

## BÁO CÁO

### KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ IV NĂM 2023

#### I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:

**1. Nội dung khảo sát:** Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 nhóm tiêu chí sau:

- Khả năng tiếp cận
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- Kết quả cung cấp dịch vụ

#### 2. Phương pháp khảo sát:

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định số 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016.

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 11/12/2023 đến ngày 22/12/2023

(các ngày làm việc trong tuần).

2.4. Cỡ mẫu: 100 bệnh nhân, gồm 55 nam và 45 nữ.

2.5. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.

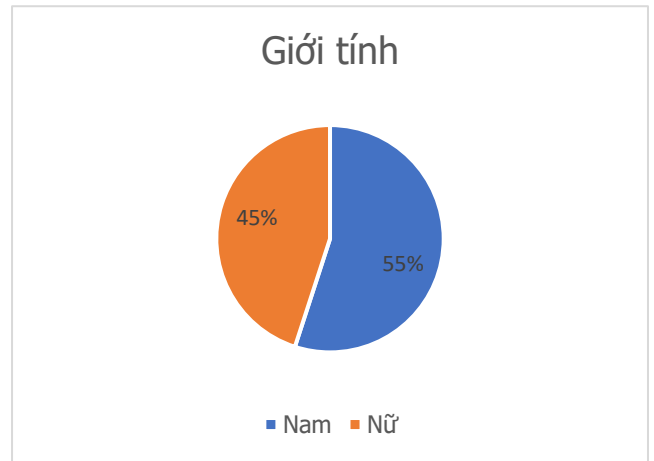
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

#### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

##### 1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Bảng 1: Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng

Stt	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Nam	55	55%
2	Nữ	45	45%
3	Tổng	100	100%



**Biểu đồ 1: Giới tính**

**Bảng 2: Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng**

Stt	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ
1	Có thẻ BHYT	100	100%
2	Không có thẻ BHYT	0	0%

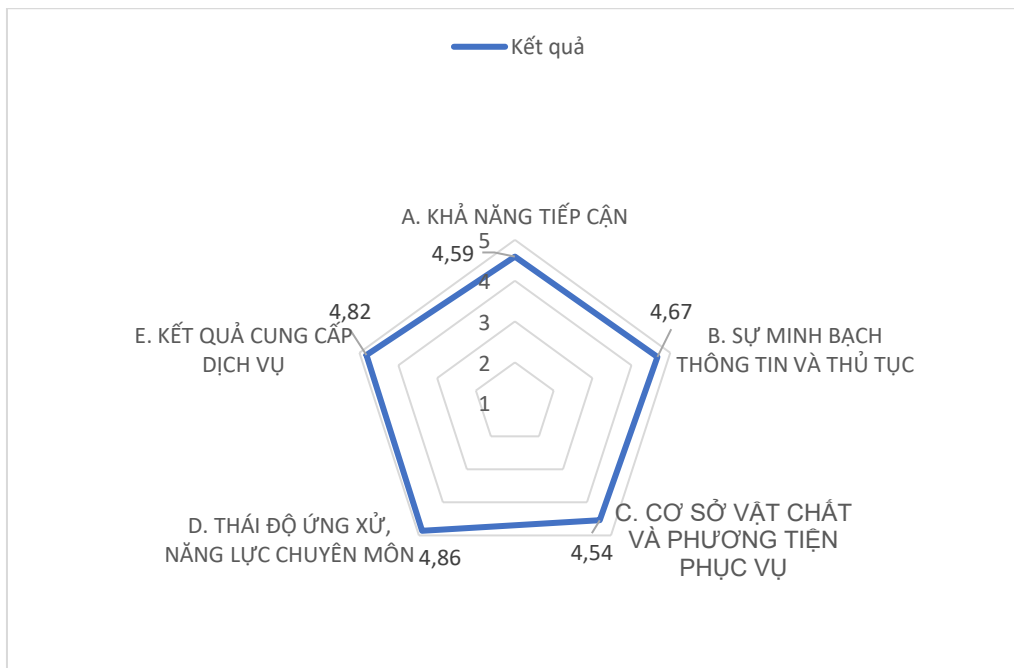
**2.1. Kết quả về sự hài lòng người bệnh nội trú:**

**2.1 Kết quả chung toàn bệnh viện:**

- Điểm hài lòng chung: 4.70
- Tỷ lệ hài lòng chung: 94.0%
- Tỷ lệ hài lòng mong đợi: 92.3%

**Bảng 3: Kết quả chung**

Tên tiêu chí được đánh giá	Kết quả	Tỷ lệ
A. Khả năng tiếp cận	4.59	91.84
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4.67	93.56
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.54	90.93
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.86	97.28
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.82	96.48
<b>Điểm hài lòng trung bình chung:</b>	<b>4.70</b>	<b>94.0</b>



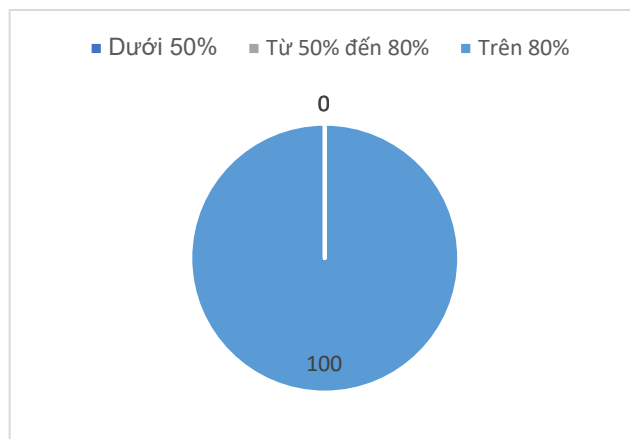
**Biểu đồ 2 : Kết quả chung**

Nhận xét :

Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.70 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm. Tiêu chí D «Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế» đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.86 điểm) và tiêu chí C « Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ » đạt mức điểm trung bình thấp nhất (4.54 điểm). Không có nhóm tiêu chí nào dưới mức điểm trung bình (dưới mức hài lòng).

**Bảng 4 :** Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh

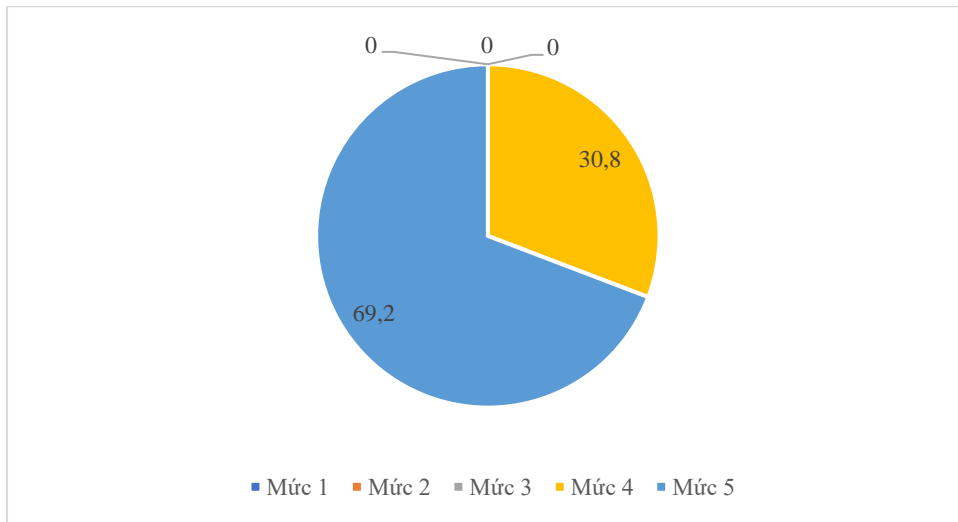
Tỷ lệ % mong đợi	Số phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50 đến 80%	0	0
Trên 80%	100	100



**Biểu đồ 3**

**Bảng 5 :** Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Số lượng	0	0	0	956	2144
Tỷ lệ %	0	0	0	30.8	69.2



**Biểu đồ 4 : Kết quả sự hài lòng chia theo các mức**

## 2.1. Kết quả theo tiêu chí

### 2.2.1 Khả năng tiếp cận (A) : 4,59

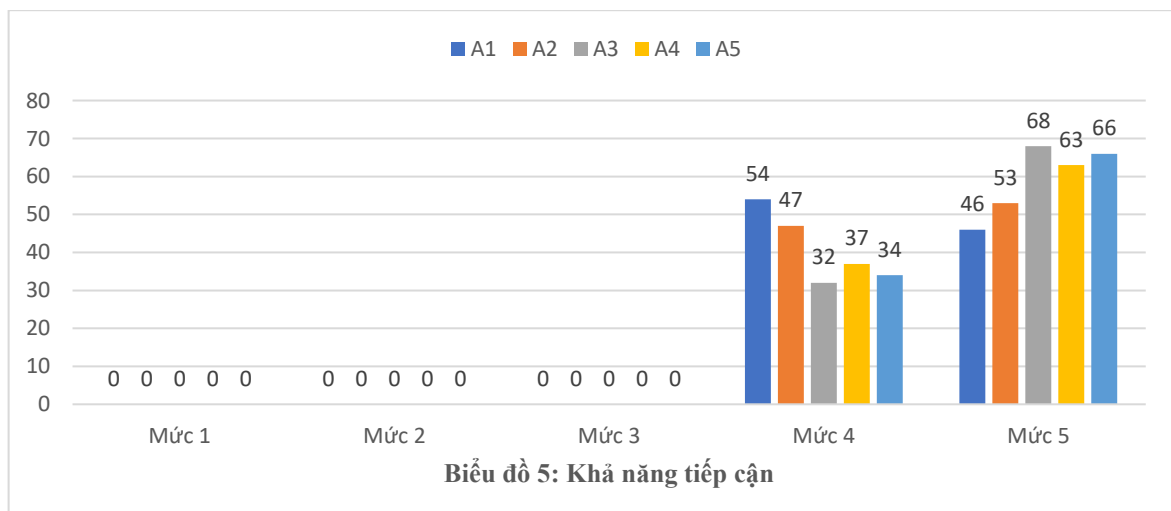
#### Kết quả theo tiêu chí

Bảng 1. Khả năng cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	0	54	46	4.46
2	A2	0	0	0	47	53	4.53
3	A3	0	0	0	32	68	4.68
4	A4	0	0	0	37	63	4.63
5	A5	0	0	0	34	66	4.66
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>204</b>	<b>296</b>	<b>4.59</b>

#### *Ghi chú :*

- A1: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- A2: Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.
- A3: Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.
- A4: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.
- A5: Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.



Nhận xét : Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5 tiêu chí A3: “Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” đạt mức điểm cao nhất là 4.68 điểm. Tiêu chí “A2: Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.” đạt mức điểm thấp nhất là 4.53 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

### 2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị (B): 4.67

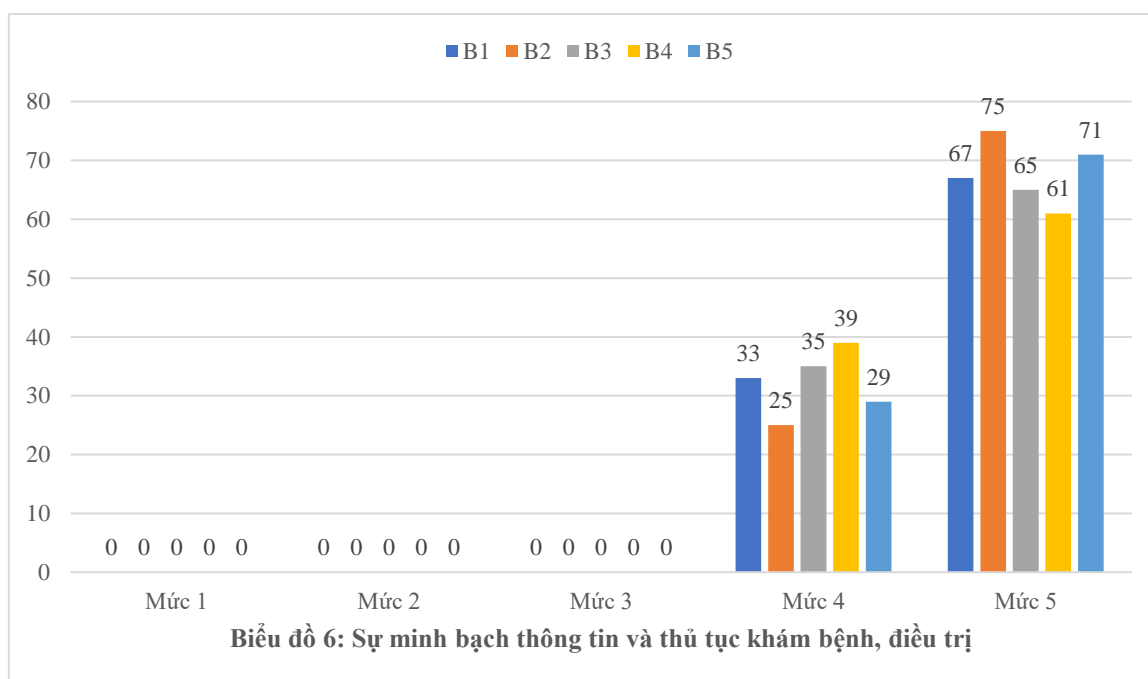
#### Kết quả theo tiêu chí

Bảng 2 : Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	0	33	67	4.67
2	B2	0	0	0	25	75	4.75
3	B3	0	0	0	35	65	4.65
4	B4	0	0	0	39	61	4.61
5	B5	0	0	0	29	71	4.71
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>161</b>	<b>339</b>	<b>4.67</b>

#### *Ghi chú :*

- B1 : Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
- B2 : Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.
- B3 : Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.
- B4 : Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.
- B5 : Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.



Nhận xét: Trong 5 tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B2 “Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ” đạt mức điểm cao nhất với 4.75 điểm. Tiêu chí B4 “Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ” đạt mức điểm trung bình thấp hơn là 4.61 điểm

### 2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C) : 4.54

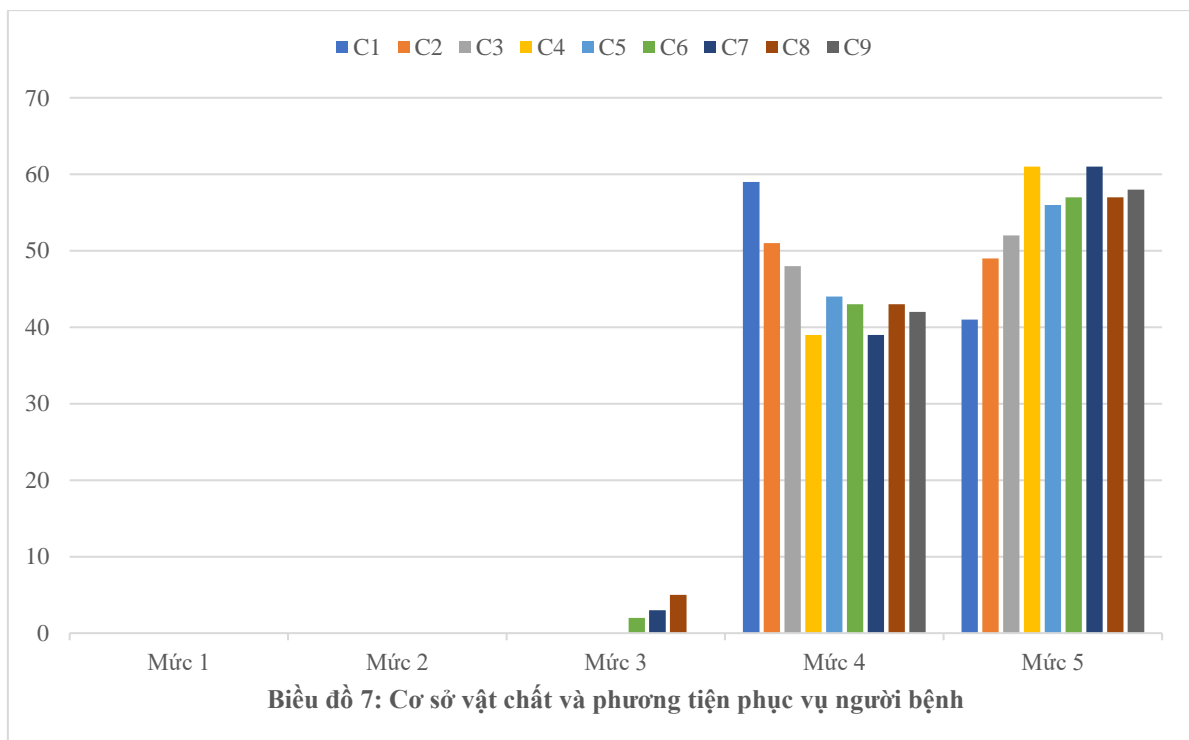
#### Kết quả theo tiêu chí

Bảng 3 : Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	0	59	41	4.41
2	C2	0	0	0	51	49	4.49
3	C3	0	0	0	48	52	4.52
4	C4	0	0	0	39	61	4.61
5	C5	0	0	0	44	56	4.56
6	C6	0	0	0	43	57	4.57
7	C7	0	0	0	39	61	4.61
8	C8	0	0	0	43	57	4.57
9	C9	0	0	0	42	58	4.58
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>408</b>	<b>492</b>	<b>4.54</b>

**Ghi chú :**

- 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.
- C2 : Giường, bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.
- C3 : Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
- C4 : Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.
- C5 : Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.
- C6 : Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.
- 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.
- C8 : Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
- C9 : Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.



Nhận xét: Trong 5 tiêu chí từ C1 đến C9, các tiêu chí trong nhóm C đạt mức điểm trung bình cao nhất là C4 “Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên

tâm khi nằm viện” và tiêu chí 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” là 4.61 điểm. Tiêu chí 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.” đạt mức điểm thấp nhất là 4.41 điểm

#### 2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): 4.86

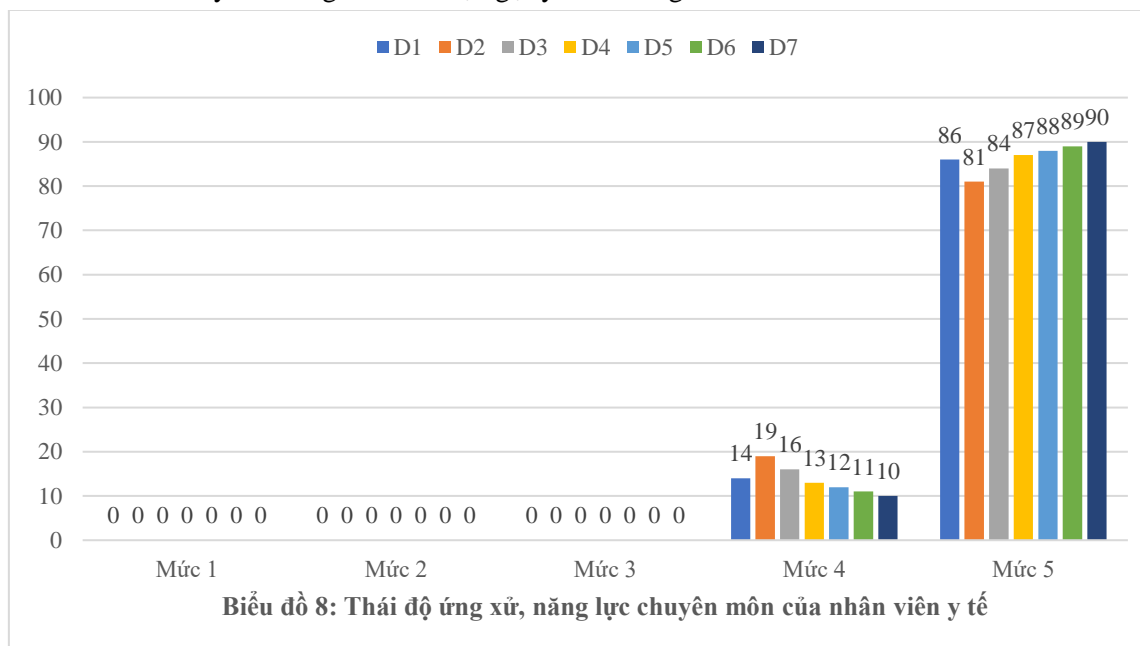
##### Kết quả theo tiêu chí

Bảng 4: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	0	14	86	4.86
2	D2	0	0	0	19	81	4.81
3	D3	0	0	0	16	84	4.84
4	D4	0	0	0	13	87	4.87
5	D5	0	0	0	12	88	4.88
6	D6	0	0	0	11	89	4.89
7	D7	0	0	0	10	90	4.90
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>95</b>	<b>605</b>	<b>4.86</b>

##### *Ghi chú :*

- D1 : Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
- D2 : Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
- D3 : Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
- D4 : Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.
- D5 : Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.
- D6 : Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.
- D7 : Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.



Nhận xét : Trong tất cả các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí được đánh giá mức độ hài lòng cao nhất: 4.86 điểm. Tiêu chí D7 “Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” đạt điểm cao nhất là 4.90 điểm và tiêu chí thấp nhất D2 “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” là 4.81 điểm

## 2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E) : 4.82

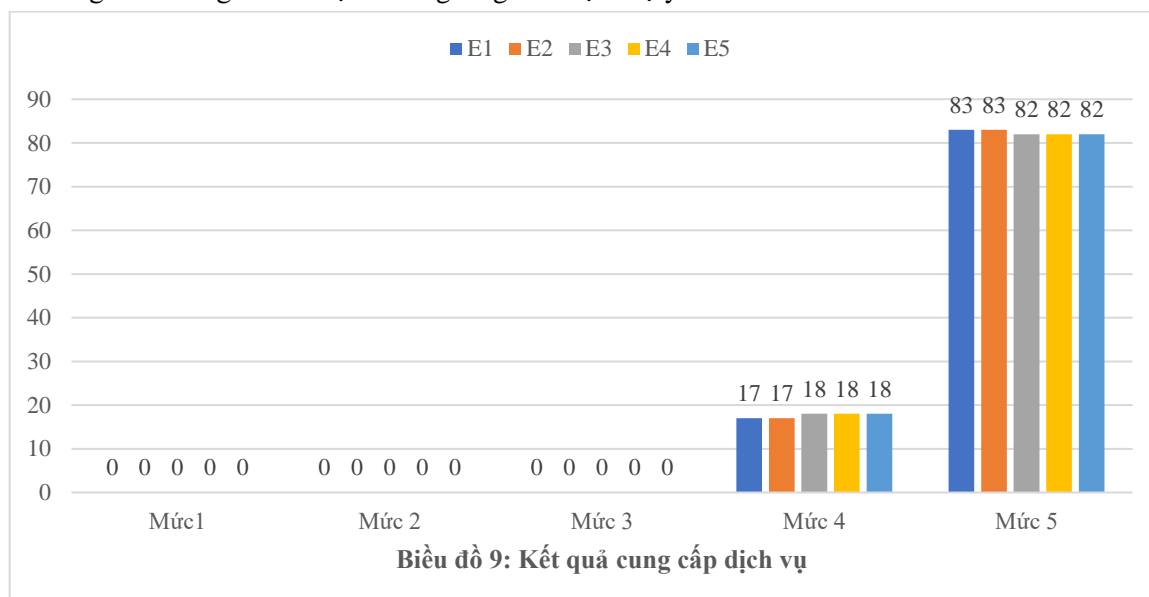
### Kết quả theo khảo sát

Bảng 5. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	0	17	83	4.83
2	E2	0	0	0	17	83	4.83
3	E3	0	0	0	18	82	4.82
4	E4	0	0	0	18	82	4.82
5	E5	0	0	0	18	82	4.82
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>412</b>	<b>4.82</b>

#### *Ghi chú :*

- E1 : Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.
- E2 : Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.
- E3 : Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.
- E4 : Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.
- E5 : Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.



Nhận xét : Nhóm tiêu chí E đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ y tế sau một khoảng thời gian điều trị tại Bệnh viện. Tiêu chí E1,E2 đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.83 điểm. Các tiêu chí thấp hơn là tiêu chí E3,E4,E5 đạt mức điểm trung bình thấp hơn là 4.82 điểm

## 2.2.6. Nếu có nhu cầu khám bệnh, Ông/bà có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

### Kết quả theo khảo sát

Bảng 6:

STT	Nội dung	Tỷ lệ
1	Có thể sẽ quay lại	10%
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	90 %
3	Khác	0
<b>Tổng</b>		<b>100%</b>



### **III. Kết luận và kiến nghị**

#### **1. Một số ý kiến**

Trong quá trình khảo sát sự hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh đã có một số góp ý cụ thể như sau :

- Cần phân chia phòng bệnh nhân nặng và bệnh nhân nhẹ
- Đề nghị thêm người dọn nhà vệ sinh, nhà vệ sinh của bệnh nhân bản ;
- Đường đi đến phòng nền trơn. Nên có giải pháp khắc phục nền nhà trên đường đi đến phòng nền.
- Khó tìm phòng xông hơi và phòng nền.
- Nên dọn rác ở hành lang, thang máy thường xuyên.
- Các nhân viên y tế rất nhiệt tình, tình cảm, nhiệt tình trong điều trị cho người bệnh.
- Rất cảm ơn các y bác sĩ.

#### **2. Kiến nghị**

##### **2.1. Ban Giám đốc Bệnh viện**

- Các khoa/ phòng cần tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã thực hiện được trong quý IV để hướng tới sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh
- Các khoa phòng liên quan tìm cách khắc phục nền nhà trơn trượt tránh xảy ra các tai nạn té ngã do nền trơn trượt giảm sự cố y khoa không đáng có.
- Đề nghị hộ lý tăng cường dọn vệ sinh thường xuyên.

##### **2.2. Lãnh đạo các Khoa, Phòng**

- Đề xuất, tham mưu lãnh đạo bệnh viện các vấn đề liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh điều trị tại đơn vị để tìm hướng giải quyết.
- Rà soát lại các vấn đề còn tồn tại, cập nhật tình hình cơ sở vật chất những vị trí xuống cấp, buồng bệnh để đề xuất sửa chữa, cải thiện tình trạng trong khoa, đảm bảo phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn.
- Đề nghị các lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh

##### **2.3. Phòng Quản lý chất lượng & Công nghệ thông tin**

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất.
- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Giám đốc Bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.
- Phân tích chuyên sâu vào các vấn đề người bệnh nội trú chưa hài lòng và những góp ý người bệnh nội trú với khoa phòng và bệnh viện.
- Cán bộ phụ trách đơn vị hỗ trợ việc phân tích nguyên nhân, đưa ra giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với đơn vị.
- Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phàn nàn, chưa hài lòng từng khoa, từng khía cạnh để báo cáo Ban Giám đốc.

#### **2.4. Nhân viên trong Bệnh viện**

- Nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện quý IV năm 2023. Giám đốc bệnh viện yêu cầu lãnh đạo các khoa, phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

***Nơi nhận :***

- Ban giám đốc (để BC) ;
- Các khoa, phòng (để t/h) ;
- Lưu VT, P. QLCL&CNTT(1).

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Quang Dũng**