

**BÁO CÁO**  
**KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH QUÝ III NĂM 2020**

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 33 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y Tế (ban hành ngày 06/11/2015) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú.

**I. THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

Bao gồm 31 tiêu mục thuộc 7 lĩnh vực.

1. Khả năng tiếp cận.
2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
5. Kết quả cung cấp dịch vụ.
6. Đáp ứng sự mong đợi.
7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

**II. NỘI DUNG**

**A. Khảo sát người bệnh nội trú:**

**1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.**

| Nội dung câu hỏi  | Điểm TB | Điểm TB chung   | Loại |
|---|---------|-----------------|------|
| Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện | 4,54    | 4,48<br>(89,6%) | Khá  |
| Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.       | 4,31    |                 |      |
| Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.   | 4,50    |                 |      |
| Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.    | 4,49    |                 |      |
| Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.    | 4,55    |                 |      |

Nhu cầu của người bệnh ngày càng cao đối với khả năng tiếp cận, Bệnh viện cần nỗ lực đẩy mạnh nhiều giải pháp cải tiến hơn nữa để người bệnh có khả năng dễ dàng, thuận tiện hơn khi khám chữa bệnh tại bệnh viện. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý III năm 2020 đạt loại Khá với 4,48 điểm ~ 89,6%.

**2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.**

| Nội dung câu hỏi   | Điểm TB | Điểm TB chung   | Loại |
|--|---------|-----------------|------|
| Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.                                   | 4,54    | 4,49<br>(89,8%) | Khá  |
| Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện                                       | 4,39    |                 |      |
| Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị.                                      | 4,51    |                 |      |
| Được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ. | 4,48    |                 |      |
| Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.                                    | 4,51    |                 |      |

Người bệnh đến khám, điều trị tại bệnh viện khá hài lòng với sự minh bạch về thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện. Mức độ hài lòng quý III năm 2020 với điểm trung bình là 4,49 điểm ~ 89,8%, đạt loại Khá.

**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.**

| Nội dung câu hỏi  | Điểm TB | Điểm TB chung | Loại |
|---|---------|---------------|------|
| Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, điều hòa. | 4,49    | 4,35<br>(87%) | Khá  |
| Giường bệnh, ga, gối đầy đủ                                       | 4,38    |               |      |
| Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.            | 4,36    |               |      |
| Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp            | 4,36    |               |      |
| Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.                            | 4,32    |               |      |
| Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.                        | 4,30    |               |      |
| Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.                                 | 4,27    |               |      |
| Căng-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.           | 4,35    |               |      |
| Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.            | 4,35    |               |      |

Hiện nay nhu cầu của người bệnh càng ngày càng tăng, không chỉ trong công tác khám chữa bệnh mà trong công tác vệ sinh và môi trường cũng cần được đáp ứng. Nên sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt loại Khá 4,35 điểm ~ 87%.

Bệnh viện cần cố gắng, nỗ lực để hoàn thiện tốt hơn trong công tác cải tiến, nâng cao cơ sở vật chất, vệ sinh môi trường bệnh viện, để nâng cao chất lượng của bệnh viện hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

| Nội dung  | Điểm TB | Điểm TB chung   | Loại |
|---|---------|-----------------|------|
| Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.         | 4,62    | 4,56<br>(91,2%) | Tốt  |
| Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.  | 4,55    |                 |      |
| Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. | 4,57    |                 |      |
| Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc tốt.              | 4,52    |                 |      |
| Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.                | 4,59    |                 |      |
| Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi.                          | 4,54    |                 |      |
| Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.                  | 4,51    |                 |      |

Nhìn chung thì mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đều được người bệnh và thân nhân người bệnh khi điều trị tại bệnh viện điều cảm thấy hài lòng. Nhân viên y tế bệnh viện vẫn cần phải hoàn thiện hơn về hình ảnh của bản thân cũng như không ngừng học hỏi để nâng cao năng lực chuyên môn nhằm cung cấp dịch vụ y tế tốt nhất đến người bệnh, quý III năm 2020 với điểm trung bình là 4,56 điểm ~91,2% đạt loại Tốt.

**5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.**

| Nội dung câu hỏi   | Điểm TB | Điểm TB chung   | Loại |
|--|---------|-----------------|------|
| Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.      | 4,51    | 4,47<br>(89,4%) | Khá  |
| Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng. | 4,42    |                 |      |
| Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.                         | 4,44    |                 |      |
| Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.       | 4,50    |                 |      |
| Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.            | 4,50    |                 |      |

Bệnh viện luôn luôn chú trọng về công tác chất lượng dịch vụ, hướng đến sự hài lòng người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế. Kết quả cung cấp dịch vụ quý III năm 2020 đạt 4,46 điểm ~ 89,2% đạt loại khá.

**6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.**

| Nội dung câu hỏi   | %     | Loại |
|--|-------|------|
| Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? | 94,70 | Tốt  |

Tổng số phần trăm chung cho đợt khảo sát quý III năm 2020 là 94,7% đạt tỷ lệ Tốt thể hiện nỗ lực vì người bệnh của toàn thể bệnh viện trong công tác chăm sóc sức khỏe cho người dân.

**7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.**

| Nội dung câu hỏi  | Tỷ lệ |
|---|-------|
| Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?<br>1. Chắc chắn không bao giờ quay lại<br>2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác<br>3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác<br>4. Có thể sẽ quay lại<br>5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác<br>6. Khác (ghi rõ)..... | 100%  |

Với tỷ lệ 100% đồng nghĩa là đa số người bệnh và thân nhân người bệnh sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

**B. Khảo sát người bệnh ngoại trú:**

**1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.**

| Nội dung câu hỏi  | Điểm TB | Điểm TB chung   | Loại |
|---|---------|-----------------|------|
| Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.   | 4,38    | 4,47<br>(89,4%) | Khá  |
| Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.                     | 4,52    |                 |      |
| Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.   | 4,44    |                 |      |
| Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.  | 4,52    |                 |      |
| Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện. | 4,52    |                 |      |

Quý III năm 2020 bệnh viện đã nhận được sự hài lòng từ phía người bệnh với điểm trung bình là 4,47 điểm ~ 89,4% đạt loại Khá. Để nâng cao khả năng tiếp cận của người bệnh đối với các dịch vụ, bệnh viện cần cải thiện nhiều hơn để người bệnh có thể dễ dàng và thuận tiện hơn khi khám chữa bệnh tại bệnh viện.

**2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.**

| Nội dung câu hỏi  | Điểm TB | Điểm TB chung          | Loại       |
|---|---------|------------------------|------------|
| Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.                            | 4,58    | <b>4,49</b><br>(89,8%) | <b>Khá</b> |
| Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.                      | 4,52    |                        |            |
| Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.   | 4,51    |                        |            |
| NV y tế tiếp đón, HD người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.                        | 4,48    |                        |            |
| Xếp hàng thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp. | 4,51    |                        |            |
| Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.                                      | 4,52    |                        |            |
| Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.  | 4,38    |                        |            |
| Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.  | 4,41    |                        |            |
| Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.  | 4,48    |                        |            |
| Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.                               | 4,52    |                        |            |

Sự thay đổi và ngày càng phát triển của hệ thống công nghệ thông tin của bệnh viện, kết hợp với các trang thiết bị máy móc hiện đại phục vụ công tác khám bệnh chữa bệnh và sự thay đổi trong quy trình hành chính là những nỗ lực của bệnh viện để cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh tốt hơn cho người bệnh. Quý III năm 2020, sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị với điểm trung bình là 4,49 điểm ~ 89,8% đạt loại Khá.

**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.**

| Nội dung câu hỏi  | Điểm TB | Điểm TB chung        | Loại       |
|---|---------|----------------------|------------|
| Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.                       | 4,54    | <b>4,51</b><br>90,2% | <b>Tốt</b> |
| Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.   | 4,52    |                      |            |
| Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.  | 4,49    |                      |            |
| Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống... | 4,49    |                      |            |
| Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.   | 4,51    |                      |            |
| Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.   | 4,55    |                      |            |
| Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.  | 4,53    |                      |            |
| Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.                                  | 4,49    |                      |            |

Bệnh viện đang từng bước cải thiện hoạt động cung cấp dịch vụ, nâng cấp cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt chuẩn theo yêu cầu. Tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế mà bệnh viện cần cải tiến hoàn thiện hơn nữa, quý III năm 2020, sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 4,51~ 90,2% đạt loại Tốt.

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

| Nội dung  | Điểm TB | Điểm TB chung   | Loại |
|---|---------|-----------------|------|
| Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.         | 4,53    | 4,56<br>(91,2%) | Tốt  |
| Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.  | 4,57    |                 |      |
| Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. | 4,58    |                 |      |
| Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.        | 4,58    |                 |      |

Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn luôn được nhân viên y tế chú trọng nỗ lực hoàn thiện hướng đến sự hài lòng của người bệnh, đạt điểm trung bình là 4,56~ 91,2% đạt loại Tốt.

**5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.**

| Nội dung câu hỏi  | Điểm TB | Điểm TB chung   | Loại |
|---|---------|-----------------|------|
| Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.   | 4,49    | 4,51<br>(90,2%) | Tốt  |
| Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc. | 4,55    |                 |      |
| Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.   | 4,45    |                 |      |
| Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.  | 4,55    |                 |      |

Kết quả cung cấp dịch vụ đạt loại Tốt với 4,51 điểm ~ 90,2%, đa số người bệnh khi đến bệnh viện đều cảm thấy hài lòng đối với dịch vụ y tế bệnh viện cung cấp.

**6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh (từ 0% – 100%).**

| Nội dung câu hỏi   | %      | Loại |
|--|--------|------|
| Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? | 91,91% | Tốt  |

Đa số người bệnh khi đến bệnh viện đều hài lòng với kết quả điều trị.

### 7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

| Nội dung câu hỏi  | Tỷ lệ |
|---|-------|
| Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không? | 100%  |

Với tỷ lệ 100% đồng nghĩa là đa số người bệnh và thân nhân người bệnh lựa chọn sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

### III. PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH THEO KHOA LÂM SÀNG

#### 1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

| Câu hỏi | Điểm    |       |         |       |         |       |           |       |
|---------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|-----------|-------|
|         | K.Nội   |       | K.Nhi   |       | K.Ngoại |       | Khoa.YHCT |       |
|         | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB   | TB XL |
| A1      | 4,36    |       | 4,4     |       | 4,6     |       | 4,8       |       |
| A2      | 4,4     | 4,47  | 4,16    | 4,37  | 4,28    | 4,52  | 4,4       | 4,55  |
| A3      | 4,48    | 89,4% | 4,4     | 87,4% | 4,68    | 90,4% | 4,44      | 91%   |
| A4      | 4,56    | Khá   | 4,44    | Khá   | 4,4     | Tốt   | 4,56      | Tốt   |
| A5      | 4,56    |       | 4,44    |       | 4,64    |       | 4,56      |       |

- Khoa Y học Cổ truyền và khoa Ngoại là khoa được bệnh nhân hài lòng nhất về khả năng tiếp cận dịch vụ kỹ thuật đạt loại Tốt.

- Các khoa còn lại đạt loại khá cần nỗ lực cải thiện hơn nữa để hoạt động tốt hơn trong thời gian tới.

#### 2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

| Câu hỏi | Điểm    |       |         |       |         |       |         |       |
|---------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|         | K.Nội   |       | K.Nhi   |       | K.Ngoại |       | K.YHCT  |       |
|         | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL |
| B1      | 4,48    | 4,50  | 4,4     | 4,34  | 4,44    | 4,52  | 4,84    | 4,58  |
| B2      | 4,44    | 90%   | 4,28    | 86,8% | 4,56    | 90,4% | 4,28    | 91,6% |
| B3      | 4,52    | Tốt   | 4,36    | Khá   | 4,48    | Tốt   | 4,68    | Tốt   |
| B4      | 4,52    |       | 4,28    |       | 4,64    |       | 4,48    |       |
| B5      | 4,56    |       | 4,36    |       | 4,48    |       | 4,64    |       |

- Khoa Y học cổ truyền, Khoa Ngoại và Khoa Nội là những khoa được sự hài lòng của người bệnh trong việc công khai minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

- Khoa Nhi xếp loại Khá cân nỗ lực cải tiến và hoàn thiện hơn để hoạt động tốt hơn trong thời gian tới.

### 3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

| Câu hỏi | Điểm    |              |         |              |         |              |         |              |
|---------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|
|         | K.Nội   |              | K.Nhi   |              | K.Ngoại |              | K.YHCT  |              |
|         | Điểm TB | TB XL        | Điểm TB | TB XL        | Điểm TB | TB XL        | Điểm TB | TB XL        |
| C1      | 4,36    | 4,47         | 4,44    | 4,26         | 4,32    | 4,33         | 4,84    | 4,36         |
| C2      | 4,4     | 89,4%<br>Khá | 4,28    | 85,2%<br>Khá | 4,48    | 86,6%<br>Khá | 4,36    | 87,2%<br>Khá |
| C3      | 4,48    |              | 4,32    |              | 4,2     |              | 4,44    |              |
| C4      | 4,56    |              | 4,28    |              | 4,36    |              | 4,24    |              |
| C5      | 4,48    |              | 4,16    |              | 4,32    |              | 4,32    |              |
| C6      | 4,48    |              | 4,16    |              | 4,36    |              | 4,2     |              |
| C7      | 4,48    |              | 4,2     |              | 4,2     |              | 4,2     |              |
| C8      | 4,48    |              | 4,2     |              | 4,44    |              | 4,28    |              |
| C9      | 4,48    |              | 4,32    |              | 4,28    |              | 4,32    |              |

- Các khoa đều đạt loại khá cân cố gắng hơn nữa và đưa ra các giải pháp để cải tiến trong việc đảm bảo cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ đáp ứng sự hài lòng người bệnh.

### 4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

| Câu hỏi | Điểm    |              |         |              |         |              |         |              |
|---------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|
|         | K.Nội   |              | K.Nhi   |              | K.Ngoại |              | K.YHCT  |              |
|         | Điểm TB | TB XL        | Điểm TB | TB XL        | Điểm TB | TB XL        | Điểm TB | TB XL        |
| D1      | 4,56    | 4,46         | 4,44    | 4,39         | 4,48    | 4,42         | 5       | 4,96         |
| D2      | 4,44    | 89,2%<br>Khá | 4,4     | 87,8%<br>Khá | 4,44    | 88,4%<br>Khá | 4,92    | 99,2%<br>Tốt |
| D3      | 4,48    |              | 4,4     |              | 4,44    |              | 4,96    |              |
| D4      | 4,36    |              | 4,4     |              | 4,4     |              | 4,92    |              |
| D5      | 4,48    |              | 4,4     |              | 4,52    |              | 4,96    |              |
| D6      | 4,52    |              | 4,36    |              | 4,32    |              | 4,96    |              |
| D7      | 4,36    |              | 4,32    |              | 4,36    |              | 5       |              |

- Thái độ ứng xử của nhân viên y tế là một trong những tiêu chí được Ban Giám đốc quan tâm nhất đối với sự hoạt động của bệnh viện hiện nay. Nâng cao khả năng giao tiếp ứng xử tại nơi làm việc luôn là mục tiêu mà mỗi nhân viên bệnh viện hướng tới và

đạt kết quả khá tốt trong đó phải kể đến nhân viên khoa Y học Cổ truyền đạt sự hài lòng của người bệnh cao.

- Bên cạnh đó thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên các khoa còn lại còn khiến bệnh nhân thiếu tinh tưởng và không hài lòng, nhân viên của Khoa cần xem xét lại để hoạt động tốt hơn trong thời gian tới.

#### 5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

| Câu hỏi | Điểm    |       |         |       |         |       |         |       |
|---------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|         | K.Nội   |       | K.Nhi   |       | K.Ngoại |       | K.YHCT  |       |
|         | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL |
| E1      | 4,64    | 4,48  | 4,48    | 4,47  | 4,28    | 4,4   | 4,64    | 4,54  |
| E2      | 4,48    | 89,6% | 4,44    | 89,4% | 4,48    | 88%   | 4,28    | 90,8% |
| E3      | 4,44    | Khá   | 4,44    | Khá   | 4,4     | Khá   | 4,48    | Tốt   |
| E4      | 4,4     |       | 4,48    |       | 4,48    |       | 4,64    |       |
| E5      | 4,44    |       | 4,52    |       | 4,36    |       | 4,68    |       |

- Khoa Y học Cổ truyền là các khoa nhận được sự hài lòng của bệnh nhân trong kết quả cung cấp dịch vụ.

- Khoa Nội, Khoa Ngoại và Khoa Nhi đạt loại Khá cần cố gắng hơn nữa để nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến với khoa.

#### 6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

| Câu hỏi | Điểm    |       |         |       |         |       |         |       |
|---------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|         | K.Nội   |       | K.Nhi   |       | K.Ngoại |       | K.YHCT  |       |
|         | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL |
| G1      | 93,28   | Tốt   | 98,08   | Tốt   | 91,76   | Tốt   | 95,68   | Tốt   |

- Đa số các khoa đều đáp ứng Tốt nhu cầu mong đợi của người bệnh.

#### 7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

| Câu hỏi | Điểm    |       |         |       |         |       |         |       |
|---------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|         | K.Nội   |       | K.Nhi   |       | K.Ngoại |       | K.YHCT  |       |
|         | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL | Điểm TB | TB XL |
| G2      | 4,88    | Tốt   | 5       | Tốt   | 4,76    | Tốt   | 5       | Tốt   |

- Đa số tất cả bệnh nhân đều lựa chọn là sẽ quay lại bệnh viện để khám và điều trị khi có nhu cầu khám chữa bệnh.

- Cho thấy Bệnh viện đã nỗ lực không ngừng trong hoạt động cải tiến và hoàn thiện hơn chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện và cũng như là hướng đến sự hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

#### IV. PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG BỆNH NHÂN THEO ĐỐI TƯỢNG

- Bệnh nhân có Bảo hiểm Y tế chiếm số đông 95%
- Bệnh nhân không có Bảo hiểm Y tế chỉ có 5%

##### 1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

| Câu hỏi | Điểm           |       |                      |       |
|---------|----------------|-------|----------------------|-------|
|         | Bệnh nhân BHYT |       | Bệnh nhân không BHYT |       |
|         | Điểm TB        | TB XL | Điểm TB              | TB XL |
| A1      | 4,44           | 4,37  | 4,6                  | 4,6   |
| A2      | 4,21           | 87,4% | 4,4                  | 92%   |
| A3      | 4,39           | Khá   | 4,6                  | Tốt   |
| A4      | 4,37           |       | 4,8                  |       |
| A5      | 4,44           |       | 4,6                  |       |

- Bệnh nhân khá hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ y tế của bệnh viện.
- Bệnh viện cần có nhiều chính sách để khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế đến gần với bệnh nhân, để bệnh nhân dễ dàng hơn trong lựa chọn dịch vụ.

##### 2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

| Câu hỏi | Điểm           |       |                      |       |
|---------|----------------|-------|----------------------|-------|
|         | Bệnh nhân BHYT |       | Bệnh nhân không BHYT |       |
|         | Điểm TB        | TB XL | Điểm TB              | TB XL |
| B1      | 4,43           | 4,38  | 4,6                  | 4,44  |
| B2      | 4,28           | 87,6% | 4,4                  | 88,8% |
| B3      | 4,41           | Khá   | 4,4                  | Khá   |
| B4      | 4,39           |       | 4,2                  |       |
| B5      | 4,10           |       | 4,6                  |       |

- Bệnh nhân khá hài lòng về sự minh bạch thông tin đối và đối với thủ tục khám và điều trị.
- Tuy nhiên sự minh bạch trong thông tin chính là yếu tố quan trọng vì vậy cần nỗ lực hơn nữa hướng tới sự hài lòng của bệnh nhân.

**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.**

| Câu hỏi | Điểm           |       |                      |       |
|---------|----------------|-------|----------------------|-------|
|         | Bệnh nhân BHYT |       | Bệnh nhân không BHYT |       |
|         | Điểm TB        | TB XL | Điểm TB              | TB XL |
| C1      | 4,40           | 4,26  | 4,4                  | 4,31  |
| C2      | 4,29           | 85,2% | 4,2                  | 86,2% |
| C3      | 4,25           | Khá   | 4,4                  | Khá   |
| C4      | 4,26           |       | 4,2                  |       |
| C5      | 4,23           |       | 4,2                  |       |
| C6      | 4,21           |       | 4                    |       |
| C7      | 4,18           |       | 4,4                  |       |
| C8      | 4,24           |       | 4,6                  |       |
| C9      | 4,25           |       | 4,4                  |       |

- Sự hài lòng của bệnh nhân đối với cơ sở vật chất của bệnh viện hiện đang còn thấp.
- Bệnh viện cần có biện pháp bổ sung những trang thiết bị còn thiếu cũng như cung ứng những dịch vụ cần thiết cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi đến khám và điều trị tại bệnh viện.
- Nâng cao chất lượng bệnh viện nhằm hướng đến sự hài lòng của người bệnh một cách tốt nhất.

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

| Câu hỏi | Điểm           |       |                      |        |
|---------|----------------|-------|----------------------|--------|
|         | Bệnh nhân BHYT |       | Bệnh nhân không BHYT |        |
|         | Điểm TB        | TB XL | Điểm TB              | TB XL  |
| D1      | 4,56           | 4,49  | 4,4                  | 4,26   |
| D2      | 4,47           | 89,8% | 4,4                  | 85,2 % |
| D3      | 4,51           | Tốt   | 4,2                  | Tốt    |
| D4      | 4,46           |       | 4,4                  |        |
| D5      | 4,52           |       | 4,4                  |        |
| D6      | 4,46           |       | 4,4                  |        |
| D7      | 4,45           |       | 4                    |        |

- Đa số bệnh nhân đều hài lòng đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế trong quá trình khám chữa bệnh.
- Nhân viên bệnh viện cần nỗ lực nâng cao thái độ phục vụ, quy tắc ứng xử để mỗi bệnh nhân khi đến với bệnh viện đều cảm thấy hài lòng với thái độ của mỗi nhân viên,

coi nhân viên y tế như người nhà, sẵn sàng trao đổi mọi thông tin, tin tưởng vào đội ngũ nhân viên bệnh viện.

**5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.**

| Câu hỏi | Điểm           |                        |                      |                      |
|---------|----------------|------------------------|----------------------|----------------------|
|         | Bệnh nhân BHYT |                        | Bệnh nhân không BHYT |                      |
|         | Điểm TB        | TB XL                  | Điểm TB              | TB XL                |
| E1      | 4,41           | 4,39<br>(87,8%)<br>Khá | 4,6                  | 4,28<br>85,6%<br>Khá |
| E2      | 4,34           |                        | 4,2                  |                      |
| E3      | 4,36           |                        | 4,2                  |                      |
| E4      | 4,43           |                        | 4,2                  |                      |
| E5      | 4,43           |                        | 4,2                  |                      |

- Đa số bệnh nhân đều khá hài lòng với dịch vụ của bệnh viện.

**6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.**

| Câu hỏi | Điểm           |       |                      |       |
|---------|----------------|-------|----------------------|-------|
|         | Bệnh nhân BHYT |       | Bệnh nhân không BHYT |       |
|         | Điểm TB        | TB XL | Điểm TB              | TB XL |
| G1      | 94,51          | Tốt   | 90,6                 | Tốt   |

- Bệnh nhân cảm thấy hài lòng với dịch vụ mà bệnh viện mang lại

**7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.**

| Câu hỏi | Điểm           |       |                      |       |
|---------|----------------|-------|----------------------|-------|
|         | Bệnh nhân BHYT |       | Bệnh nhân không BHYT |       |
|         | Điểm TB        | TB XL | Điểm TB              | TB XL |
| G2      | 4,93           | Tốt   | 4,6                  | Tốt   |

Đa số bệnh nhân muốn quay lại và giới thiệu cho người thân đến bệnh viện khám và điều trị.

Bệnh viện cần nỗ lực hơn trong hoạt động cải tiến và hoàn thiện hơn chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện và cũng như là hướng đến sự hài lòng của người bệnh có BHYT và cả người bệnh không có BHYT khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

## V. HÀI LÒNG VỚI CÔNG TÁC ĐIỀU TRỊ CỦA BÁC SĨ - ĐIỀU DƯỠNG

- Sau khi khảo sát quý III cho thấy đa số người bệnh và thân nhân người bệnh hài lòng với đội ngũ bác sĩ - điều dưỡng của Bệnh viện.
- Bệnh nhân khá hài lòng với sự tiếp cận dịch vụ cũng như thái độ thăm khám của đội ngũ nhân viên khi điều trị tại bệnh viện.
- Có được điều này là do sự vững vàng về kinh nghiệm chuyên môn của đội ngũ bác sĩ Bệnh viện Huyện Củ Chi đã tạo được niềm tin cho người bệnh.

## IV. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 1. Kết luận

#### a. Nội trú:

Với điểm trung bình chung quý III là **4,45** và tỷ lệ hài lòng chung là **96,6 %** đạt loại Tốt.

Phần lớn người bệnh và thân nhân người bệnh đến KCB tại Bệnh viện Huyện Củ Chi đều có tỷ lệ hài lòng đối với Bệnh viện, tuy nhiên sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt điểm còn thấp 87%.

#### b. Ngoại trú:

Với điểm trung bình chung quý III là **4,43** và tỷ lệ hài lòng chung là **94,1%** đạt loại Tốt.

Sự nỗ lực vì người bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện trong việc cải thiện thủ tục hành chính, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế nhằm nâng cao hài lòng của người bệnh, tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú là khá hài lòng.

### 2. Ưu, nhược điểm

- **Ưu điểm:** nhận được sự quan tâm từ Ban Giám đốc bệnh viện trong từng hoạt động của từng khoa Phòng. Nhiều khoa phòng nhận được sự hài lòng cao của người bệnh đặt biệt là khoa Y học cổ truyền và Khoa Nội.

Nhận được sự hài lòng từ bệnh nhân về thái độ làm việc của nhân viên y tế.

Hệ thống công nghệ thông tin có sự thay đổi và nâng cấp phần mềm, ngày càng đáp ứng được các nhu cầu hoạt động của bệnh viện, nhân viên y tế và thuận tiện hơn cho bệnh nhân.

#### - Nhược điểm:

Trang thiết bị chưa được cung ứng đầy đủ dẫn đến tình trạng bệnh nhân không được cung cấp dịch vụ tốt nhất.

Khoa Nhi là khoa có điểm hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh chưa cao. Cho nên Ban khảo sát cần tổ chức họp với nhân viên của khoa, nhằm xác định nguyên nhân làm giảm sự hài lòng của người bệnh. Từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục, kế hoạch cải tiến chất lượng, nâng cao sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

Hệ thống thông tin có nhiều đổi mới nên còn tồn tại một số hạn chế, khó khăn nên đang nỗ lực để hoàn thiện tốt hơn.

### 3. Những vấn đề chưa đạt được hài lòng cao cần được ưu tiên cải tiến chất lượng

Đối với khảo sát Nội trú:

- Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.
- Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện
- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.
- Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện sạch sẽ, sử dụng tốt.
- Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.
- Căng – tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.

Đối với khảo sát Ngoại trú:

- Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.
- Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.
- Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.
- Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.

➤ Những vấn đề trên thuộc vào sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ và cung cấp các thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị. Đề nghị các khoa/phòng có biện pháp cải tiến, thay đổi hướng đến sự hài lòng người bệnh.

### 4. Kiến nghị

- Thực hiện giáo dục y đức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc bệnh nhân cho nhân viên y tế trong Bệnh viện.

- Đẩy mạnh công tác kiểm tra giám sát, cải cách thủ tục hành chính, tăng cường nhân lực đặc biệt là điều dưỡng tại các khoa đông bệnh nhân.

- Đầu tư cơ sở vật chất, cải thiện chất lượng vệ sinh Bệnh viện để đáp ứng nhu cầu thực tế cho người bệnh đến khám chữa bệnh.

- Đưa phòng bệnh dịch vụ có điều hòa vào hoạt động, đầu tư thêm các máy nước uống nóng lạnh để phục vụ cho người bệnh và thân nhân.

- Cung cấp trang thiết bị thiết yếu như áo quần, nước rửa tay sát khuẩn,... trong quá trình khám chữa bệnh.

- Hoàn thiện phần mềm khám chữa bệnh, đáp ứng đầy đủ nhu cầu hoạt động của bệnh viện cũng như của bệnh nhân và nhân viên y tế.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/ phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

**BAN KHẢO SÁT**



*Hoàng Thị Mỹ Diệu*



**BS. TRẦN CHÁNH XUÂN**