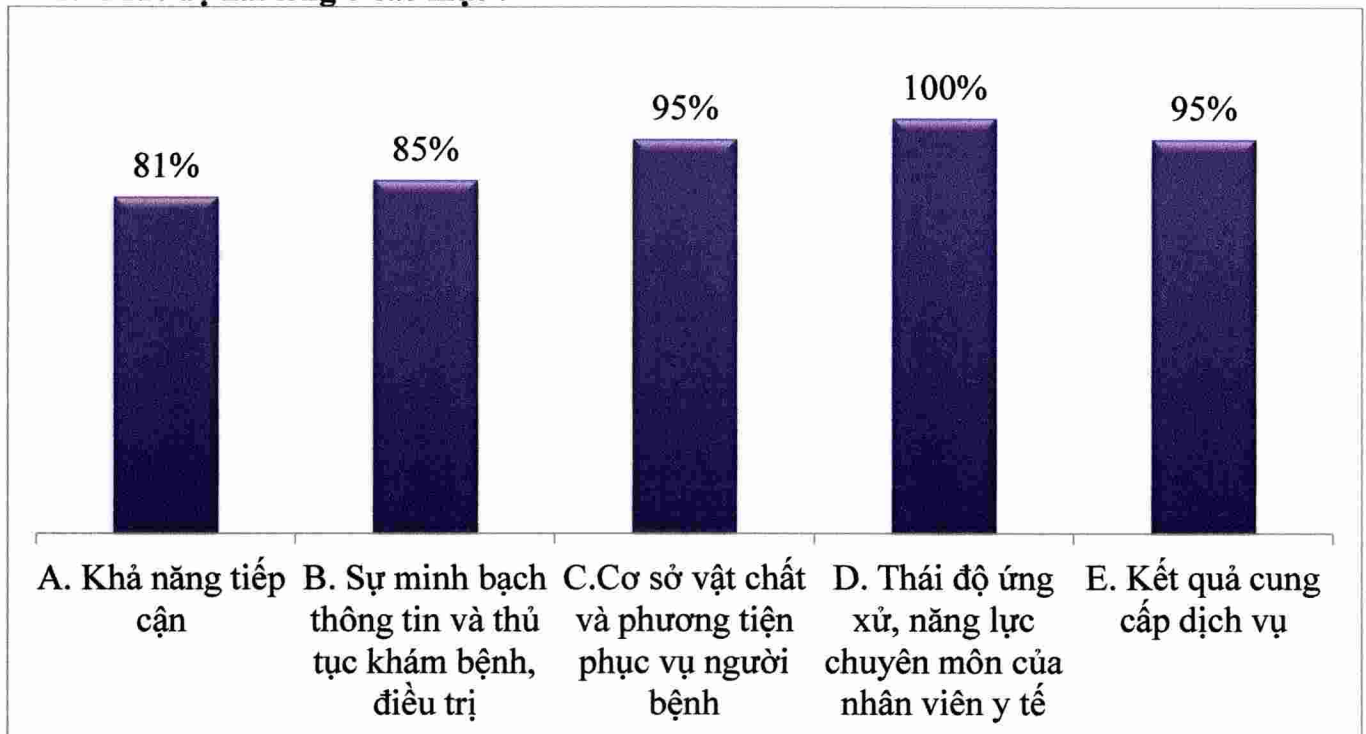
2. Tình trạng sử dụng thẻ BHYT :



3. Mức độ hài lòng chung : 90.32%

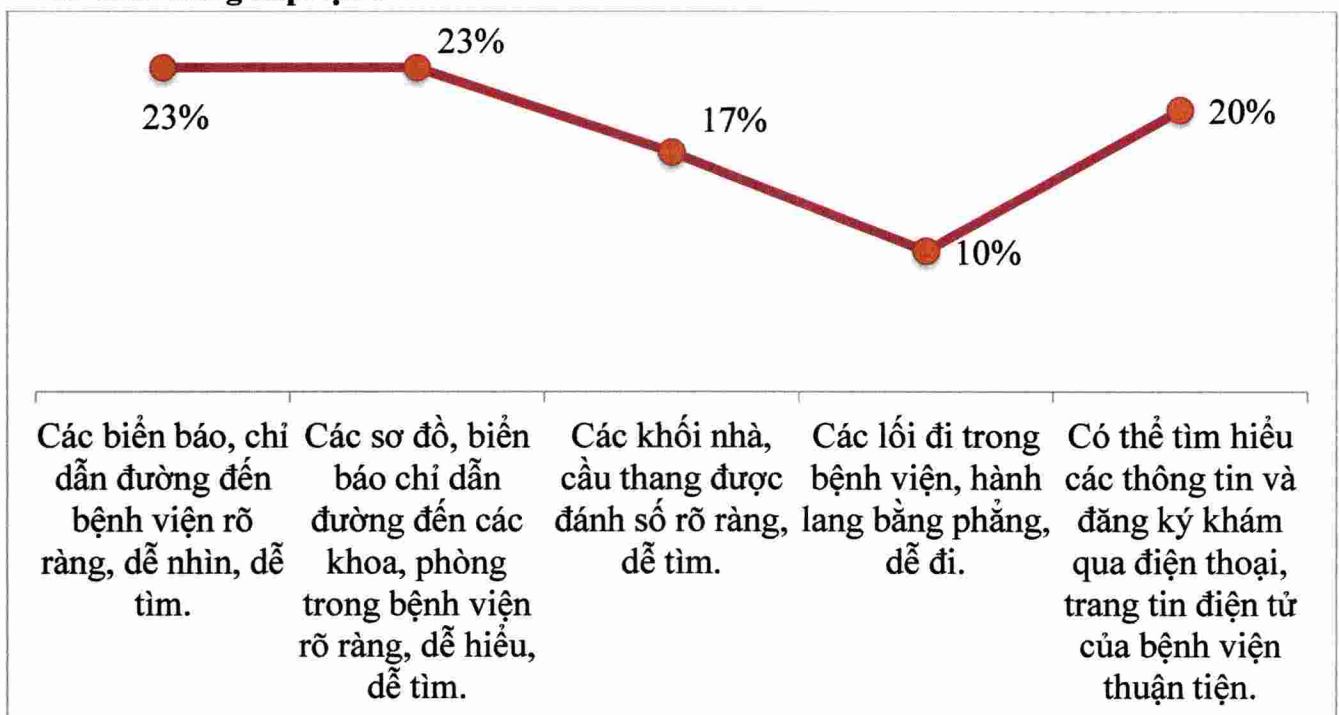
II. Kết quả chi tiết :

1. Mức độ hài lòng ở các mục :

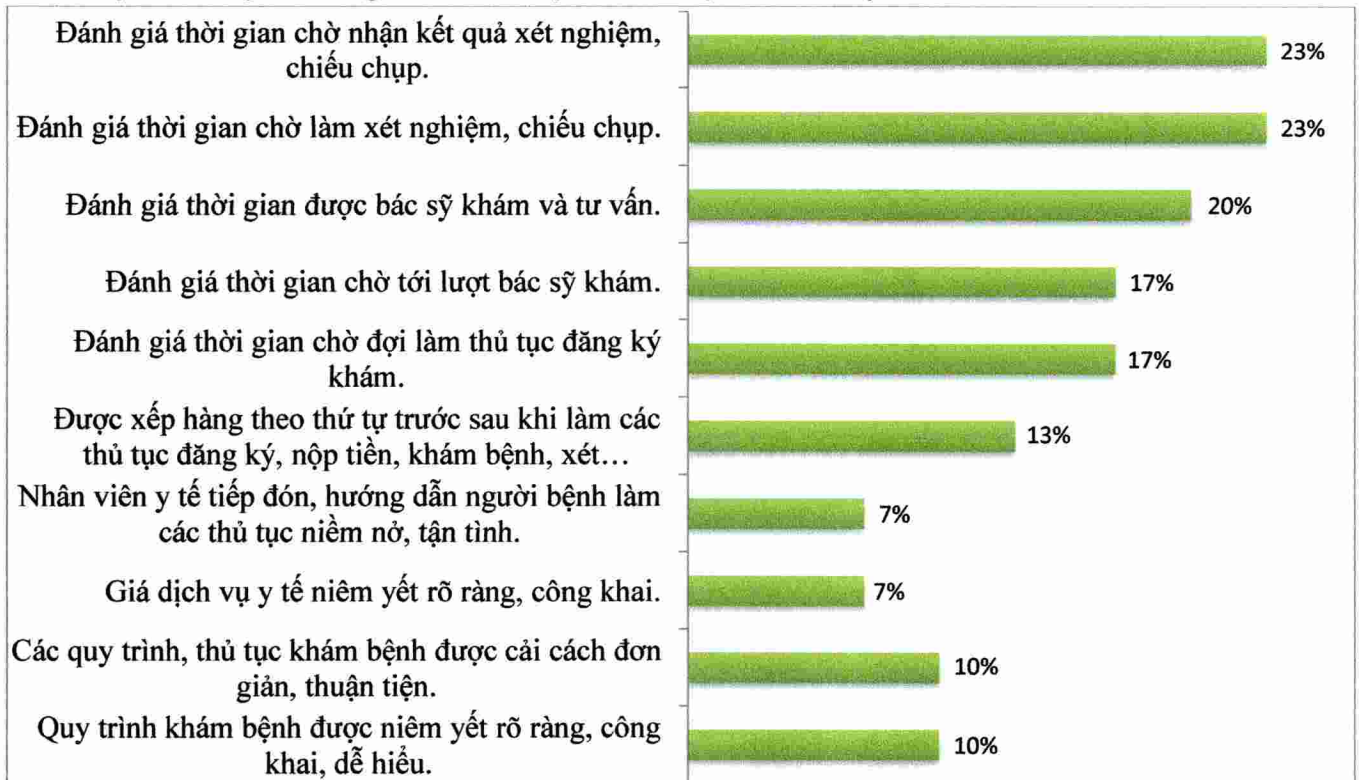


2. Mức độ không hài lòng ở các mục :

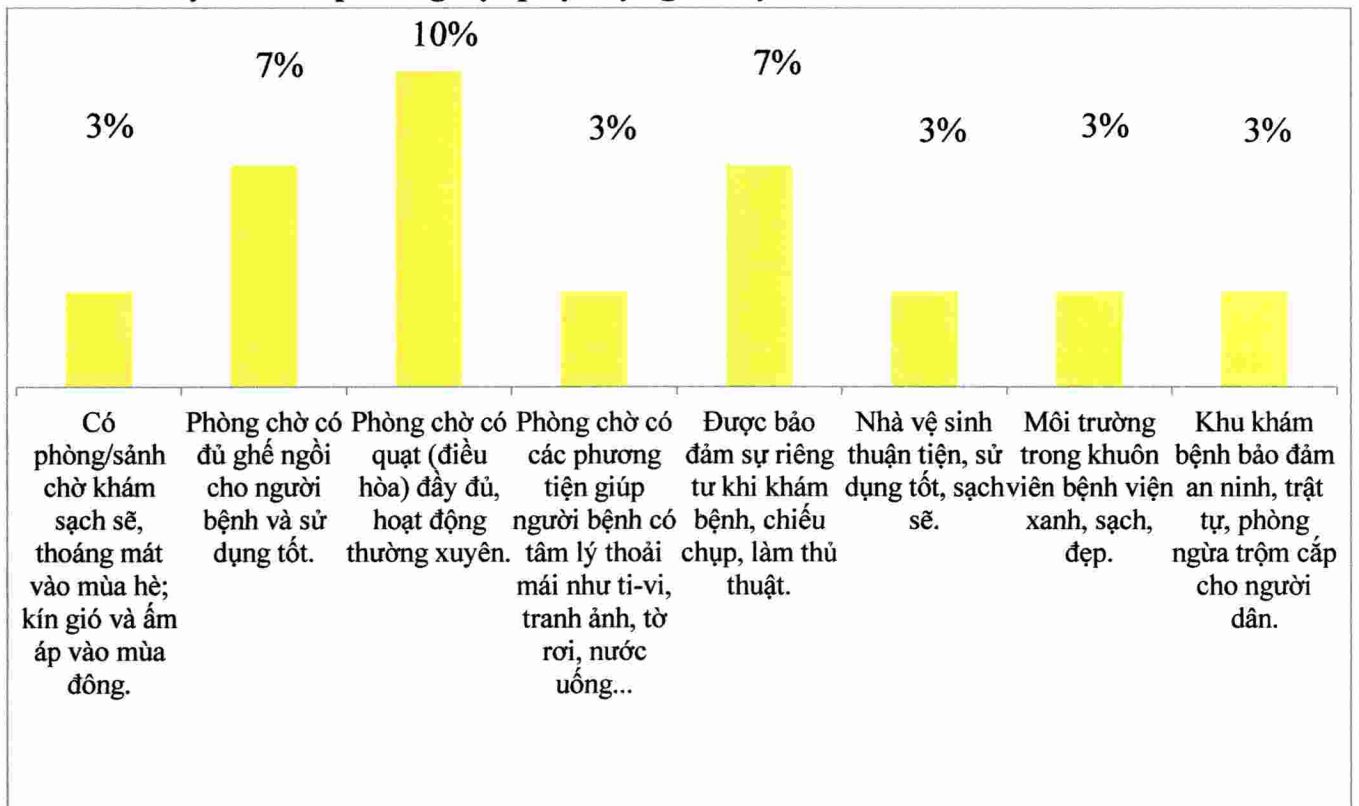
a. Khả năng tiếp cận :



b. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

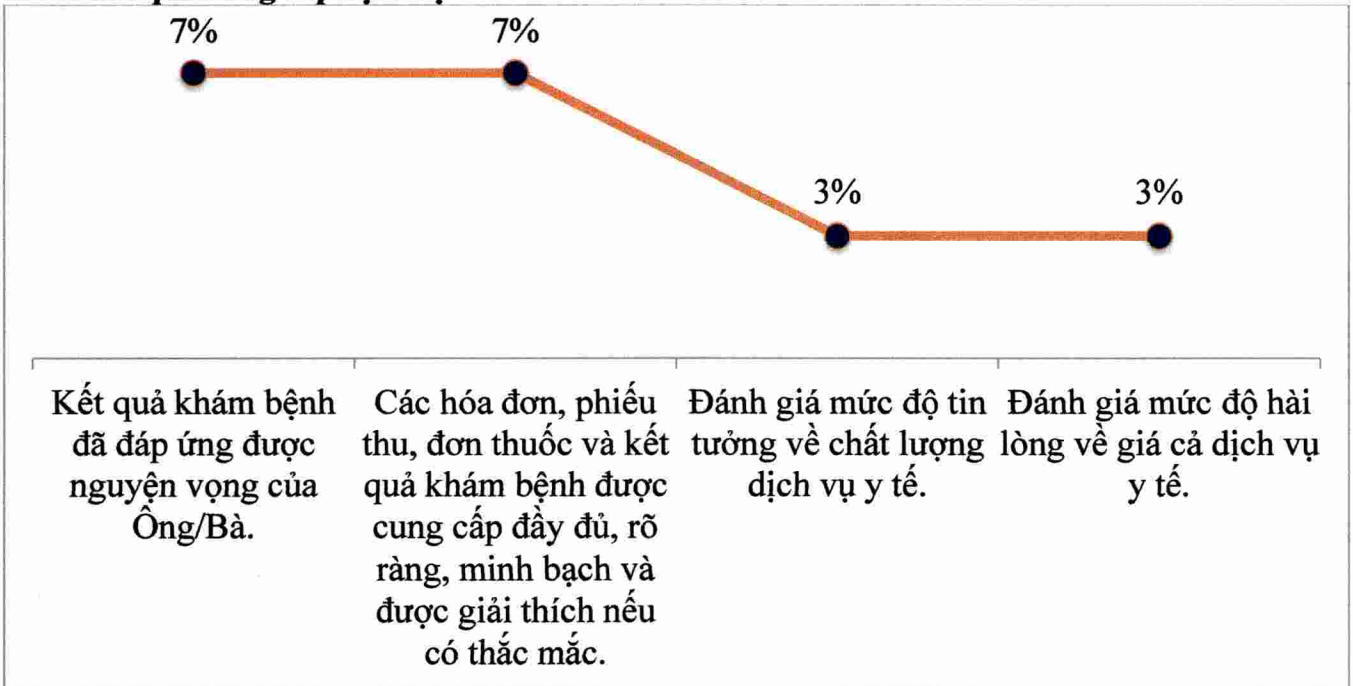


c. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



d. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế : 0% không hài lòng

e. Kết quả cung cấp dịch vụ



GIÁM ĐỐC

BS. Phạm Minh Trường

NGƯỜI BÁO CÁO

Lê Thị Thủy Trang