

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ I NĂM 2025

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 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 20/03/2025 đến ngày 04/04/2025
(các ngày làm việc trong tuần).

2.4. Cỡ mẫu: 130 bệnh nhân, gồm 75 nam và 55 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.

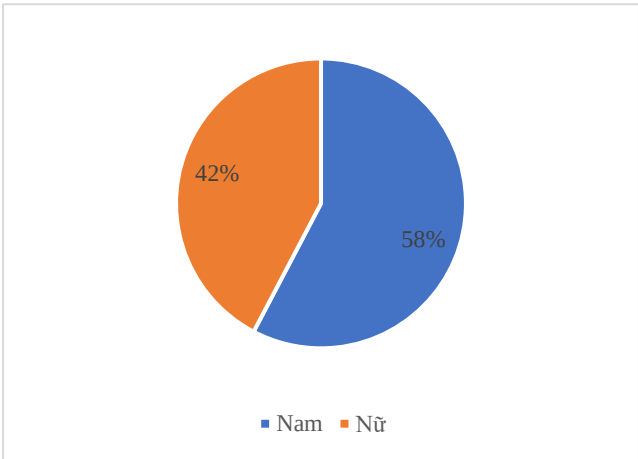
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.

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	75	57.7%
2	Nữ	55	42.3%
3	Tổng	30	100%



Biểu đồ 1. Giới tính

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

Stt	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ
1	Có thẻ BHYT	130	100%
2	Không có thẻ BHYT	0	0%

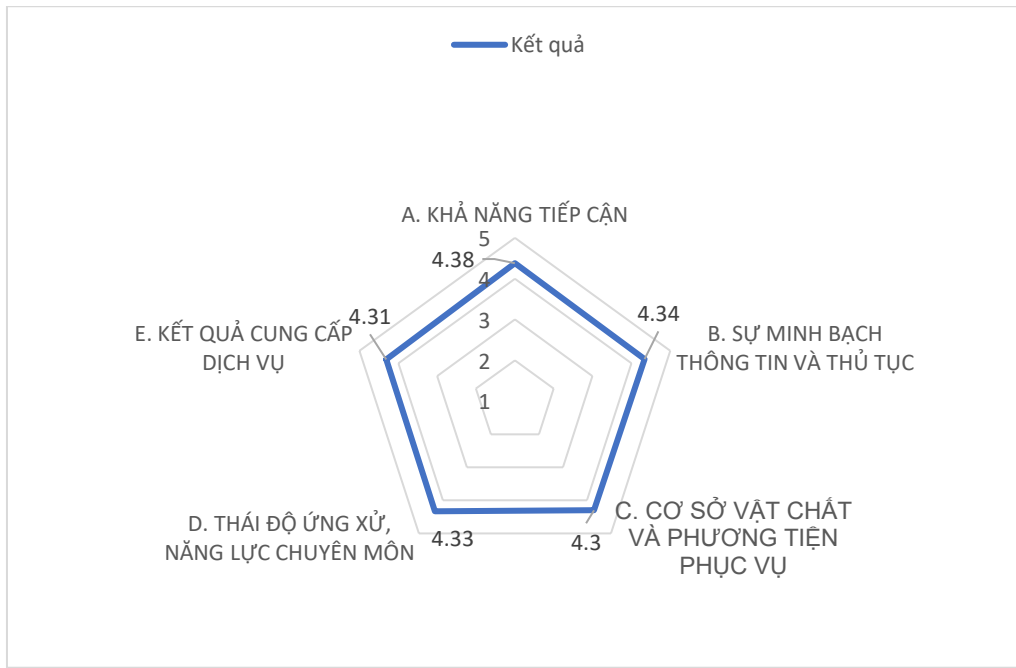
2.1. Kết quả về sự hài lòng người bệnh nội trú:

2.1 Kết quả chung toàn bệnh viện:

- Điểm hài lòng chung: 4.33
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.1%
- Tỷ lệ hài lòng mong đợi: 90.0%

Bảng 3: Kết quả chung

Tên tiêu chí được đánh giá	Kết quả
A. Khả năng tiếp cận	4.38
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4.34
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.30
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.33
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.31
Điểm hài lòng trung bình chung:	4.33

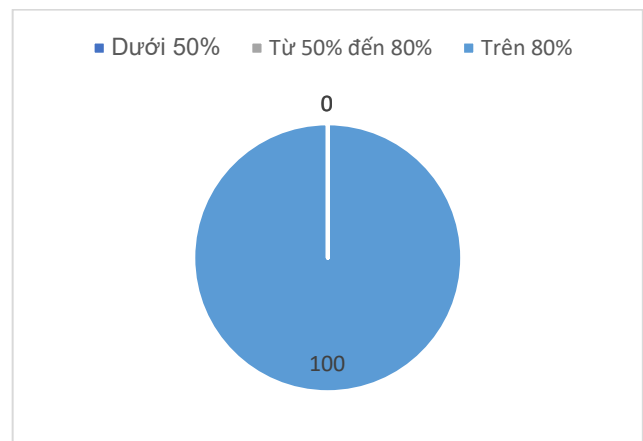


Biểu đồ 2. Kết quả chung

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 4.65 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm. Tiêu chí A (Khả năng tiếp cận) đạt điểm cao nhất: 4.38 điểm và Tiêu chí C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ) có điểm thấp nhất: 4.30 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

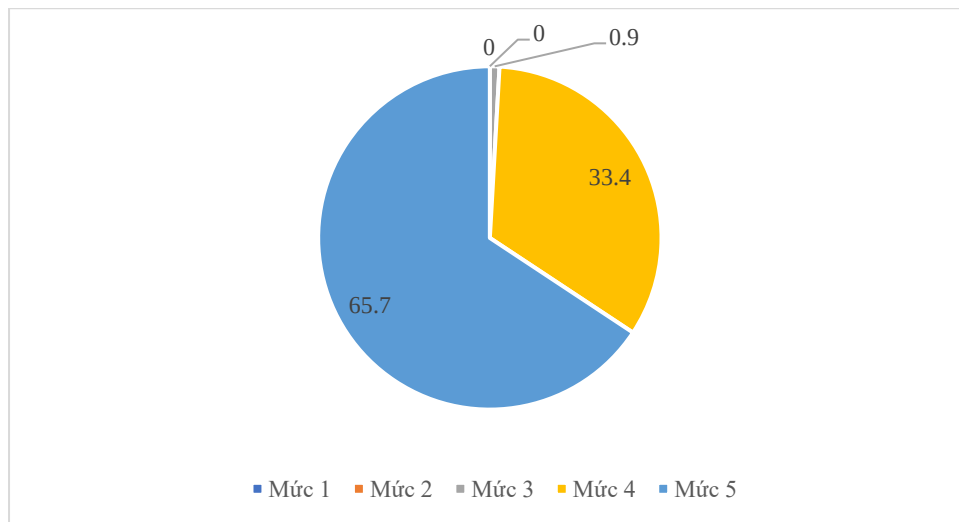
Tỷ lệ % mong đợi	Số phiếu	Kết quả %
Dưới 50%	0	0
Từ 50 đến 80%	0	0
Trên 80%	100	100



Biểu đồ 3. Mức độ mong đợi

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	40	3075	1565
Tỷ lệ %	0	0	0.9	33.4	65.7



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

2.1. Kết quả theo tiêu chí

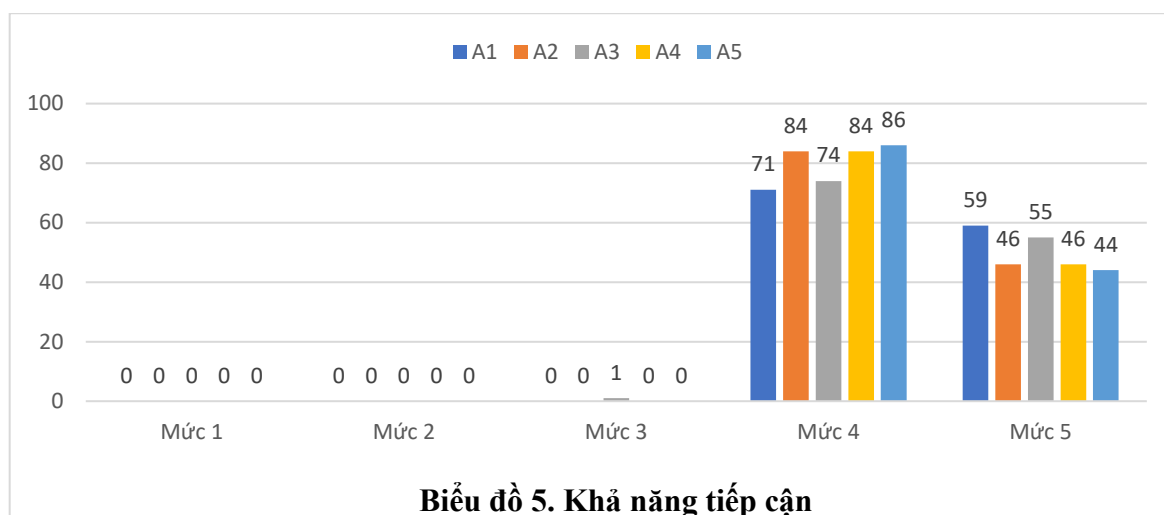
2.2.1 Khả năng tiếp cận (A): 4.38

Bảng 6. 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	71	59	4.45
2	A2	0	0	0	84	46	4.35
3	A3	0	0	1	74	55	4.41
4	A4	0	0	0	84	46	4.35
5	A5	0	0	0	86	44	4.33
Cộng		0	0	3	399	250	4.38

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: Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm
- A3: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi
- A4: Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.
- 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 A1: “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.” đạt mức điểm cao nhất là 4.45 điểm. Tiêu chí “A5: Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.” có mức điểm thấp nhất là 4.33 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

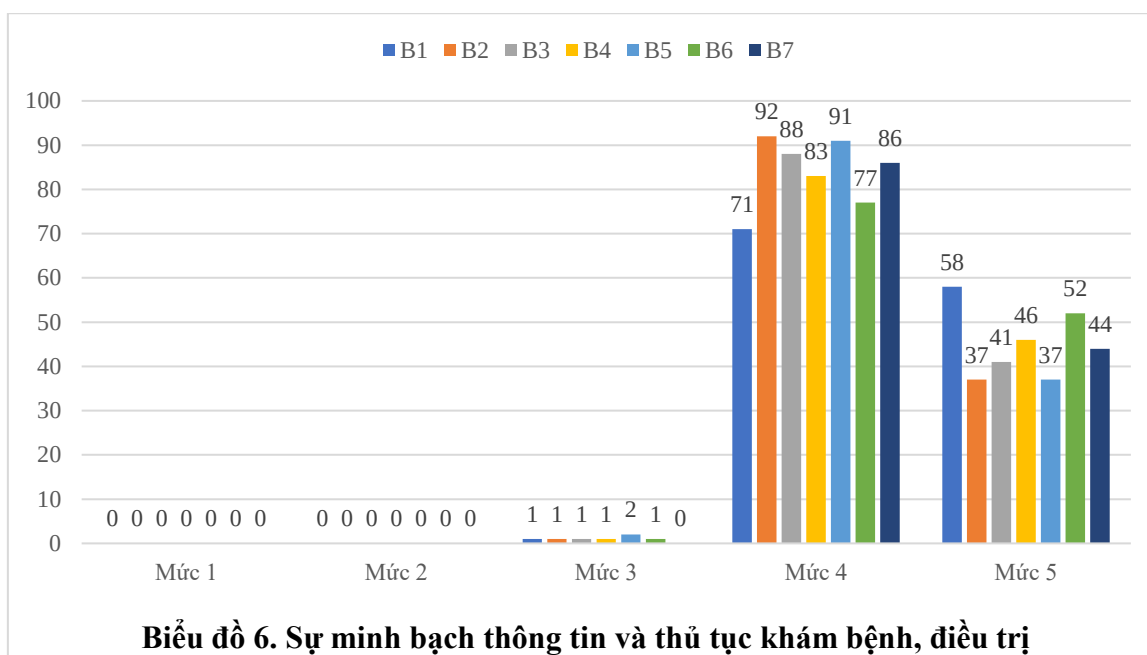
2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị (B): 4.34

Bảng 7: 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	1	71	58	4.43
2	B2	0	0	1	92	37	4.27
3	B3	0	0	1	88	41	4.30
4	B4	0	0	1	83	46	4.34
5	B5	0	0	2	91	37	4.26
6	B6	0	0	1	77	52	4.39
7	B7	0	0	0	86	44	4.33
Cộng		0	0	7	588	315	4.34

Ghi chú:

- B1: Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
- B2: Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có
- B3: Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện
- B4: Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.
- B5: Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.
- B6: Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ
- B7: 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 4.43 điểm. Tiêu chí B5 “Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” có mức điểm trung bình thấp hơn là 4.26 điểm

2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): 4.30

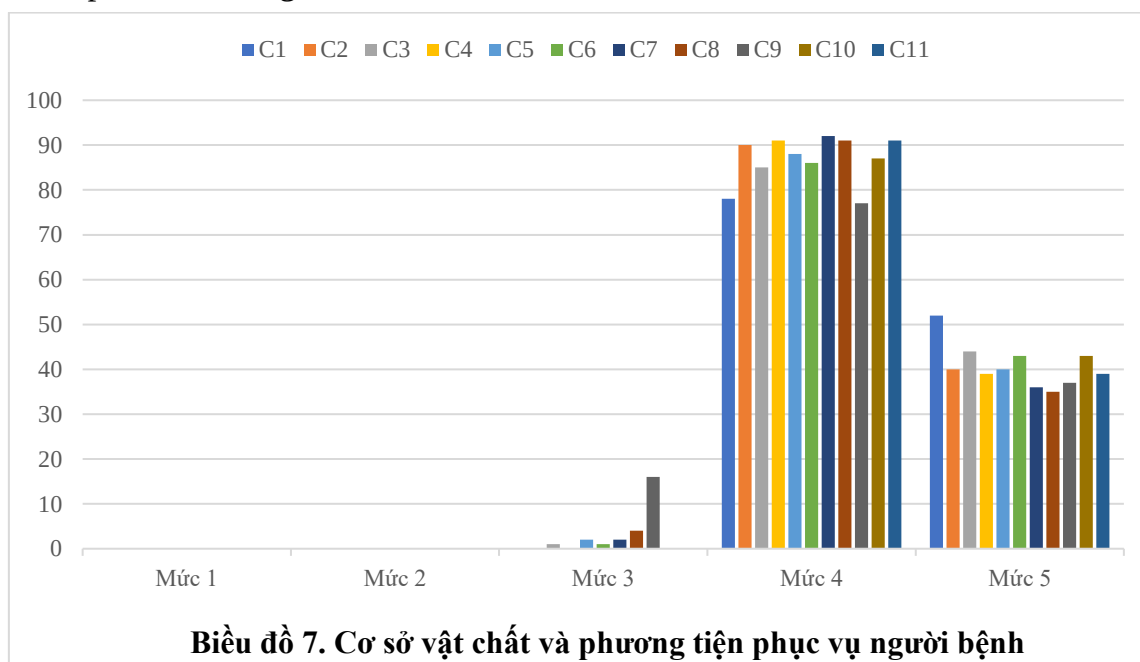
Bảng 8: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	0	78	52	4.40
2	C2	0	0	0	90	40	4.30
3	C3	0	0	1	85	44	4.33
4	C4	0	0	0	91	39	4.30
5	C5	0	0	2	88	40	4.29
6	C6	0	0	1	86	43	4.32
7	C7	0	0	2	92	36	4.26
8	C8	0	0	4	91	35	4.23
9	C9	0	0	16	77	37	4.16
10	C10	0	0	0	87	43	4.33
11	C11	0	0	0	91	39	4.30
Cộng		0	0	26	956	448	4.30

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: Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện
- C3: Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt
- C4: Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ

- C5: Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt
- C6: Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị
- C7: Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh
- C8: 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
- C9: Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng
- C10: Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp
- C11: Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu



Nhận xét: Trong 5 tiêu chí từ C1 đến C9, 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 cao nhất là 4.40 điểm, các tiêu chí trong nhóm C đạt mức điểm trung bình thấp nhất là C9 “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng” là 4.16 điểm.

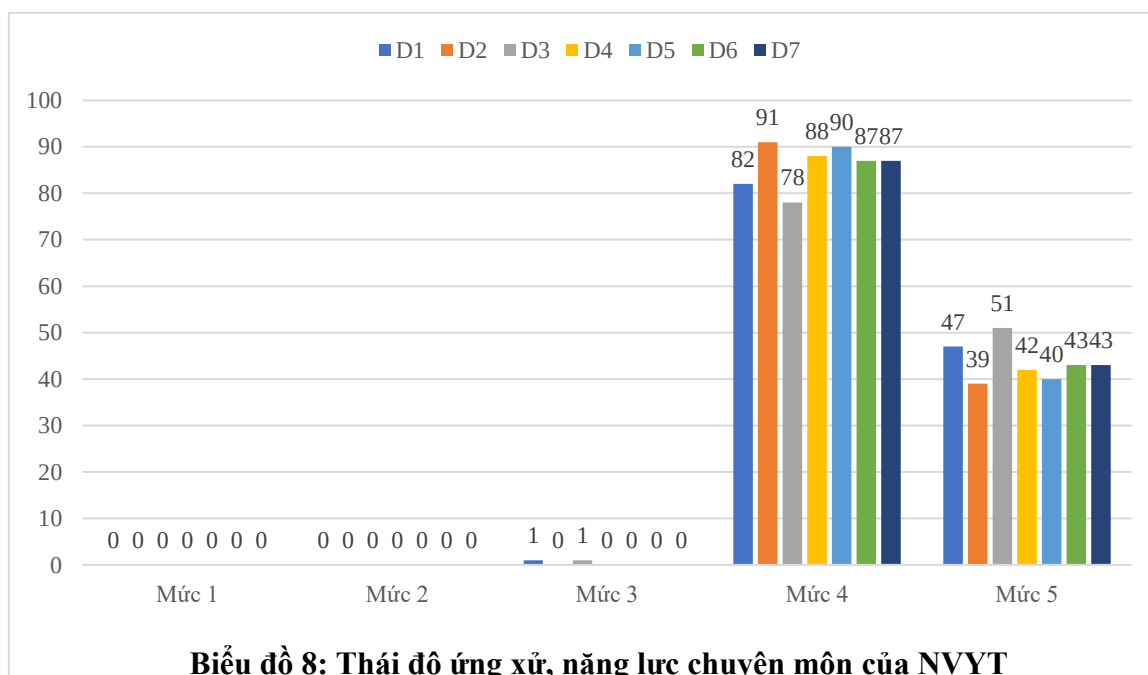
2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): 4.33

Bảng 9: 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	1	82	47	4.35
2	D2	0	0	0	91	39	4.30
3	D3	0	0	1	78	51	4.38
4	D4	0	0	0	88	42	4.32
5	D5	0	0	0	90	40	4.30
6	D6	0	0	0	87	43	4.33
7	D7	0	0	0	87	43	4.33
Cộng		0	0	2	603	305	4.33

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 D3 “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” đạt điểm cao nhất là 4.38 điểm và các tiêu chí thấp hơn D2, D5 là 4.56 điểm.

2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): 4.31

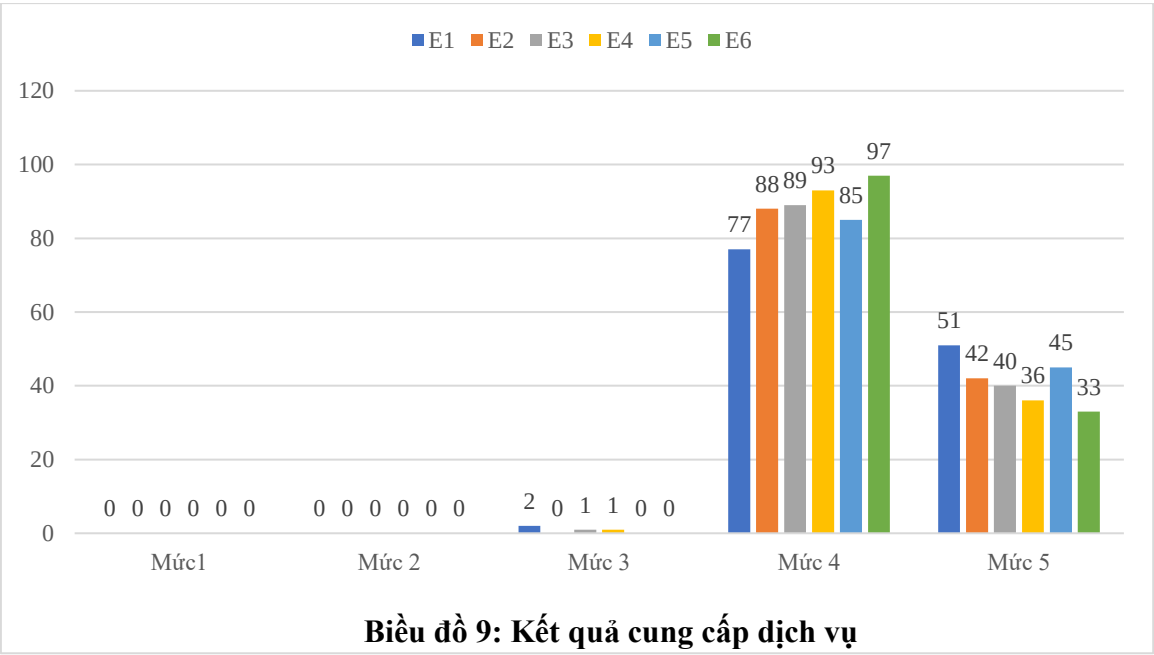
Bảng 10. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	2	77	51	4.37
2	E2	0	0	0	88	42	4.32
3	E3	0	0	1	89	40	4.30
4	E4	0	0	1	93	36	4.26
5	E5	0	0	0	85	45	4.34
6	E6	0	0	0	97	33	4.25
Cộng		0	0	4	529	247	4.31

Ghi chú:

- E1: Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

- E2: Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có
- E3: Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện
- E4: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.
- E5: Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng
- E6: Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng 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 “Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.37 điểm. Tiêu chí thấp hơn là tiêu chí Tiêu chí E6 “Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” có mức điểm trung bình thấp nhất là 4.25 điểm.

E7. Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?

Bảng 11: Đánh giá chất lượng dịch vụ từ người bệnh

Stt	Nội dung	Tỷ lệ (%)
1	Rất đắt so với chất lượng	0
2	Đắt hơn so với chất lượng	0
3	Tương xứng so với chất lượng	57.7
4	Rẻ hơn so với chất lượng	3.1
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	38.5
6	Ý kiến khác, ghi rõ.....	0.8

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

Bảng 11: Nhu cầu quay trở lại KCB hoặc giới thiệu người khác đến KCB

STT	Nội dung	Tỷ lệ
1	Có thể sẽ quay lại	21.5%
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	78.5 %
3	Khác	0
Tổng		100%

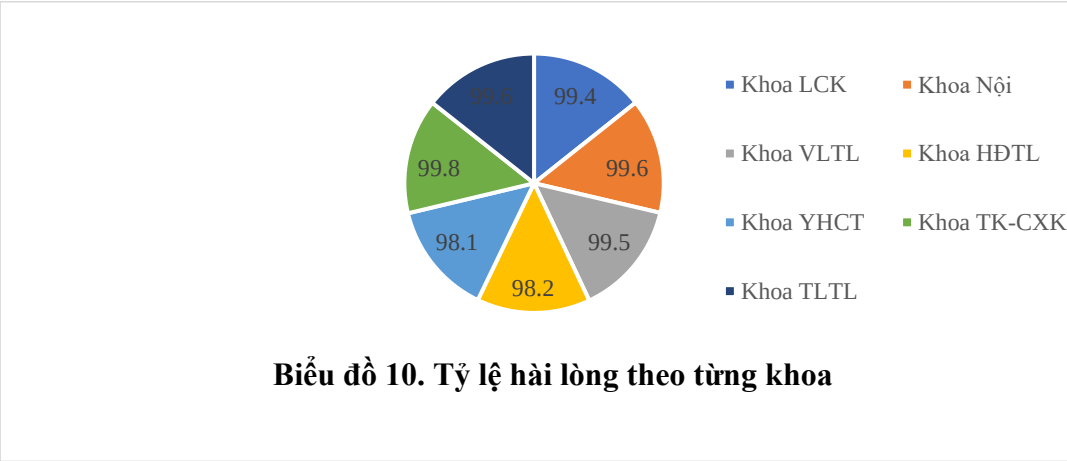
II. Kết quả khảo sát từng khoa

1. Số lượng phiếu khảo sát từng khoa:

Bảng 12: Khảo sát theo từng khoa

Stt	Khoa	Mã khoa	Số lượng phiếu
1	Khoa Liên chuyên khoa hệ ngoại	01	5
2	Khoa Nội TH	02	14
3	Khoa Vật lý trị liệu	03	25
4	Khoa Hoạt động trị liệu	04	26
5	Khoa Y học cổ truyền	05	18
6	Khoa Thần kinh – Cơ xương khớp	06	15
7	Khoa Tâm lý trị liệu	07	21

2. Tỷ lệ hài lòng chung của từng khoa:



Nhận xét: Trong 7 khoa được khảo sát thì khoa Thần kinh - Cơ xương khớp (tỷ lệ 99.8%) có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất, khoa thấp có tỷ lệ thấp nhất là khoa Y học cổ truyền là 98.1%.

3. Chi tiết hài lòng từng phần

Bảng 13: Khả năng tiếp cận (phần A)

Tiêu chí	Khoa Nội dung	LCK hệ Ngoại	Nội TH	VLTL	HĐTL	YHCT	TK- CXK	TLTL	Tổng BV
A1	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh rõ ràng, dễ hiểu	4.6	4.42	4.12	4.61	4.66	4.53	4.33	4.47
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	4.6	4.5	4.52	4.23	4.11	4.33	4.38	4.38
A3	Các lối đi trong bv, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	4.8	4.5	4.48	4.42	4.22	4.33	4.42	4.45
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	4.6	4.5	4.32	4.19	4.33	4.33	4.42	4.38
A5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	4.6	4.35	4.32	4.23	4.27	4.26	4.42	4.35
	Trung bình	4.64	4.45	4.35	4.33	4.32	4.36	4.4	4.41

Bảng 14 : Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị (phần B)

Tiêu chí	Khoa Nội dung	LCK hệ Ngoại	Nội TH	VLTL	HĐTL	YHCT	TK- CXK	TLTL	Tổng BV
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.6	4.42	4.52	4.26	4.5	4.33	4.61	4.46
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được	4	4.5	4.28	4.23	4.22	4.33	4.23	4.25

	tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.								
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.4	4.28	4.4	4.23	4.22	4.2	4.52	4.32
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4.6	4.42	4.44	4.19	4.33	4.4	4.19	4.36
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4.2	4.5	4.36	4.11	4.16	4.13	4.38	4.26
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4.4	4.42	4.52	4.38	4.33	4.46	4.28	4.40
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4	4.5	4.28	4.19	4.61	4.4	4.33	4.33
	Trung bình	4.31	4.43	4.4	4.23	4.34	4.32	4.36	4.34

Bảng 15: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (phần C)

Tiêu chí	Khoa Nội dung	LCK hệ Ngoại	Nội TH	VLTL	HĐTL	YHCT	TK-CXK	TLTL	Tổng BV
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	4.6	4.5	4.32	4.46	4.22	4.4	4.52	4.43
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4.6	4.42	4.28	4.15	4.16	4.53	4.33	4.35
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4.2	4.42	4.36	4.23	4.38	4.33	4.28	4.31
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.4	4.21	4.36	4.30	4.33	4.06	4.38	4.29
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.4	4.42	4.24	4.26	4.22	4.26	4.33	4.30

C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4.6	4.28	4.36	4.34	4.16	4.26	4.33	4.33
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4.4	4.35	4.28	4.26	4.16	4.13	4.33	4.27
C8	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.	4.4	4.14	4.36	4.07	4.33	4.4	4.19	4.27
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4.2	4.28	4.16	4.11	3.94	4.2	4.28	4.17
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.4	4.28	4.4	4.38	4.33	4.2	4.23	4.32
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	4.4	4.14	4.28	4.23	4.5	4.26	4.33	4.30
	Trung bình	4.41	4.31	4.30	4.25	4.25	4.27	4.32	4.30

Bảng 16: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (phần D).

Tiêu chí	Khoa Nội dung	LCK hệ Ngoại	Nội TH	VLTL	HĐTL	YHCT	TK-CXK	TLTL	Tổng BV
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.4	4.42	4.32	4.23	4.44	4.466	4.38	4.38
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.4	4.5	4.44	4.11	4.11	4.4	4.38	4.33
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.4	4.28	4.52	4.30	4.38	4.53	4.28	4.38
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.4	4.57	4.24	4.11	4.33	4.53	4.33	4.36
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.2	4.28	4.4	4.15	4.44	4.13	4.28	4.27

D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.2	4.42	4.32	4.23	4.22	4.46	4.38	4.32
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4.4	4.42	4.28	4.19	4.5	4.6	4.23	4.37
	Trung bình	4.34	4.41	4.36	4.19	4.34	4.44	4.32	4.34

Bảng 17: Kết quả cung cấp dịch vụ (phần E)

Tiêu chí	Khoa Nội dung	LCK hệ Ngoại	Nội TH	VLTL	HĐTL	YHCT	TK-CXK	TLTL	Tổng BV
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4.4	4.43	4.48	4.23	4.27	4.6	4.33	4.39
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	4.2	4.42	4.52	4.03	4.33	4.4	4.28	4.31
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4.4	4.35	4.36	4.19	4.27	4.26	4.33	4.31
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4.4	4.28	4.32	4.19	4.16	4.33	4.38	4.29
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4	4.5	4.4	4.26	4.33	4.53	4.33	4.33
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.2	4.21	4.2	4.30	4.27	4.26	4.28	4.25
	Trung bình	4.26	4.36	4.38	4.20	4.27	4.4	4.32	4.31

III. Kết luận và kiến nghị

1. Một số ý kiến:

- Tại phòng máy các bác sĩ điều dưỡng trong phòng nhiều lúc còn quát tháo nói to.
- Khi thực hiện thủ thuật tại phòng máy, có hiện tượng chen lấn xếp chỗ sẵn, từ phòng này sang phòng khác không xếp hàng.
- Phiếu cọc khay cơm nhỏ dễ gây mất cho người bệnh, khi mất phiếu cọc không được trả lại tiền gây mâu thuẫn giữa người bệnh và nhà bếp trả khay cơm muộn sau thời gian quy định bị phạt tiền.
- Tôi có nhận xét mạng wi-fi hơi kém. Còn phương pháp điều trị rất tốt và hài lòng.
- Món ăn căng tin không ngon, ít.
- Đồ ăn ở nhà bếp cần cải thiện.
- Đánh giá cao các bác sĩ, điều dưỡng tại viện luôn giúp đỡ, quan tâm đến bệnh nhân.

2. Kiến nghị

2.1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Lãnh đạo bệnh viện thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh.
- Quan tâm hơn về cơ sở vật chất của bệnh viện để phục vụ người bệnh.
- Trao đổi với các đơn vị phục vụ (nhà ăn, căng tin...) nâng cao chất lượng phục vụ cung cấp suất ăn cho người bệnh và tinh thần thái độ làm việc.

2.2. Lãnh đạo các Khoa, Phòng

- Các khoa/phòng cần tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã thực hiện được trong năm để hướng tới sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh.
- 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, 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 phản nàn, chưa hài lòng từng khoa, từng khóa 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.
- Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng tay nghề, kỹ năng giao tiếp ứng xử giữa nhân viên y tế với người bệnh, người nhà người bệnh, và giữa nhân viên y tế với nhau.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I.2025 tại bệnh viện. 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./.

Nơi nhận:

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



GIÁM ĐỐC



Phạm Quang Dũng