

Số: 2861...../BC-BVT

Hà Nội, ngày 09 tháng 8 năm 2018

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 07 năm 2018

Căn cứ Công văn số 1626 /KCB - QLCL ngày 03/11/2017 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh - Bộ Y tế về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2017.

Thực hiện Kế hoạch số 120/KH-BVT ngày 12/01/2018 của bệnh viện Tim Hà Nội về “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và cán bộ nhân viên năm 2018”.

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 2018” với mục tiêu:

1. *Xác định mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 07 năm 2018.*
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 2018.*

#### 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*

- Thời gian và địa điểm khảo sát: Từ 24/07 - 31/07/2018 tại khoa Khám bệnh, Phòng khám đa khoa và 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:* 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:* STATA 12.0 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:

Thang điểm (Điểm)	Mức độ hài lòng	Xếp loại chung
1	Rất không hài lòng	Không hài lòng chung
2	Không hài lòng	
3	Bình thường	Bình thường (Chưa thực sự hài lòng)
4	Hài lòng	Hài lòng chung
5	Rất hài lòng	

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.

Khảo sát tiến hành phỏng vấn 100 người bệnh mỗi cơ sở, trong đó:

- Cơ sở 1 có 3 người khám tại Tự nguyện 1; 16 người bệnh Tự nguyện 2; 78 người bệnh Tự nguyện 3 và 3 người bệnh khám tại khu Điều trị ban ngày.

- Cơ sở 2 có 7 người bệnh khám Tự nguyện và 93 người bệnh tại khoa Khám bệnh, không có người bệnh nào khám tại Phòng khám đa khoa tham gia khảo sát.

Tuổi trung bình của người bệnh trong đợt khảo sát là  $57.3 \pm 18.2$ . Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên là 15.7%. Tỷ lệ người bệnh có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế là 90.5%. Có 62.5% người bệnh tham gia khảo sát là người đang trong chương trình quản lý các bệnh mãn tính. Tỷ lệ người bệnh lần đầu tới khám là 14.1%, chủ yếu ở cơ sở 1 với 17/100 người bệnh.

### 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 2.1. 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	6	5.0	65	54.6	48	40.4	119	100
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu	0	0.0	4	2.0	135	67.5	61	30.5	200	100
Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0.0	10	5.0	129	64.5	61	30.5	200	100
Khởi nhà, cầu thang, được đánh số rõ ràng, dễ tìm	0	0.0	6	3.0	135	67.5	59	29.5	200	100
Biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng	0	0.0	5	2.5	142	71.0	53	26.5	200	100

Tỷ lệ người bệnh hài lòng về việc tìm hiểu thông tin và đăng ký khám bệnh từ là 95%, và là nội dung có tỷ lệ người bệnh rất hài lòng cao nhất với 40.4%.

Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu là nội dung có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 98.0%, nhưng tỷ lệ rất hài lòng chỉ đạt 30.5%.

Tại cơ sở 2, có một người bệnh nhận xét bệnh viện khám, chữa bệnh tốt, nhưng phương tiện giao thông công cộng không thuận tiện và có ít tuyến xe bus để lựa chọn.

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

**Bảng 2.2. 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	%
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, minh bạch	0	0.0	7	3.5	132	66.0	61	30.5	200	100
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	5	2.5	135	67.5	60	30.0	200	100
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm thủ tục niêm nở, tận tình	0	0.0	7	3.5	134	67.0	59	29.5	200	100
Quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0.0	7	3.5	136	68.0	57	28.5	200	100
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	0	0.0	5	2.5	142	71.4	52	26.1	199	100
Thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	1	0.5	7	3.5	143	71.5	49	24.5	200	100
Thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm/mua thuốc dịch vụ	0	0.0	5	2.5	145	73.6	47	23.9	197	100
Thời gian chờ làm điện tim	0	0.0	11	5.9	132	70.2	45	23.9	188	100
Thời gian chờ làm siêu âm mạch/siêu âm bụng	0	0.0	4	4.3	68	73.1	21	22.6	93	100
Thời gian chờ tới lượt Bác sĩ khám	0	0.0	15	7.5	141	70.5	44	22.0	200	100
Thời gian chờ chụp X- quang	0	0.0	5	4.9	75	73.5	22	21.6	102	100
Thời gian chờ làm xét nghiệm	0	0.0	11	6.6	121	72.0	36	21.4	168	100
Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám bệnh	0	0.0	7	3.5	151	75.5	42	21.0	200	100
Thời gian chờ làm siêu âm tim	0	0.0	7	5.4	98	76.0	24	18.6	129	100

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt mức cao, dao động từ 92.5% - 97.5%, không chênh lệch nhiều so với tháng 6/2018 (từ 92.0% - 97.5%), nhưng tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp từ 18.6% - 30.5% và thấp hơn so với tháng 6/2018 (từ 38.0% - 49.5%).

Có 0.5% người bệnh không hài lòng về thời gian được bác sĩ khám và tư vấn (cơ sở 2).

Thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám có tỷ lệ người bệnh hài lòng thấp nhất (92.5%), tỷ lệ người bệnh rất hài lòng chỉ đạt 22.0% (tháng 6/2018 là 42.5%), đồng thời tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng (mức 3 - bình thường) là cao nhất với 7.5%.

Có 129/200 người bệnh tham gia khảo sát có chỉ định siêu âm tim, trong đó có 94.6% người bệnh hài lòng về thời gian chờ thực hiện dịch vụ này và tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp nhất với 18.6%.

Có 1 người bệnh cơ sở 1 nhận xét thời gian chờ đo chức năng hô hấp kéo dài. Một số người bệnh phàn nàn về thời gian chờ các dịch vụ của bệnh viện còn dài (2 ý kiến cơ sở 1 và 3 ý kiến cơ sở 2), tuy nhiên, người bệnh cũng thông cảm với bệnh viện do tình trạng quá tải, để thực hiện dịch vụ cần theo số thứ tự.

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

**Bảng 2.3. 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	%
Đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp.	0	0.0	4	2.0	129	64.5	67	33.5	200	100
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	0	0.0	7	3.5	127	63.5	66	33.0	200	100
Quạt, điều hòa đầy đủ hoạt động tốt	0	0.0	6	3.0	129	64.5	65	32.5	200	100
Đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, khi làm thủ thuật	0	0.0	7	3.5	129	64.5	64	32.0	200	100
Môi trường bệnh viện xanh, sạch, đẹp	0	0.0	7	3.5	129	64.5	64	32.0	200	100
Phòng chờ bệnh viện đủ ghế ngồi, sử dụng tốt	0	0.0	4	2.0	133	66.5	63	31.5	200	100
Phòng chờ/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát, kín gió, ...	0	0.0	5	2.5	132	66.0	63	31.5	200	100
Phương tiện giúp người bệnh tâm lý thoải mái	0	0.0	6	3.0	131	65.5	63	31.5	200	100

Việc bệnh viện đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp và việc cung cấp đầy đủ ghế ngồi có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất (98.0%), không thay đổi nhiều so với tháng 6/2018, tuy nhiên tỷ lệ người bệnh rất hài lòng chỉ đạt 33.5% và 31.5%, thấp hơn so với tháng 6/2018 (lần lượt là 47.0% và 45.0%).

Việc đảm bảo riêng tư cho người bệnh khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật có tỷ lệ người bệnh hài lòng thấp nhất với 96.5%, giảm 1.5% so với tháng 6/2018 (98.0%), trong đó, tỷ lệ rất hài lòng chỉ đạt 32.0% (tháng 6/2018 là 43.0%).

Quá trình phỏng vấn, người bệnh phản ánh cơ sở vật chất của bệnh viện còn chật chội, chỗ ngồi lấy thuốc bảo hiểm bên trong khu Tự nguyện 3 lộn xộn hoặc tiếng loa gọi của quầy

thuộc cùng với tiếng loa gọi của bàn phân phòng khám làm người bệnh khó nghe khi được gọi tên (4 ý kiến cơ sở 1). Tại cơ sở 2, có 1 ý kiến đề nghị bệnh viện xem xét bố trí 1 phòng khám dưới tầng 1 dành riêng cho người già đi lại khó khăn, người bệnh nhận xét dù bệnh viện có thang máy, nhưng khi di chuyển phải có thẻ từ, nhiều khi không thuận tiện.

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

**Bảng 2.4. 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	%
Hướng dẫn viên có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0.0	6	3.0	123	61.5	71	35.5	200	100
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm	0	0.0	4	2.0	126	63.0	70	35.0	200	100
Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	1	0.5	0	0.0	130	65.0	69	34.5	200	100
Năng lực chuyên môn của Bác sỹ, Điều dưỡng đáp ứng mong đợi	0	0.0	2	1.0	129	64.5	69	34.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên quay thuốc	0	0.0	4	2.0	125	64.5	68	34.5	197	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên kế toán	0	0.0	5	2.5	129	64.5	66	33.0	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên bảo vệ	0	0.0	4	2.0	133	66.5	63	31.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng điện tim	1	0.5	5	2.7	125	66.5	57	30.3	188	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên khoa xét nghiệm	0	0.0	4	2.4	118	70.2	46	27.4	166	100
Tinh thần, thái độ nhân viên phòng siêu âm tim	0	0.0	4	3.1	92	71.3	33	25.6	130	100
Tinh thần, thái độ nhân viên phòng siêu âm mạch/ siêu âm bụng	0	0.0	4	4.3	66	71.0	23	24.7	93	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng X - quang	0	0.0	5	4.9	73	71.6	24	23.5	101	100

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng về tinh thần, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức cao (từ 95.1% - 99.5%). Tuy vậy, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp chỉ đạt từ 23.5% - 35.5%, thấp hơn so với tháng 6/2018 (từ 41.5% - 50.5%).

Tỷ lệ người bệnh hài lòng về Hướng dẫn viên, nhân viên bảo vệ là 97.0% và 98.0%, không đổi so với tháng trước và không còn người bệnh không hài lòng.

Tinh thần, thái độ ứng xử của nhân viên phòng siêu âm mạch/bụng và nhân viên phòng X - quang có tỷ lệ người bệnh hài lòng thấp nhất, tương ứng là 95.7% và 95.1%, tỷ lệ rất hài lòng chỉ đạt 24.7% và 23.5%, giảm nhiều so với tháng 6/2018 (tỷ lệ hài lòng tương ứng là 99.1%, 99.5%, rất hài lòng là 47.7% và 46.2%).

Kết quả khảo sát cho thấy có 0.5% người bệnh không lòng với việc bác sĩ có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực. Đây cũng là trường hợp của người bệnh không hài lòng về thời gian được bác sĩ khám và tư vấn. Có 1 người bệnh không hài lòng với tinh thần, thái độ của nhân viên phòng điện tim (cơ sở 2), người bệnh nhận xét nhân viên chưa được hòa nhã và góp ý nhân viên cần thân thiện hơn với người bệnh.

Bên cạnh đó, có nhiều ý kiến người bệnh khen ngợi và biểu dương tinh thần trách nhiệm của nhân viên làm việc vất vả, sẵn lòng trả lời khi người bệnh hỏi (6 ý kiến cơ sở 2).

## 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

**Bảng 2.5. 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	%
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0.0	5	2.5	129	64.5	66	33.0	200	100
Hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp rõ ràng, minh bạch	0	0.0	5	2.5	130	65.0	65	32.5	200	100
Hài lòng khi tham gia chương trình bệnh mãn tính	0	0.0	1	0.8	83	66.9	40	32.3	124	100
Kết quả khám bệnh đáp ứng nguyện vọng	0	0.0	5	2.5	133	66.5	62	31.0	200	100
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	15	7.7	131	66.8	50	25.5	196	100

Tỷ lệ người bệnh hài lòng về việc tham gia chương trình quản lý các bệnh mãn tính đạt 99.2% cao hơn đánh giá khi khảo sát tháng 6/2018 là 98.3%, tuy vậy, tỷ lệ rất hài lòng chỉ đạt 32.3%, thấp so với tháng 6/2018 (55.1%).

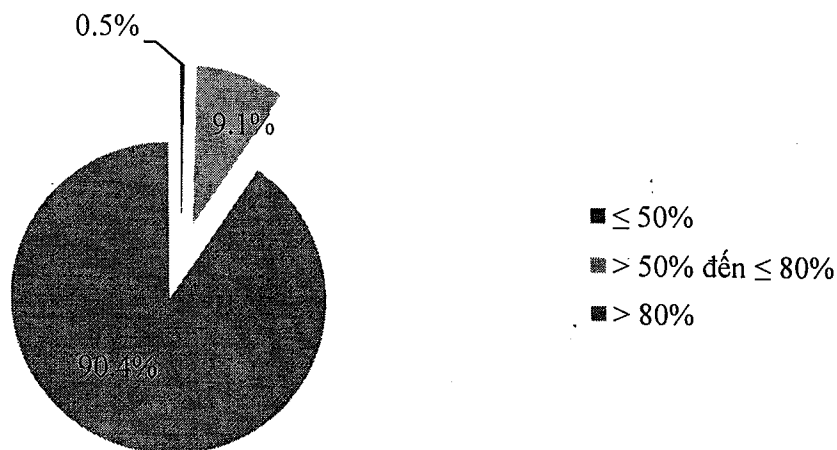
Các nội dung khác về kết quả cung cấp dịch vụ có tỷ lệ người bệnh hài lòng từ 92.3% - 97.2%, giảm hơn so với tháng 6/2018 (95.5% - 99.0%). Mức hài lòng của người bệnh về giá cả dịch vụ y tế có tỷ lệ hài lòng giảm nhiều nhất từ 95.5% (tháng 6/2018) xuống 92.3% (tháng 7/2018). Có 1 người bệnh cơ sở 2 nhận xét phí nội soi Tai mũi họng của bệnh viện đắt hơn một số nơi khác.

Bên cạnh đó, một người bệnh (cơ sở 1) phản ánh việc thay đổi bác sĩ khám bệnh và thay đổi thuốc không phù hợp với người bệnh đã gây ra tình trạng thừa thuốc. Người bệnh đề xuất bệnh viện cử 1 bác sĩ theo dõi cho người bệnh giống như bệnh viện khác (Lão khoa).

Tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được > 80% so với mong đợi của họ là 90.4%, cao hơn so với mức đánh giá của người bệnh tại khảo sát tháng 6/2018 (88.8%).

Có 38 người bệnh đánh giá bệnh viện đáp ứng được 100% so với mong đợi (mode), số lượng này thấp hơn so với tháng 6/2018 (65 người bệnh).

Tại khu Tự nguyện 3 (cơ sở 1) có 1 người bệnh đánh giá bệnh viện chỉ đáp ứng được 50% so với mong đợi của họ. Đây là trường hợp của người bệnh khám tái khám hàng tháng, nhưng chưa thực sự hài lòng về giá cả dịch vụ của bệnh viện và bức xúc vì thời gian chờ đo chức năng hô hấp lâu.



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

Kết quả khảo sát cho thấy có 96.5% người bệnh trả lời chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện khám, điều trị hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu. Những người chưa chắc chắn là những người lần đầu tới khám, sự quay trở lại phụ thuộc vào kết quả sau điều trị.

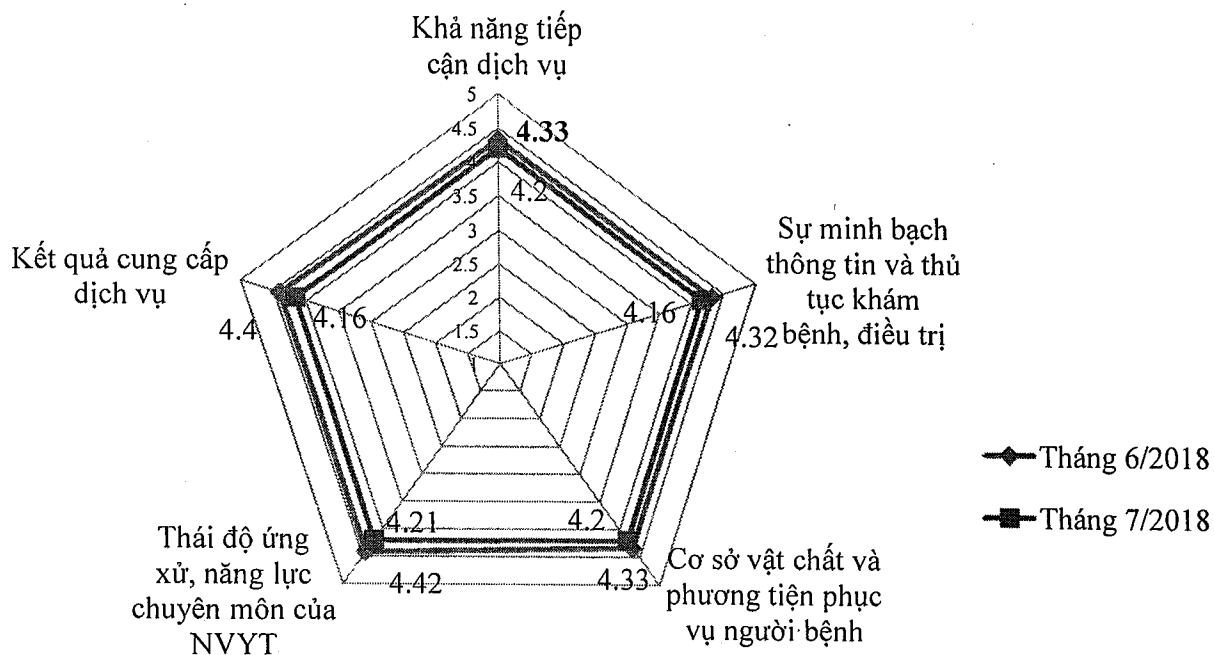
## 2.6. Đánh giá chung

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về chất lượng dịch vụ đạt 96.73%, rất hài lòng là 29.5%, thấp hơn so với tháng 6/2018 (tương ứng 96.89% và 45.44%). Nhưng, tỷ lệ người bệnh không hài lòng là 0.04% đã giảm hơn so với tháng 6/2018 (0.09%).

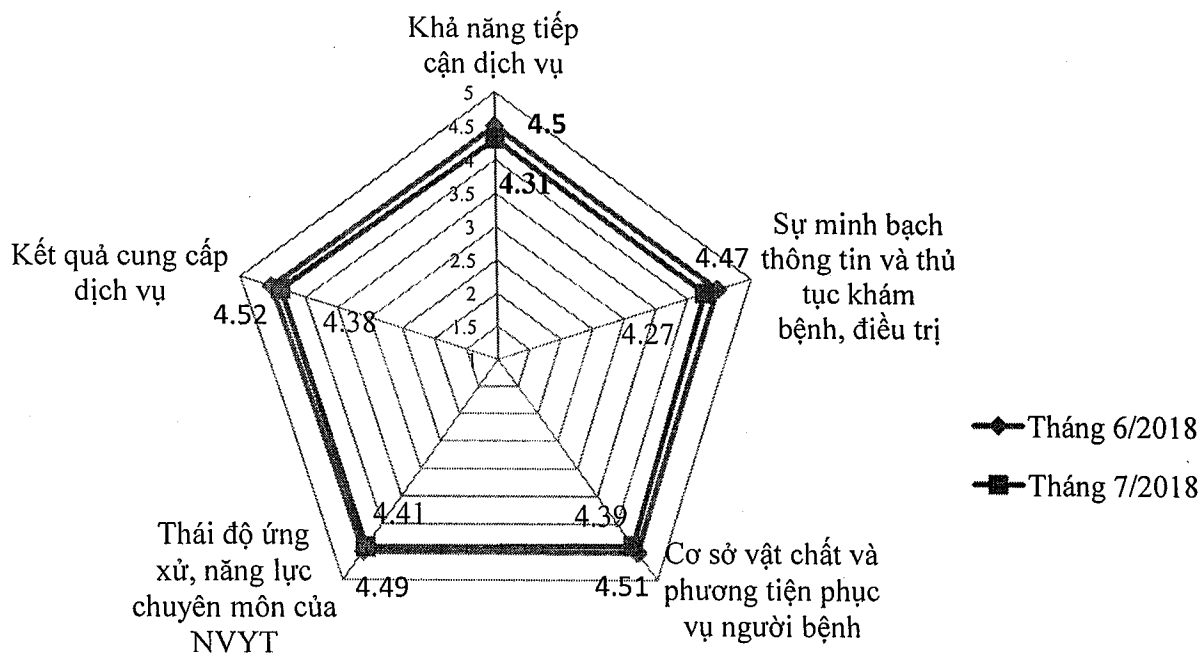
Sử dụng thang điểm Likert 5 mức độ từ rất không hài lòng đến rất hài lòng, tương ứng từ 1 đến 5 điểm, kết quả cho thấy mức điểm hài lòng trung bình về các nhóm chỉ số đánh giá tại hai cơ sở trong đợt khảo sát này giảm hơn so với tháng 6/2018.

Biểu đồ 2.2 cho thấy, tại cơ sở 1 điểm hài lòng giảm nhiều nhất về kết quả cung cấp dịch vụ, giảm từ 4.4 điểm (tháng 6/2018) xuống 4.16 điểm (tháng 7/2018),

Biểu đồ 2.3, tại cơ sở 2 kết quả khảo sát về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, giảm từ 4.47 điểm (tháng 6/2018) còn 4.27 điểm (tháng 7/2018).



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



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

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

**Bảng 2.6. 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	Cơ sở khám chữa bệnh tốt, nhưng phương tiện giao thông công cộng đến bệnh viện chưa thuận tiện, ít tuyến xe bus để lựa chọn.
2	Sự minh bạch	- Xây dựng chế độ ưu tiên hơn nữa cho những đối tượng chính sách.



TT	Mục khảo sát	Nhóm nội dung góp ý, nhận xét của người bệnh
	thông tin và thủ tục khám bệnh	- Thời gian chờ 1 số dịch vụ còn kéo dài, nhưng do số lượng người bệnh đông nên người bệnh cũng thông cảm.
3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị	- Cơ sở vật chất bệnh viện chật chội, chỗ ngồi lấy thuốc bảo hiểm bên trong khu Tự nguyện 3 lộn xộn, loa gọi lẫn với tiếng gọi bên bàn trả kết quả. - Bất lợi khi di chuyển bằng thang máy tại cơ sở 2.
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	- Người bệnh góp ý về tinh thần thái độ của bác sĩ và nhân viên phòng điện tim (cơ sở 2). - Người bệnh khen ngợi tinh thần và trách nhiệm của nhân viên y tế.
5	Kết quả khám, điều trị	- Giá nội soi cao hơn một số khu vực khác - Thay đổi bác sĩ khám nhưng thuốc thay đổi không hợp, người bệnh thừa nhiều thuốc không sử dụng gây lãng phí.

### III. KẾT LUẬN

Mục tiêu hướng tới của công tác cải tiến chất lượng bệnh viện là từng bước cung cấp dịch vụ y tế chất lượng cao, mang lại sự hài lòng cao nhất cho người bệnh. Đánh giá rất hài lòng của người bệnh với các dịch vụ là mục tiêu mà bệnh viện phấn đấu đạt được. Kết quả thu được sau khảo sát người bệnh tháng 7 năm 2018 như sau:

Về khả năng tiếp cận dịch vụ, tỷ lệ người bệnh hài lòng đạt trên 95.0%, nhưng tỷ lệ rất hài lòng thấp chỉ từ 26.5% - 40.4%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt trên 92.0%, nhưng tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp, từ 18.6% - 30.5%.

Có 0.5% người bệnh không hài lòng về thời gian được bác sĩ khám và tư vấn.

Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, tỷ lệ người bệnh hài lòng không thay đổi so với tháng 6/2018, nhưng tỷ lệ rất hài lòng thấp hơn từ 31.5% - 33.5%.

Về tinh thần, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, tỷ lệ người bệnh hài lòng từ 95.1% - 99.5%. Tỷ lệ rất hài lòng đạt từ 23.5% - 35.5%, thấp hơn so với tháng 6/2018 (41.5% - 50.5%).

Có 0.5% người bệnh không hài lòng với việc bác sĩ và nhân viên phòng điện tim có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực (cơ sở 2).

Theo thang điểm Likert 5 mức độ hài lòng của người bệnh về các nội dung đánh giá giảm so với tháng 6/2018. Điểm hài lòng trung bình cao nhất về tinh thần, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4.21 điểm - cơ sở 1; 4.41 điểm - cơ sở 2), thấp nhất về sự minh bạch thông tin khám, điều trị (4.16 điểm - cơ sở 1; 4.27 điểm - cơ sở 2) và kết quả cung cấp dịch vụ (4.16 điểm - cơ sở 1).

Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu người khác khi có nhu cầu là 96.5%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về chất lượng dịch vụ của bệnh viện là 96.73%, rất hài lòng là 29.5%, thấp hơn so với tháng 6/2018 (45.44%), nhưng tỷ lệ không hài lòng (0.04%) đã giảm hơn so với tháng 6/2018 (0.09%).

Tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng > 80% so với mong đợi của họ là 90.4% cao hơn so với tháng 6/2018 (88.8%).

**PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



**Nguyễn Thị Hồng Thu**

*Nơi nhận:*

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

**GIÁM ĐỐC DUYỆT**



**Nguyễn Quang Tuấn**