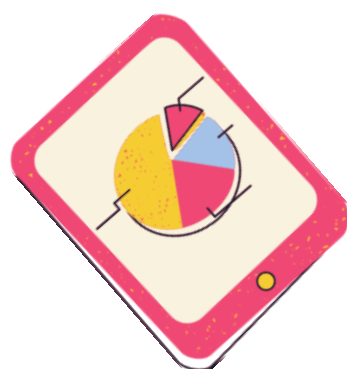


Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước



DESAT

MÁY KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG



Báo cáo viên: CN. Lê Thị Thu Thúy

Phòng Quản lý chất lượng, Bệnh viện Nhi đồng 1

NỘI DUNG

"Speak up
for patient safety!"



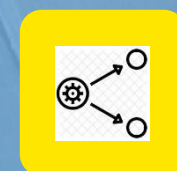
Lý do nghiên cứu phát triển máy
DESAT



Đặc điểm & cấu tạo



Câu chuyện triển khai thí
điểm



Nhân rộng



Thông điệp



DAILY CUSTOMER'S
EXPERIENCE
SURVEILLANCE &
ANALYSIS
ITOOLS

“



DESAT

Đến từ đâu?

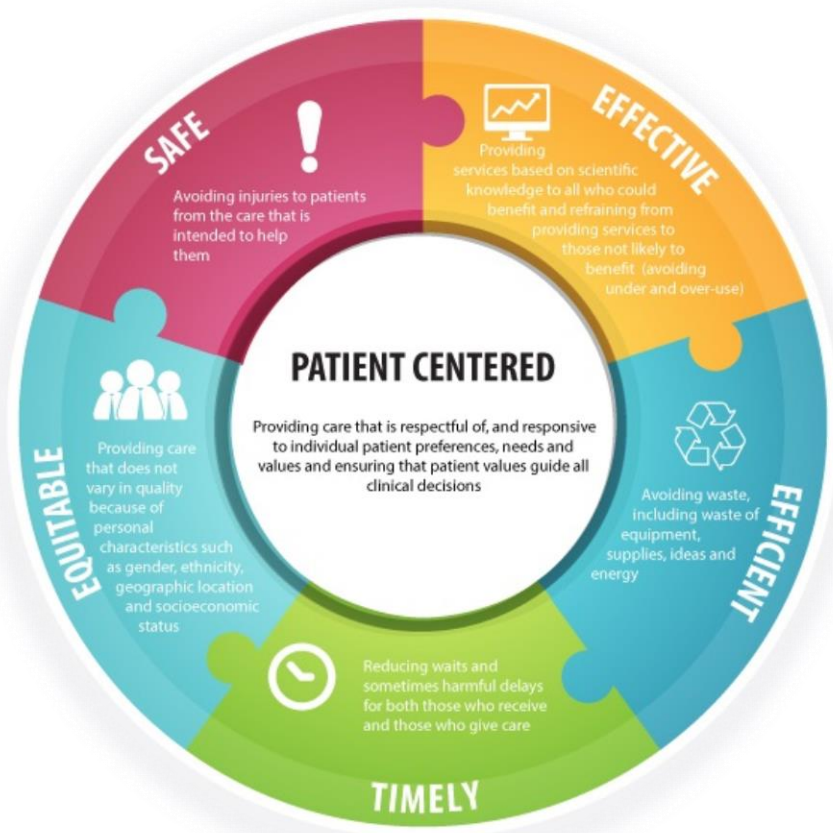
”

SpO2

“(medicine, intransitive) (of the oxygen saturation level in one's haemoglobin) to decrease”

<https://www.yourdictionary.com/desat>

1. Lý do phát triển DESAT



Tiêu chí A4.5 Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện



Trải nghiệm khách hàng -Chìa khóa cho sự phát triển



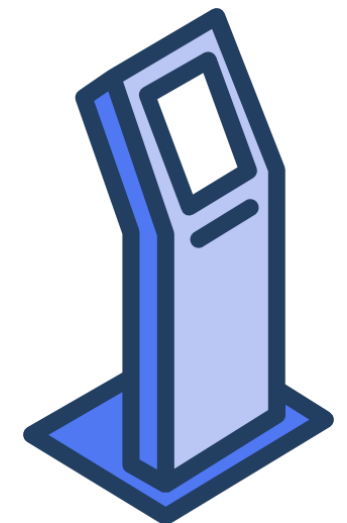
Khảo sát trực tuyến

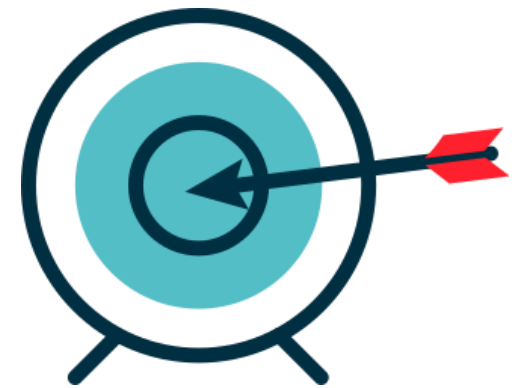
1. Lý do phát triển DESAT

Thực trạng
tại bệnh viện Nhi đồng 1



<http://nhidong.org.vn>





MỤC TIÊU:

*Thiết lập hệ thống thu thập phản hồi trực tuyến,
tạo kênh phản hồi chủ động cho thân nhân người bệnh*

Cải tiến kịp thời, nâng cao chất lượng dịch vụ

2. Đặc điểm & cấu tạo

5 PHẦN CHÍNH



1. Bộ câu hỏi khảo sát



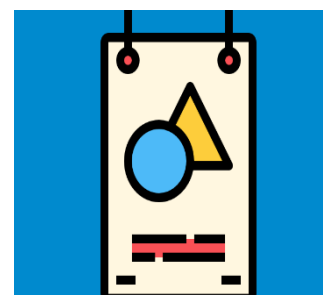
2. Kiosk di động & máy tính bảng



3. Hướng dẫn "sử dụng"



4. File Excell phân tích mẫu



5. Bộ Poster truyền thông

2. Đặc điểm & cấu tạo



1. Bộ câu hỏi khảo sát

- Tổng quan Y văn
- Phân tích bối cảnh của bệnh viện
- Mục tiêu của nghiên cứu

HÃY NÓI VỚI CHÚNG TÔI CẢM NHẬN NGÀY HÔM NAY CỦA BẠN

Hoạt động của khoa chúng tôi ngày hôm nay như thế nào?
Hãy chọn một đáp án cho một câu hỏi bên dưới với những hình tượng ứng

Thái độ phù hợp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Giải thích rõ ràng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Phục vụ kịp thời	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gọn gàng, sạch sẽ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vui lòng kéo sang trang sau để nhấn gửi

Vui lòng kéo sang trang sau để nhấn gửi

Gọn gàng, sạch sẽ

Phục vụ kịp thời

1. Thái độ chưa phù hợp

1.1. Khâu nào có THÁI ĐỘ chưa phù hợp với bạn?
Nhấn vào "none selected" để chọn đáp án

none selected

1.2. Xảy ra vào THỜI ĐIỂM nào?

none selected

1.3. Bạn vui lòng mô tả chi tiết tình huống xảy ra:

Nếu bạn có nhu cầu nhận phản hồi từ bệnh viện, vui lòng cung cấp cho chúng tôi số điện thoại liên lạc:

BỆNH VIỆN NHI ĐỒNG 1 CHÂN THÀNH CẢM ƠN BẠN ĐÃ THỰC HIỆN KHẢO SÁT!

Nhấn chọn nút màu cam "Submit" để gửi khảo sát

2. Đặc điểm & cấu tạo



2. Kiosk di động & máy tính bảng



HÃY NÓI RA

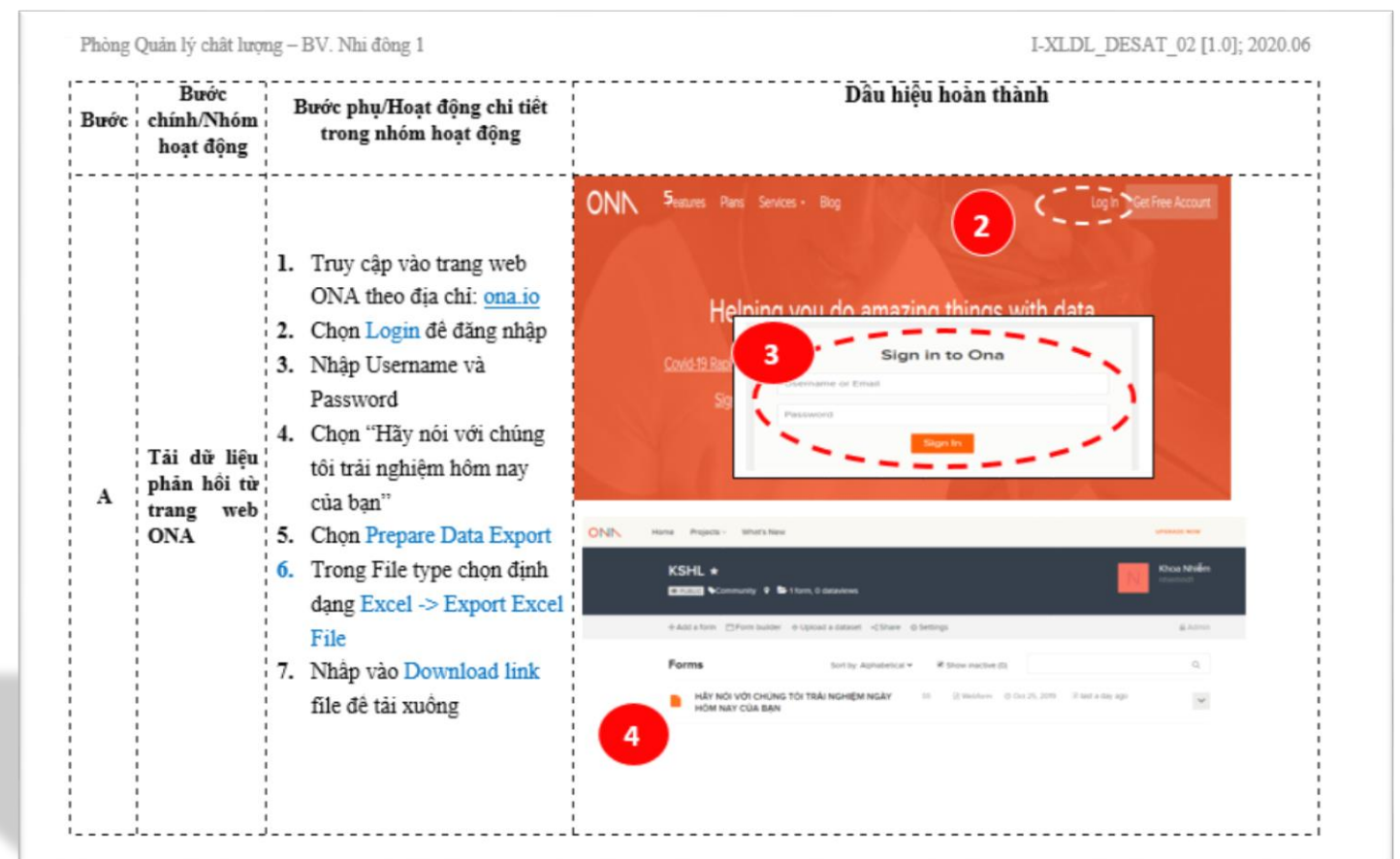
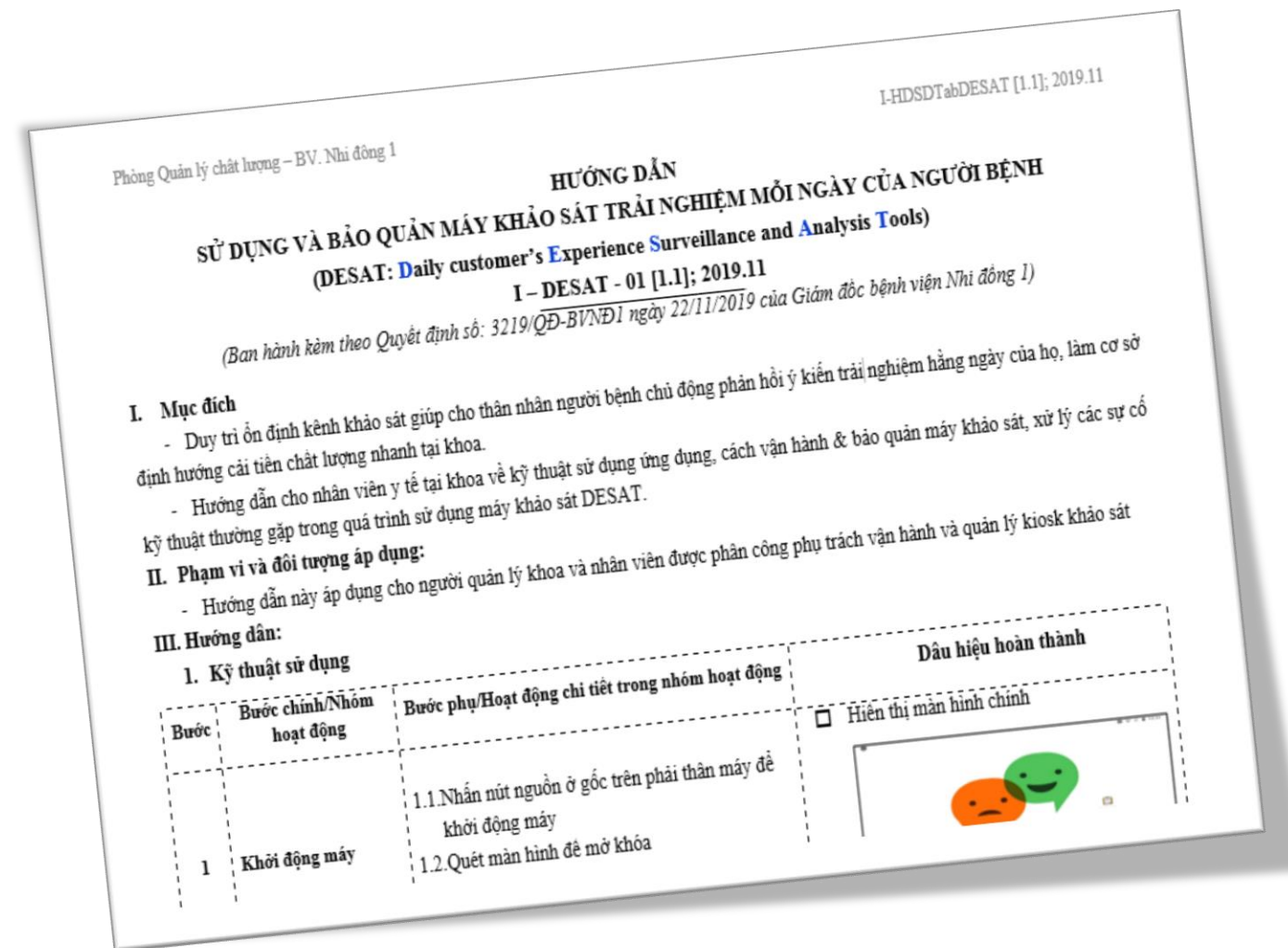
vì an toàn người bệnh!

2. Đặc điểm & cấu tạo



3. Hướng dẫn "sử dụng"

02 Tài liệu



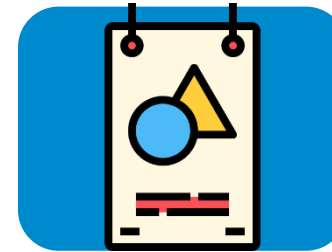
2. Đặc điểm & cấu tạo



4. File Excell phân tích mẫu

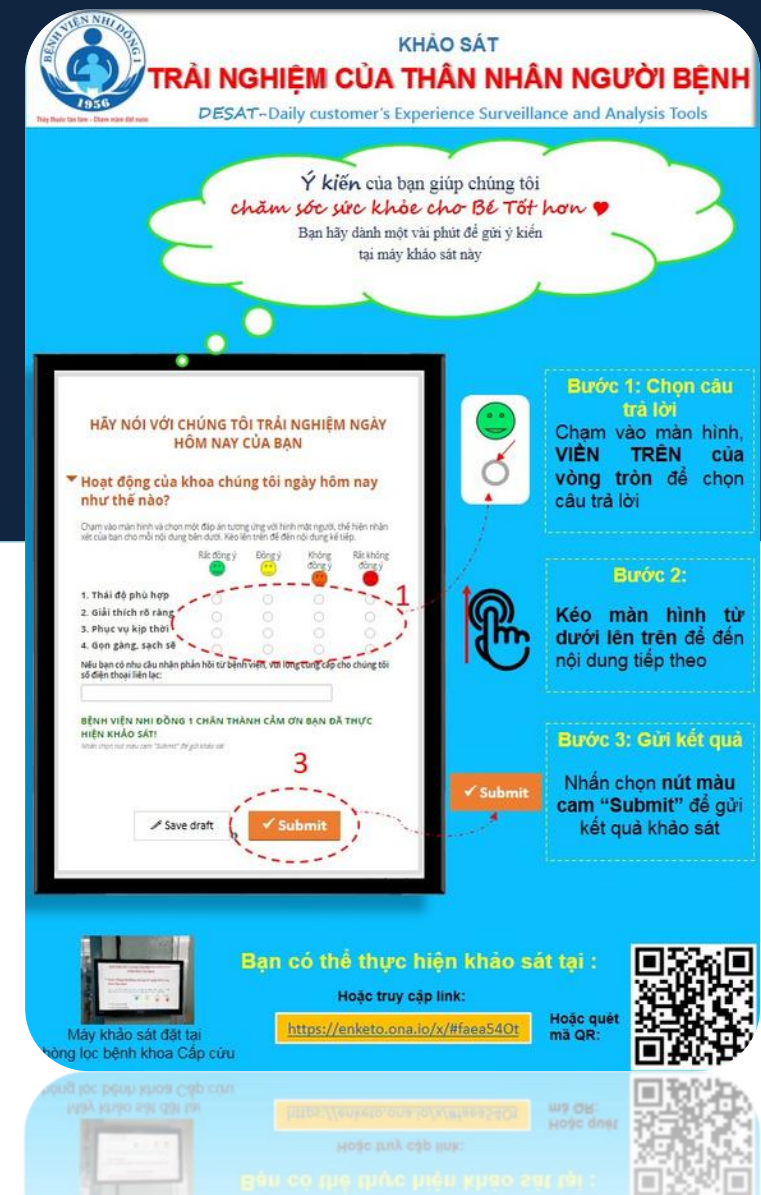
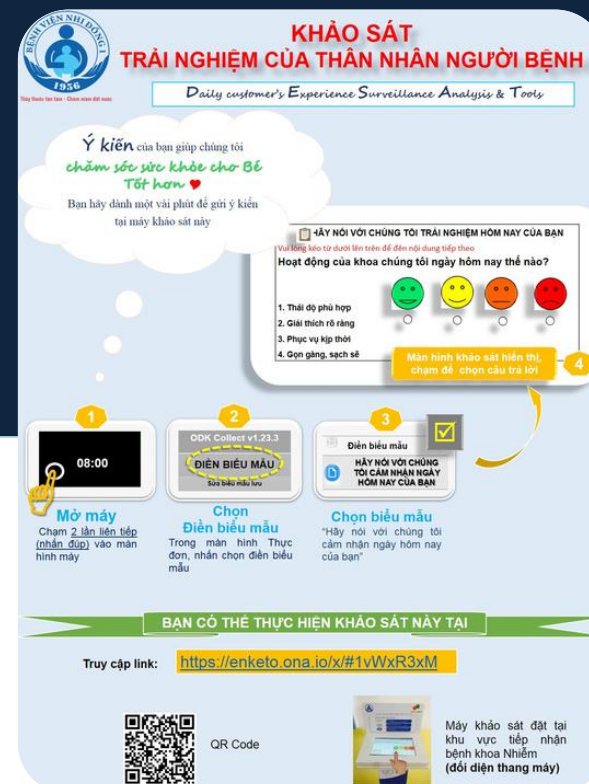


2. Đặc điểm & cấu tạo



5. Bộ Poster truyền thông

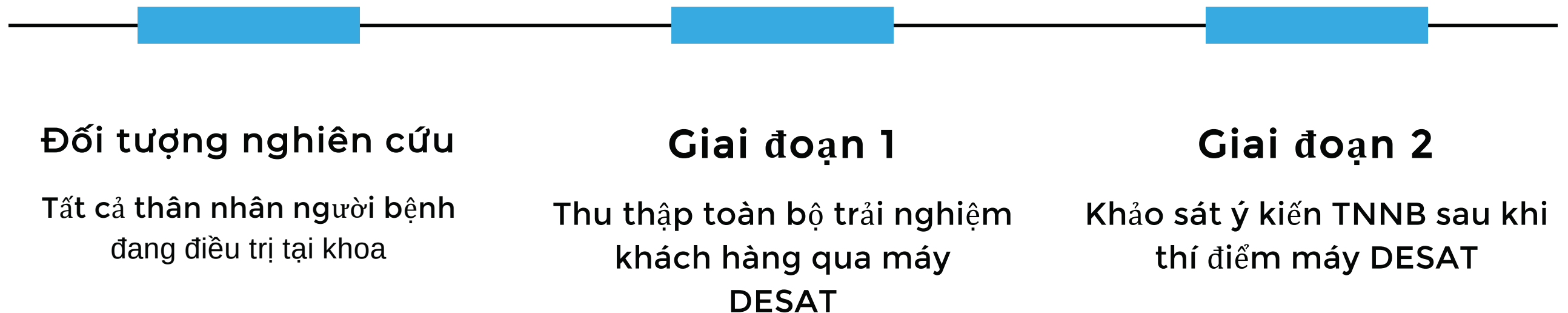
BỘ POSTER TRUYỀN THÔNG





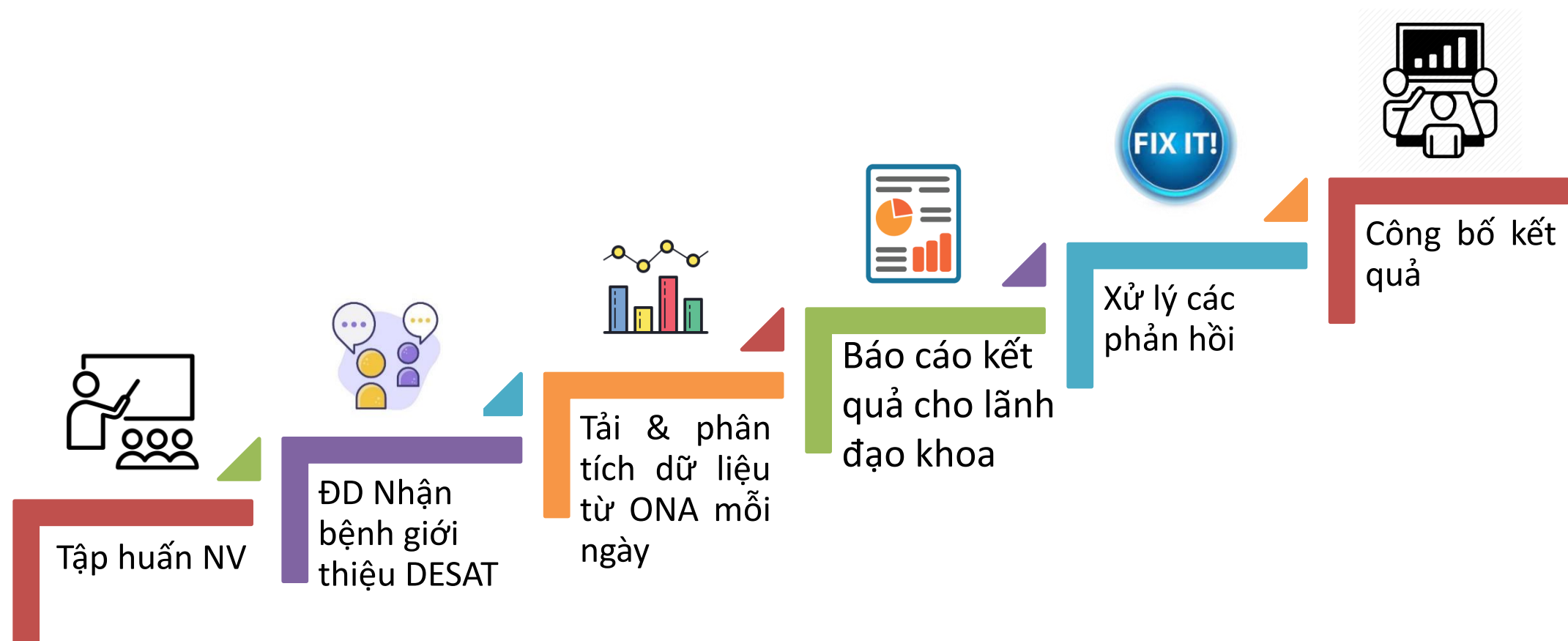
3. Câu chuyện triển khai thí điểm

TẠI KHOA NHIỄM - THẦN KINH (11/2019-6/2020)



3. Câu chuyện triển khai thí điểm

TẠI KHOA NHIỄM - THẦN KINH (11/2019-6/2020)





3. Câu chuyện triển khai thí điểm

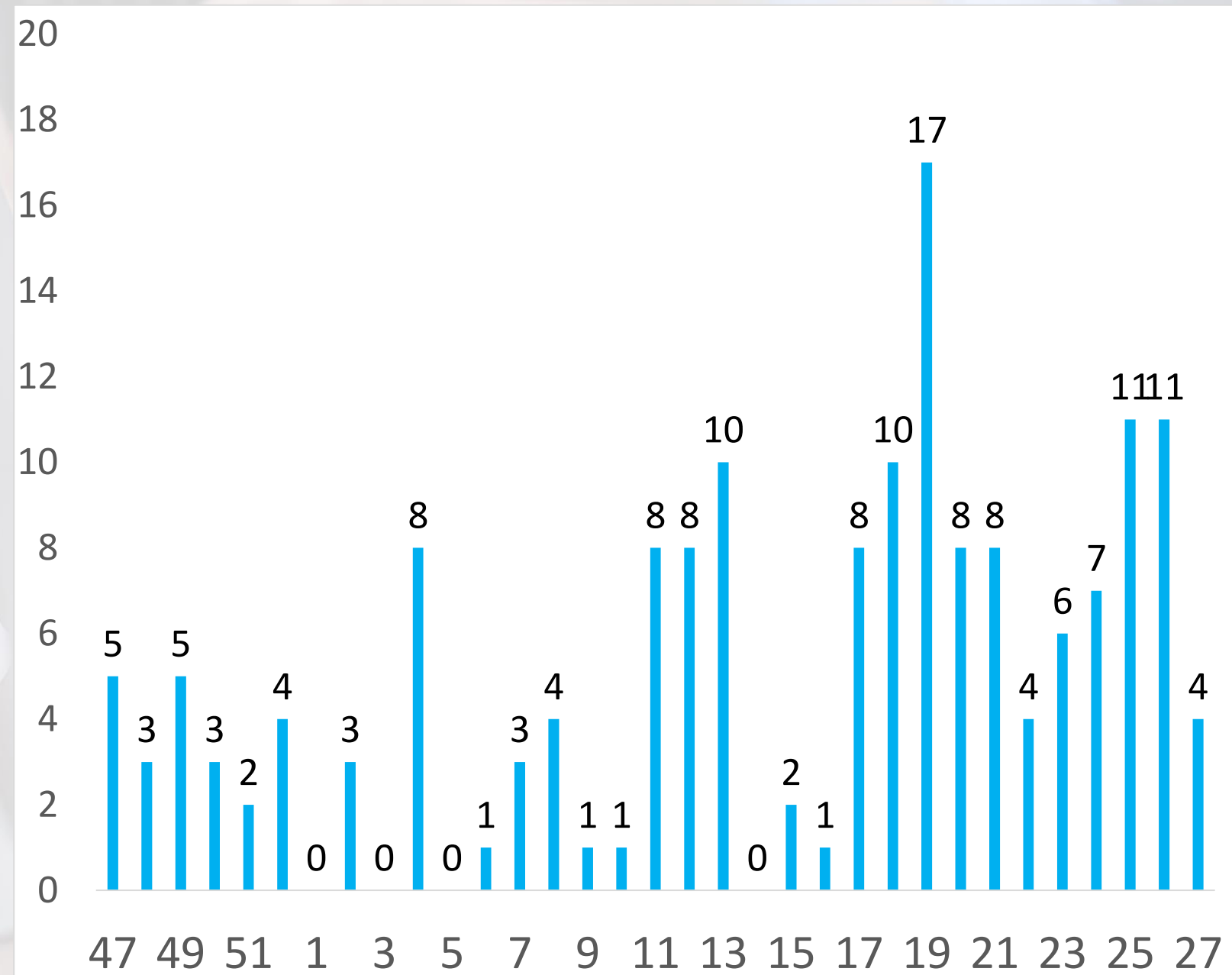
GIẢI ĐOẠN 1: THU THẬP TOÀN BỘ TRẢI NGHIỆM QUA MÁY DESAT MỖI NGÀY

Kết quả

156
tích
cực

Tổng lượt
phản hồi
167 (03
không
đạt)

07
tiêu
cực



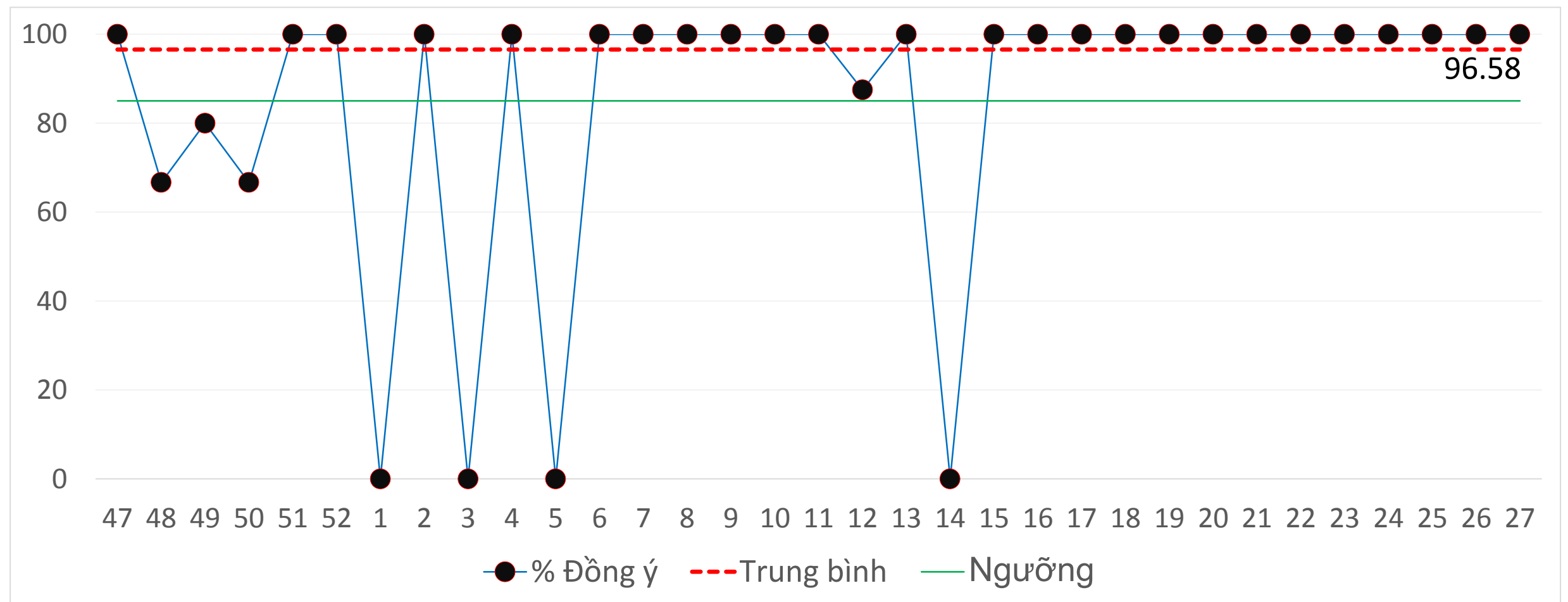
Biểu đồ 1: Lượt phản hồi của thân nhân người bệnh qua hệ thống máy DESAT theo tuần

DESAT-Máy khảo sát trải nghiệm khách

3. Câu chuyện triển khai thí điểm

GIẢI ĐOẠN 1: THU THẬP TOÀN BỘ TRẢI NGHIỆM QUA MÁY DESAT MỖI NGÀY

Kết quả

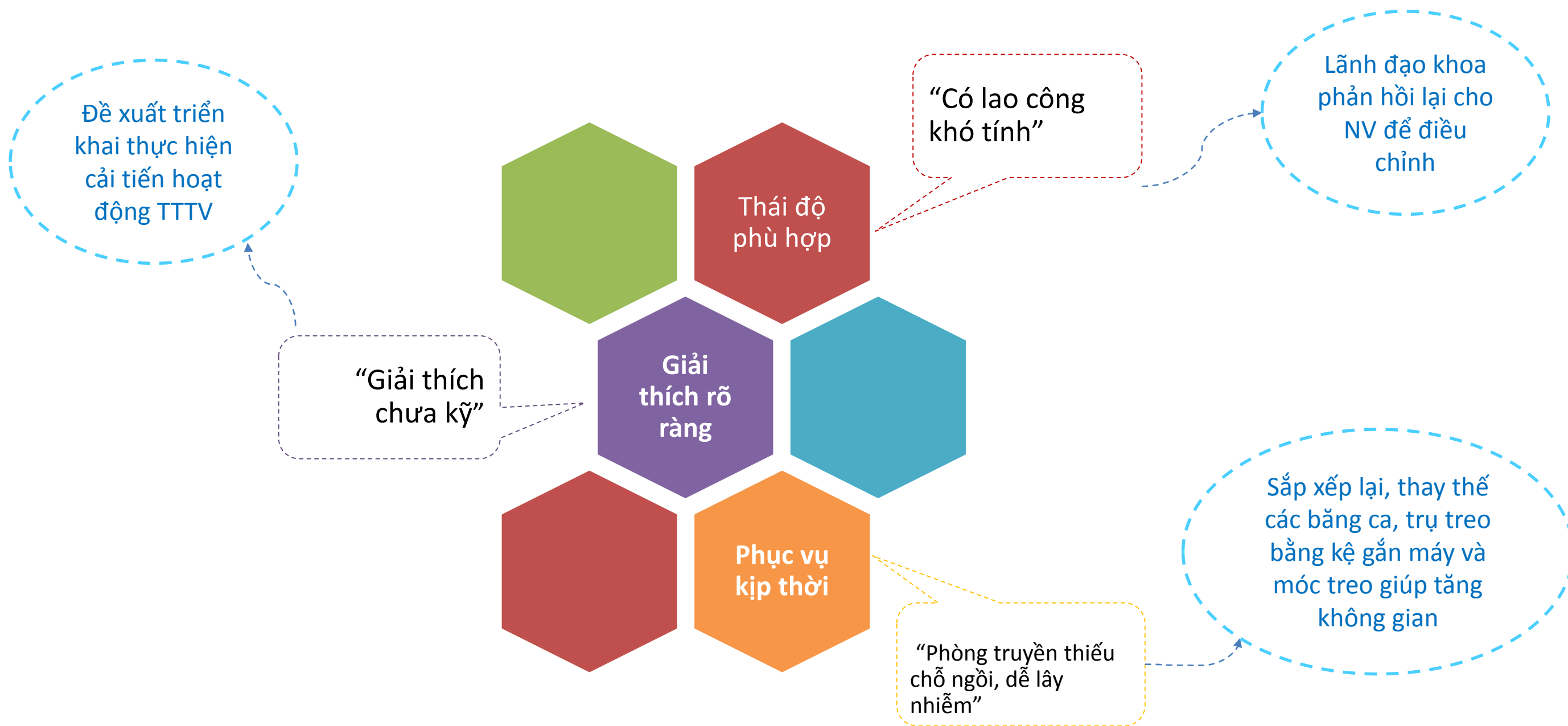


Biểu đồ 2: Tỷ lệ (%) đồng ý của thân nhân người bệnh theo tuần

3. Câu chuyện triển khai thí điểm

GIẢI ĐOẠN 1: THU THẬP TOÀN BỘ TRẢI NGHIỆM QUA MÁY DESAT MỖI NGÀY

Kết quả





3. Câu chuyện triển khai thí điểm

GIẢI ĐOẠN 2: KHẢO SÁT Ý KIẾN THÂN NHÂN SAU THÍ ĐIỂM

25%

Phản hồi qua DESAT

100%

Hài lòng về máy DESAT
(giao diện, bố cục, nội
dung, thời gian hoàn
thành)

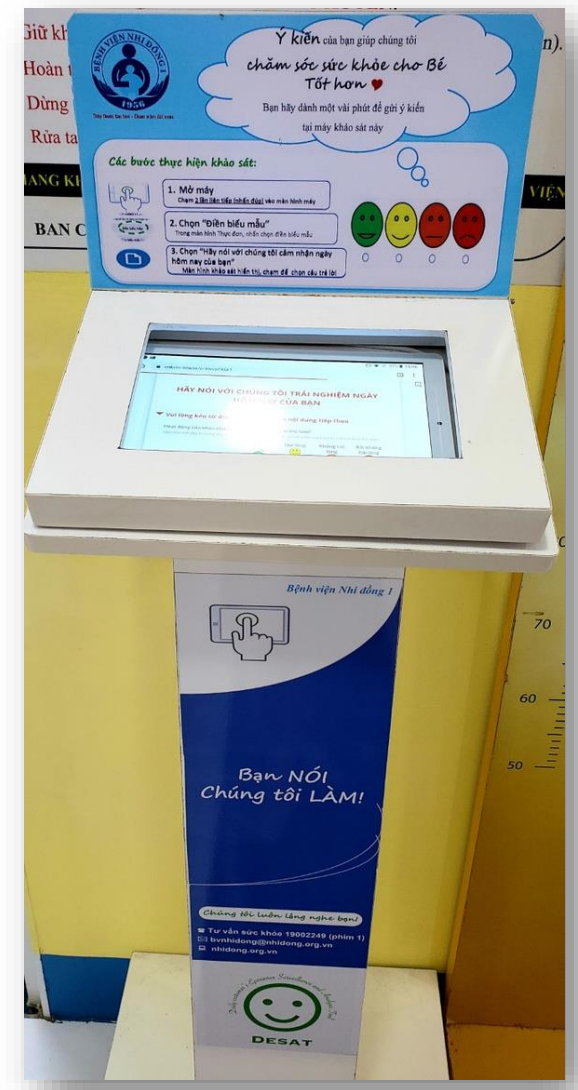
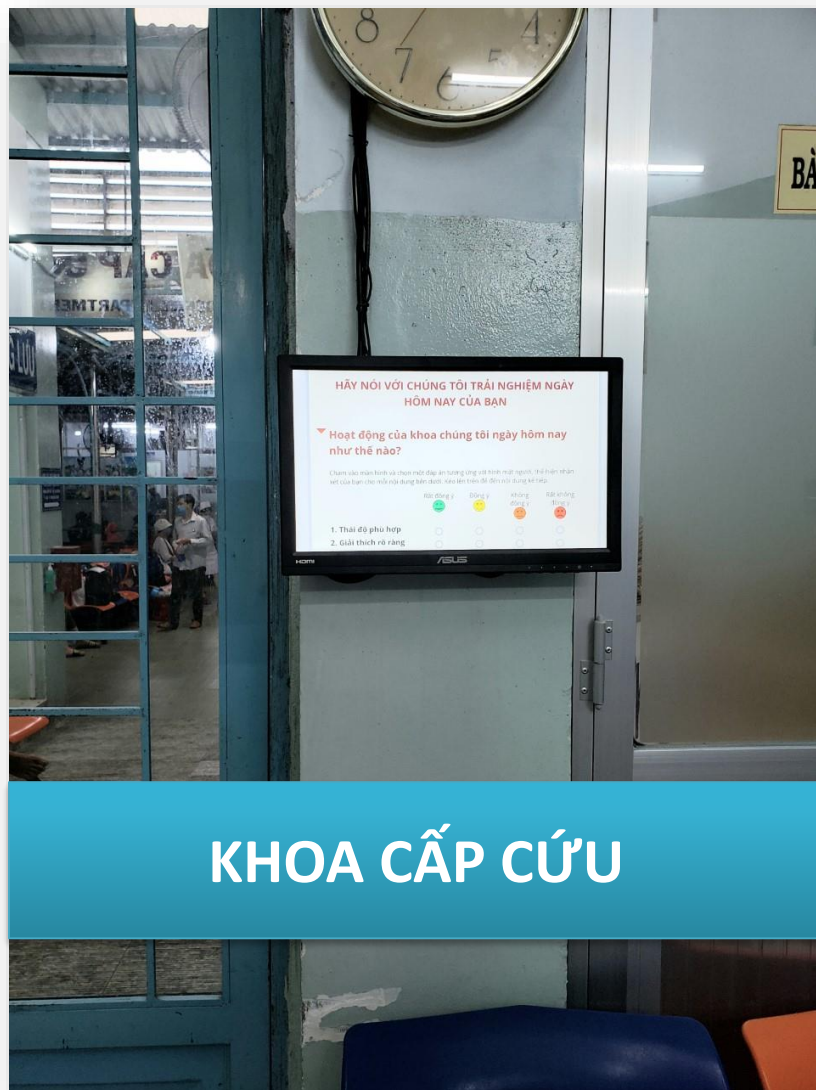
85%

Đánh giá máy DESAT rất
cần thiết

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ %
Phản hồi ý kiến (Có)	5	25
Hình thức phản hồi		
Máy tính bảng đặt tại khoa	5	100
Nhập link từ Poster	0	0
Quét mã QR từ Poster	0	0
Biết máy DESAT từ nguồn thông tin (n=5)		
Nhân viên y tế nhận bệnh	5	100
Thông tin từ Poster	2	40
Từ thân nhân khác	0	0
Hoàn thành khảo sát dễ dàng (n=5)		
Dễ dàng & nhanh chóng	4	80
Bình thường	1	20
Khó thực hiện	0	0
Còn gặp vấn đề	0	0
Trả lời tất cả các câu hỏi trong bảng khảo sát (Có) (n=5)	5	100
Nội dung khảo sát có đầy đủ những vấn đề quan trọng (n=5)		
Đầy đủ	5	100
Chưa chi tiết	0	0

4. Nhân rộng

Nhược điểm của DESAT được khắc phục để nhân rộng



4. Nhân rộng-Bước phát triển tiếp theo

DESAT: PHÂN TÍCH THEO TUẦN

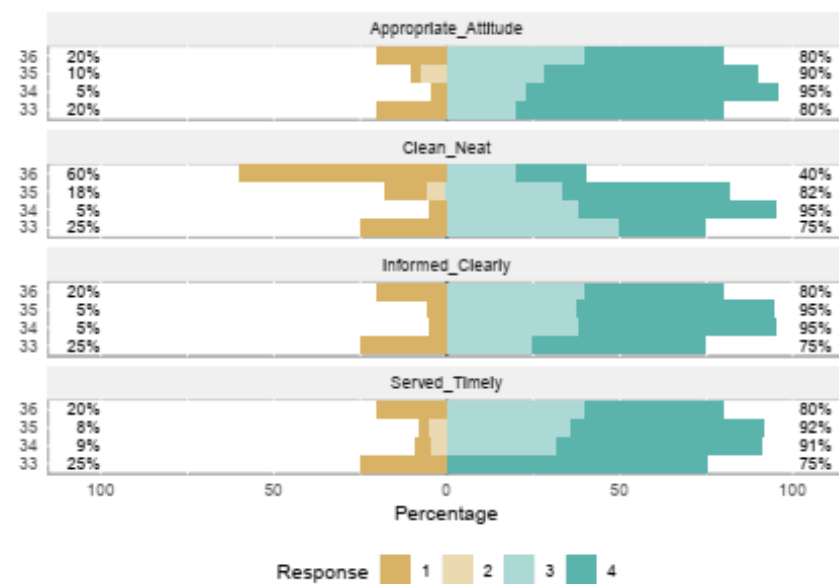
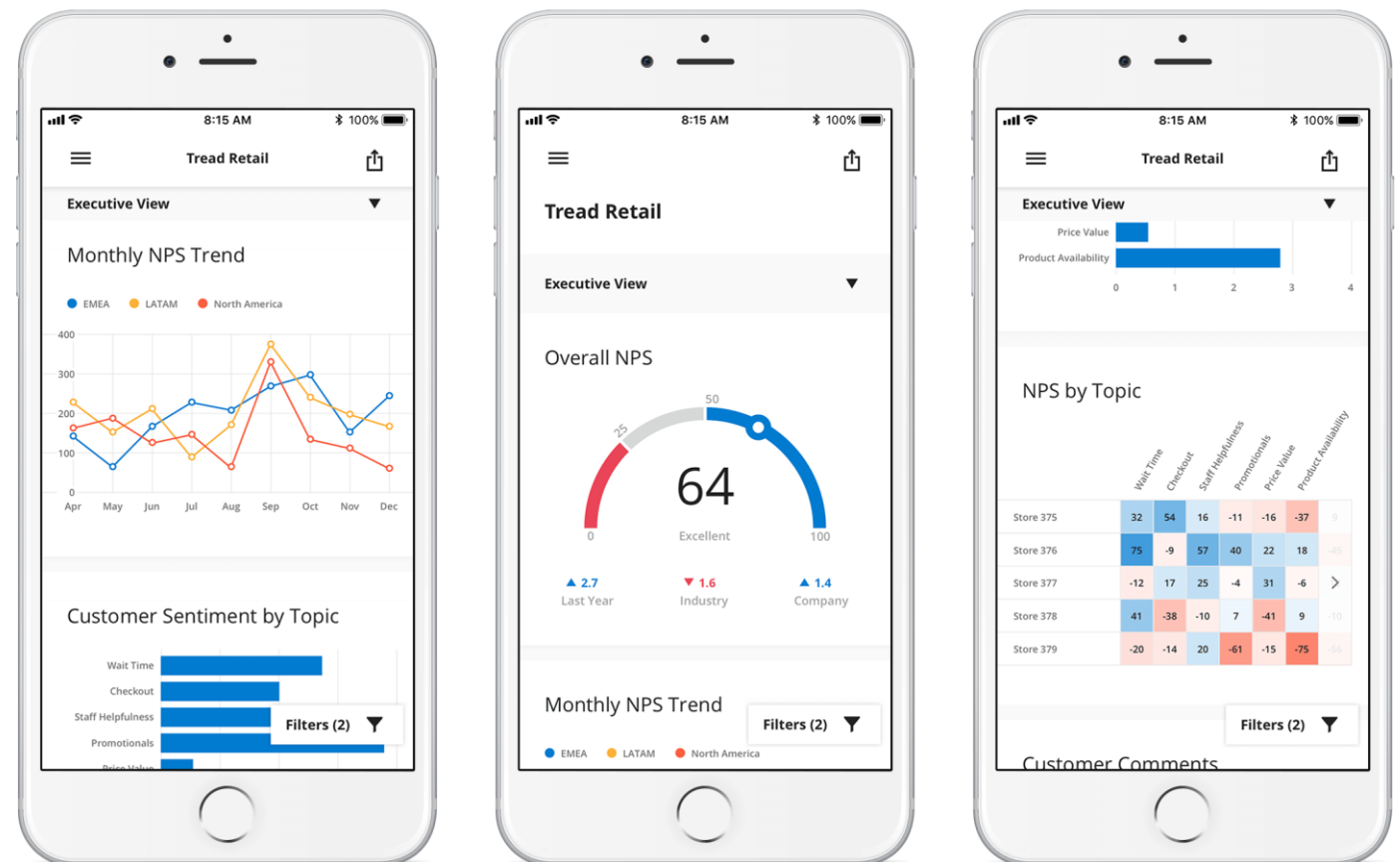


Figure 3: DESAT - By week



Phân tích bằng phần mềm thống kê R - Chuẩn bị cho phát triển APP



THÔNG ĐIỆP

“

Để biết được sức khỏe của người bệnh ngày hôm nay như thế nào, chúng ta dựa vào độ bão hòa oxy trong máu – DESAT

Để biết được hoạt động của khoa ngày hôm nay như thế nào, chúng ta dựa vào trải nghiệm của khách hàng – DESAT

”