

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**  
**QUÝ I NĂM 2024**

**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 13/3/2023 đến ngày 26/3/2023 (các ngày làm việc trong tuần).

2.4. Cỡ mẫu: 100 bệnh nhân, gồm 56 nam và 44 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.

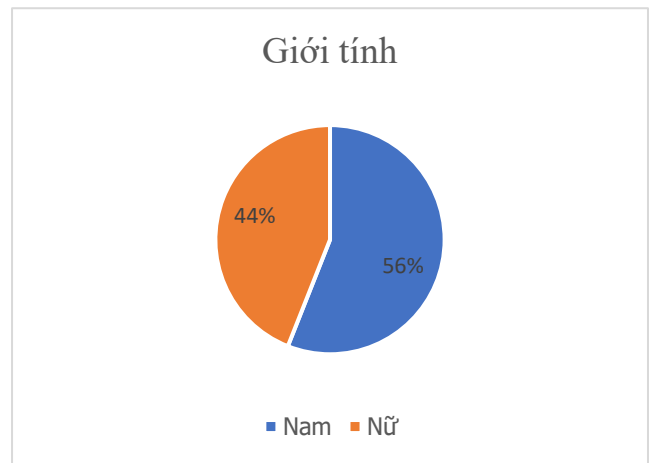
**A. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**I. Kết quả khảo sát chung**

**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	56	56%
2	Nữ	44	44%
3	Tổng	100	100%



**Biểu đồ 1**

**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%

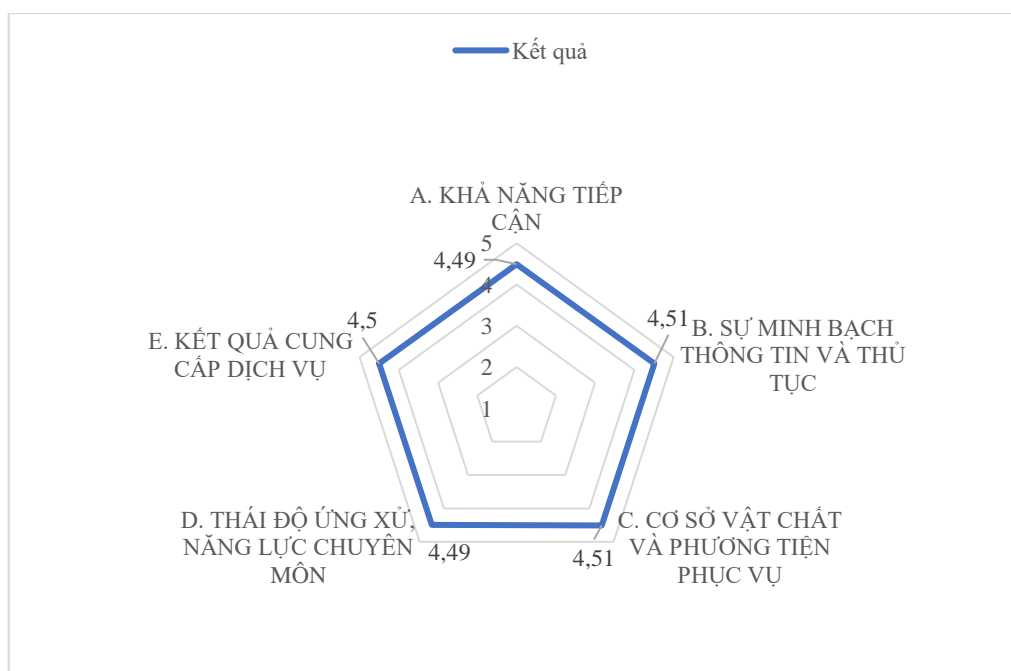
**2.1. Kết quả về sự hài lòng người bệnh nội trú:**

**2.1 Kết quả chung toàn bệnh viện:**

- Điểm hài lòng chung: 4.50
- Tỷ lệ hài lòng chung: 90.0 %
- Tỷ lệ hài lòng mong đợi: 93.41 %

**Bảng 3:** Kết quả chung

Tên tiêu chí được đánh giá	Kết quả	Tỷ lệ
A. Khả năng tiếp cận	4.49	89.8
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4.51	90.2
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.51	90.2
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.49	89.8
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.50	90.0
<b>Điểm hài lòng trung bình chung:</b>	<b>4.50</b>	<b>90.0</b>



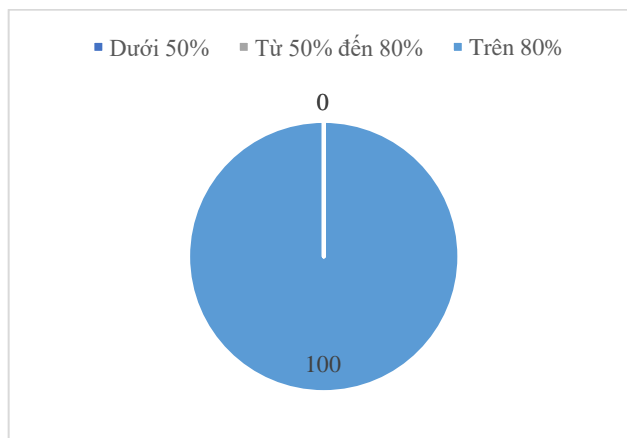
**Biểu đồ 2:** Kết quả chung

**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 4.50 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm.

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

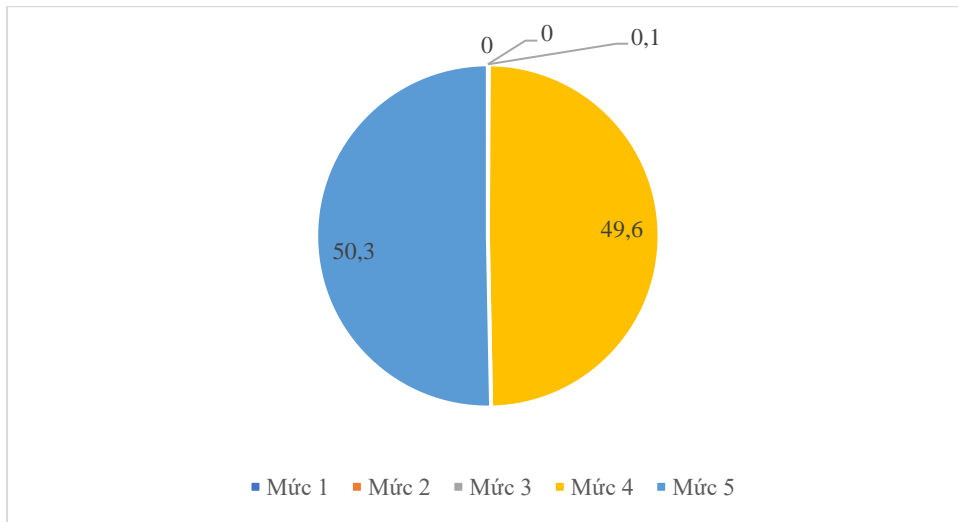
Tỷ lệ % mong đợi	Số phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50 đến 80%	0	0
Trên 80%	100	100



**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	1	1540	1559
Tỷ lệ %	0	0	0.1	49.6	50.3



**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): 4,48

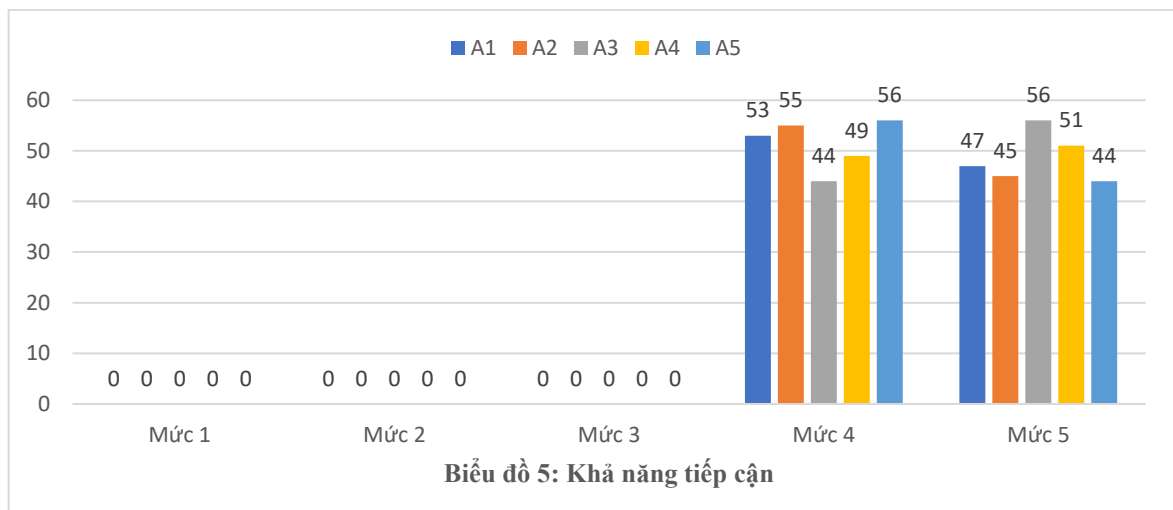
#### Kết quả theo tiêu chí

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	53	47	4.47
2	A2	0	0	0	55	45	4.45
3	A3	0	0	0	44	56	4.56
4	A4	0	0	0	49	51	4.51
5	A5	0	0	0	56	44	4.44
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>257</b>	<b>243</b>	<b>4.48</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.



**Biểu đồ 5:** Khả năng tiếp cận

Nhận xét : Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, “A3: Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm đạt mức điểm cao nhất là 4.56 điểm. Tiêu chí Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết” đạt mức điểm thấp nhất là 4.44 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): 4.50

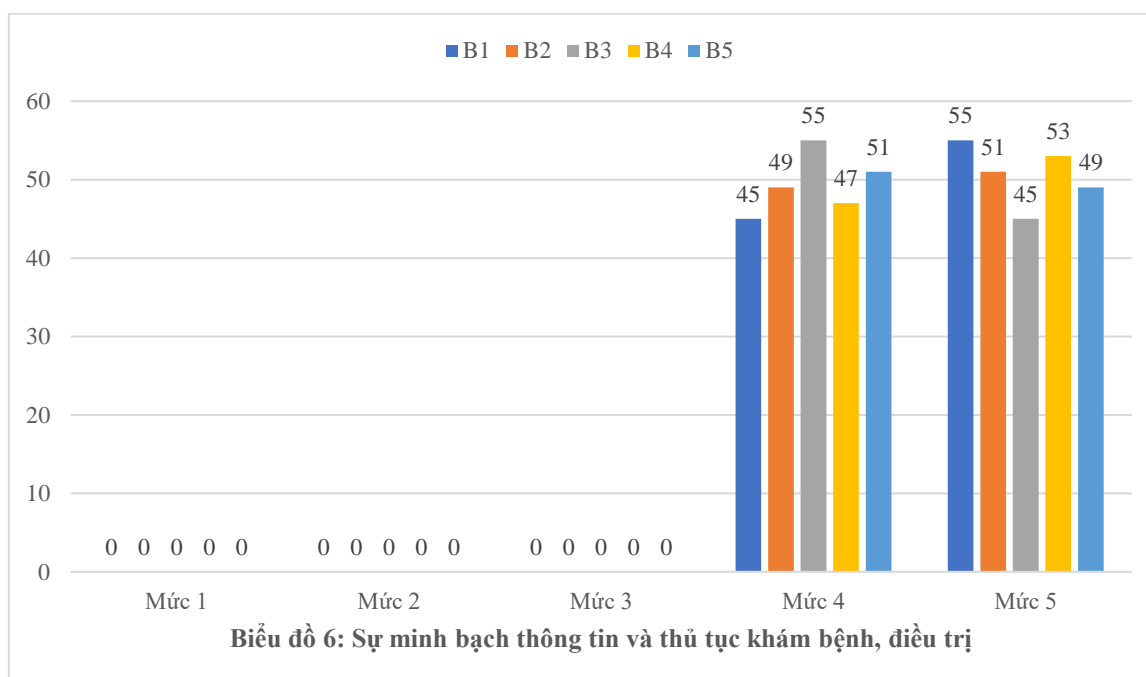
#### Kết quả theo tiêu chí

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	45	55	4.55
2	B2	0	0	0	49	51	4.51
3	B3	0	0	0	55	45	4.45
4	B4	0	0	0	47	53	4.53
5	B5	0	0	0	51	49	4.49
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>253</b>	<b>4.50</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 “B1: Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” đạt mức điểm cao nhất với 4.55 điểm. Tiêu chí “B3: Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” đạt mức điểm trung bình thấp hơn là 4.45 điểm

### 2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): 4.51

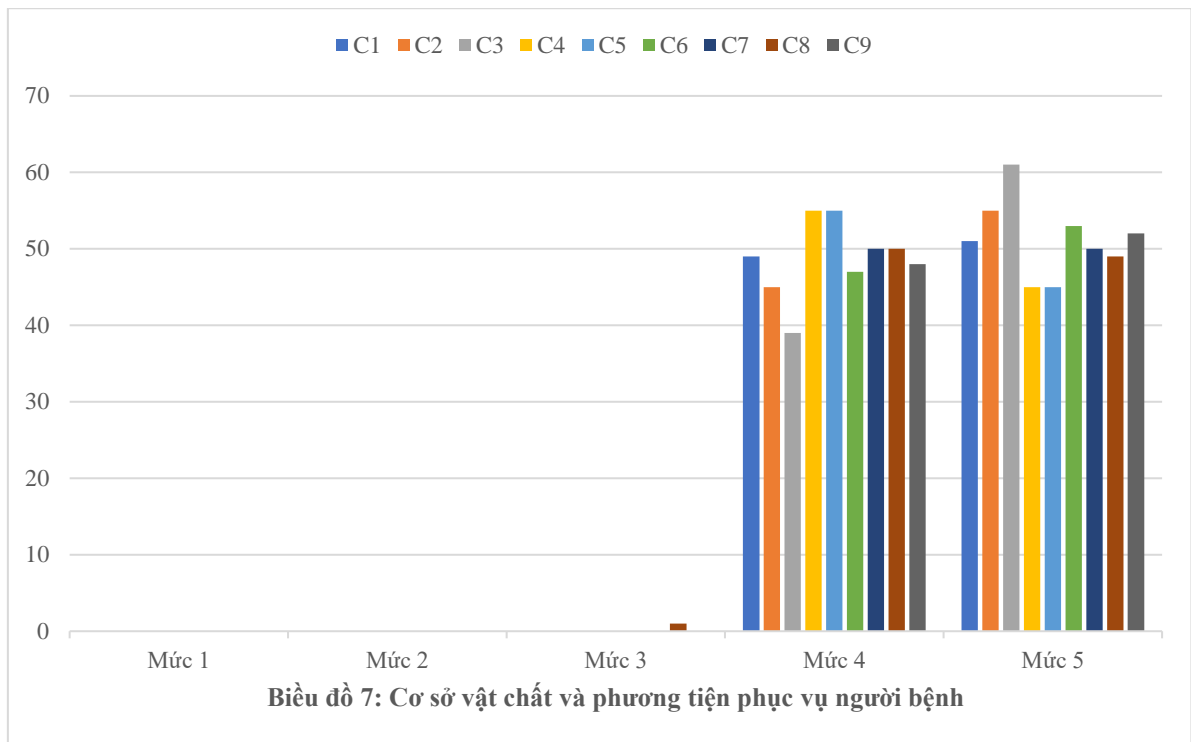
### Kết quả theo tiêu chí

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	49	51	4.51
2	C2	0	0	0	45	55	4.55
3	C3	0	0	0	39	61	4.61
4	C4	0	0	0	55	45	4.45
5	C5	0	0	0	55	45	4.45
6	C6	0	0	0	47	53	4.53
7	C7	0	0	0	50	50	4.50
8	C8	0	0	1	50	49	4.48
9	C9	0	0	0	48	52	4.52
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>438</b>	<b>461</b>	<b>4.51</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, tiêu chí “C3 : Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.” đạt mức điểm cao nhất là 4.61 điểm, tiêu chí còn lại trong nhóm C đạt mức điểm trung bình thấp nhất là “C5 : Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” là 4.45 điểm.

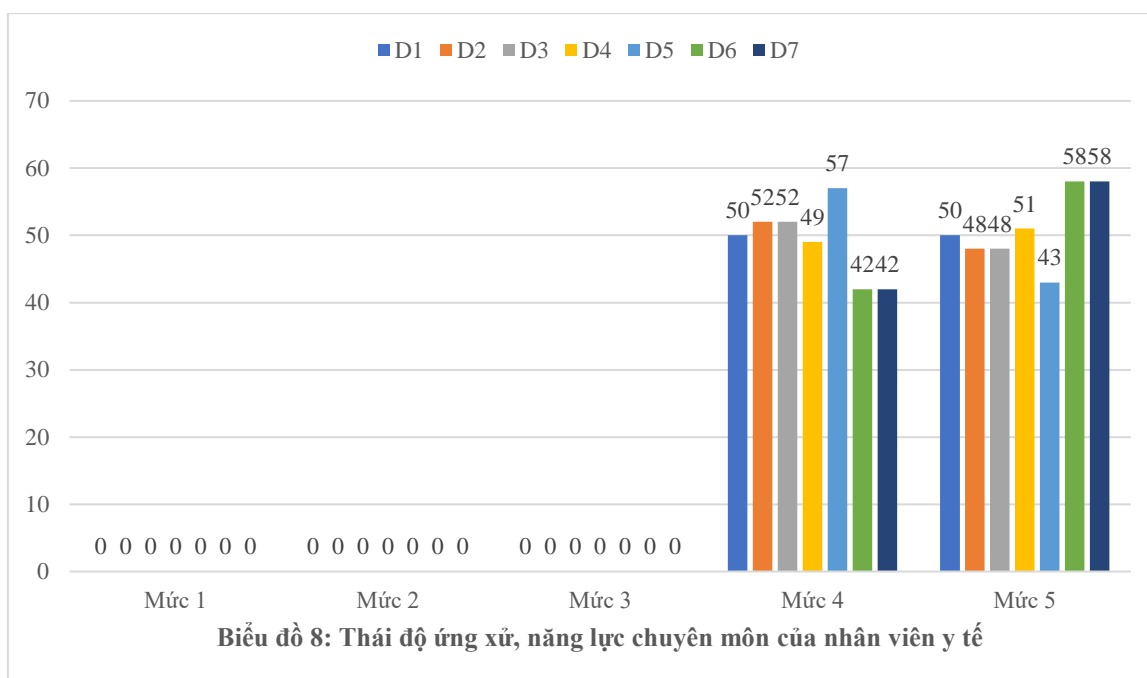
#### 2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): 4.49

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	50	50	4.50
2	D2	0	0	0	52	48	4.48
3	D3	0	0	0	52	48	4.48
4	D4	0	0	0	49	51	4.51
5	D5	0	0	0	57	43	4.51
6	D6	0	0	0	42	58	4.58
7	D7	0	0	0	42	58	4.58
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>344</b>	<b>356</b>	<b>4.49</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: Tiêu chí D6: Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng và tiêu chí D7: Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng đạt điểm cao nhất là 4.58 điểm. Tiêu chí có điểm thấp nhất là D2: Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực và tiêu chí D3: Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ là 4.48 điểm.

### 2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): 4.50

#### Kết quả theo khảo sát

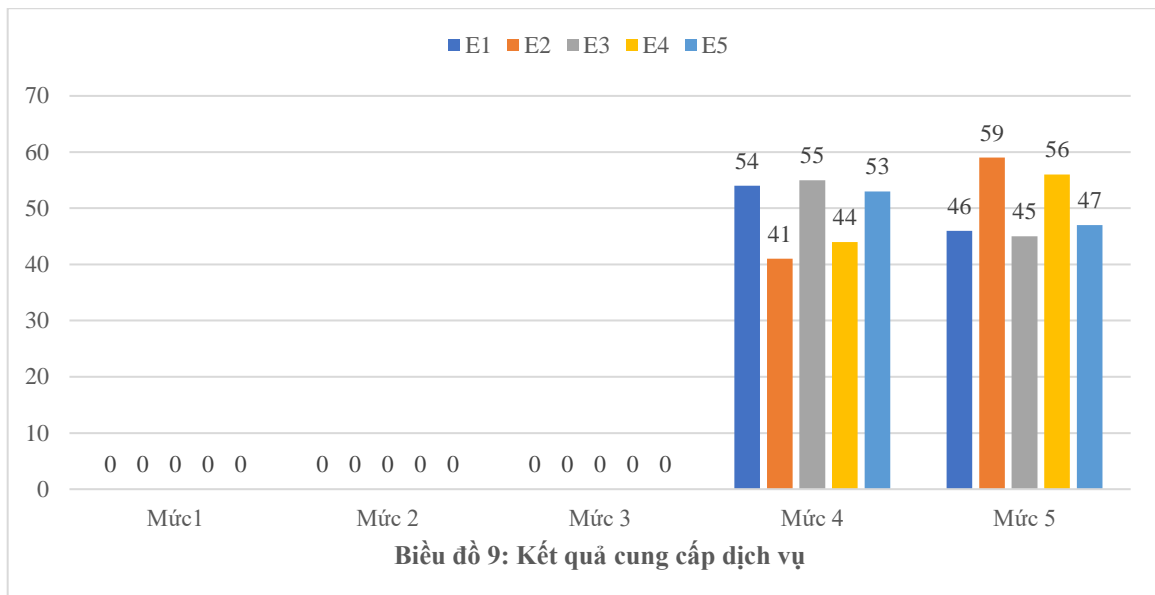
Bảng 5. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	0	54	46	4.46
2	E2	0	0	0	41	59	4.59
3	E3	0	0	0	55	45	4.45
4	E4	0	0	0	44	56	4.56
5	E5	0	0	0	53	47	4.47
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>253</b>	<b>4.50</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 “E2: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.59 điểm. Các tiêu chí thấp hơn là tiêu chí E1 “E3: Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” là 4.45 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	8%
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	92 %
3	Khác	0
<b>Tổng</b>		100%

## 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:

- Rất hài lòng và có trải nghiệm rất tốt khi ở bệnh viện. Cảm ơn các bác sĩ, nhân viên y tế trong viện rất nhiều;

- Rất hài lòng về thái độ ứng xử của bác sĩ, nhân viên y tế gần gũi, quan tâm chăm sóc và có năng lực chuyên môn tốt.

- Đề nghị mở quầy thuốc để phục vụ người bệnh khó khăn trong việc đi lại, người già không có người chăm không phải đi xa mua thuốc;

### 2. Kiến nghị

#### 2.1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Quan tâm hơn về cơ sở vật chất tại bệnh viện, thúc đẩy nhanh chóng xây dựng nhà thuốc bệnh viện để phục vụ người bệnh, góp ý cùng căng tin để cải thiện chất lượng bữa ăn.

## **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, buông 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 I năm 2024. 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**