

Số: 2044/BC-YTCL

Cam Lâm, ngày 28 tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại thời điểm tự kiểm tra bệnh viện năm 2022

Căn cứ theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành “Bộ Tiêu chí Chất lượng bệnh viện Việt Nam”;

Căn cứ Quyết định 1378/QĐ-YTCL ngày 12/12/2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm “về việc thành lập đoàn tự kiểm tra đánh giá chất lượng Bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022”;

Căn cứ kế hoạch số 1942/KH-YTCL ngày 14/12/2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm “về việc tự Kiểm tra đánh giá chất lượng Bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022”.

Nay Trung tâm Y tế Cam Lâm báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại thời điểm tự kiểm tra bệnh viện năm 2022 như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Đối với bệnh nhân nội trú

- Đối tượng : người bệnh nội trú đã và đang nằm điều trị từ 3 ngày trở lên.
- Thời gian : ngày 19/12-22/12/2022.
- Địa điểm : khoa Nội TH-YHCT, khoa Ngoại TH và khoa Truyền nhiễm.
- Cỡ mẫu : 30 phiếu (phiếu số 1).

2. Đối với bệnh nhân ngoại trú

- Đối tượng : bệnh nhân đến khám tại khoa Khám bệnh.
- Thời gian : ngày 15/12-16/12/2022.
- Cỡ mẫu : 30 phiếu (phiếu số 2).

3. Đối với Người mẹ sinh con tại bệnh viện

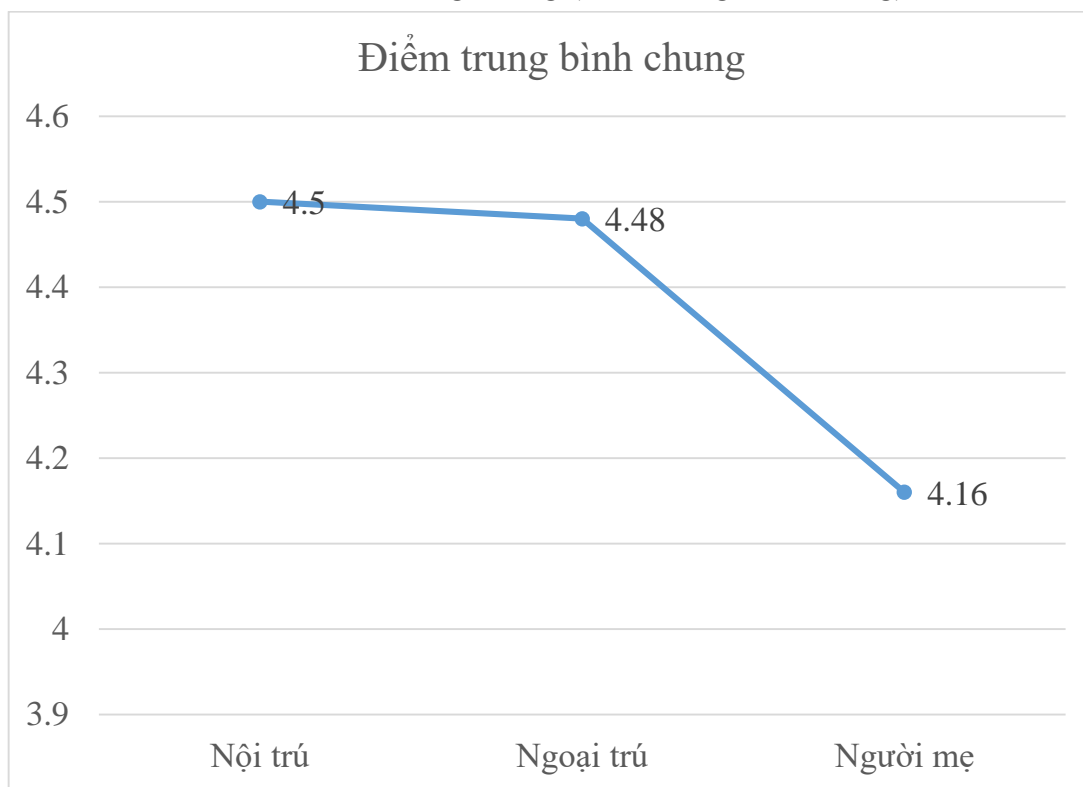
- Đối tượng : Người mẹ sinh con tại bệnh viện.
- Thời gian : 20/10-20/12/2022.
- Địa điểm : khoa CSSKSS.
- Cỡ mẫu : 30 phiếu (phiếu số 4,5).

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả chung

Stt	Chỉ số	Nội trú	Ngoại trú	Người mẹ
01	Điểm trung bình chung	4.50	4.48	4.16
02	Tỷ lệ hài lòng chung	93.11%	97.96%	98.99%

Biểu đồ sự hài lòng chung (điểm trung bình chung)



2. Kết quả cụ thể: (đính kèm phụ lục 1,2,3).

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh tại thời điểm tự kiểm tra bệnh viện năm 2022./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Tổ QLCLBV (CN.Vương);
- Lưu: VT, PĐD (Tổ KSSHL).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đức Trí

Phụ lục I**Kết quả tự khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú**(Ban hành kèm theo số: /BC-YTCL ngày /12/2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm)

Mã bệnh viện (phiếu Nội trú)

Mã phiếu (phiếu Nội)

Từ ngày

Đến ngày

Kiểu đánh giá

47605

2022/12/15 00:00:01

2022/12/20 23:59:59

2. Do đoàn kiểm tra nội bộ thực h ▼

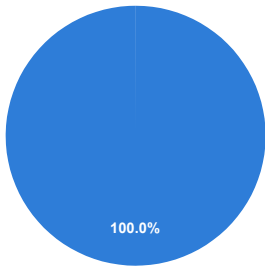
Mã là các số, ví dụ 34608

(Định dạng yyyy-mm-dd

Ví dụ: 2017-04-01 là tháng 4 ngày

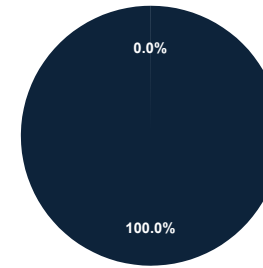
1)

Áp dụng

Kiểu khảo sát

2. Do đoàn kiểm tra nội bộ thực hiện

30

Mã số phiếu

Để trống

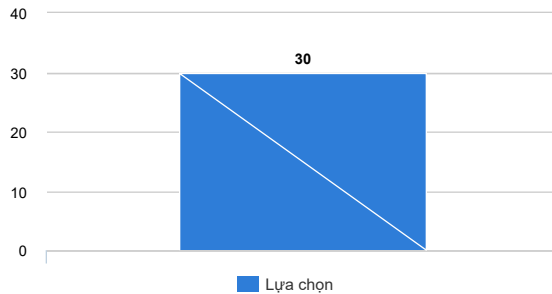
0

Có dữ liệu

30

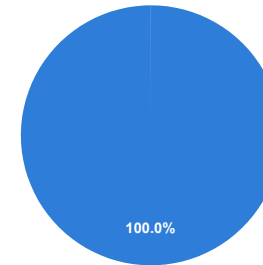
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)

1.33

Người trả lời

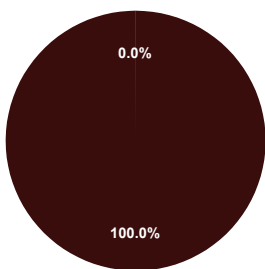
Người bệnh

30

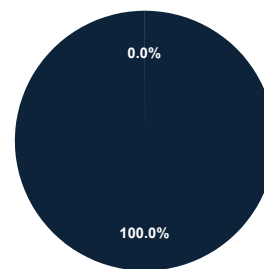
1. Tên bệnh viện

47605 - Bệnh viện đa khoa huyện Cam Lâm - Khánh Hòa

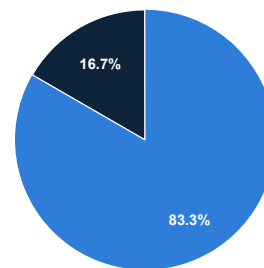
30

1. Mã bệnh viện

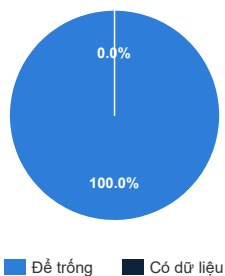
Đề trống	0
Có dữ liệu	30
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0.00

2. Ngày khảo sát

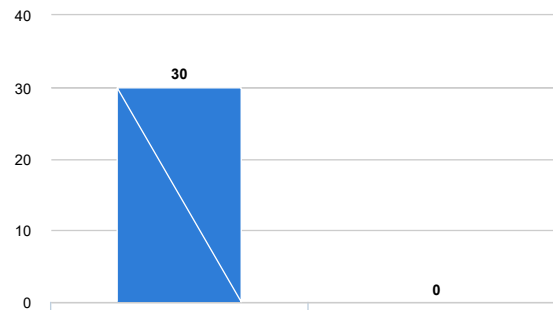
Đề trống	0
Có dữ liệu	30

3. Khoa nằm điều trị trước ra viện**4. Mã khoa (do BV ghi)**

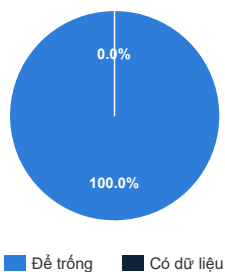
Đề trống	25
Có dữ liệu	5
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	1.00

5. Người khảo sát

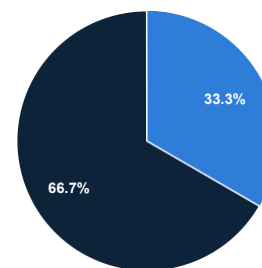
Đề trống	30
Có dữ liệu	0
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0

A1. Tên bệnh nhân

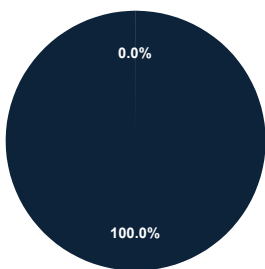
Đề trống	30
Có dữ liệu	0
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0

A2. Mã bệnh nhân

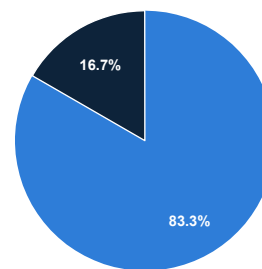
Đề trống	30
Có dữ liệu	0
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0

A3. Giới tính

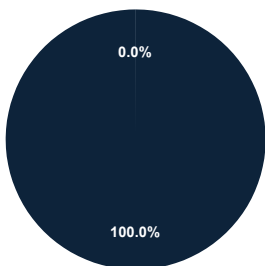
1. Nam	10
2. Nữ	20

A4. Tuổi

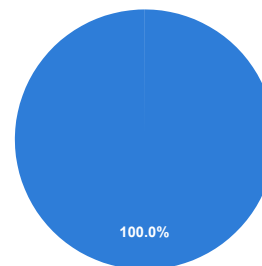
Bảng không hoặc để trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	1,535
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	51.1667
Thêm các trạng thái khác »	

A5. Số di động

Để trống	25
Có dữ liệu	5
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0.00

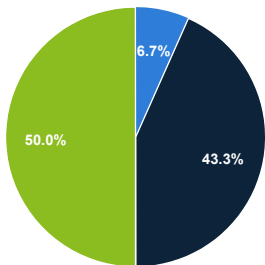
A6. Tổng số ngày nằm viện

Bảng không hoặc để trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	149
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	4.9667
Thêm các trạng thái khác »	

A7. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không?

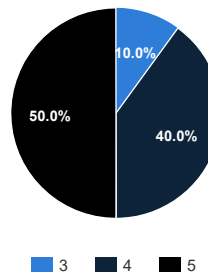
1. Có	30
-------	----

A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm



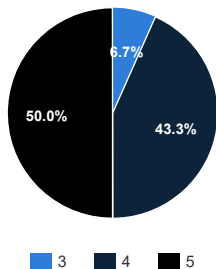
3	2
4	13
5	15

A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng



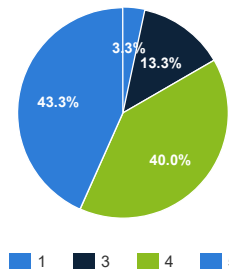
3	3
4	12
5	15

A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm

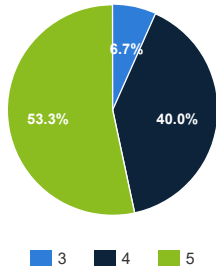


3	2
4	13
5	15

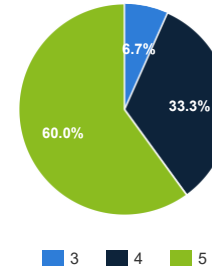
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi



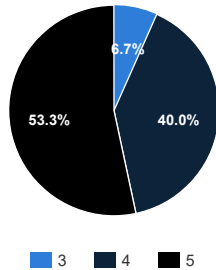
1	1
3	4
4	12
5	13

A5. Người bệnh hỏi và gọi đợc nhân viên y tế khi cần thiết

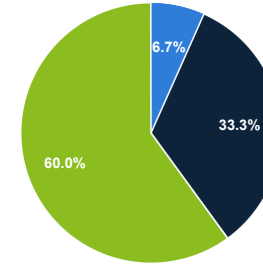
3	2
4	12
5	16

B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện

3	2
4	10
5	18

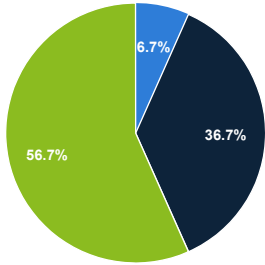
B2. Đợc phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ

3	2
4	12
5	16

B3. Đợc giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ

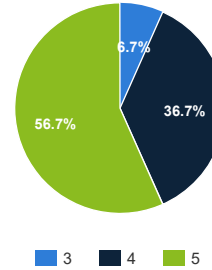
3	2
4	10
5	18

B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ



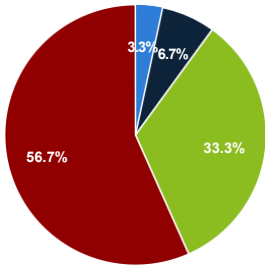
3	2
4	11
5	17

B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị



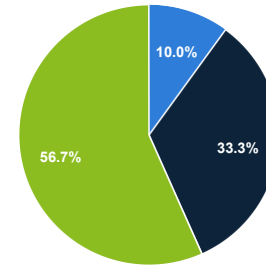
3	2
4	11
5	17

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



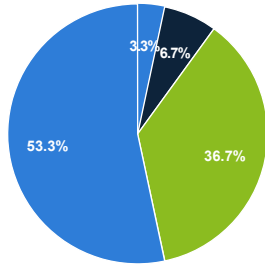
2	1
3	2
4	10
5	17

C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt



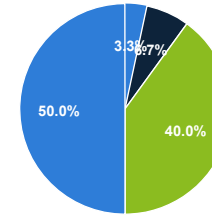
3	3
4	10
5	17

C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt



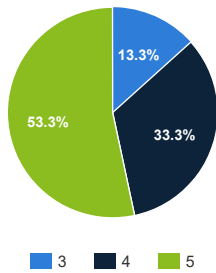
2	1
3	2
4	11
5	16

C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện



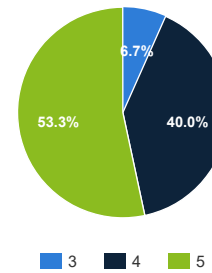
Rating	Count
2	1
3	2
4	12
5	15

C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ



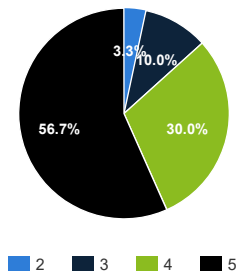
3	4
4	10
5	16

C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh



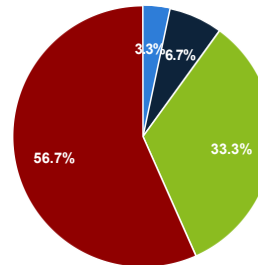
3	2
4	12
5	16

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



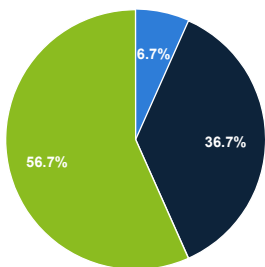
2	1
3	3
4	9
5	17

C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng



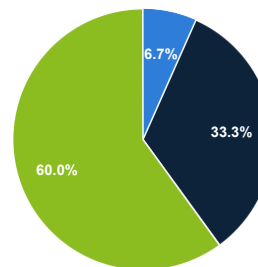
2	1
3	2
4	10
5	17

C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp

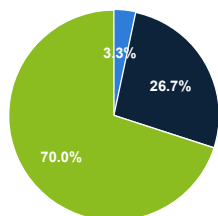


3	2
4	11
5	17

D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực

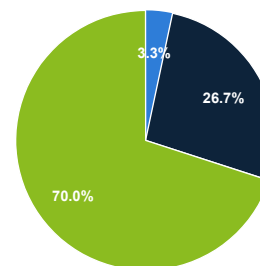


3	2
4	10
5	18

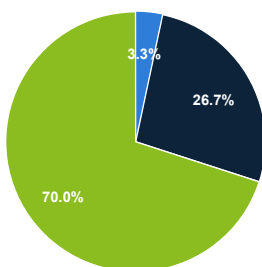
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực

3 4 5

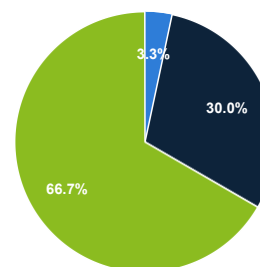
3	1
4	8
5	21

D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ

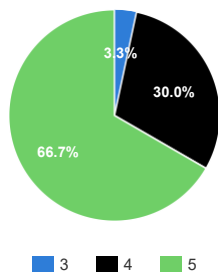
3	1
4	8
5	21

D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời

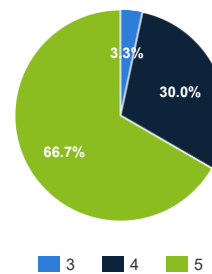
3	1
4	8
5	21

D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị

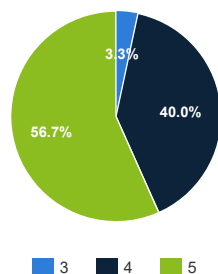
3	1
4	9
5	20

D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng

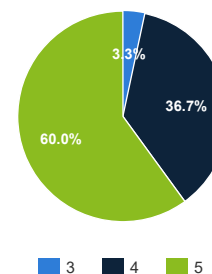
3	1
4	9
5	20

D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng

3	1
4	9
5	20

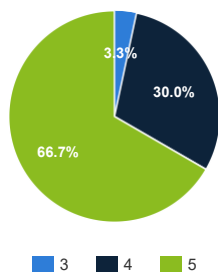
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng

3	1
4	12
5	17

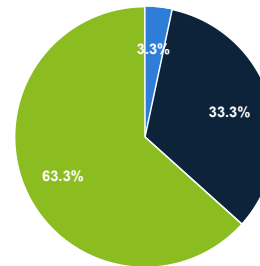
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng

3	1
4	11
5	18

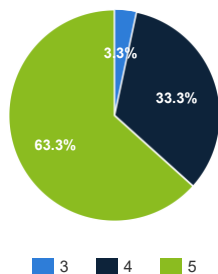
hần mềm được phát triển với sự hỗ trợ, hợp tác của Hội Khoa học Kinh tế Y tế Việt Nam. Hỗ trợ bệnh viện 0937 664 443 hoặc chatluongbenhvien@gmail.com

E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng

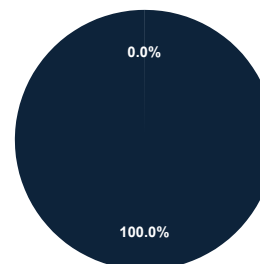
3	1
4	9
5	20

E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế

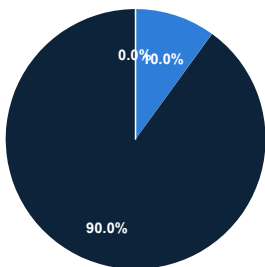
3	1
4	10
5	19

E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế

3	1
4	10
5	19

G1. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?

Bảng không hoặc để trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	2,702
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	90.0667
Thêm các trạng thái khác »	

G2. Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

4. Có thể sẽ quay lại	3
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	27
Khác (ghi rõ) ...	0

Phụ lục II**Kết quả tự khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú***(Ban hành kèm theo số: /BC-YTCL ngày /12/2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm)*

Mã bệnh viện (phiếu Ngoại trú)

47605

Mã là các số, ví dụ 34608

Mã phiếu (phiếu Ngoại trú)

Từ ngày

2022/12/15 00:00:01

(Định dạng yyyy-mm-dd)

Đến ngày

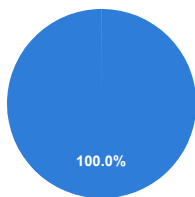
2022/12/20 23:59:59

Ví dụ: 2017-04-01 là tháng 4 ngày 1)

Kiểu đánh giá

2. Do đoàn kiểm tra nội bộ thực h ▼

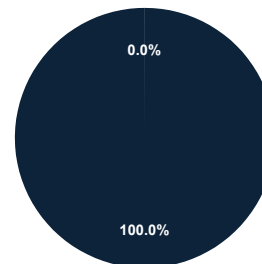
Áp dụng

Kiểu khảo sát

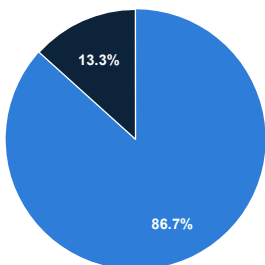
■ 2. Do đoàn kiểm tra nội bộ thực hiện

2. Do đoàn kiểm tra nội bộ thực hiện

30

Mã số phiếu

Để trống	0
Có dữ liệu	30
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	1.07

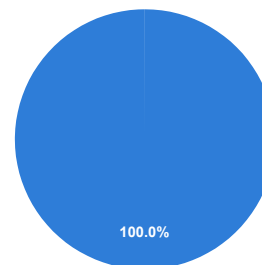
Người trả lời

Người bệnh

26

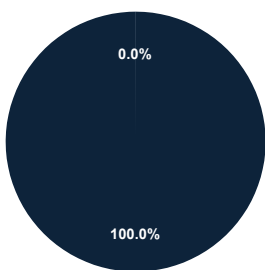
Người nhà

4

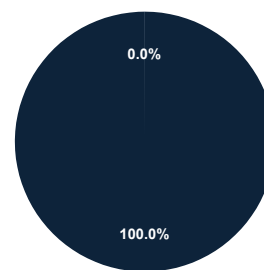
1. Tên bệnh viện

47605 - Bệnh viện đa khoa huyện Cam Lâm - Khánh Hòa

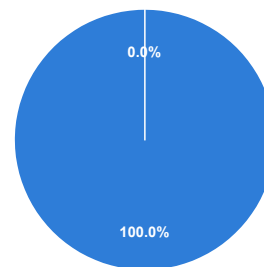
30

1. Mã bệnh viện

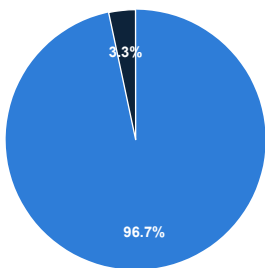
Đề trống	0
Có dữ liệu	30
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0.00

2. Ngày khảo sát

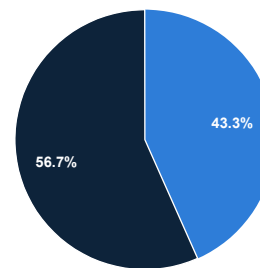
Đề trống	0
Có dữ liệu	30

3. Khoa điều trị ngoại trú**4. Hệ số K chọn mẫu**

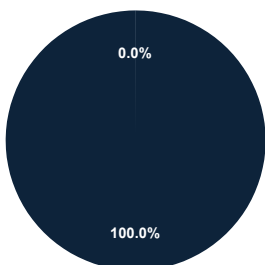
Bảng không hoặc đề trống	30
Có dữ liệu	0
Tổng	0
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc đề trống	0

5. Số thứ tự đến khám

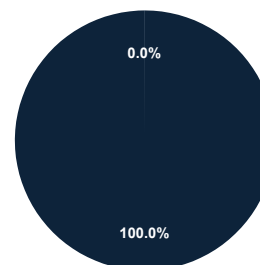
Bảng không hoặc để trống	29
Có dữ liệu	1
Tổng	1
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	0.0333
Thêm các trạng thái khác »	

A1. Giới tính

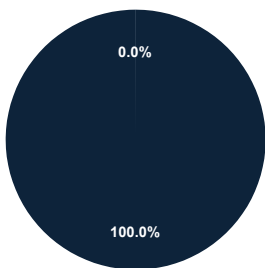
1. Nam	13
2. Nữ	17

A2. Tuổi

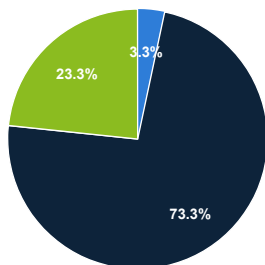
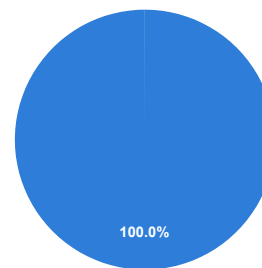
Bảng không hoặc để trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	1,413
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	47.1
Thêm các trạng thái khác »	

Số di động

Để trống	0
Có dữ liệu	30
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0.00

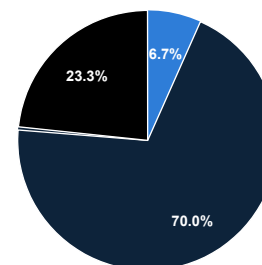
A3. Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện

Bảng không hoặc để trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	157
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	
Thêm các trạng thái khác >	

A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm**A4. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần khám bệnh này không?**

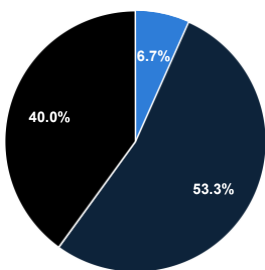
1.

30

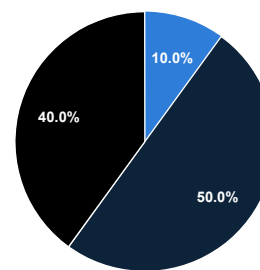
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm

3	1
4	22
5	7

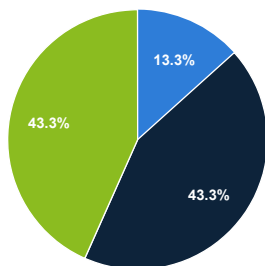
3	2
4	21
5	7

A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm

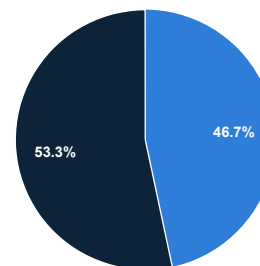
3	2
4	16
5	12

A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi

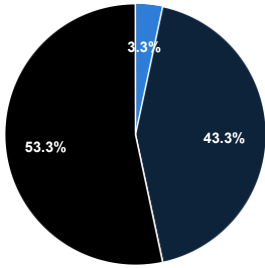
3	3
4	15
5	12

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

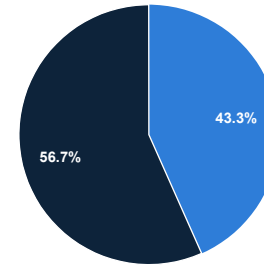
3	4
4	13
5	13

B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu

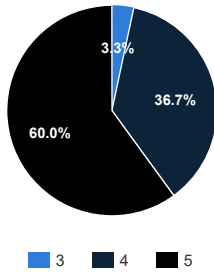
4	14
5	16

B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện

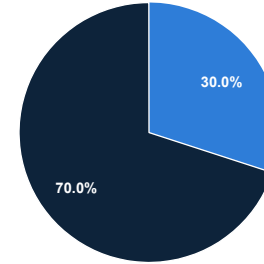
3	1
4	13
5	16

B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai

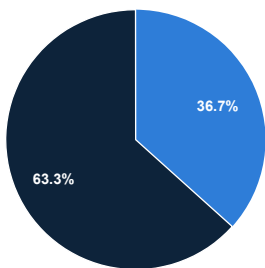
4	13
5	17

B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình

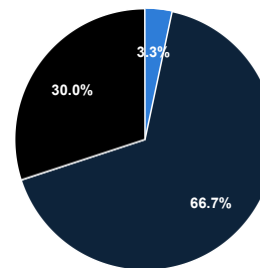
3	1
4	11
5	18

B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp

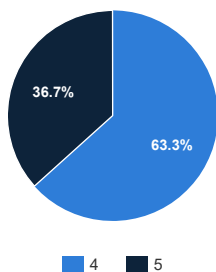
4	9
5	21

B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám

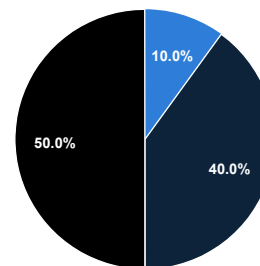
4	11
5	19

B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám

3	1
4	20
5	9

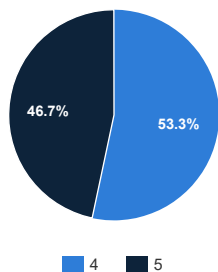
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn

4	19
5	11

B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp

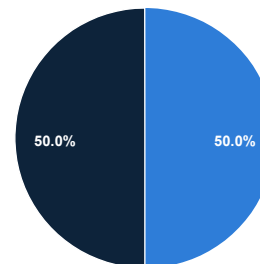
3	3
4	12
5	15

B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp



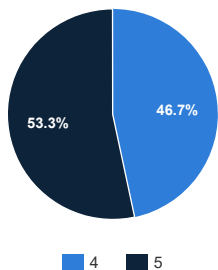
4	16
5	14

C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông



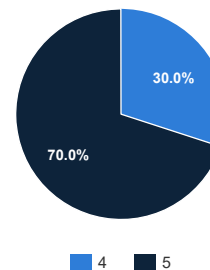
4	15
5	15

C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt



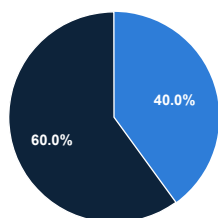
4	14
5	16

C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên



4	9
5	21

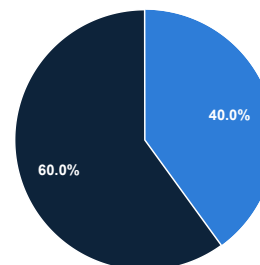
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...



■ 4 ■ 5

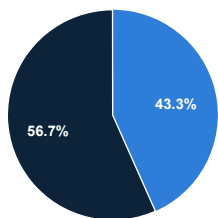
4	12
5	18

C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật



4	12
5	18

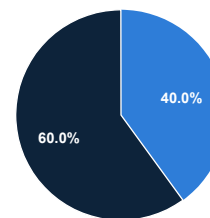
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ



■ 4 ■ 5

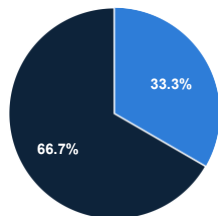
4	13
5	17

C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp



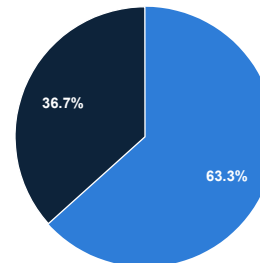
■ 4 ■ 5

4	12
5	18

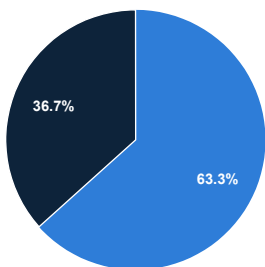
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân

■ 4 ■ 5

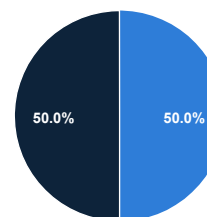
4	10
5	20

D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực

4	19
5	11

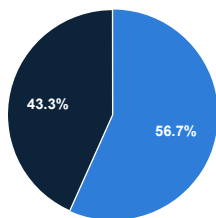
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực

4	19
5	11

D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ

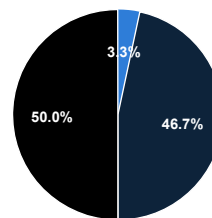
■ 4 ■ 5

4	15
5	15

D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi

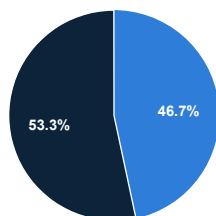
■ 4 ■ 5

4	17
5	13

E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà

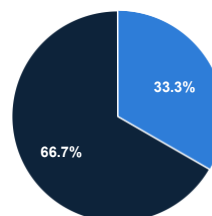
■ 3 ■ 4 ■ 5

3	1
4	14
5	15

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

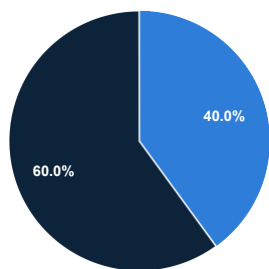
■ 4 ■ 5

4	14
5	16

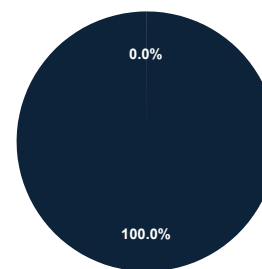
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế

■ 4 ■ 5

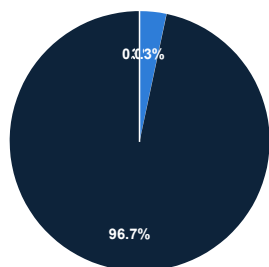
4	10
5	20

E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế

4	12
5	18

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

Bảng không hoặc để trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	2,675
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	89.1667
Thêm các trạng thái khác »	

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

3. Có thể sẽ quay lại	1
-----------------------	---

4. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	29
5. Khác (ghi rõ) ...	0

Phụ lục II

Kết quả tự khảo sát sự hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện (Ban hành kèm theo số: /BC-YTCL ngày /12/2022 của Trung tâm Y tế Cam Lâm)

Mã bệnh viện (phiếu Người mẹ)

Mã phiếu (phiếu Người mẹ)

Từ ngày

Đến ngày

Kiểu đánh giá

47605

2022/10/20 00:00:01

2022/12/20 23:59:59

2. Do đoàn kiểm tra nội bộ thực h

Mã là các số, ví dụ 34608

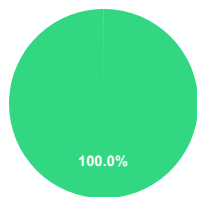
(Định dạng yyyy-mm-dd

Ví dụ: 2017-04-01 là tháng 4 ngày

1)

Áp dụng

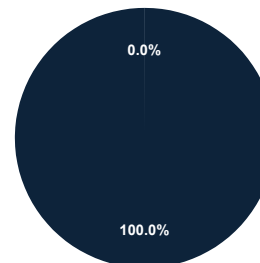
Kiểu khảo sát



2. Do đoàn kiểm tra nội bộ thực hiện

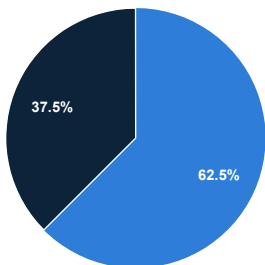
2. Do đoàn kiểm tra nội bộ thực hiện	30
--------------------------------------	----

Mã số phiếu

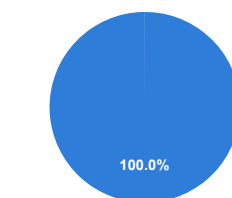


Đã điền	0
Có dữ liệu	30
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	2.07

Người trả lời phiếu khảo sát



1. Tên bệnh viện



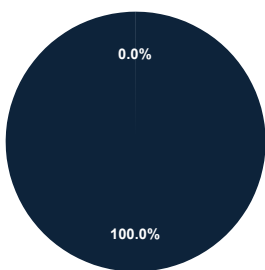
47605 - Bệnh viện đa khoa huyện

Cam Lâm - Khánh Hòa

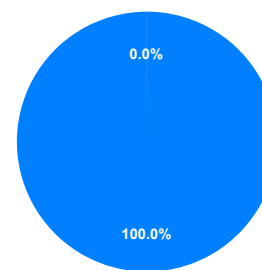
Người bệnh	5
Người nhà	3

47605 - Bệnh viện đa khoa huyện Cam Lâm - Khánh Hòa	30
---	----

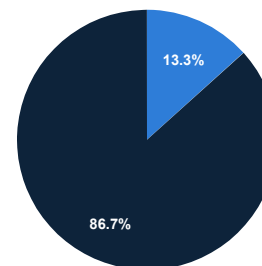


1. Mã bệnh viện

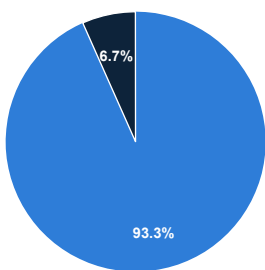
Đề trống	0
Có dữ liệu	30
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0.00

2. Ngày khảo sát

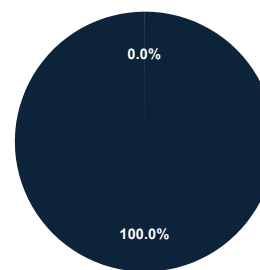
Đề trống	0
Có dữ liệu	30

3. Khoa nằm điều trị trước ra viện**4. Mã khoa (do BV ghi)**

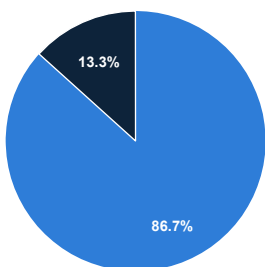
Đề trống	4
Có dữ liệu	26
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	1.00

5. Mã số người mẹ

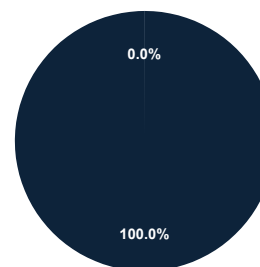
Đề trống	28
Có dữ liệu	2
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0.00

A1. Tuổi

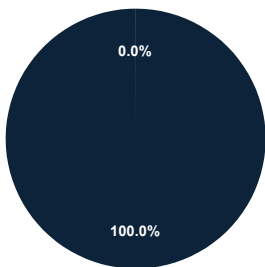
Bảng không hoặc đề trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	818
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc đề trống	27.2667
Thêm các trạng thái khác »	

A2. Số di động

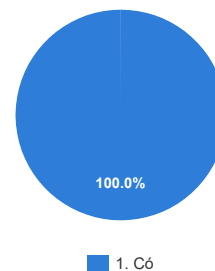
Đề trống	26
Có dữ liệu	4
Độ dài trung bình (loại trừ ô rỗng)	0.00

A3. Tổng số ngày nằm viện

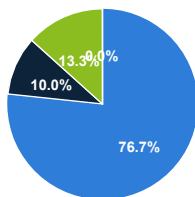
Bảng không hoặc đề trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	134
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc đề trống	4.4667
Thêm các trạng thái khác »	

A4. Vào viện này lần thứ mấy

Bảng không hoặc để trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	47
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	1.5667
Thêm các trạng thái khác »	

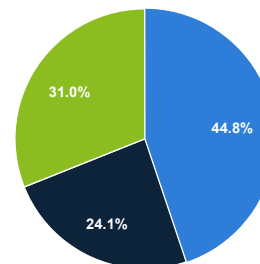
A5. Ông/Bà có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không?

1. Có	30
-------	----

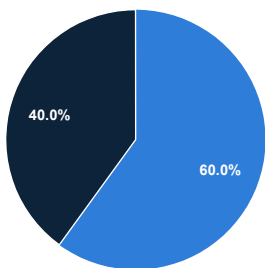
A6. Cách sinh con?

■ 1. Đẻ thường
 ■ 2. Mô đẻ cấp cứu
 ■ 3. Mô đẻ có chuẩn bị
 ■ 4. Hình thức khác (ghi rõ)

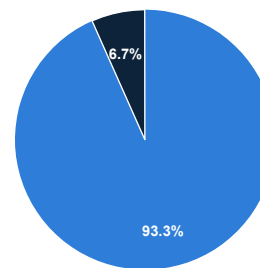
1. Đẻ thường	23
2. Mô đẻ cấp cứu	3
3. Mô đẻ có chuẩn bị	4
4. Hình thức khác (ghi rõ)	0

A7. Trong lần mang thai này, Chị có đến khám thai tại BV không? Nếu có, khám bao nhiêu lần?

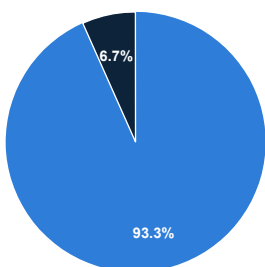
1. Có	13
2. Chỉ đến sinh tại BV	7
3. Không nhớ	9

Số lần

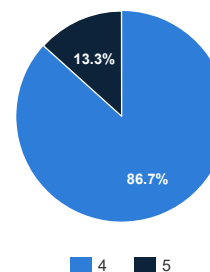
Bảng không hoặc để trống	18
Có dữ liệu	12
Tổng	54
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	1.8
Thêm các trạng thái khác »	

A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm

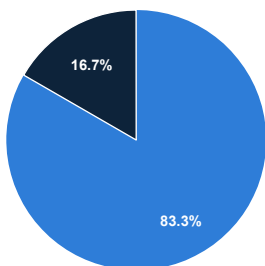
4	28
5	2

A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)

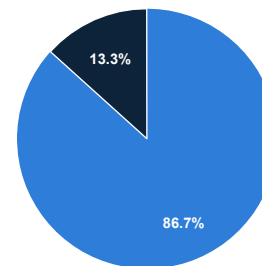
4	28
5	2

B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện

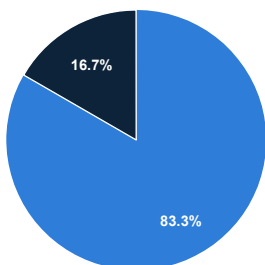
4	26
5	4

B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được

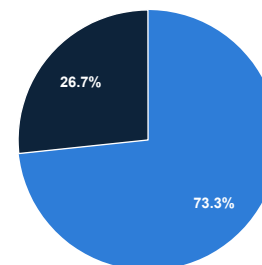
4	25
5	5

C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh

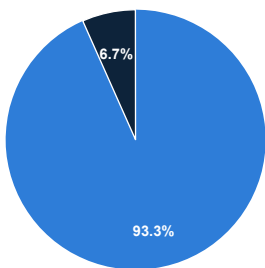
4	26
5	4

C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra

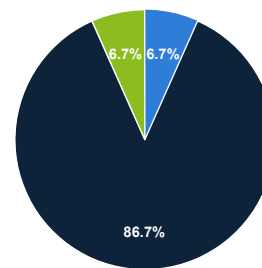
4	25
5	5

C3. Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ

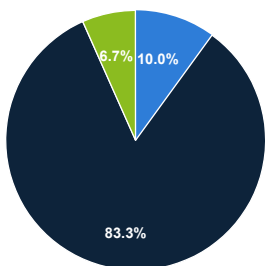
4	22
5	8

D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép

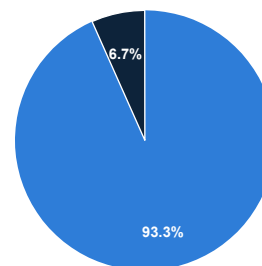
4	28
5	2

D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con

3	2
4	26
5	2

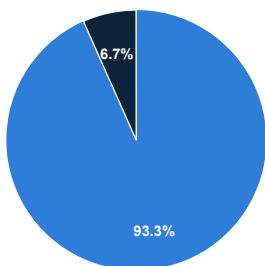
D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ

3	3
4	25
5	2

D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa

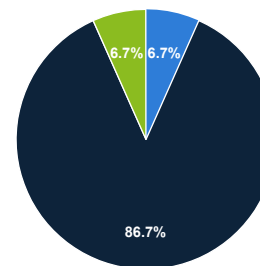
4	28
5	2

D5. Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng



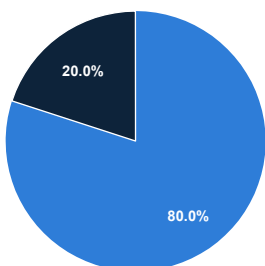
4	28
5	2

D6. Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.



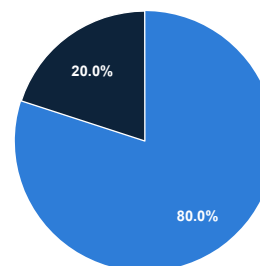
3	2
4	26
5	2

E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực

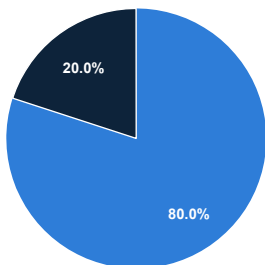


4	24
5	6

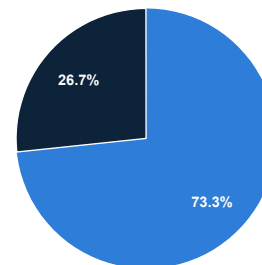
E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực



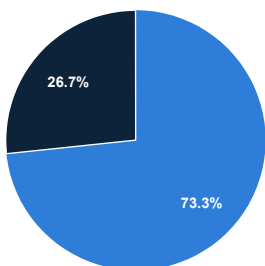
4	24
5	6

E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực

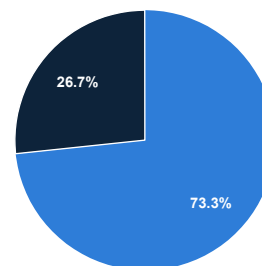
4	24
5	6

E4. Nhân viên y tế không gọi ý bồi dưỡng (nếu có gọi ý điền 1, không gọi ý điền 5)

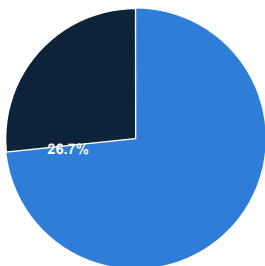
4	22
5	8

G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt

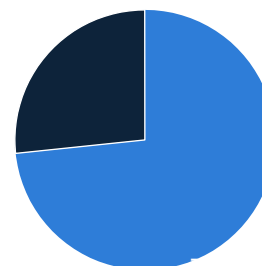
4	22
5	8

G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo

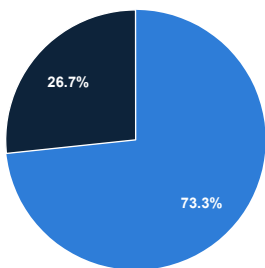
4	22
5	8

G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời

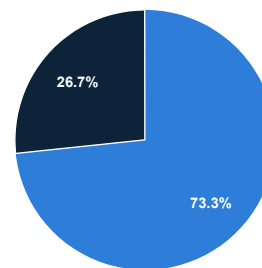
4	22
5	8

H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt

4	22
5	8

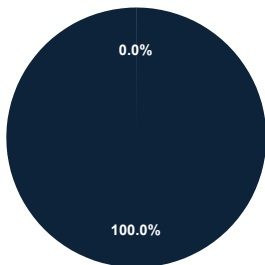
H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ

4	22
5	8

H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra

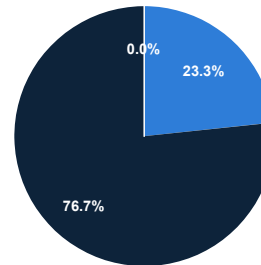
4	22
5	8

K1. Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Chị trước khi nằm viện?



Bảng không hoặc để trống	0
Có dữ liệu	30
Tổng	2,826
Trung bình bao gồm cả bảng không hoặc để trống	94.2
Thêm các trạng thái khác »	

K2. Nếu có sinh lần sau, Chị có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác không?



4. Có thể sẽ quay lại	7
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	23
Khác (ghi rõ) ...	0

CỤC QUẢN LÝ KHÁM CHỮA BỆNH - BỘ Y TẾ

Địa chỉ: 138A Giảng Võ - Ba Đình - Hà Nội - Việt Nam

Phần mềm Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên Y tế - Bản thử nghiệm.

Phần mềm được phát triển với sự hỗ trợ, hợp tác của Hội Khoa học Kinh tế Y tế Việt Nam. Hỗ trợ bệnh viện 0937 664 443 hoặc chatluongbenhvien@gmail.com