

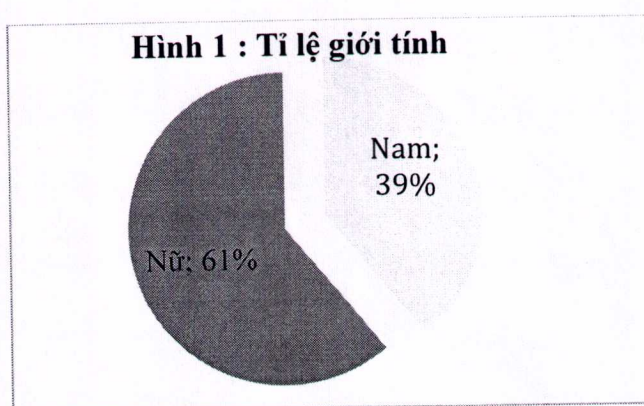
Thừa Thiên Huế, ngày 15 tháng 5 năm 2017

BÁO CÁO KẾT QUẢ TỔNG HỢP PHÂN TÍCH KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH QUÝ 2

A. NỘI TRÚ :

I. Thông tin người bệnh :

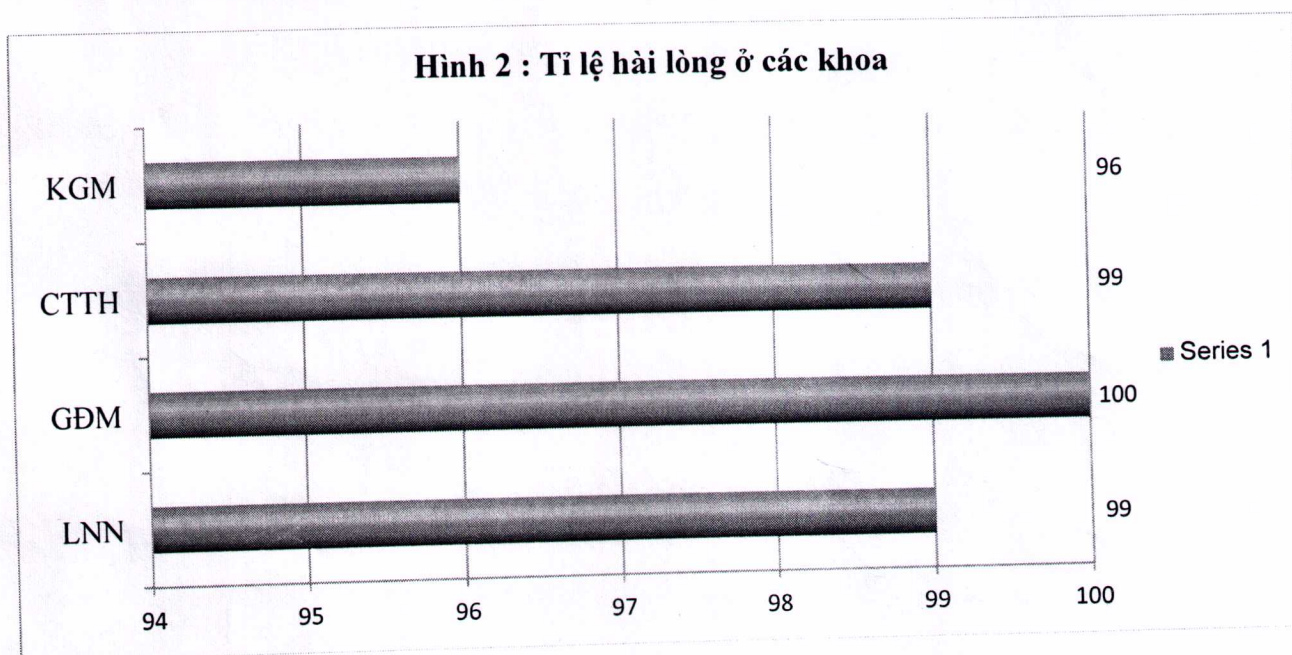
1. Giới :



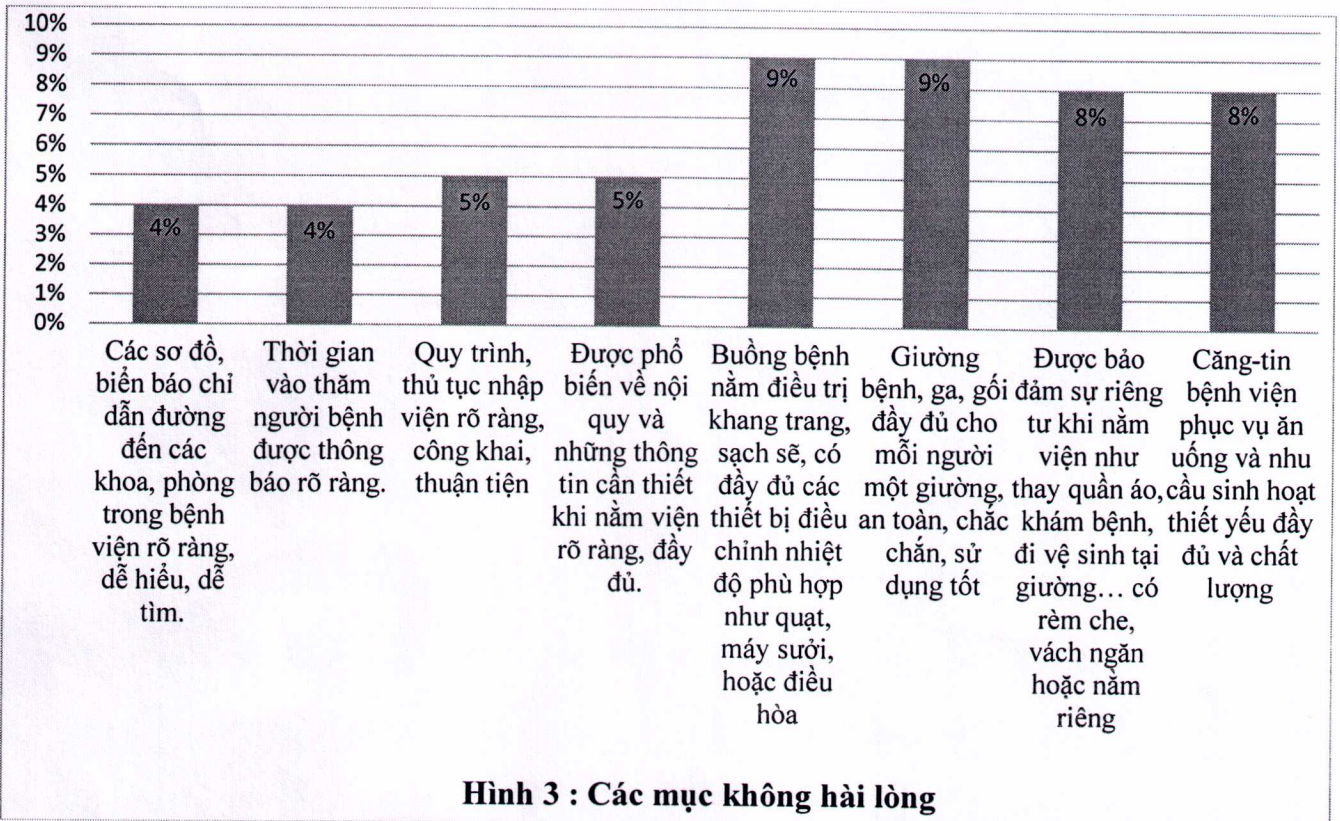
2. Tình trạng sử dụng thẻ BHYT : 100%

3. Mức độ hài lòng chung : 98%

4. Mức độ hài lòng chung ở các khoa :



5. Các mục không hài lòng chung :



II. Kết quả chi tiết :

1. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế :

A. Khả năng tiếp nhận :

TT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	1%	00	00	34%	65%
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.		1%	2%	35%	62%
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0	2%	33%	65%
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0	8%	30%	62%
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0	9%	24%	67%

Phản khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

- Thông tin về khả năng cung cấp dịch vụ chăm sóc mắt trẻ em của Bệnh viện : 80% rất hài lòng, 20% hài lòng;

- Ông/bà biết về Bệnh viện/dịch vụ chăm sóc mắt trẻ em của Bệnh viện qua nguồn thông tin :

Vô tuyến, đài, trang Web	Sách, báo, tạp chí	Biểu hiệu, pano, áp phích	Được các cán bộ y tế giới thiệu	Được người quen giới thiệu
20%	20%	20%	60%	20%

Đánh giá điểm theo từng khoa :

Khoa điều trị	Tỉ lệ %	Kết quả
LNN	100	Rất hài lòng
GDM	100	Rất hài lòng
CTTH	98	Rất hài lòng
LNN	100	Rất hài lòng
Chung	99	Rất hài lòng

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

TT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	2%	1%	1%	34%	62%
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.		2%	7%	30%	61%
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.			8%	27%	65%
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.			4%	30%	66%
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.			10%	26%	64%

Đánh giá điểm theo từng khoa :

Khoa điều trị	Tỉ lệ %	Kết quả
LNN	98	Rất hài lòng
GDM	100	Rất hài lòng
CTTH	98	Rất hài lòng
KGM	100	Rất hài lòng
Chung	98	Rất hài lòng

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

TT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C1	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.	1%	7%	1%	28%	63%
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	7%	1%	0	28%	64%
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.			1%	34%	65%
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.			1%	38%	61%
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.				37%	63%
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.				28%	62%
C7	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.	7%		3%	26%	64%
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.		7%	3%	24%	66%
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.			7%	25%	68%

Phân khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

- Khu chờ cho bệnh nhi và người nhà và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng so với nhu cầu của người bệnh : 80% rất hài lòng, 20% hài lòng;
- Trang thiết bị cung cấp dịch vụ chăm sóc mắt trẻ em : 80% rất hài lòng, 20% hài lòng.

Đánh giá điểm theo từng khoa :

Khoa điều trị	Tỉ lệ %	Kết quả
LNN	99	Rất hài lòng
GDM	100	Rất hài lòng
CTTH	100	Hài lòng
KGM	87	Rất hài lòng
Chung	96	Rất hài lòng

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

TT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
----	----------	--------------------	----------------	-------------	----------	--------------

D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.				27%	73%
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.				25%	75%
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.			2%	24%	74%
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.				27%	73%
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.				26%	74%
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.				26%	74%
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.			2%	24%	74%

Phần khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

- Kỹ năng giao tiếp với trẻ / người chăm sóc trẻ : 100% rất hài lòng.

Đánh giá điểm theo từng khoa :

Khoa điều trị	Tỉ lệ %	Kết quả
LNN	100	Rất hài lòng
GDM	100	Rất hài lòng
CTTH	100	Rất hài lòng
KGM	100	Rất hài lòng
Chung	100	Rất hài lòng

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

TT	NỘI DUNG	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.				27%	73%
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.			7%	17%	76%
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.			7%	18%	75%
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.			7%	19%	74%
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.			8%	20%	72%

Phần khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

- Kết quả đạt được từ dịch vụ chăm sóc mắt trẻ em so với mong đợi : 60% rất hài lòng, 40% hài lòng.

Đánh giá điểm theo từng khoa :

Khoa điều trị	Tỉ lệ %	Kết quả
LNN	100	Rất hài lòng
GDM	100	Rất hài lòng
CTTH	100	Rất hài lòng
KGM	100	Rất hài lòng
Chung	100	Rất hài lòng

2. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được so với mong đợi trước khi nằm viện :

Giá trị	80%	88%	89%	90%	92%	95%	98%	99%	100%	Bỏ trống
Tỉ lệ %	7%	1%	1%	12%	1%	5%	3%	9%	55%	6%

3. Nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác :

STT	NỘI DUNG	Số lượng	Tỉ lệ %
1.	Có thể sẽ quay lại	3	3%
2.	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	96	97%

4. Ông/Bà có ý kiến gì khác :

- Mua thuốc ngoài nhiều (02 ý kiến ở khoa KGM);
- Mua thuốc và các thiết bị khác bên ngoài nhiều (01 ý kiến ở khoa KGM);
- Nộp tiền ngoài bảo hiểm nhiều (01 ý kiến ở khoa KGM).

Phần khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

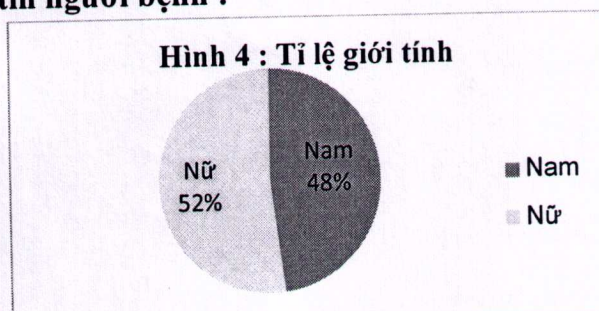
Mức độ hài lòng của Ông, bà đối với dịch vụ Chăm sóc mắt trẻ em do Bệnh viện cung cấp :

- 1. Rất hài lòng 80%
- 2. Hài lòng 20%

Nhu cầu người bệnh nhi sử dụng dịch vụ; quay trở lại HOẶC giới thiệu người thân, bạn bè đến với Bệnh viện : Có 100%

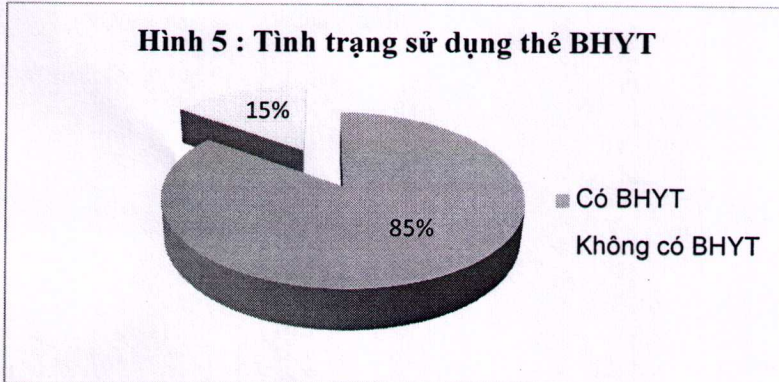
B. NGOẠI TRÚ :

I. Thông tin người bệnh :



1. Giới :

2. Tình trạng sử dụng thẻ BHYT :



3. **Mức độ hài lòng chung : 97%**

II. Kết quả chi tiết :

1. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế :

A. Khả năng tiếp cận :

TT	NỘI DUNG	BN Không đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	3%		1%		28%	68%
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.		1%		9%	29%	61%
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.				9%	30%	61%
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	2%			6%	33%	59%
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	6%			10%	44%	40%

Phản khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

- Thông tin về khả năng cung cấp dịch vụ chăm sóc mắt trẻ em của Bệnh viện : 5% bình thường, 33% hài lòng, 62% rất hài lòng

- Ông/bà biết về Bệnh viện/dịch vụ chăm sóc mắt trẻ em của Bệnh viện qua nguồn thông tin :

Vô tuyến, đài, trang Web	Sách, báo, tạp chí	Biểu hiệu, pano, áp phích	Được các cán bộ y tế giới thiệu	Được người quen giới thiệu	Không đánh giá
33%	10%	13%	33%	54%	10%

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

TT	NỘI DUNG	BN Không đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	2%			3%	47%	48%
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	2%			7%	44%	47%
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	3%			3%	45%	49%
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	1%			1%	24%	74%
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	2%			9%	38%	51%
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	1%		1%	10%	47%	41%
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	1%		1%	9%	51%	38%
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.				7%	51%	42%
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	21%	1%		8%	34%	36%
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	21%			9%	32%	38%

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

TT	NỘI DUNG	BN Không đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.				9%	37%	54%
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.			1%	6%	38%	55%
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.			1%	7%	38%	54%

C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	1%			6%	45%	48%
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	1%			9%	44%	46%
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	1%			10%	42%	47%
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	1%			9%	36%	54%
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	1%			3%	44%	52%

Phản khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

- Khu chờ cho bệnh nhi và người nhà và các vật dụng hỗ trợ đáp ứng so với nhu cầu của người bệnh : 2% BN không đánh giá, 8% bình thường, 36% hài lòng, 54% rất hài lòng;
- Trang thiết bị cung cấp dịch vụ chăm sóc mắt trẻ em : 2% BN không đánh giá, 2% bình thường, 31% hài lòng, 65% rất hài lòng.

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

TT	NỘI DUNG	BN Không đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1%			2%	46%	51%
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	1%			1%	45%	53%
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	1%				55%	44%
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	2%			2%	53%	43%

Phản khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

- Kỹ năng giao tiếp với trẻ / người chăm sóc trẻ : 2% bình thường, 39% hài lòng, 59% rất hài lòng.

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

TT	NỘI DUNG	BN Không đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
----	----------	-------------------	--------------------	----------------	-------------	----------	--------------

E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	1%			2%	54%	43%
E2	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.	1%		1%	5%	49%	44%
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	1%			2%	57%	40%
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	1%			2%	57%	40%

Phân khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

- Kết quả đạt được từ dịch vụ chăm sóc mắt trẻ em so với mong đợi : 2% bình thường, 46% hài lòng, 52% rất hài lòng.

2. Đánh giá chung, bệnh viện đã **đáp ứng được so với mong đợi** trước khi tới khám bệnh :

Giá trị	50%	75%	80%	85%	88%	90%	92%	95%	97%	98%	99%	100%	Bỏ trống
Tỉ lệ %	1%	2%	9%	3%	1%	20%	1%	15%	1%	1%	2%	33%	11%

3. Nếu có nhu cầu khám bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác :

STT	NỘI DUNG	TỶ LỆ ĐẠT
1.	Có thể sẽ quay lại	39%
2.	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	53%
3.	BN không có ý kiến	8%

Phân khảo sát một số câu hỏi về Bệnh nhi :

Mức độ hài lòng đối với dịch vụ Chăm sóc mắt trẻ em do Bệnh viện cung cấp :

- | | |
|----------------------|-----|
| 1. Rất hài lòng | 57% |
| 2. Hài lòng | 33% |
| 3. Bình thường | 8% |
| 4. BN Không đánh giá | 2% |

Nhu cầu người bệnh nhi sử dụng dịch vụ; có quay trở lại HOẶC giới thiệu người thân, bạn bè đến với Bệnh viện :

- | | |
|------------|-----|
| Có | 93% |
| Không biết | 2% |
| Không đánh | 5% |



BS. Phạm Minh Trường

NGƯỜI BÁO CÁO

Le Chi Thuỳ Giang