

# BÁO CÁO KẾT QUẢ TỔNG HỢP PHÂN TÍCH KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH LẦN 1

## I. NỘI TRÚ :

Giới tính:

|       |     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | nam | 47        | 29.6    | 29.6          | 29.6               |
|       | nu  | 112       | 70.4    | 70.4          | 100.0              |

Độ tuổi khảo sát :

|      | N   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
|------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| Tuoi | 159 | 4       | 93      | 63.75 | 16.227         |

### 1. Khả năng tiếp cận :

Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Khong hai long | 3         | 1.9     | 1.9           | 1.9                |
|       | Binh thuong    | 13        | 8.2     | 8.2           | 10.1               |
|       | Hai long       | 60        | 37.7    | 37.7          | 47.8               |
|       | Rat hai long   | 83        | 52.2    | 52.2          | 100.0              |

Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Khong hai long | 2         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | Binh thuong    | 10        | 6.3     | 6.3           | 7.5                |
|       | Hai long       | 62        | 39.0    | 39.0          | 46.5               |
|       | Rat hai long   | 85        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |

Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Khong hai long | 2         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | Binh thuong    | 16        | 10.1    | 10.1          | 11.3               |
|       | Hai long       | 55        | 34.6    | 34.6          | 45.9               |
|       | Rat hai long   | 86        | 54.1    | 54.1          | 100.0              |

Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.

|       |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Rat khong hai long | 2         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | Binh thuong        | 10        | 6.3     | 6.3           | 7.5                |
|       | Hai long           | 55        | 34.6    | 34.6          | 42.1               |
|       | Rat hai long       | 92        | 57.9    | 57.9          | 100.0              |

Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.

|       |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Rat khong hai long | 2         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | Binh thuong        | 12        | 7.5     | 7.5           | 8.8                |
|       | Hai long           | 62        | 39.0    | 39.0          | 47.8               |
|       | Rat hai long       | 83        | 52.2    | 52.2          | 100.0              |

**Điểm từng khoa theo tiêu chí 5 câu:**

| Khoa điều trị | Mean           | Min | Max | Kết quả             |
|---------------|----------------|-----|-----|---------------------|
| CTTH          | 23.3556        | 5   | 25  | Rất hài lòng        |
| GDM           | 23.2564        |     |     | Rất hài lòng        |
| KGM           | 20.0556        |     |     | Hài lòng            |
| LNN           | 21.5897        |     |     | Rất hài lòng        |
| <b>Total</b>  | <b>22.1509</b> |     |     | <b>Rất hài lòng</b> |

**2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị :**

Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.

|       |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Rat khong hai long | 1         | .6      | .6            | .6                 |
|       | Binh thuong        | 21        | 13.2    | 13.2          | 13.8               |
|       | Hai long           | 49        | 30.8    | 30.8          | 44.7               |
|       | Rat hai long       | 88        | 55.3    | 55.3          | 100.0              |

Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Binh thuong  | 15        | 9.4     | 9.6           | 9.6                |
|         | Hai long     | 64        | 40.3    | 40.8          | 50.3               |
|         | Rat hai long | 78        | 49.1    | 49.7          | 100.0              |
| Missing | System       | 2         | 1.3     |               |                    |

Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Binh thuong  | 19        | 11.9    | 11.9          | 11.9               |
|       | Hai long     | 61        | 38.4    | 38.4          | 50.3               |
|       | Rat hai long | 79        | 49.7    | 49.7          | 100.0              |

Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Binh thuong  | 16        | 10.1    | 10.1          | 10.1               |
|       | Hai long     | 56        | 35.2    | 35.2          | 45.3               |
|       | Rat hai long | 87        | 54.7    | 54.7          | 100.0              |

Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 9         | 5.7     | 5.7           | 5.7                |
|       | Hai long     | 65        | 40.9    | 40.9          | 46.5               |
|       | Rat hai long | 85        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |

**Điểm từng khoa theo tiêu chí 5 câu :**

| Khoa điều trị | Mean           | Min | Max | Kết quả             |
|---------------|----------------|-----|-----|---------------------|
| CTTH          | 23.1778        | 5   | 25  | Rất hài lòng        |
| GDM           | 23.0000        |     |     | Rất hài lòng        |
| KGM           | 20.2500        |     |     | Hài lòng            |
| LNN           | 21.8205        |     |     | Rất hài lòng        |
| <b>Total</b>  | <b>22.1274</b> |     |     | <b>Rất hài lòng</b> |

### 3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh :

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.

|       |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Rat không hai long | 1         | .6      | .6            | .6                 |
|       | Bình thường        | 19        | 11.9    | 11.9          | 12.6               |
|       | Hai long           | 72        | 45.3    | 45.3          | 57.9               |
|       | Rat hai long       | 67        | 42.1    | 42.1          | 100.0              |

Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Không hai long | 2         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | Bình thường    | 15        | 9.4     | 9.4           | 10.7               |
|       | Hai long       | 54        | 34.0    | 34.0          | 44.7               |
|       | Rat hai long   | 88        | 55.3    | 55.3          | 100.0              |

Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

|       |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Rat không hai long | 1         | .6      | .6            | .6                 |
|       | Không hai long     | 1         | .6      | .6            | 1.3                |
|       | Bình thường        | 23        | 14.5    | 14.5          | 15.7               |
|       | Hai long           | 58        | 36.5    | 36.5          | 52.2               |
|       | Rat hai long       | 76        | 47.8    | 47.8          | 100.0              |

Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.

|  |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------------|

|         |              |    |      |      |       |
|---------|--------------|----|------|------|-------|
| Valid   | Bình thường  | 14 | 8.8  | 8.9  | 8.9   |
|         | Hai long     | 58 | 36.5 | 36.9 | 45.9  |
|         | Rat hai long | 85 | 53.5 | 54.1 | 100.0 |
| Missing | System       | 2  | 1.3  |      |       |

Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Khong hai long | 2         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | Bình thường    | 14        | 8.8     | 8.8           | 10.1               |
|       | Hai long       | 57        | 35.8    | 35.8          | 45.9               |
|       | Rat hai long   | 86        | 54.1    | 54.1          | 100.0              |

Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.

|       |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Rat khong hai long | 17        | 10.7    | 10.7          | 10.7               |
|       | Khong hai long     | 21        | 13.2    | 13.2          | 23.9               |
|       | Bình thường        | 30        | 18.9    | 18.9          | 42.8               |
|       | Hai long           | 43        | 27.0    | 27.0          | 69.8               |
|       | Rat hai long       | 48        | 30.2    | 30.2          | 100.0              |

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.

|       |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Rat khong hai long | 4         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | Khong hai long     | 6         | 3.8     | 3.8           | 6.3                |
|       | Bình thường        | 30        | 18.9    | 18.9          | 25.2               |
|       | Hai long           | 61        | 38.4    | 38.4          | 63.5               |
|       | Rat hai long       | 58        | 36.5    | 36.5          | 100.0              |

Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 30        | 18.9    | 18.9          | 18.9               |
|       | Hai long     | 56        | 35.2    | 35.2          | 54.1               |
|       | Rat hai long | 73        | 45.9    | 45.9          | 100.0              |

Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Khong hai long | 1         | .6      | .6            | .6                 |
|       | Bình thường    | 22        | 13.8    | 13.8          | 14.5               |
|       | Hai long       | 60        | 37.7    | 37.7          | 52.2               |

|  |              |    |      |      |       |
|--|--------------|----|------|------|-------|
|  | Rat hai long | 76 | 47.8 | 47.8 | 100.0 |
|--|--------------|----|------|------|-------|

**Điểm từng khoa theo tiêu chí 9 câu :**

| Khoa điều trị | Mean           | Min | Max | Kết quả             |
|---------------|----------------|-----|-----|---------------------|
| CTTH          | 41.3778        | 9   | 45  | Rất hài lòng        |
| GDM           | 37.5135        |     |     | Rất hài lòng        |
| KGM           | 34.5556        |     |     | Hài lòng            |
| LNN           | 38.0256        |     |     | Rất hài lòng        |
| <b>Total</b>  | <b>38.0701</b> |     |     | <b>Rất hài lòng</b> |

**4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 9         | 5.7     | 5.7           | 5.7                |
|       | Hai long     | 63        | 39.6    | 39.6          | 45.3               |
|       | Rat hai long | 87        | 54.7    | 54.7          | 100.0              |

Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 11        | 6.9     | 6.9           | 6.9                |
|       | Hai long     | 52        | 32.7    | 32.7          | 39.6               |
|       | Rat hai long | 96        | 60.4    | 60.4          | 100.0              |

Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 7         | 4.4     | 4.4           | 4.4                |
|       | Hai long     | 65        | 40.9    | 40.9          | 45.3               |
|       | Rat hai long | 87        | 54.7    | 54.7          | 100.0              |

Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 12        | 7.5     | 7.5           | 7.5                |
|       | Hai long     | 62        | 39.0    | 39.0          | 46.5               |
|       | Rat hai long | 85        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |

Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 16        | 10.1    | 10.1          | 10.1               |
|       | Hai long     | 60        | 37.7    | 37.7          | 47.8               |
|       | Rat hai long | 83        | 52.2    | 52.2          | 100.0              |

Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 13        | 8.2     | 8.2           | 8.2                |
|       | Hai long     | 70        | 44.0    | 44.0          | 52.2               |
|       | Rat hai long | 76        | 47.8    | 47.8          | 100.0              |

Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 19        | 11.9    | 11.9          | 11.9               |
|       | Hai long     | 55        | 34.6    | 34.6          | 46.5               |
|       | Rat hai long | 85        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |

**Điểm từng khoa theo tiêu chí 7 câu :**

| Khoa điều trị | Mean           | Min | Max | Kết quả             |
|---------------|----------------|-----|-----|---------------------|
| CTTH          | 33.0444        | 7   | 35  | Rất hài lòng        |
| GDM           | 32.0000        |     |     | Rất hài lòng        |
| KGM           | 28.6111        |     |     | Hài lòng            |
| LNN           | 30.7436        |     |     | Rất hài lòng        |
| <b>Total</b>  | <b>31.2201</b> |     |     | <b>Rất hài lòng</b> |

### 5. Kết quả cung cấp dịch vụ :

Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 10        | 6.3     | 6.3           | 6.3                |
|       | Hai long     | 62        | 39.0    | 39.0          | 45.3               |
|       | Rat hai long | 87        | 54.7    | 54.7          | 100.0              |

Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 14        | 8.8     | 8.8           | 8.8                |
|       | Hai long     | 56        | 35.2    | 35.2          | 44.0               |
|       | Rat hai long | 89        | 56.0    | 56.0          | 100.0              |

Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 11        | 6.9     | 6.9           | 6.9                |
|       | Hai long     | 63        | 39.6    | 39.6          | 46.5               |
|       | Rat hai long | 85        | 53.5    | 53.5          | 100.0              |

Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường | 11        | 6.9     | 6.9           | 6.9                |

|  |              |    |      |      |       |
|--|--------------|----|------|------|-------|
|  | Hai long     | 52 | 32.7 | 32.7 | 39.6  |
|  | Rat hai long | 96 | 60.4 | 60.4 | 100.0 |

Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 12        | 7.5     | 7.5           | 7.5                |
|       | Hai long     | 65        | 40.9    | 40.9          | 48.4               |
|       | Rat hai long | 82        | 51.6    | 51.6          | 100.0              |

**Điểm từng khoa theo tiêu chí 5 câu :**

| Khoa điều trị | Mean           | Min | Max | Kết quả             |
|---------------|----------------|-----|-----|---------------------|
| CTTH          | 23.5778        | 5   | 25  | Rất hài lòng        |
| GDM           | 22.7949        |     |     | Rất hài lòng        |
| KGM           | 20.5278        |     |     | Rất hài lòng        |
| LNN           | 22.3590        |     |     | Rất hài lòng        |
| <b>Total</b>  | <b>22.3962</b> |     |     | <b>Rất hài lòng</b> |

Đánh giá chung, bệnh viện đã **đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi** của Ông/Bà trước khi nằm viện?

|       |     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 60  | 3         | 1.9     | 1.9           | 1.9                |
|       | 70  | 14        | 8.8     | 8.8           | 10.7               |
|       | 80  | 21        | 13.2    | 13.2          | 23.9               |
|       | 85  | 7         | 4.4     | 4.4           | 28.3               |
|       | 90  | 26        | 16.4    | 16.4          | 44.7               |
|       | 95  | 9         | 5.7     | 5.7           | 50.3               |
|       | 98  | 3         | 1.9     | 1.9           | 52.2               |
|       | 99  | 19        | 11.9    | 11.9          | 64.2               |
|       | 100 | 57        | 35.8    | 35.8          | 100.0              |

Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

|       |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Chắc chắn không bao giờ quay lại                     | 2         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | Có thể sẽ quay lại                                   | 44        | 27.7    | 27.7          | 28.9               |
|       | Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác | 113       | 71.1    | 71.1          | 100.0              |

Thời gian chờ phẫu thuật kể từ khi ông/bà được chuyển xuống khu vực chờ phẫu thuật :

|  |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------------|

|       |                                      |    |      |      |       |
|-------|--------------------------------------|----|------|------|-------|
| Valid | Thoi gian cho tu 05 den duoi 30 phut | 39 | 24.5 | 24.5 | 24.5  |
|       | Thoi gian cho tu 30 den duoi 60 phut | 32 | 20.1 | 20.1 | 44.7  |
|       | Khong tra loi                        | 69 | 43.4 | 43.4 | 88.1  |
|       | Chua mo                              | 19 | 11.9 | 11.9 | 100.0 |

## II. Ngoại trú :

Giới tính:

|       |     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Nam | 15        | 50.0    | 50.0          | 50.0               |
|       | Nu  | 15        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |

Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện:

|                                       | N  | Minimum | Maximum | Mean    |
|---------------------------------------|----|---------|---------|---------|
| Khoang cach tu noi song den benh vien | 30 | 2.00    | 40.00   | 13.0667 |

### 1. Khả năng tiếp cận

Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.

|         |                    | Frequency | Percent | Valid Percent |
|---------|--------------------|-----------|---------|---------------|
| Valid   | Rat khong hai long | 1         | 3.3     | 3.4           |
|         | Binh thuong        | 4         | 13.3    | 13.8          |
|         | Hai long           | 15        | 50.0    | 51.7          |
|         | Rat hai long       | 9         | 30.0    | 31.0          |
| Missing | System             | 1         | 3.3     |               |

Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         | Khong hai long | 1         | 3.3     | 3.4           | 6.9                |
|         | Hai long       | 19        | 63.3    | 65.5          | 72.4               |
|         | Rat hai long   | 8         | 26.7    | 27.6          | 100.0              |
| Missing | System         | 1         | 3.3     |               |                    |

Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Binh thuong  | 5         | 16.7    | 17.2          | 17.2               |
|         | Hai long     | 11        | 36.7    | 37.9          | 55.2               |
|         | Rat hai long | 13        | 43.3    | 44.8          | 100.0              |
| Missing | System       | 1         | 3.3     |               |                    |

Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.

|  |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------------|



|         |              |    |      |      |       |
|---------|--------------|----|------|------|-------|
| Valid   | Hai long     | 1  | 3.3  | 3.7  | 3.7   |
|         | Rat hai long | 26 | 86.7 | 96.3 | 100.0 |
| Missing | System       | 3  | 10.0 |      |       |

Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Binh thuong  | 6         | 20.0    | 25.0          | 25.0               |
|         | Hai long     | 5         | 16.7    | 20.8          | 45.8               |
|         | Rat hai long | 13        | 43.3    | 54.2          | 100.0              |
| Missing | System       | 6         | 20.0    |               |                    |

### Kết quả đánh giá theo tiêu chí 5 câu:

| Điểm    | Frequency | Percent | Valid Percent | Min | Max | Mức độ       |
|---------|-----------|---------|---------------|-----|-----|--------------|
| Valid   | 18        | 2       | 6.7           | 5   | 25  | Hài lòng     |
|         | 20        | 4       | 13.3          |     |     | Hài lòng     |
|         | 21        | 4       | 13.3          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 22        | 3       | 10.0          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 23        | 6       | 20.0          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 24        | 4       | 13.3          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 25        | 1       | 3.3           |     |     | Rất hài lòng |
| Missing | System    | 6       | 20.0          |     |     |              |

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

Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.

|         |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Rat khong hai long | 1         | 3.3     | 3.7           | 3.7                |
|         | Binh thuong        | 4         | 13.3    | 14.8          | 18.5               |
|         | Hai long           | 14        | 46.7    | 51.9          | 70.4               |
|         | Rat hai long       | 8         | 26.7    | 29.6          | 100.0              |
| Missing | System             | 3         | 10.0    |               |                    |

Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Khong hai long | 1         | 3.3     | 3.6           | 3.6                |
|         | Binh thuong    | 3         | 10.0    | 10.7          | 14.3               |
|         | Hai long       | 14        | 46.7    | 50.0          | 64.3               |
|         | Rat hai long   | 10        | 33.3    | 35.7          | 100.0              |
| Missing | System         | 2         | 6.7     |               |                    |

Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Bình thường  | 3         | 10.0    | 10.7          | 10.7               |
|         | Hai long     | 19        | 63.3    | 67.9          | 78.6               |
|         | Rat hai long | 6         | 20.0    | 21.4          | 100.0              |
| Missing | System       | 2         | 6.7     |               |                    |

Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Hai long     | 1         | 3.3     | 3.4           | 3.4                |
|         | Rat hai long | 28        | 93.3    | 96.6          | 100.0              |
| Missing | System       | 1         | 3.3     |               |                    |

Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Bình thường  | 5         | 16.7    | 17.2          | 17.2               |
|         | Hai long     | 6         | 20.0    | 20.7          | 37.9               |
|         | Rat hai long | 18        | 60.0    | 62.1          | 100.0              |
| Missing | System       | 1         | 3.3     |               |                    |

Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Bình thường  | 2         | 6.7     | 6.9           | 6.9                |
|         | Hai long     | 19        | 63.3    | 65.5          | 72.4               |
|         | Rat hai long | 8         | 26.7    | 27.6          | 100.0              |
| Missing | System       | 1         | 3.3     |               |                    |

Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.

|         |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Không hai long | 3         | 10.0    | 10.3          | 10.3               |
|         | Bình thường    | 13        | 43.3    | 44.8          | 55.2               |
|         | Hai long       | 10        | 33.3    | 34.5          | 89.7               |
|         | Rat hai long   | 3         | 10.0    | 10.3          | 100.0              |
| Missing | System         | 1         | 3.3     |               |                    |

Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Không hai long | 2         | 6.7     | 6.9           | 6.9                |
|       | Bình thường    | 7         | 23.3    | 24.1          | 31.0               |

|         |              |    |      |      |       |
|---------|--------------|----|------|------|-------|
|         | Hai long     | 18 | 60.0 | 62.1 | 93.1  |
|         | Rat hai long | 2  | 6.7  | 6.9  | 100.0 |
| Missing | System       | 1  | 3.3  |      |       |

Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Bình thường  | 3         | 10.0    | 27.3          | 27.3               |
|         | Hai long     | 6         | 20.0    | 54.5          | 81.8               |
|         | Rat hai long | 2         | 6.7     | 18.2          | 100.0              |
| Missing | System       | 19        | 63.3    |               |                    |

Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Bình thường  | 3         | 10.0    | 25.0          | 25.0               |
|         | Hai long     | 3         | 10.0    | 25.0          | 50.0               |
|         | Rat hai long | 6         | 20.0    | 50.0          | 100.0              |
| Missing | System       | 18        | 60.0    |               |                    |

**Kết quả đánh giá theo tiêu chí 10 câu :**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Min | Max | Mức độ       |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|-----|-----|--------------|
| Valid   | 35     | 1         | 3.3     | 10.0          | 10  | 50  | Hài lòng     |
|         | 36     | 1         | 3.3     | 10.0          |     |     | Hài lòng     |
|         | 39     | 1         | 3.3     | 10.0          |     |     | Hài lòng     |
|         | 41     | 1         | 3.3     | 10.0          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 43     | 3         | 10.0    | 30.0          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 44     | 1         | 3.3     | 10.0          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 45     | 2         | 6.7     | 20.0          |     |     | Rất hài lòng |
| Missing | System | 20        | 66.7    |               |     |     |              |

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

Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Hai long     | 9         | 30.0    | 31.0          | 31.0               |
|         | Rat hai long | 20        | 66.7    | 69.0          | 100.0              |
| Missing | System       | 1         | 3.3     |               |                    |

Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Hai long     | 7         | 23.3    | 23.3          | 23.3               |
|       | Rat hai long | 23        | 76.7    | 76.7          | 100.0              |

Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.

|       |              | Frequency | Percent |  | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Hai long     | 5         | 16.7    |  | 16.7          | 16.7               |
|       | Rat hai long | 25        | 83.3    |  | 83.3          | 100.0              |

Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...

|       |              | Frequency | Percent |  | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 2         | 6.7     |  | 6.7           | 6.7                |
|       | Hai long     | 8         | 26.7    |  | 26.7          | 33.3               |
|       | Rat hai long | 20        | 66.7    |  | 66.7          | 100.0              |

Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.

|         |              | Frequency | Percent |  | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|--|---------------|--------------------|
| Valid   | Bình thường  | 8         | 26.7    |  | 28.6          | 28.6               |
|         | Hai long     | 16        | 53.3    |  | 57.1          | 85.7               |
|         | Rat hai long | 4         | 13.3    |  | 14.3          | 100.0              |
| Missing | System       | 2         | 6.7     |  |               |                    |

Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

|       |              | Frequency | Percent |  | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Hai long     | 18        | 60.0    |  | 60.0          | 60.0               |
|       | Rat hai long | 12        | 40.0    |  | 40.0          | 100.0              |

Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

|         |              | Frequency | Percent |  | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|--|---------------|--------------------|
| Valid   | Hai long     | 11        | 36.7    |  | 37.9          | 37.9               |
|         | Rat hai long | 18        | 60.0    |  | 62.1          | 100.0              |
| Missing | System       | 1         | 3.3     |  |               |                    |

Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.

|       |              | Frequency | Percent |  | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|--|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 1         | 3.3     |  | 3.3           | 3.3                |
|       | Hai long     | 10        | 33.3    |  | 33.3          | 36.7               |
|       | Rat hai long | 19        | 63.3    |  | 63.3          | 100.0              |

**Kết quả đánh giá theo tiêu chí 8 câu :**

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Min | Max | Mức độ       |
|-------|----|-----------|---------|---------------|-----|-----|--------------|
| Valid | 32 | 2         | 6.7     | 7.7           |     |     | Hài lòng     |
|       | 33 | 1         | 3.3     | 3.8           |     |     | Rất hài lòng |
|       | 34 | 2         | 6.7     | 7.7           |     |     | Rất hài lòng |

|         |        |   |      |      |   |    |              |
|---------|--------|---|------|------|---|----|--------------|
|         | 35     | 3 | 10.0 | 11.5 | 8 | 40 | Rất hài lòng |
|         | 36     | 4 | 13.3 | 15.4 |   |    | Rất hài lòng |
|         | 37     | 3 | 10.0 | 11.5 |   |    | Rất hài lòng |
|         | 38     | 5 | 16.7 | 19.2 |   |    | Rất hài lòng |
|         | 39     | 3 | 10.0 | 11.5 |   |    | Rất hài lòng |
|         | 40     | 3 | 10.0 | 11.5 |   |    | Rất hài lòng |
| Missing | System | 4 | 13.3 |      |   |    |              |

#### 4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Khong hai long | 3         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | Binh thuong    | 12        | 40.0    | 40.0          | 50.0               |
|       | Hai long       | 11        | 36.7    | 36.7          | 86.7               |
|       | Rat hai long   | 4         | 13.3    | 13.3          | 100.0              |

Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Binh thuong  | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | Hai long     | 20        | 66.7    | 66.7          | 70.0               |
|       | Rat hai long | 9         | 30.0    | 30.0          | 100.0              |

Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Hai long     | 2         | 6.7     | 6.7           | 6.7                |
|       | Rat hai long | 28        | 93.3    | 93.3          | 100.0              |

Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Khong hai long | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | Binh thuong    | 11        | 36.7    | 36.7          | 40.0               |
|       | Hai long       | 14        | 46.7    | 46.7          | 86.7               |
|       | Rat hai long   | 4         | 13.3    | 13.3          | 100.0              |

#### Kết quả đánh giá theo tiêu chí 4 câu :

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Min | Max | Mức độ   |
|-------|----|-----------|---------|---------------|-----|-----|----------|
| Valid | 13 | 2         | 6.7     | 6.7           | 4   |     | Hài lòng |
|       | 14 | 2         | 6.7     | 6.7           |     |     | Hài lòng |
|       | 15 | 9         | 30.0    | 30.0          |     |     | Hài lòng |
|       | 16 | 2         | 6.7     | 6.7           |     |     | Hài lòng |

|  |    |   |      |      |    |              |
|--|----|---|------|------|----|--------------|
|  | 17 | 6 | 20.0 | 20.0 | 20 | Rất hài lòng |
|  | 18 | 4 | 13.3 | 13.3 |    | Rất hài lòng |
|  | 19 | 2 | 6.7  | 6.7  |    | Rất hài lòng |
|  | 20 | 3 | 10.0 | 10.0 |    | Rất hài lòng |

### 5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 5         | 16.7    | 16.7          | 16.7               |
|       | Hai long     | 18        | 60.0    | 60.0          | 76.7               |
|       | Rat hai long | 7         | 23.3    | 23.3          | 100.0              |

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.

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Khong hai long | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | Bình thường    | 6         | 20.0    | 20.0          | 23.3               |
|       | Hai long       | 7         | 23.3    | 23.3          | 46.7               |
|       | Rat hai long   | 16        | 53.3    | 53.3          | 100.0              |

Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Bình thường  | 8         | 26.7    | 26.7          | 26.7               |
|       | Hai long     | 18        | 60.0    | 60.0          | 86.7               |
|       | Rat hai long | 4         | 13.3    | 13.3          | 100.0              |

Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.

|         |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | Hai long     | 4         | 13.3    | 14.3          | 14.3               |
|         | Rat hai long | 24        | 80.0    | 85.7          | 100.0              |
| Missing | System       | 2         | 6.7     |               |                    |

**Kết quả đánh giá theo tiêu chí 4 câu :**

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Min | Max | Mức độ       |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|-----|-----|--------------|
| Valid   | 13     | 1         | 3.3     | 3.6           | 4   | 20  | Hài lòng     |
|         | 15     | 6         | 20.0    | 21.4          |     |     | Hài lòng     |
|         | 16     | 4         | 13.3    | 14.3          |     |     | Hài lòng     |
|         | 17     | 3         | 10.0    | 10.7          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 18     | 8         | 26.7    | 28.6          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 19     | 3         | 10.0    | 10.7          |     |     | Rất hài lòng |
|         | 20     | 3         | 10.0    | 10.7          |     |     | Rất hài lòng |
| Missing | System | 2         | 6.7     |               |     |     |              |

Đánh giá chung bệnh viện đã **đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi** trước khi tới khám bệnh?

|       |     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 50  | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
|       | 75  | 1         | 3.3     | 3.3           | 6.7                |
|       | 80  | 8         | 26.7    | 26.7          | 33.3               |
|       | 85  | 4         | 13.3    | 13.3          | 46.7               |
|       | 90  | 6         | 20.0    | 20.0          | 66.7               |
|       | 95  | 4         | 13.3    | 13.3          | 80.0               |
|       | 96  | 1         | 3.3     | 3.3           | 83.3               |
|       | 100 | 5         | 16.7    | 16.7          | 100.0              |

Nếu có nhu cầu khám bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

|       |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Co the se quay lai                                   | 2         | 6.7     | 6.7           | 6.7                |
|       | Chac chan se quay lai hoac gioi thieu cho nguoi khac | 27        | 90.0    | 90.0          | 96.7               |
|       | Missing  | 1         | 3.3     | 3.3           | 100.0              |

Thời gian chờ khám bệnh của ông/bà mất bao lâu

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 15 | 1         | 3.3     | 3.4           | 3.4                |
|       | 25 | 1         | 3.3     | 3.4           | 6.9                |
|       | 30 | 2         | 6.7     | 6.9           | 13.8               |
|       | 45 | 1         | 3.3     | 3.4           | 17.2               |
|       | 60 | 10        | 33.3    | 34.5          | 51.7               |
|       | 65 | 1         | 3.3     | 3.4           | 55.2               |
|       | 70 | 1         | 3.3     | 3.4           | 58.6               |

|         |        |   |      |      |       |
|---------|--------|---|------|------|-------|
|         | 75     | 1 | 3.3  | 3.4  | 62.1  |
|         | 80     | 1 | 3.3  | 3.4  | 65.5  |
|         | 90     | 5 | 16.7 | 17.2 | 82.8  |
|         | 110    | 1 | 3.3  | 3.4  | 86.2  |
|         | 120    | 3 | 10.0 | 10.3 | 96.6  |
|         | 210    | 1 | 3.3  | 3.4  | 100.0 |
| Missing | System | 1 | 3.3  |      |       |

Thời gian chờ khám bệnh của ông/bà mất bao lâu

|  | N  | Minimum | Maximum | Mean    | Deviation |
|--|----|---------|---------|---------|-----------|
| Thời gian chờ khám bệnh mất bao nhiêu phút | 29 | 15.00   | 210.00  | 74.6552 | 37.84204  |

GIÁM ĐỐC



**BS. Phạm Minh Trường**

NGƯỜI BÁO CÁO

NGO. Lê Thị Thùy Trang