

Số: 18 /BC – HDQLCL

Quận 11, ngày 03 tháng 01 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát không hài lòng tại Kiosk
năm 2022 tại bệnh viện Quận 11

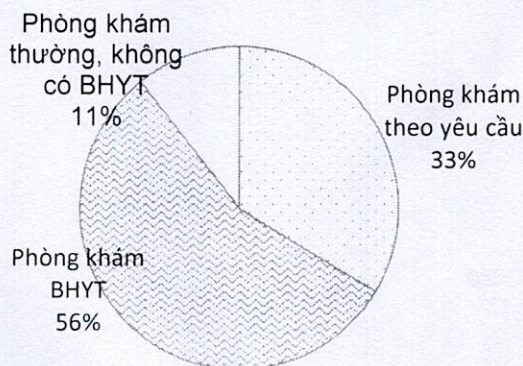
1. Khảo sát không hài lòng người bệnh toàn viện:

Thời gian khảo sát từ 01/01/2022 07:00:00 đến 31/12/2022 17:00:00

Toàn bệnh viện thu được tổng cộng **195 phiếu không hài lòng, 235 đánh giá**, trong đó:

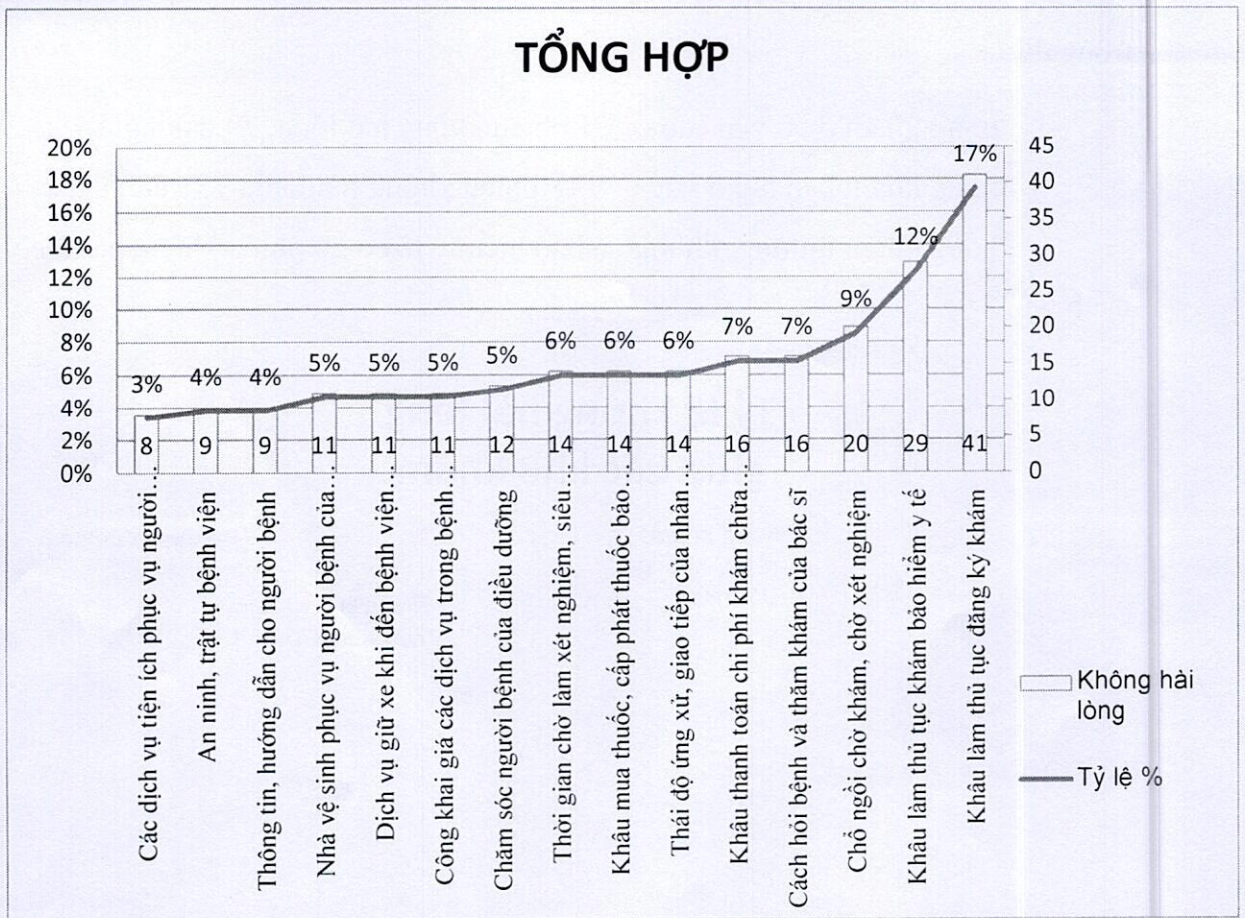
- Phòng khám theo yêu cầu có 51 phiếu không hài lòng, 79 đánh giá
- Phòng khám bảo hiểm y tế có 118 phiếu không hài lòng, 131 đánh giá
- Phòng khám thường, không có bảo hiểm y tế có 26 phiếu không hài lòng, 25 đánh giá.

Tỷ lệ không hài lòng giữa các khu khám



STT	Nội dung câu hỏi	Không hài lòng
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	41
2	Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế	29
3	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	16
4	Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ	16
5	Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng	12
6	Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim	14

7	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	14
8	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	14
9	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	11
10	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	20
11	Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh	11
12	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	8
13	An ninh, trật tự bệnh viện	9
14	Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh	9
15	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	11



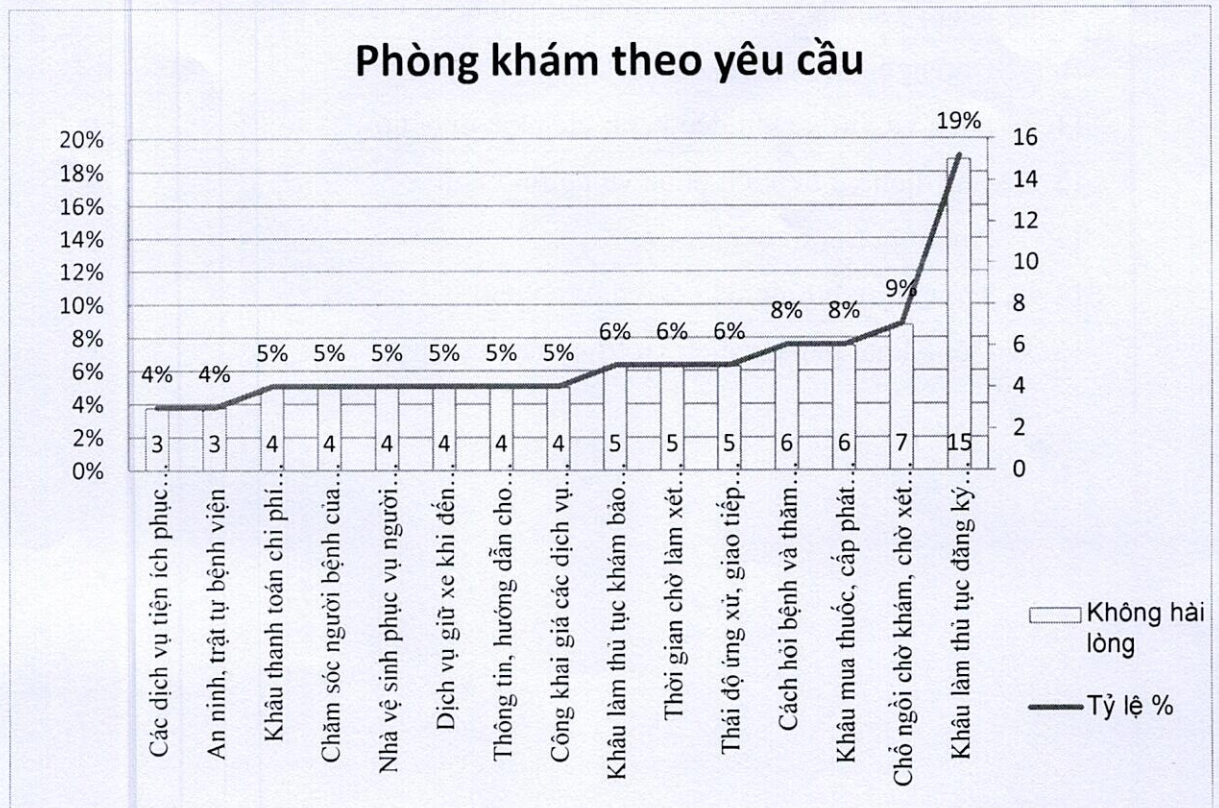
Nhận xét:

- Vấn đề người bệnh không hài lòng nhất là:
 - Khâu làm thủ tục đăng ký khám chiếm 17% (41 phiếu)
 - Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế chiếm 12% (29 phiếu)
 - Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm chiếm 9% (20 phiếu)

2. Khảo sát không hài lòng người bệnh Phòng khám theo yêu cầu:

Phòng khám theo yêu cầu thu được tổng cộng 79 phiếu không hài lòng.

STT	Nội dung câu hỏi	Không hài lòng
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	15
2	Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế	5
3	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	4
4	Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ	6
5	Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng	4
6	Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim	5
7	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	6
8	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	5
9	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	4
10	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	7
11	Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh	4
12	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	3
13	An ninh, trật tự bệnh viện	3
14	Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh	4
15	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	4



Nhận xét:

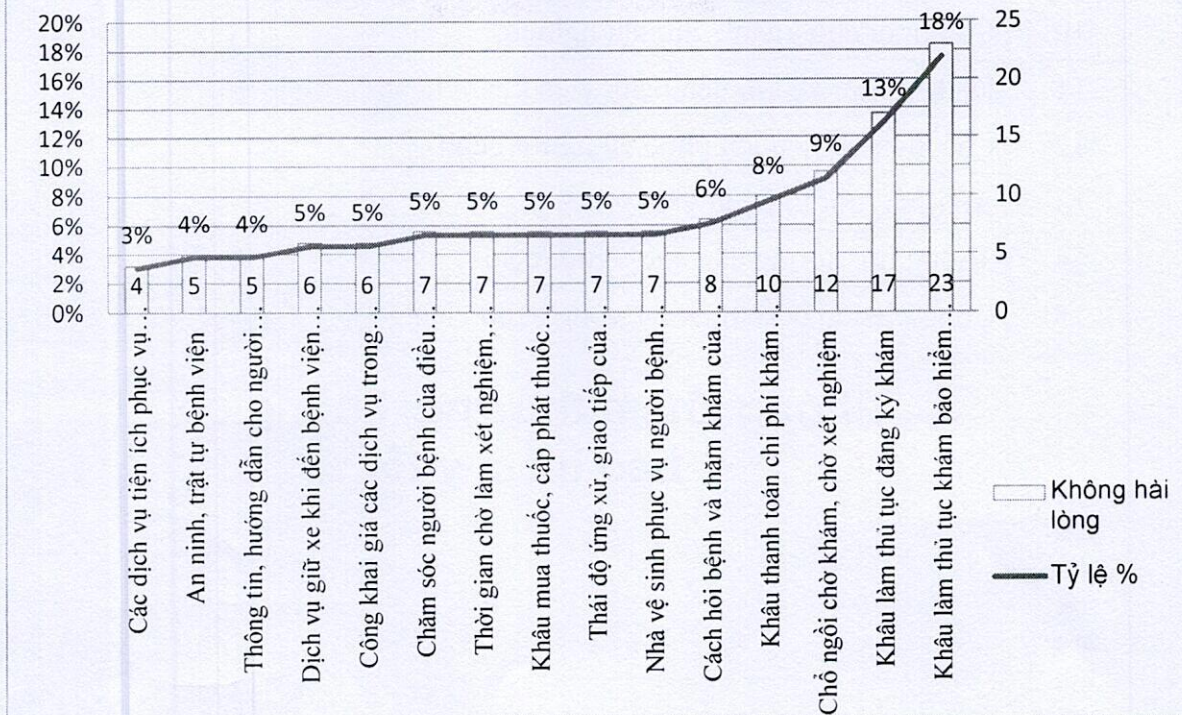
- Vấn đề người bệnh không hài lòng nhất là:
 - Khâu làm thủ tục đăng ký khám chiếm 19% (15 phiếu)
 - Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm chiếm 9% (7 phiếu)
 - Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế chiếm 10% (6 phiếu)
 - Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ chiếm 8% (6 phiếu)

3. Khảo sát không hài lòng người bệnh Phòng khám bảo hiểm y tế:

Phòng khám bảo hiểm y tế thu được tổng cộng 131 phiếu không hài lòng.

STT	Nội dung câu hỏi	Không hài lòng
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	17
2	Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế	23
3	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	10
4	Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ	8
5	Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng	7
6	Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim	7
7	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	7
8	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	7
9	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	7
10	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	12
11	Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh	6
12	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	4
13	An ninh, trật tự bệnh viện	5
14	Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh	5
15	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	6

Phòng khám bảo hiểm y tế



Nhận xét:

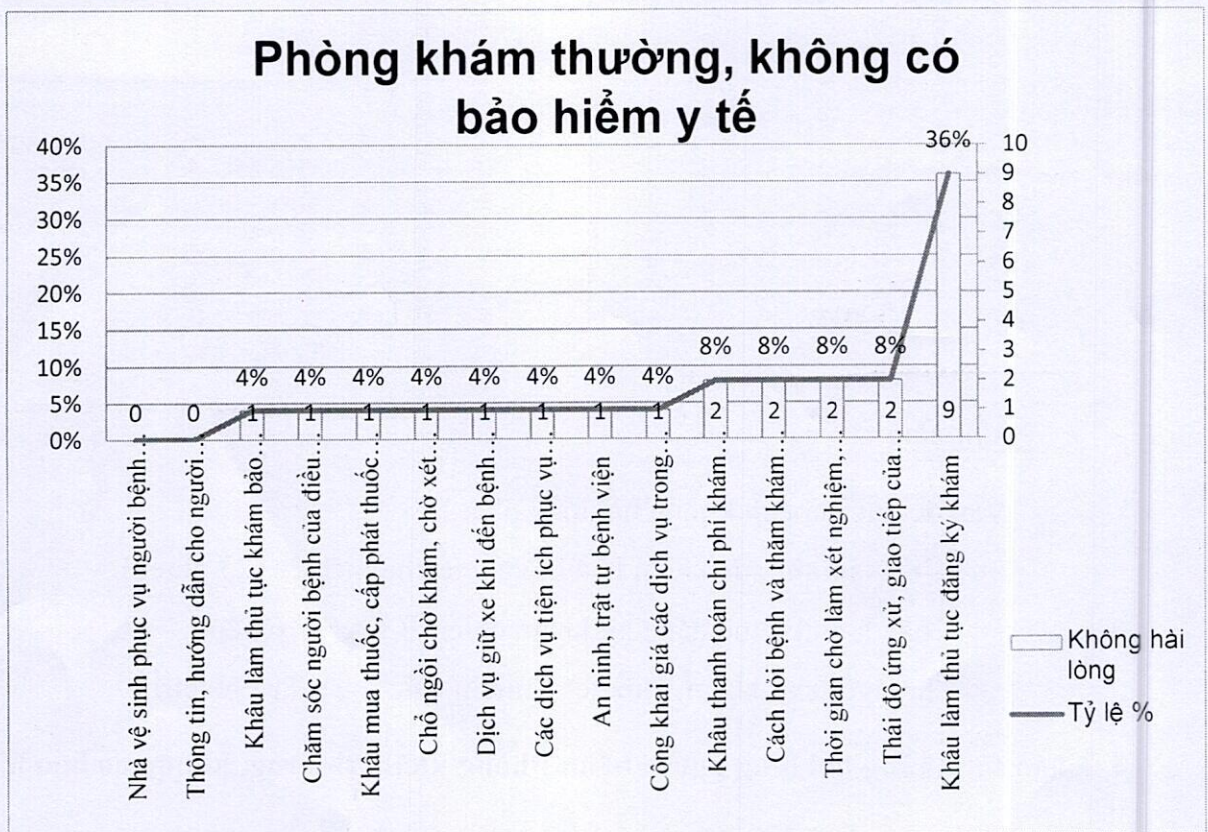
- Vấn đề người bệnh không hài lòng nhất là:
 - Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế chiếm 18% (23 phiếu)
 - Khâu làm thủ tục đăng ký khám chiếm 13% (17 phiếu)
 - Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm chiếm 9% (12 phiếu)

4. Khảo sát không hài lòng người bệnh Phòng khám thường, không có bảo hiểm y tế:

Phòng khám thường, không có bảo hiểm y tế thu được tổng cộng 25 phiếu không hài lòng

STT	Nội dung câu hỏi	Không hài lòng
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	9
2	Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế	1
3	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	2
4	Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ	2
5	Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng	1
6	Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim	2
7	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	1

8	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	2
9	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	
10	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	1
11	Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh	1
12	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	1
13	An ninh, trật tự bệnh viện	1
14	Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh	
15	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	1

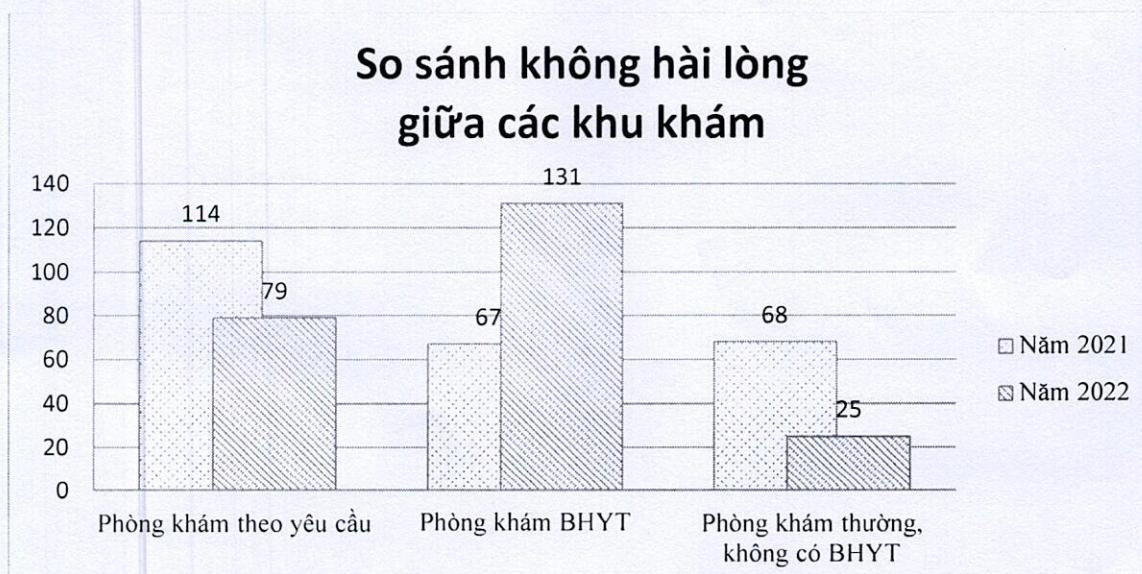


Nhận xét:

- Vấn đề người bệnh không hài lòng nhất là:
 - o Khâu làm thủ tục đăng ký khám chiếm 36% (9 phiếu)
 - o Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh chiếm 8% (2 phiếu)
 - o Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ chiếm 8% (2 phiếu)
 - o Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim chiếm 8% (2 phiếu)
 - o Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện chiếm 8% (2 phiếu)

5. Kết luận:

STT	Nội dung câu hỏi	Không hài lòng năm 2021	Không hài lòng năm 2022	Chênh lệch
1	Khâu làm thủ tục đăng ký khám	32	41	9
2	Khâu làm thủ tục khám bảo hiểm y tế	17	29	12
3	Khâu thanh toán chi phí khám chữa bệnh	17	16	-1
4	Cách hỏi bệnh và thăm khám của bác sĩ	22	16	-6
5	Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng	17	12	-5
6	Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chụp phim	15	14	-1
7	Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế	19	14	-5
8	Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên bệnh viện	28	14	-14
9	Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của bệnh viện	16	11	-5
10	Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm	11	20	9
11	Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh	11	11	0
12	Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh	7	8	1
13	An ninh, trật tự bệnh viện	8	9	1
14	Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh	18	9	-9
15	Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện	11	11	0
TỔNG		249	235	-14



Kết quả khảo sát không hài lòng năm 2022 ghi nhận được ít ý kiến không hài lòng hơn so với năm 2021, bệnh viện đã triển khai nhiều hình thức tăng hài lòng người bệnh, tăng chất lượng cơ sở vật chất, người bệnh và thân nhân hiện nay có thể phản ánh trực tiếp vấn đề không hài lòng tại phòng công tác xã hội, qua đường dây nóng, sau phản ánh được giải quyết nhanh chóng.

Bệnh viện luôn lắng nghe ý kiến đóng góp từ khách hàng, không ngừng cải tiến hoạt động hướng tới hài lòng khách hàng, mục tiêu tương lai sẽ ngày càng giảm số lượt không hài lòng, cung cấp cho khách hàng những trải nghiệm tốt khi đến bệnh viện./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, QLCL (03b).

**TM. HỘI ĐỒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG**



**GIÁM ĐỐC
Phạm Quốc Dũng**