

The background of the entire image is a solid red color. Overlaid on this background is a large, stylized arch composed of numerous small red dots. The dots are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with the arch curving from the left side towards the right. In the center of this arch, the letters 'HUST' are displayed in a bold, white, sans-serif font.

# HUST

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA HÀ NỘI**  
HANOI UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

ONE LOVE. ONE FUTURE.



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
BÁCH KHOA HÀ NỘI**  
HANOI UNIVERSITY  
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

# Phân tích lịch sử bệnh nhân qua những lần nhập viện gần đây

GVHD : Trần Việt Trung  
Sinh viên thực hiện:  
Tống Mạnh Đạt

20173008

ONE LOVE. ONE FUTURE.

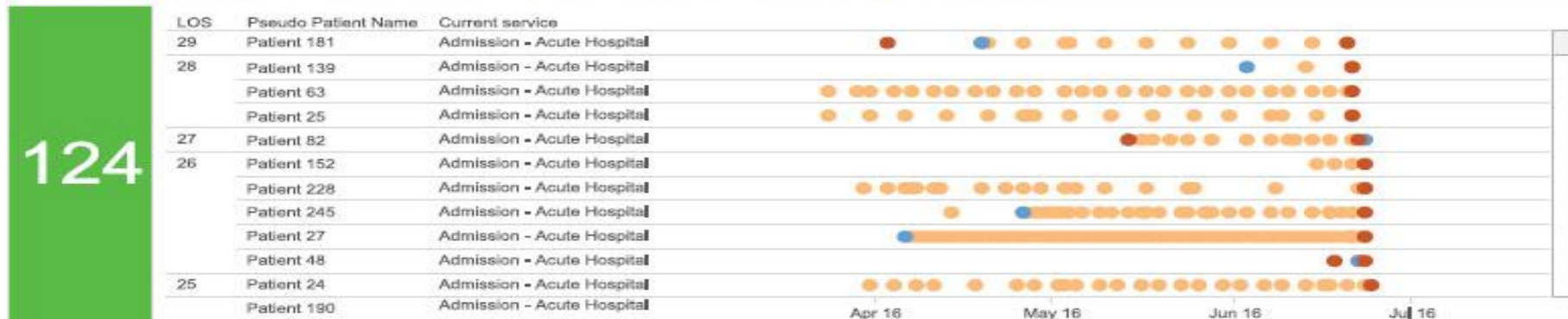
## ICT unscheduled care daily planning tool - Known to the ICT

Select an Area: NHS WEST HA.. Select your Team: A Select a Practice: A Select the inpatient provider: A Days you wish to view the most recent admissions for: 1

### Patients known to the ICT (receiving care in the last 30 days); admitted 1 day(s) ago



### Patients known to the ICT (receiving care in the last 30 days) currently in hospital (admitted earlier than 1 day(s) ago)



#### Clinical intervention type colours explained

Admission Discharge Adults Physical Health Older Persons Mental Health

Created and maintained by the Southern Health Information Department  
Version control (number, last amended date, author) : 2.0, 20/03/2016, Simon Beaumont

- Giả sử Công việc của bạn là giúp các bác sĩ kiểm tra lâm sàng lịch sử bệnh nhân và sử dụng thông tin đó để lập kế hoạch chăm sóc bệnh nhân tốt nhất nhất có thể.
- **Chi tiết** : Bạn muốn biết những bệnh nhân nào đã nhập viện vào ngày trước và trong tháng trước. Trong số những người được nhận, họ đã được khám sức khỏe gì trong thời gian qua?
- **Một số tình huống tương tự** :  
Các trường theo dõi tình trạng trốn học của từng cá nhân

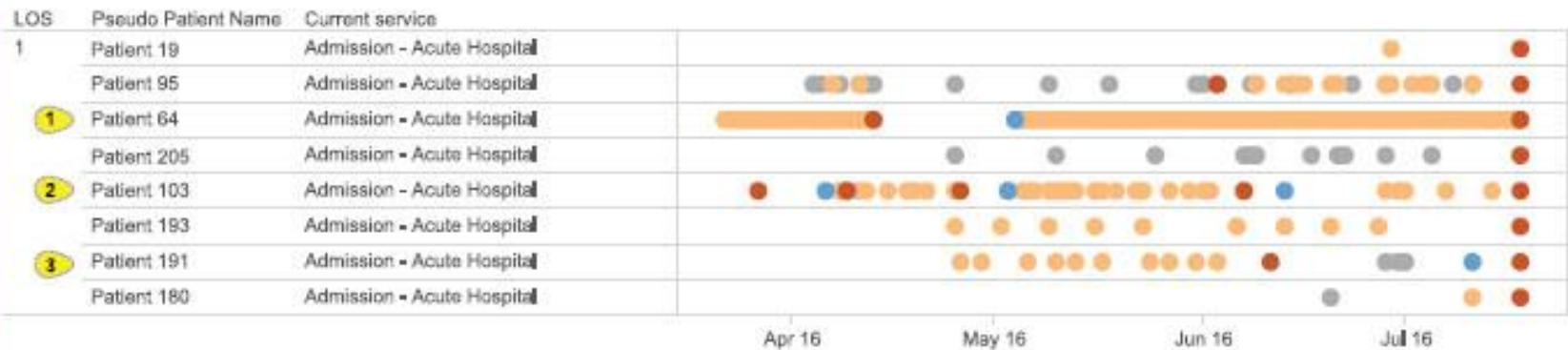
Patients known to the ICT (receiving care in the last 30 days); admitted 1 day(s) ago

14

LOS	Pseudo Patient Name	Current service
1	Patient 19	Admission - Acute Hospital
	Patient 95	Admission - Acute Hospital
	1 Patient 64	Admission - Acute Hospital
	Patient 205	Admission - Acute Hospital
2	Patient 103	Admission - Acute Hospital
	Patient 193	Admission - Acute Hospital
3	Patient 191	Admission - Acute Hospital
	Patient 180	Admission - Acute Hospital

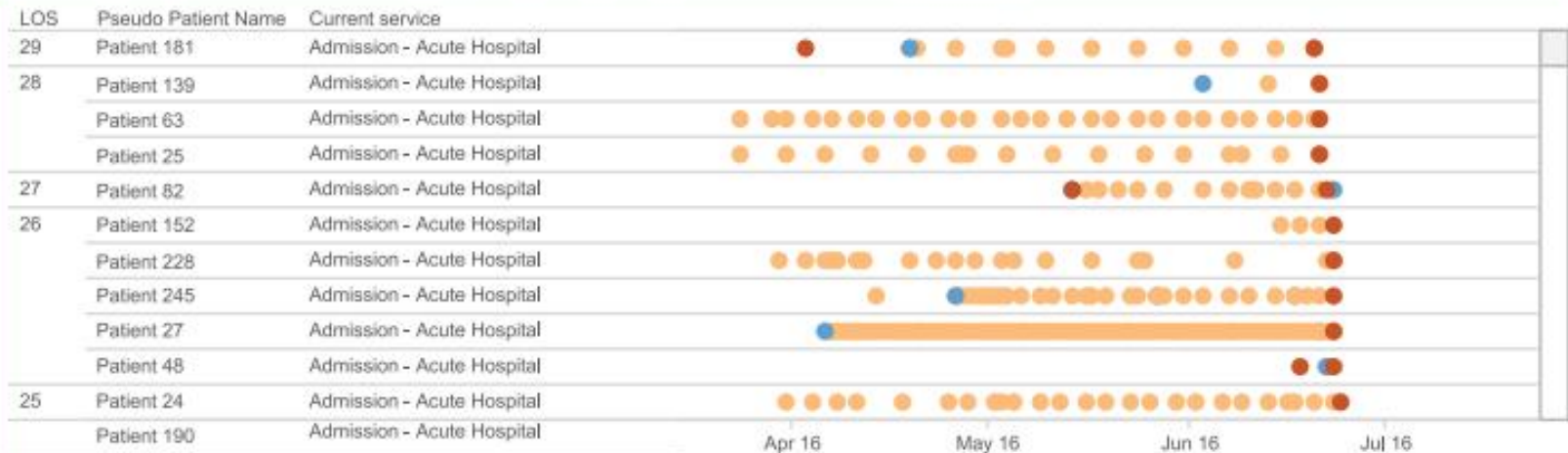
14

### Patients known to the ICT (receiving care in the last 30 days); admitted 1 day(s) ago



### Patients known to the ICT (receiving care in the last 30 days) currently in hospital (admitted earlier than 1 day(s) ago)

124



Clinical intervention type colours explained

Admission

Discharge

Adults Physical Health

Older Persons Mental Health





## Why this work

- Dữ liệu hoàn chỉnh, không phải dữ liệu tổng hợp,
- Người thật việc thật, kể theo một cách tuyến tính,
- Bộ lọc dữ liệu ở đầu bảng.



Rất nhiều trang tổng quan trong cuốn sách này tập trung vào các chỉ số quan trọng trên mỗi hình thức và các chỉ số tổng hợp. Điều này là tốt khi tổng hợp dữ liệu chi tiết cho một bệnh nhân.

Việc tính ra các triệu chứng trung bình cho tất cả bệnh nhân không có ích gì đối với nhà cung cấp đang cố gắng giúp một bệnh nhân riêng lẻ.

Mỗi bệnh nhân là khác nhau, và mỗi người cần các kế hoạch chăm sóc riêng.

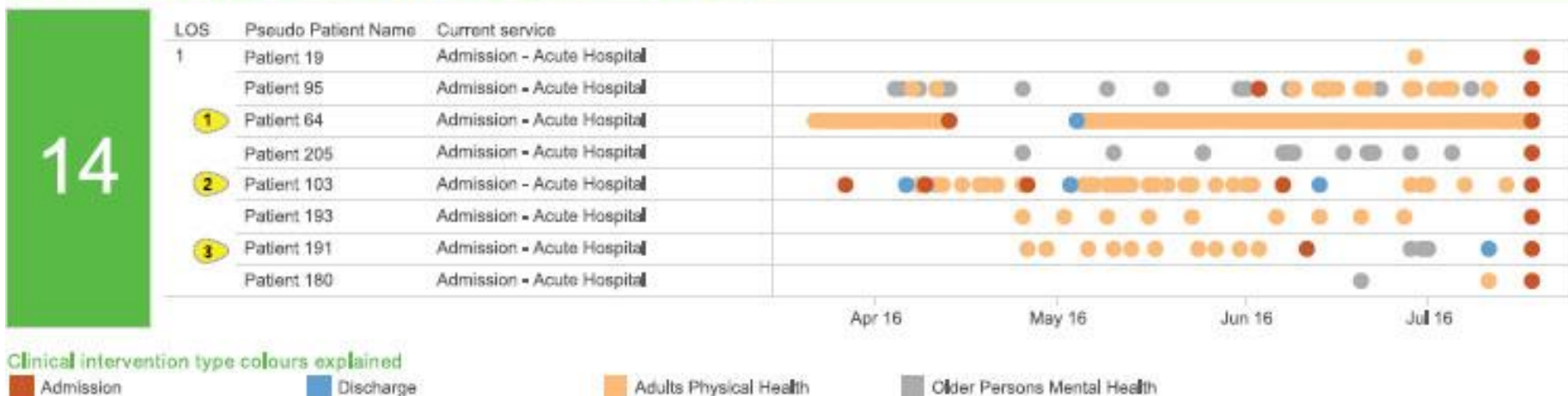


# Người thật việc thật, kể theo một cách tuyến tính

Đây là những bệnh nhân thực sự. Câu chuyện của họ không thể được tổng hợp lại thành mức trung bình. Chăm sóc sức khỏe của họ đòi hỏi phải có khả năng xem tường thuật đầy đủ.

Biểu đồ này cho thấy từng tương tác của bệnh nhân dọc theo một đường thẳng theo thời gian giúp bạn dễ dàng theo dõi lịch sử khám bệnh một cách trực quan.

Patients known to the ICT (receiving care in the last 30 days); admitted 1 day(s) ago



# Bộ lọc dữ liệu ở đầu bảng.

Khi có nhiều dữ liệu cho nhiều nhóm/bệnh viện, ta cần bộ lọc để nhanh chóng truy cập đúng dữ liệu.

## ICT unscheduled care daily planning tool - Known to the ICT

Southern Health   
NHS Foundation Trust

Select an Area

NHS WEST HA. ▼

Select your Team

A ▼

Select a Practice

A ▼

Select the inpatient provider

A ▼

Days you wish to view the most recent admissions for

1 ▼ 

Patients known to the ICT (receiving care in the last 30 days); admitted 1 day(s) ago



# HUST

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA HÀ NỘI**  
HANOI UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

ONE LOVE. ONE FUTURE.



TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
BÁCH KHOA HÀ NỘI  
HANOI UNIVERSITY  
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

# Chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng

Net Promoter Score (NPS)

GVHD : Trần Việt Trung  
Sinh viên thực hiện:  
Tống Mạnh Đạt

20173008

ONE LOVE. ONE FUTURE.

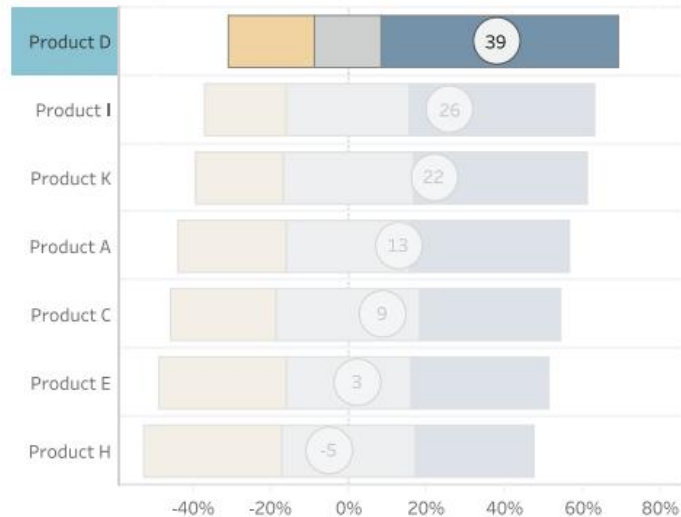
## Net Promoter Score Analysis

Percentages / Score

Show Score

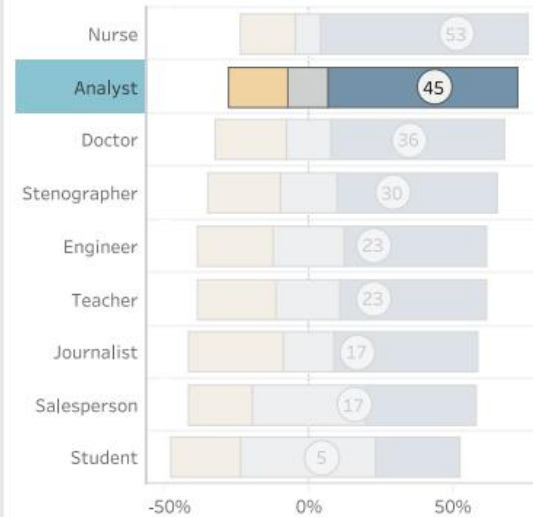
### NPS Scores at product level

Select a Product for Role details

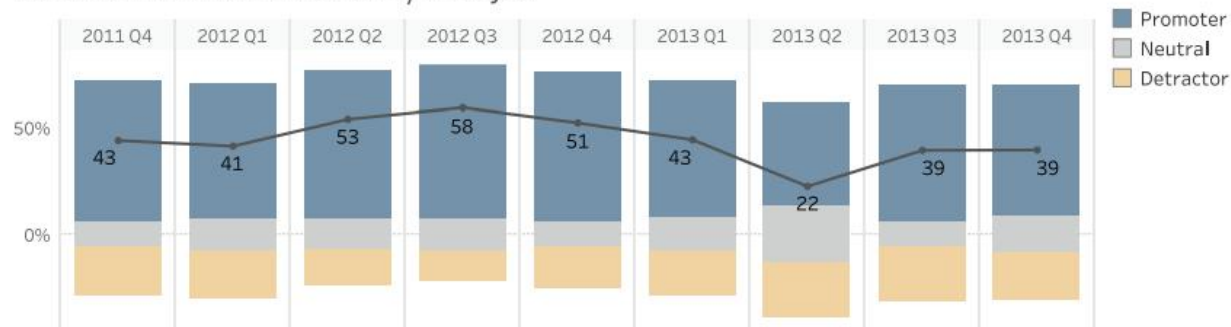


### NPS Scores for Product D

Select a Role for time details



### NPS over time for Product D / Analyst



Bạn là nhà nghiên cứu thị trường và cần theo dõi sở thích của một số thương hiệu qua khảo sát. Trong đó chắc rằng bạn sẽ đưa ra một câu hỏi cổ điển về chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng (NPS):

“Bạn có giới thiệu sản phẩm hoặc dịch vụ này cho bạn bè hoặc đồng nghiệp không? Vui lòng chỉ định xếp hạng từ 0 đến 10 ”



- **Chi tiết :**

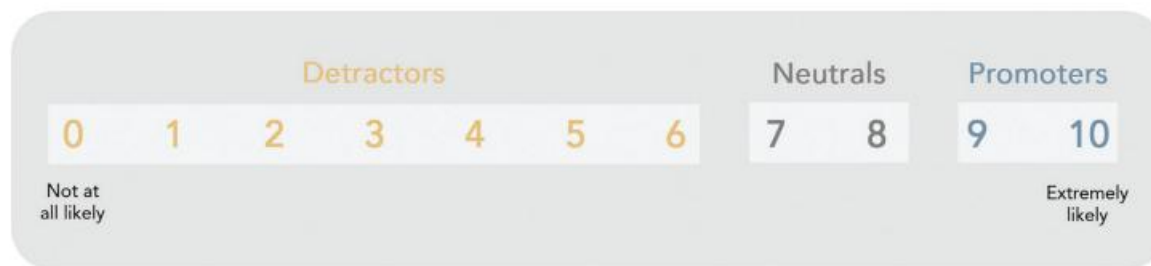
- Hiện thị NPS cho nhiều sản phẩm khác nhau để xem những sản phẩm nào mọi người sẽ giới thiệu và những sản phẩm nào họ không muốn.
- Xem những người ở các vai trò khác nhau sẽ giới thiệu hay không giới thiệu một sản phẩm.
- Xem NPS đã thay đổi như thế nào theo thời gian đối với một sản phẩm cụ thể, cả về tổng thể và đối với các sản phẩm ở các vai trò khác nhau.

# Tìm hiểu về NPS

Trên thang điểm 0-10 :

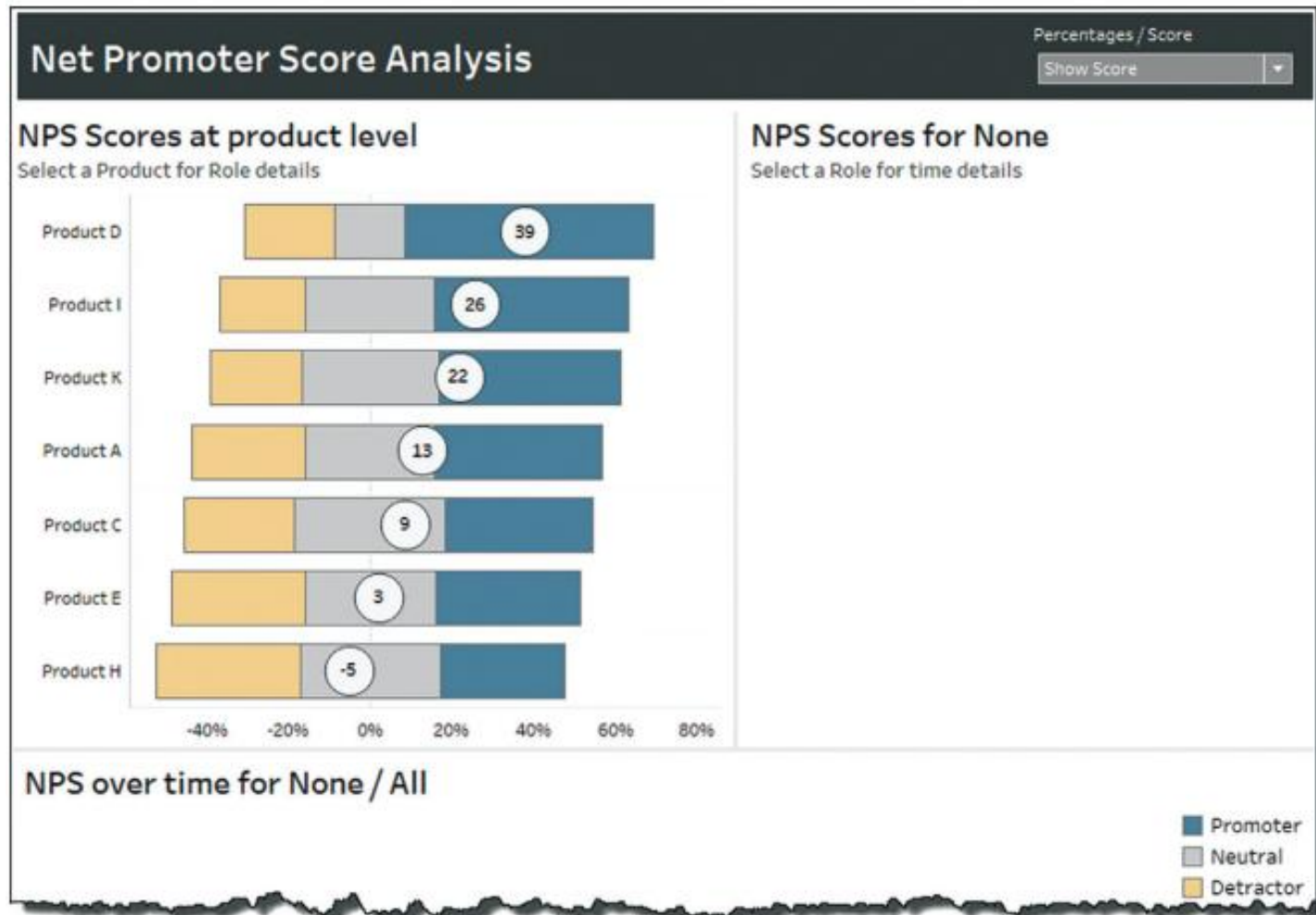
- Detractors (0- 6 điểm) là nhóm nguy cơ cao, nếu không có các hành động cụ thể bạn sẽ mất họ. Đây là nhóm khách hàng bạn cần phải liên hệ lại để tiếp thu, ghi nhận ý kiến. Để đổi mới giúp thương hiệu ngày càng thân thiện với khách hàng
- Passives (7 – 8 điểm) là những khách hàng mà bạn thật sự chưa thuyết phục được họ tin tưởng vào chất lượng mà bạn đang đem lại.
- Promoters (9-10 điểm) là những khách hàng trung thành, ủng hộ.

Cách tính NPS :  $NPS (NPS\ Score) = \% (Promoters) - \% (Detractors)$

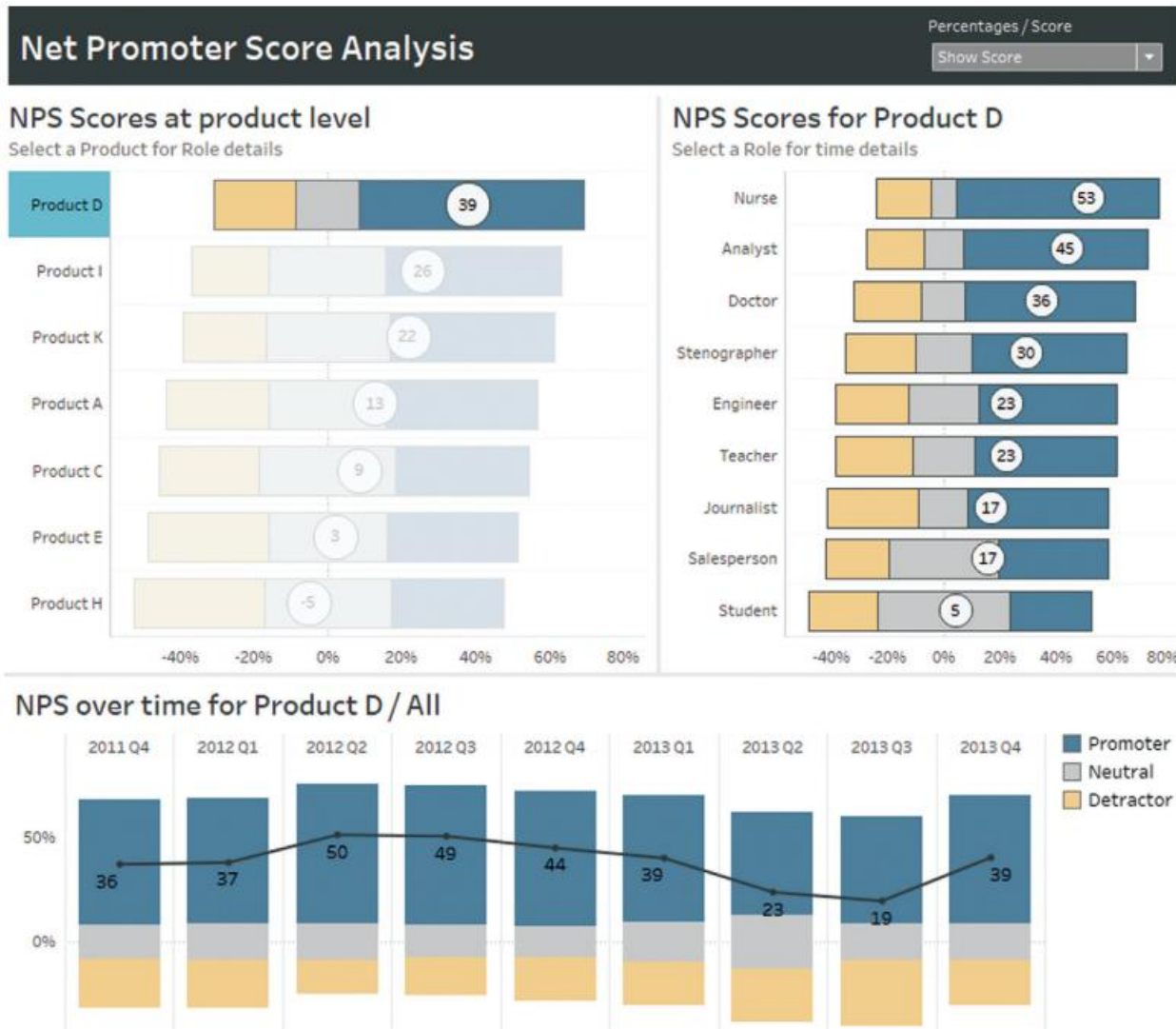


$$NPS = ( \% \text{ of Promoters} - \% \text{ of Detractors} ) \times 100$$

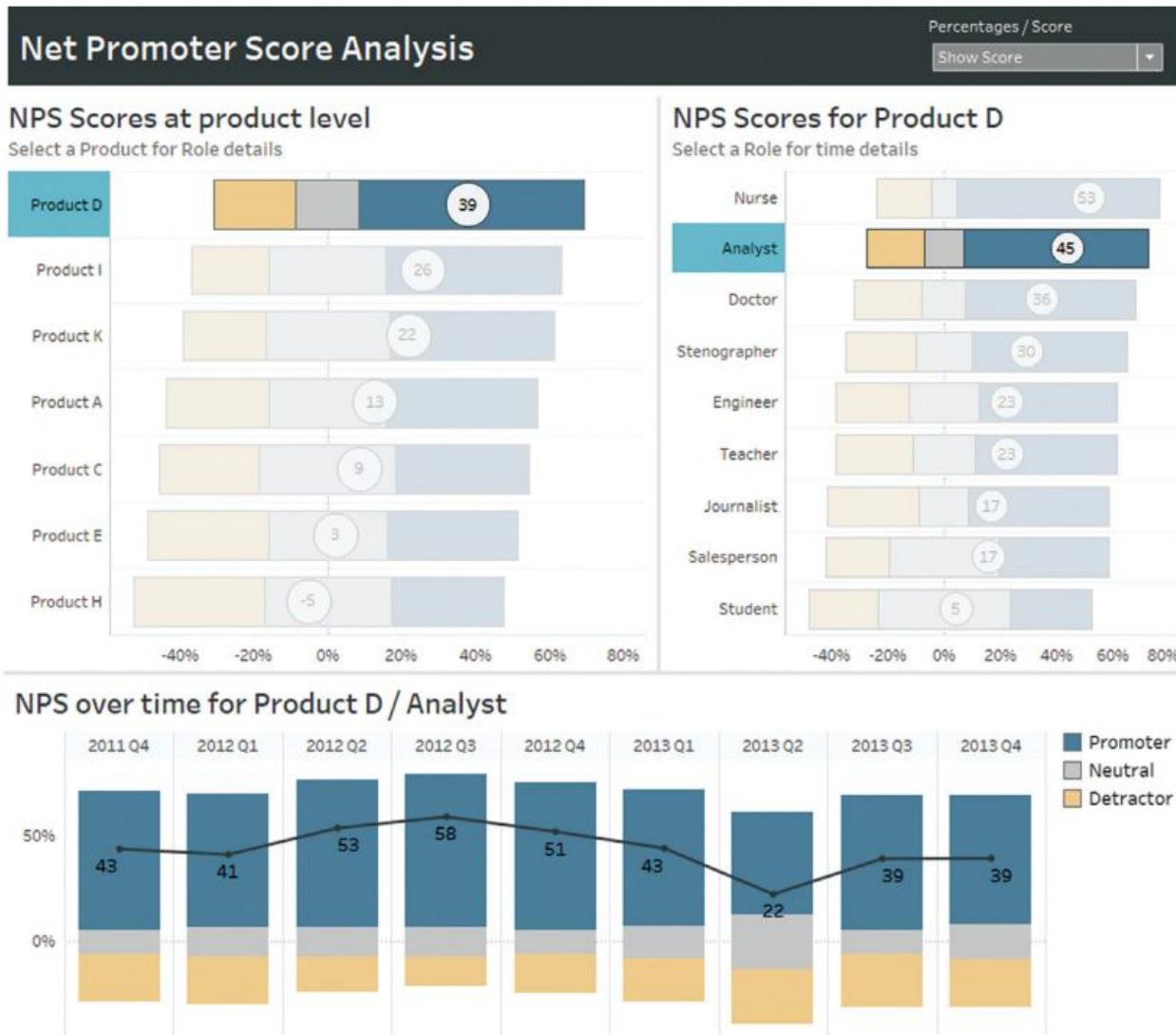
# how People Use the dashboard



# how People Use the dashboard



# how People Use the dashboard





## Why this work

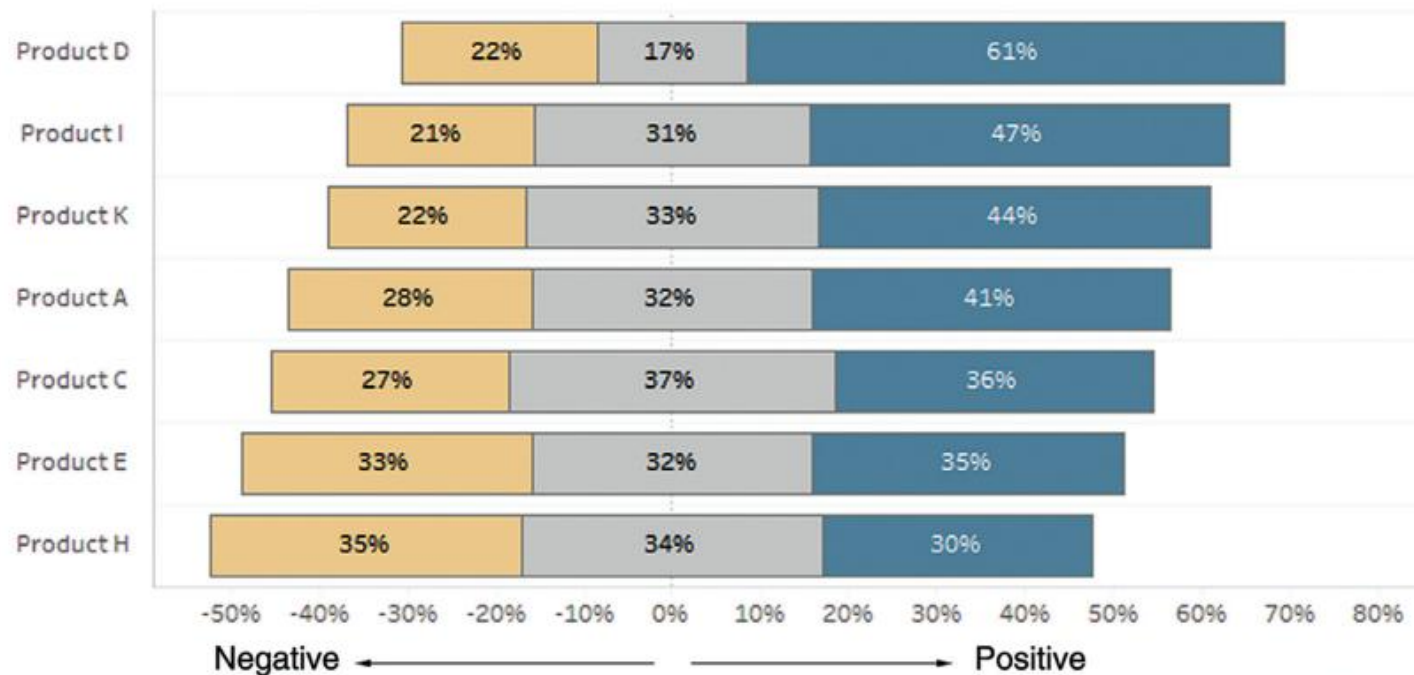
- Biểu đồ kết hợp dễ hiểu
- Những người trung lập rất quan trọng
- Chia nhỏ theo vai trò/ngành nghiệp cải thiện góc nhìn.





# Biểu đồ kết hợp dễ hiểu

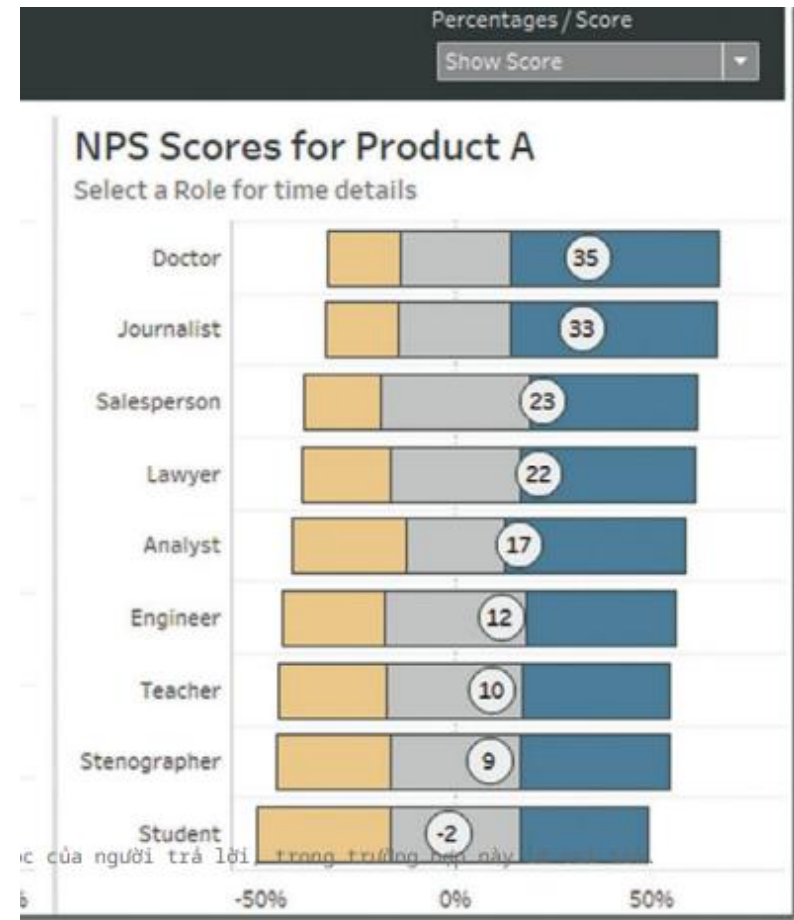
## Select a Product



Những người đã chọn 7 hoặc 8 điểm chỉ cách một điểm để trở thành Promoters hoặc Detractors.  
Một sản phẩm có tỷ lệ phần trăm trung lập lớn có cơ hội tuyệt vời để biến người trả lời thành người ủng hộ cho sản phẩm.

# Chia nhỏ theo vai trò/ngành nghiệp cải thiện góc nhìn:

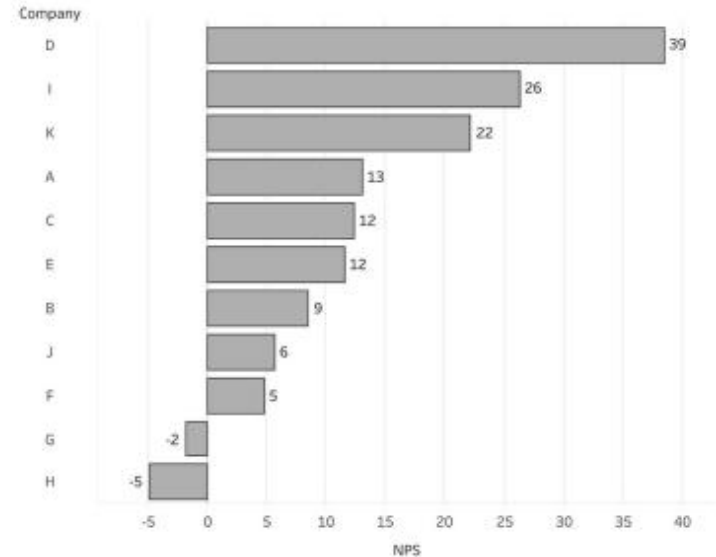
- khả năng chọn một sản phẩm và xem hiệu quả của sản phẩm theo kiểu người cụ thể (trong trường hợp này là nghề nghiệp) cho thấy ý kiến khác nhau như thế nào dựa trên kiểu người đó.
- Trong Hình, chúng ta có thể thấy rằng NPS cho Sản phẩm A trong số các bác sĩ là 35 nhưng ở các sinh viên là -2.



# Tránh tiếp cận NPS một cách truyền thống

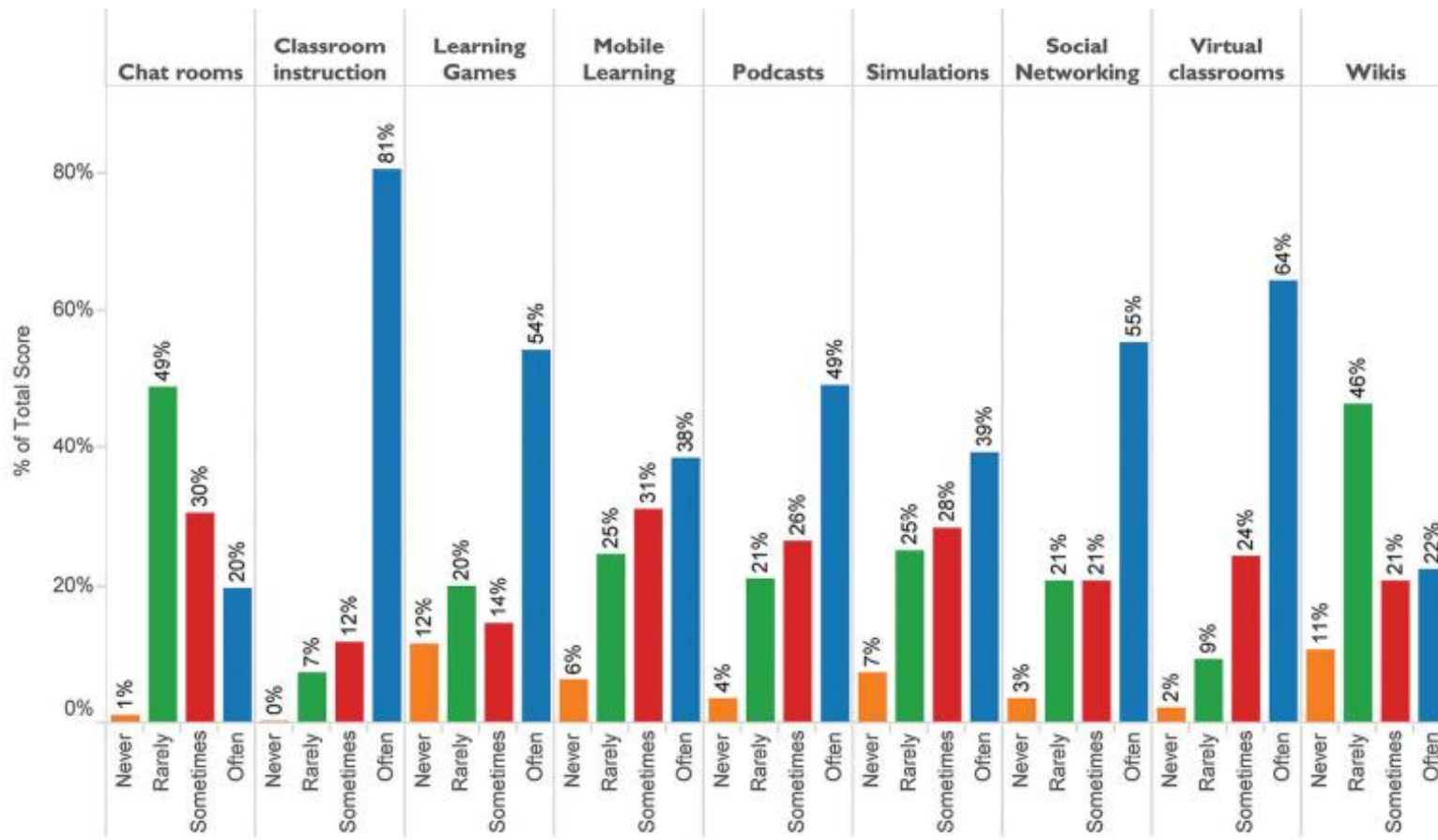
ID	Company	Role	Response
1004fu85p1apxwys2w	H	Other	3
1005snzpcjxh5uuplc	H	Architect	9
1005t40dugzy8lmkga	B	Student	9
10074yq2iivnze1j9g	B	Student	5
100f4sp6l13absivr8	A	Student	10
100fp9su1bqoa6tlxg	H	Student	8
100lirtua6er94cgyhr	B	Student	9
100ne7wa8w5dug2g1	F	Student	5
100nlg01cfn0msxpur	H	Other	8
100y25xs0nv0i19p0	H	Student	8
100y2h4bkc2p0srgcl	B	Student	8
100ys9lpwygoyfsmtk	A	Student	10
10129h0ue2g5rka41p	I	Teacher	7
10134x62b8h5xra3uv	A	Student	5
10136cd35tap0qg4ea	H	Doctor	3
10187wtl372sf48ayo	B	Architect	7
101c9em3yv4b10p1jt	B	Retiree	10
101eumtd2d0x8ry0rd	A	Student	3
101h3owvofp46e9t6y	I	Teacher	9
101hbtvthsqx03oi2jb	J	Student	5
101ln7j98hvmwycrve	B	Employee	9
101nohawdhw01v9b:	B	Student	8
101op61th1xw17o86a	A	Teacher	8
101rph2x8niiiaen9k8	B	Student	9
101rr82z0otkrika4	B	Architect	8
101wt6qmvdbvjs1uej	G	Salesperson	8
1022hef1uafdadzbh7	C	Student	7
1024d28z3pac8brhc2	I	Student	8
1026xy49c3k9k9r3k	A	Student	

Classic NPS Presentation



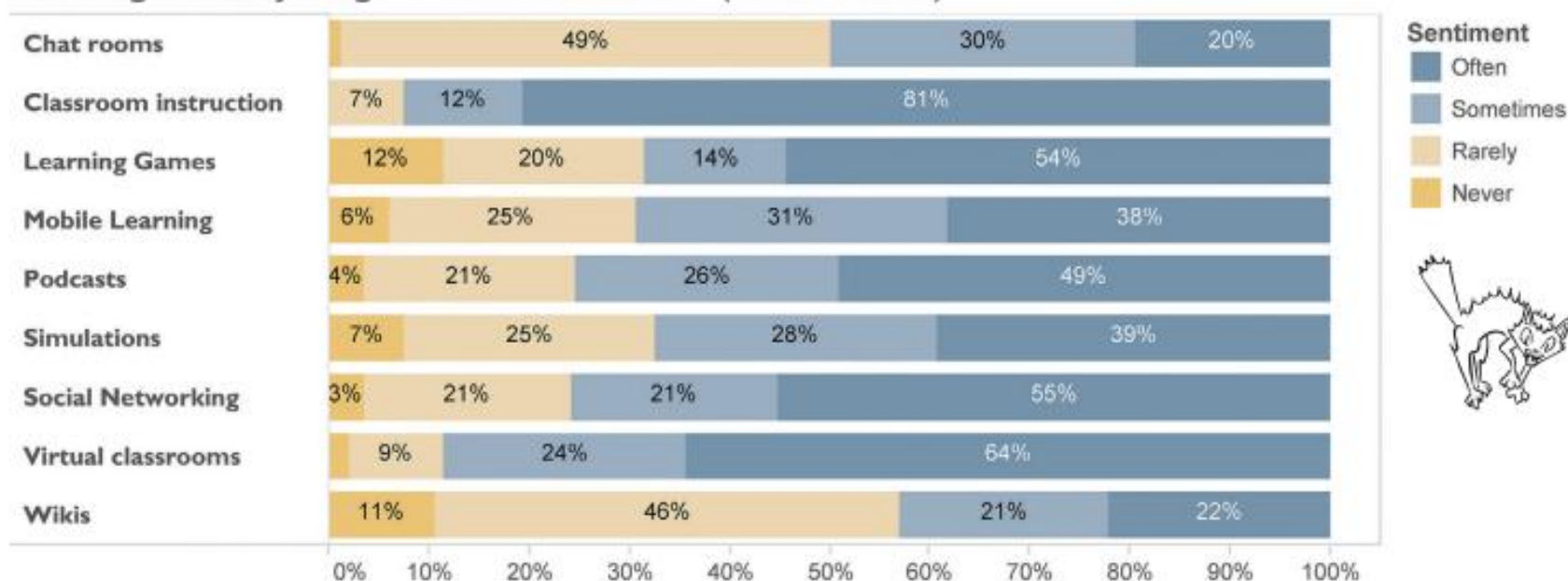
Với biểu đồ NPS cổ điển, dễ thấy rằng Công ty D có NPS cao hơn nhiều so với Công ty H, nhưng không hiển thị các thành phần riêng biệt, ta đang bỏ lỡ một phần quan trọng. Đặc biệt, các câu trả lời trung lập có khả năng cao trở thành người ủng hộ, vì vậy ý kiến của họ là cực kỳ quan trọng

Biểu diễn Khảo sát mức độ thường xuyên sử dụng các hình thức học với biểu đồ cột mặc định



Biểu diễn khảo sát Likert scale với biểu đồ các cột 100% được xếp chồng lên nhau và đã thay đổi màu sắc

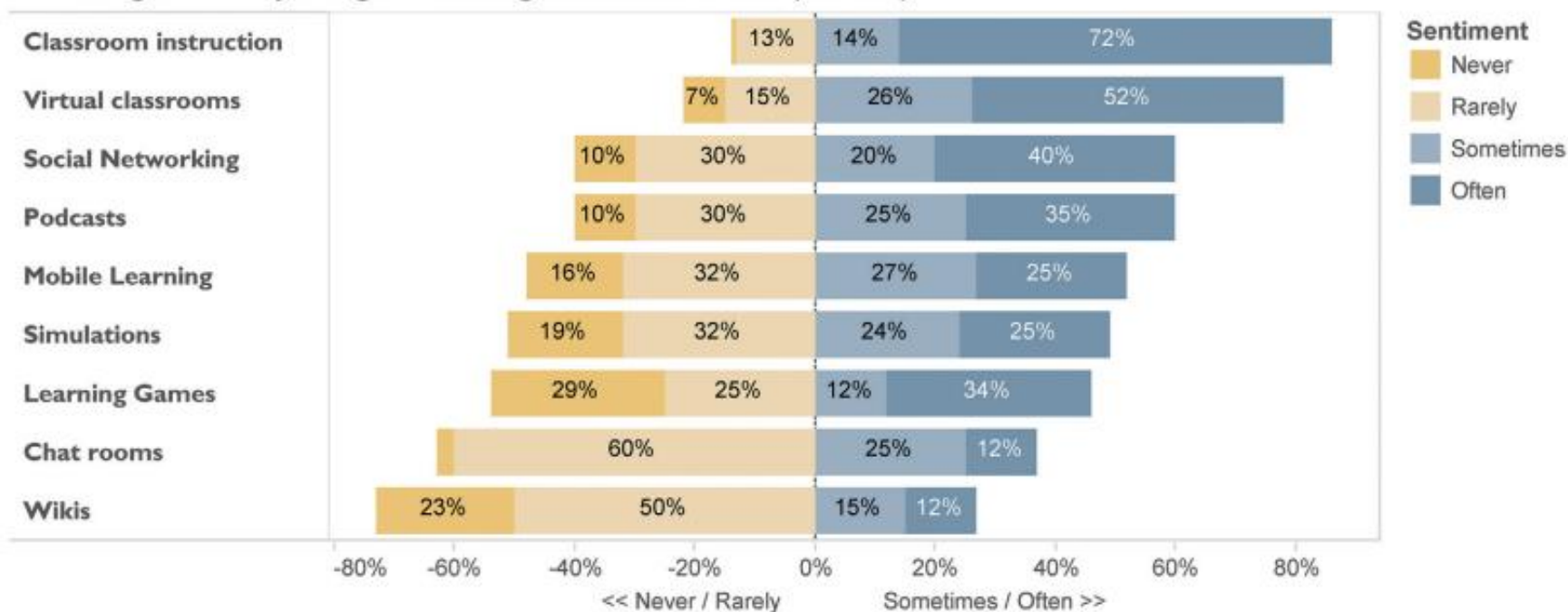
Learning modality usage -- 100% stacked bar (better colors)





Biểu diễn Khảo sát mức độ thường xuyên sử dụng các hình thức học với biểu đồ các cột xếp chồng lên nhau đã được sắp xếp theo màu tốt

Learning modality usage -- Divergent stacked bar (sorted)



A large, stylized graphic of the HUST logo, composed of a circular arrangement of red dots of varying sizes, creating a sense of depth and movement. The word "HUST" is centered within this graphic in a bold, white, sans-serif font.

# HUST

# THANK YOU !

A large, stylized graphic of the HUST logo, composed of a circular arrangement of red dots of varying sizes, creating a sense of depth and movement. The word "HUST" is centered within this graphic in a bold, white, sans-serif font.

# HUST

# THANK YOU !