

Số: *2355*.../BC-BVT

Hà Nội, ngày *14* tháng *8* năm 2017

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 07 năm 2017

Thực hiện Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành các nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016.

Căn cứ Công văn số 1356 /KCB- QLCL ngày 21/11/2016 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016

Thực hiện Kế hoạch số 57/KH-BVT ngày 09/01/2017 của bệnh viện Tim Hà Nội về “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và cán bộ nhân viên năm 2017”.

Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện Tim Hà Nội tiến hành: “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tháng 07 năm 2017” với mục tiêu:

- 1. Xác định tỷ lệ không hài lòng của người bệnh ngoại trú khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 07 năm 2017.*
- 2. Một số yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 07 năm 2017.*

#### **I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

**1. Đối tượng khảo sát:** Người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú tại bệnh viện.

**2. Thời gian tiến hành và tiêu chuẩn chọn người bệnh khảo sát**

- Khảo sát tiến hành: Từ 24/07/2017 đến 28/07/2017 tại các khoa Khám bệnh, Phòng khám đa khoa và các khoa Khám bệnh tự nguyện - bệnh viện Tim Hà Nội.

- Tiêu chuẩn lựa chọn người bệnh: Người bệnh từ 18 tuổi, đồng ý tham gia khảo sát, có khả năng trả lời câu hỏi và đã hoàn thành quá trình khám bệnh (bác sĩ đã kết thúc quá trình khám trên hệ thống máy tính và có đơn thuốc).

**3. Phương pháp khảo sát:** Điều tra mô tả cắt ngang.

**Khảo sát viên:** Là các thành viên mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện không tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh và đã được tập huấn kỹ nội dung khảo sát.

**Xử lý số liệu:** Thống kê, xử lý số liệu bằng phần mềm STATA và các phương pháp thống kê y học thông thường.

**Quy ước cách tính điểm:** Bộ câu hỏi được chấm điểm theo thang điểm Likert với 5 mức độ. Các lựa chọn của người bệnh tính điểm tương ứng như sau: Rất hài lòng: 5 điểm; Hài lòng: 4 điểm; Bình thường: 3 điểm; Không hài lòng: 2 điểm; Rất không hài lòng: 1 điểm

Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi

Điểm hài lòng cho từng vấn đề = tổng số phiếu nhận xét điểm 4, 5/tổng số phiếu khảo sát

## II. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

### 1. Đặc điểm thông tin của người bệnh.

Đối tượng đồng ý tham gia khảo sát là 200 người bệnh, bao gồm:

- 100 người bệnh cơ sở 1, gồm 6 người khám tại Tự nguyện 1; 13 người bệnh Tự nguyện 2 và 81 người bệnh Tự nguyện 3.

- 100 người bệnh cơ sở 2, trong đó có 15 người bệnh khám Tự nguyện và 85 người bệnh tại khoa Khám bệnh, không có người bệnh nào tại Phòng khám đa khoa.

**Bảng 2.1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát**

TT	Nội dung		n = 200	Tỷ lệ (%)
<b>Thông tin nhân khẩu học</b>				
1	Giới tính	Nam	85	42.5
		Nữ	115	57.5
2	Tuổi	Dưới 15 tuổi	7	3.7
		Từ 15 – 59 tuổi	77	40.5
		Trên 60 tuổi	106	55.8
		Trung bình	57.8 ± 17.6	
<b>Một số đặc điểm khác</b>				
3	Sử dụng bảo hiểm y tế	Có	175	87.5
		Không	25	12.5
4	Đối tượng ưu tiên	Có	23	11.5
		Không	177	88.5
5	Tham gia chương trình bệnh mạn tính	Có	130	65.0
		Không	70	35.0
6	Khoảng cách từ nhà tới bệnh viện	Dưới 20 km	69	41.6
		Từ 21 – 40 km	47	28.3
		Trên 41 km	50	30.1
		Trung bình	43.5 ± 48.7	
7	Số lần khám	Lần đầu	41	21.9
		Trên 01 lần	146	78.1

Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát có tuổi trung bình là 57.8 tuổi. Tỷ lệ người bệnh là nữ giới là 57.5% cao hơn so với nam giới (42.5%). Người bệnh thuộc nhóm ưu tiên trong đợt khảo sát có tỷ lệ 11.5%.

Tỷ lệ người bệnh có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế trong đợt khám, điều trị là 87.5%. Có 65.0% đối tượng khảo sát thuộc chương trình quản lý các bệnh mạn tính của bệnh viện. Tỷ lệ người bệnh lần đầu đến khám bệnh đạt 21.9%.

## 2. Mức độ hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện

### 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

**Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ**

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tìm hiểu các thông tin và đăng ký điện tử	0	0.0	2	1.6	84	66.1	41	32.3	127	100
Biên báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng	0	0.0	2	1.0	155	77.5	43	21.5	200	100
Sơ đồ, biên báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu	0	0.0	1	0.5	156	78.0	43	21.5	200	100
Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0.0	2	1.0	155	77.5	43	21.5	200	100
Khối nhà, cầu thang, được đánh số rõ ràng, dễ tìm	0	0.0	1	0.5	157	78.5	42	21.0	200	100

Số người bệnh có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thấp (127/200 người bệnh), nhưng tỷ lệ hài lòng cao (98.4%), trong đó tỷ lệ người bệnh rất hài lòng đạt 32.3%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với các mục khảo sát về khả năng tiếp cận dịch vụ đạt mức cao trên 90%, tuy nhiên tỷ lệ người bệnh rất hài lòng dao động từ 21.0% - 21.5%.

Người bệnh cơ sở 2 góp ý rằng sơ đồ khám bệnh hơi rối, biên ngoài cổng viện chưa được bắt mắt hoặc dễ nhìn (2 ý kiến).

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

Mục tiêu phấn đấu của bệnh viện là không ngừng cải tiến chất lượng nhằm cung cấp các dịch vụ y tế chất lượng cao, mang lại sự hài lòng cao nhất cho người bệnh, và mức điểm 5 (rất hài lòng) là mục tiêu hướng tới của công tác cải tiến chất lượng bệnh viện.

Bảng 2.3 cho thấy, người bệnh đánh giá quy trình, thủ tục khám bệnh được cải tiến thuận tiện và việc người bệnh được xếp hàng theo đúng số thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, ... có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao

nhất với 99.5%, trong đó việc xếp hàng theo đúng số thứ tự có tỷ lệ người bệnh rất hài lòng cao với 30.5%.

Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám và chờ tới lượt bác sĩ khám có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 95.5% và 91.0%, nhưng tỷ lệ không hài lòng là 1.0%. Tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng (mức 3 - bình thường) về thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám là cao nhất với 8.0%.

Không có người bệnh không hài lòng về thời gian bác sĩ khám, tư vấn, nhưng tỷ lệ người bệnh chưa thật sự hài lòng (mức 3 - bình thường) còn cao với 6.0%.

**Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về quy trình khám bệnh của bệnh viện**

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	0	0.0	1	0.5	138	69.0	61	30.5	200	100
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	0	0.0	3	1.5	139	69.5	58	29.0	200	100
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	0	0.0	2	1.0	141	70.5	57	28.5	200	100
Quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0.0	1	0.5	143	71.5	56	28.0	200	100
NVYT tiếp đón, hướng dẫn NB làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	0	0.0	4	2.0	140	70.0	56	28.0	200	100
Thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm/mua thuốc dịch vụ	1	0.5	5	2.5	139	69.5	55	27.5	200	100
Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	2	1.0	7	3.5	140	70.0	51	25.5	200	100
Thời gian được bác sĩ khám, tư vấn	0	0.0	12	6.0	133	66.5	55	27.5	200	100
Thời gian chờ làm điện tim	0	0.0	7	3.6	137	70.3	51	26.1	195	100
Thời gian chờ làm siêu âm tim	0	0.0	5	3.1	116	71.1	42	25.8	163	100
Thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	2	1.0	16	8.0	131	65.5	51	25.5	200	100
Thời gian chờ làm xét nghiệm	0	0.0	7	3.7	134	71.7	46	24.6	187	100
Thời gian chờ chụp X-quang	0	0.0	2	1.4	111	75.0	35	24.6	148	100
Thời gian chờ làm siêu âm mạch/bụng	1	0.8	2	1.5	108	81.2	22	16.5	133	100

(Ghi chú: NVYT: Nhân viên y tế; NB: Người bệnh)

Quá trình phỏng vấn ghi nhận các ý kiến góp ý của người bệnh nhận xét về sự thuận tiện của các quy trình và thời gian chờ tiếp cận dịch vụ, cụ thể có 8 ý kiến người bệnh phản ánh rằng thời gian chờ khám và đọc kết quả hơi lâu (2 ý kiến cơ sở 1 và 6 ý kiến cơ sở 2). Bên cạnh đó, một số người bệnh phản ánh thời gian chờ lấy thẻ bảo hiểm y tế hoặc

đóng tiền chưa được nhanh chóng (1 ý kiến cơ sở 1 và 3 ý kiến cơ sở 2). Có 1 người bệnh cơ sở 2 nhận xét có nhiều người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên nên thời gian chờ của những người khác phải kéo dài.

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

**Bảng 2.4. Mức độ hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị của bệnh viện**

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Phòng chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió mùa đông	0	0.0	8	4.0	142	71.0	50	25.0	200	100
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống, ...	0	0.0	8	4.0	142	71.0	50	25.0	200	100
Đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp.	0	0.0	5	2.5	146	73.0	49	24.5	200	100
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch đẹp	0	0.0	6	3.0	145	72.5	49	24.5	200	100
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	2	1.0	13	6.5	137	68.5	48	24.0	200	100
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	1	0.5	6	3.0	146	73.0	47	23.5	200	100
Phòng chờ có quạt, điều hòa đầy đủ, hoạt động thường xuyên	1	0.5	13	6.5	139	69.5	47	23.5	200	100
Đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	0	0.0	6	3.0	148	74.0	46	23.0	200	100

Tình hình an ninh trật tự tại bệnh viện có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 97.5%.

Phòng chờ/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát, kín gió và có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống với tỷ lệ người bệnh hài lòng 96.0%, trong đó tỷ lệ rất hài lòng cao nhất với 25.0%.

Tình trạng vệ sinh có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 92.5%; không hài lòng là 1.0%.

Việc phòng chờ có đủ ghế ngồi hoặc hệ thống làm mát hoạt động tốt có tỷ lệ người bệnh không hài lòng 0.5%, trong đó việc phòng chờ có quạt, điều hòa hoạt động thường xuyên có tỷ lệ người bệnh chưa thật sự hài lòng cao (6.5%).

Tuy nhiên, trong quá trình phỏng vấn, có 5 ý kiến người bệnh góp ý về tình trạng hoạt động của máy móc, trang thiết bị phục vụ người bệnh (máy photo bị hỏng, điều hòa hỏng, thiếu ghế ngồi, thiếu quạt hoặc các phương tiện giải trí cho người bệnh). Một số người bệnh nhận xét diện tích bệnh viện, phòng điện tim, phòng siêu âm còn chật hẹp (6 ý kiến cơ sở 1). Khu vệ sinh công cộng của bệnh viện thì thoáng còn bẩn, ít nước, có khi bị

tắc (6 ý kiến cơ sở 2), đa số những góp ý đó, người bệnh cho rằng nguyên nhân khách quan là do tình trạng quá tải của bệnh viện và ý thức người sử dụng chưa tốt.

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

**Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về tinh thần, thái độ giao tiếp của NVYT**

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng siêu âm tim	0	0.0	1	0.6	102	62.6	60	36.8	163	100
Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	0	0.0	1	0.5	126	63.0	73	36.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên khoa Xét nghiệm	0	0.0	0	0.0	119	63.6	68	36.4	187	100
Nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0.0	0	0.0	128	64.0	72	36.0	200	100
Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0.0	2	1.0	127	63.5	71	35.5	200	100
Hướng dẫn viên có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực	0	0.0	1	0.5	129	64.5	70	35.0	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên thu ngân, kế toán	0	0.0	0	0.0	131	65.5	69	34.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên bảo vệ	0	0.0	1	0.5	132	66.0	67	33.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng điện tim	0	0.0	1	0.5	131	67.2	63	32.3	195	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng siêu âm mạch/bụng	0	0.0	0	0.0	97	72.9	36	23.1	133	100

(Ghi chú: HD: Hướng dẫn, BS: Bác sĩ, DD: Điều dưỡng, NVYT: Nhân viên y tế, SÁ: Siêu âm)

Việc nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ và tinh thần, thái độ của nhân viên khoa Xét nghiệm, nhân viên thu ngân, nhân viên siêu âm mạch bụng có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 100%, tuy vậy, tỷ lệ rất hài lòng (mức 5) còn thấp, dao động từ 23.1% - 36.4%.

Trong quá trình phỏng vấn, ghi nhận 6 ý kiến người bệnh khen ngợi về tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên bệnh viện niềm nở, chỉ dẫn tận tình (2 ý kiến cơ sở 1 và 4 ý kiến cơ sở 2). Tuy nhiên có 1 ý kiến người bệnh cơ sở 2 đề nghị bác sĩ cần tư vấn kỹ hơn cho người bệnh, hoặc 1 ý kiến cơ sở 1 góp ý nhân viên cần tập trung hơn trong công việc tránh sai sót hoặc nhầm lẫn.

#### 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với việc kết quả khám đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh và việc tham gia chương trình quản lý các bệnh mạn tính đạt 100%, tuy nhiên tỷ lệ rất hài lòng (mức 5) tương đối thấp, đạt 31.9% và 33.7%.

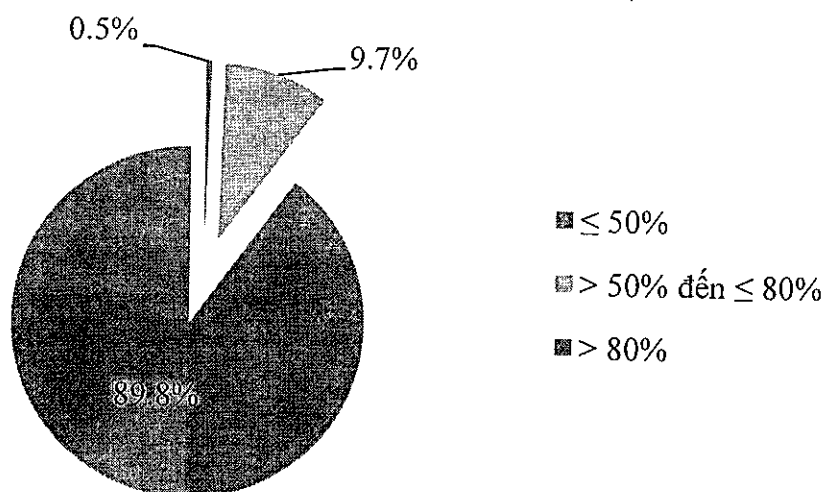
Kết quả khảo sát cho thấy, có 5.0% người bệnh chưa thật sự hài lòng về giá cả dịch vụ y tế trong đó 1 người bệnh cho rằng giá dịch vụ khám cao (tự nguyện 3).

**Bảng 2.6. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả khám và điều trị**

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kết quả khám đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh	0	0.0	0	0.0	132	66.3	67	33.7	199	100
Hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng	0	0.0	2	1.0	133	66.5	65	32.5	200	100
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0.0	1	0.5	132	66.0	67	33.5	200	100
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	10	5.0	130	65.0	60	30.0	200	100
Mức độ hài lòng khi tham gia chương trình khám bệnh mạn tính	0	0.0	0	0.0	107	68.1	50	31.9	200	100

## 2.6. Đáp ứng so với mong đợi và sự lựa chọn quay lại của người bệnh

Khảo sát mức độ bệnh viện đáp ứng so với sự mong đợi của người bệnh trước khi tới khám, chữa bệnh tại bệnh viện theo tỷ lệ % thu được kết quả như sau:



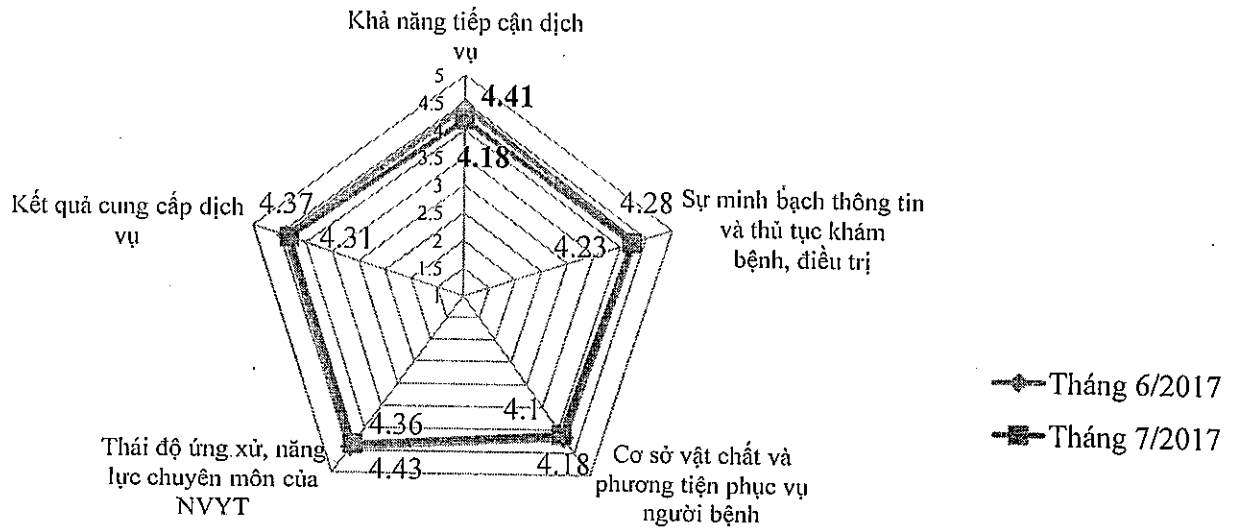
**Biểu đồ 2.1. Đánh giá sự đáp ứng so với mong đợi của người bệnh**

Tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được trên 80% so với mong đợi của họ là 89.8%, trong đó mức đánh giá thấp nhất là 30% (có 1 người), cao nhất là 100% (có 46 người). Người bệnh đánh giá bệnh viện đáp ứng được 30% là do người bệnh bức xúc vì phải chờ đợi lâu và vì đơn thuốc có thuốc bảo hiểm nhưng không được phát đủ mà phải mua thêm (cơ sở 1).

Kết quả khảo sát thu được, 100% người bệnh được phỏng vấn đều trả lời chắc chắn rằng họ sẽ quay trở lại khám, điều trị.

## 2.7. Đánh giá chung

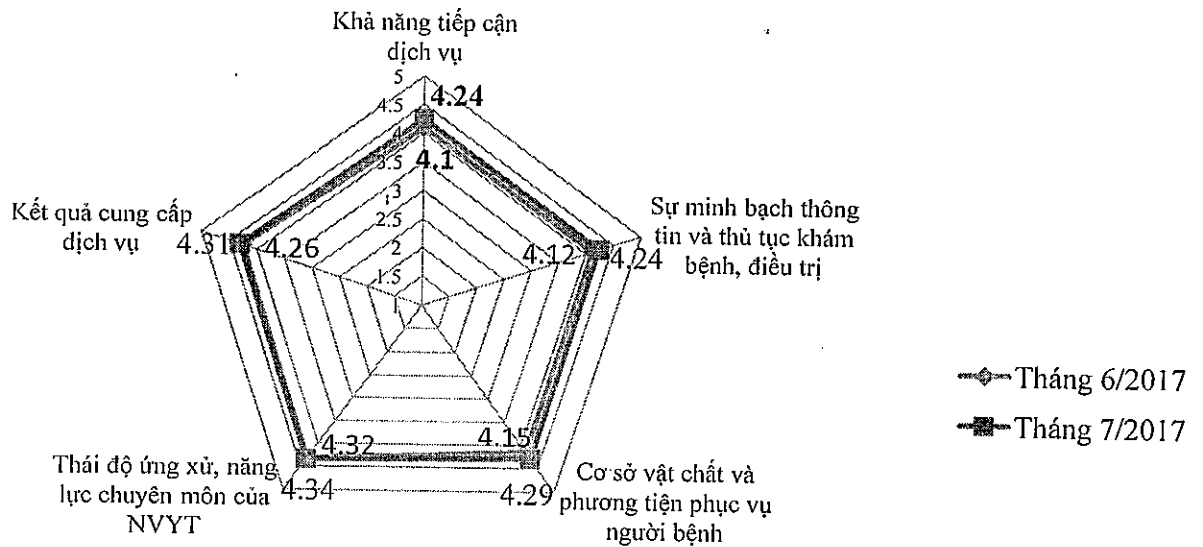
### 2.7.1. Đánh giá mức độ hài lòng người bệnh tại cơ sở 1



### Biểu đồ 2.2. Điểm trung bình mức độ hài lòng về các nội dung khảo sát (cơ sở 1)

Điểm hài lòng trung bình của người bệnh trong tháng 7/2017 giảm so với tháng 6/2017, trong đó điểm hài lòng trung bình về khả năng tiếp cận dịch vụ của người bệnh tháng 7/2017 (4.18 điểm) thấp hơn 0.23 điểm so với tháng 06/2017 (4.41 điểm).

### 2.7.2. Đánh giá mức độ hài lòng người bệnh tại cơ sở 2



### Biểu đồ 2.3. Điểm trung bình mức độ hài lòng về các nội dung khảo sát (cơ sở 2)

Điểm trung bình mức độ hài lòng về các nội dung khảo sát trong tháng 7/2017 có xu hướng tăng hơn so với tháng 06/2017, trong đó thay đổi nhiều là mức điểm hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ tăng từ 4.10 điểm (tháng 6/2017) lên 4.23 điểm (tháng 7/2017).



## 2.8. Tổng hợp một số ý kiến góp ý của người bệnh

**Bảng 2.7. Tổng hợp ý kiến, góp ý của người bệnh**

TT	Mục khảo sát	Nhóm nội dung góp ý, nhận xét của người bệnh
1	Khả năng tiếp cận dịch vụ	- Sơ đồ khám bệnh hơi rối, biển ngoài cổng bệnh viện chưa dễ nhìn (cơ sở 2)
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh	- Thời gian chờ khám và đọc kết quả hơi lâu (2 ý kiến cơ sở 1 và 6 ý kiến cơ sở 2). - Thời gian chờ lấy thẻ bảo hiểm y tế hoặc đóng tiền chưa được nhanh (1 ý kiến cơ sở 1 và 3 ý kiến cơ sở 2). - Thời gian chờ kéo dài do có nhiều người bệnh ưu tiên (1 ý kiến cơ sở 2)
3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị	- Góp ý về tình trạng hoạt động của máy móc, thiết bị phục vụ người bệnh (5 ý kiến phản ánh về máy photo hồng, điều hòa, ghế ngồi, ...). - Diện tích bệnh viện chật, hẹp (6 ý kiến cơ sở 1). - Khu vệ sinh công cộng chưa được sạch sẽ (6 ý kiến cơ sở 2).
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	- Tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh của nhân viên tận tình, niềm nở (6 ý kiến). - Bác sĩ cần tư vấn kỹ hơn (1 ý kiến cơ sở 2). - Nhân viên cần tập trung trong quá trình làm việc tránh sai sót (1 ý kiến cơ sở 1).

### III. KẾT LUẬN

Khảo sát 200 người bệnh đến khám, chữa bệnh tại bệnh viện tháng 7 năm 2017 thu được một số kết quả như sau:

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên là 11.5%, tỷ lệ người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế khi khám, chữa bệnh là 87.5%, những người bệnh lần đầu đến khám là 21.9%.

- Quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện và việc xếp hàng theo đúng số thứ tự có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 99.5%.

- Thời gian chờ đăng ký khám và chờ tới lượt bác sĩ khám có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (1.0%).

- Không có người bệnh không hài lòng về thời gian bác sĩ khám, tư vấn nhưng tỷ lệ chưa thật sự hài lòng cao (6.0%).

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về tình hình an ninh, trật tự tại bệnh viện là 97.5%.

- Có 1.0% người bệnh không hài lòng về tình trạng vệ sinh của bệnh viện.

- Nội dung đánh giá phòng chờ đủ ghế ngồi hoặc hệ thống làm mát hoạt động tốt có tỷ lệ không hài lòng là 0.5%, trong đó tỷ lệ người bệnh chưa thật sự hài lòng (mức 3) tương ứng là 3.0% và 6.5%.

- Đa số người bệnh đều hài lòng với tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên bệnh viện. tỷ lệ hài lòng dao động từ 99.4% - 100%, tuy nhiên tỷ lệ rất hài lòng chỉ từ 23.1% - 36.8%.

- 89.8% người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được trên 80% so với mong đợi của họ, nhưng có 01 người bệnh đánh giá bệnh viện chỉ đáp ứng được 30% so với mong đợi của họ.

- 100% người bệnh được phỏng vấn đều trả lời chắc chắn rằng họ sẽ quay trở lại khám, điều trị hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu.

- Điểm hài lòng trung bình của người bệnh trong tháng 7/2017 tại cơ sở 1 giảm so với tháng 6/2017, trong đó khả năng tiếp cận dịch vụ của người bệnh giảm 0.23 điểm.

- Điểm hài lòng trung bình của người bệnh trong tháng 7/2017 tại cơ sở 2 tăng so với tháng 6/2017, trong đó khả năng tiếp cận dịch vụ của người bệnh tăng 0.13 điểm.

**PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



**Nguyễn Thị Hồng Thu**

**GIÁM ĐỐC DUYỆT**



**Nguyễn Quang Tuấn**

*Nơi nhận:*

- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- Các khoa, phòng (để thực hiện);
- Lưu: QLCL, VT.