

BÁO CÁO

Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II năm 2022

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành "Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam" phiên bản 2.0;

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 07 năm 2013 và hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15 tháng 09 năm 2016 phê duyệt Kế hoạch triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế cộng;

Căn cứ Kế hoạch số 83/KH-BYT ngày 09 tháng 02 năm 2022 về kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2022;

Căn cứ kế hoạch số 139/KH-BV ngày 28 tháng 02 năm 2022 về kế hoạch tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh.

Ban Khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II năm 2022 như sau:

I. THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

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.

Bao gồm 31 tiểu 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. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

Tổng số phiếu khảo sát: 100 phiếu

Điểm hài lòng trung bình: 4.47

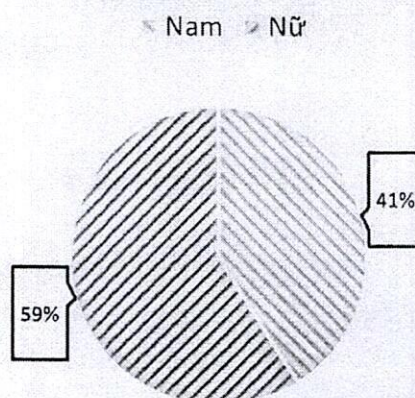
Tỷ lệ hài lòng chung: (98.2%)

1. Đặc điểm mẫu khảo sát

1.1 Tỷ lệ giới tính

Giới	Số lượng bệnh nhân
Nam	41
Nữ	59
Tổng	100

Tỷ lệ giới tính

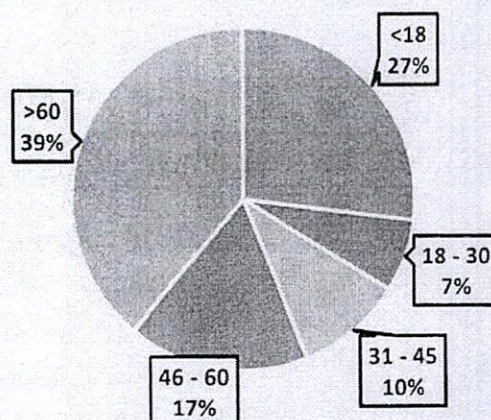


* **Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới (59%) đến điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới (41%).

1.2 Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số lượng bệnh nhân
<18	27
18-30	7
31-45	10
46-60	17
>60 tuổi	39
Tổng	100

Tỷ lệ nhóm tuổi

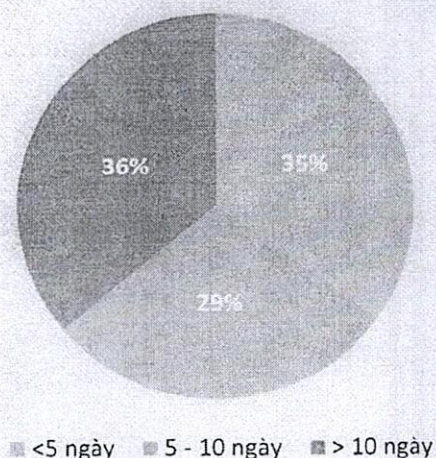


***Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của người bệnh đến điều trị 50,75 tuổi. Nhóm người bệnh trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 39%.

1.3 Số ngày nằm viện trung bình

Ngày nằm viện	Số lượng bệnh nhân
< 5 ngày	35
5 – 10 ngày	29
>10 ngày	36
Tổng	100

Ngày nằm viện trung bình



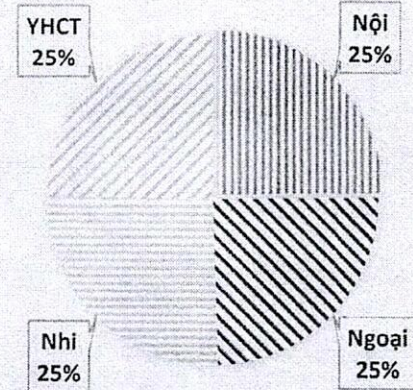
* **Nhận xét:** Số ngày nằm viện trung bình là 7.93 ngày. Nhóm người bệnh nằm viện trên 10 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 36%.

1.4 Phân bố kiểu khảo sát các khoa

Do điều kiện phân bố bệnh không đồng đều của bệnh viện, nên chỉ tiến hành khảo sát tại 4 khoa Nội, Ngoại, Nhi, Y học cổ truyền.

Khoa/phòng	Số lượng phiếu
Nội	25
Ngoại	25
YHCT	25
Nhi	25
Tổng	100

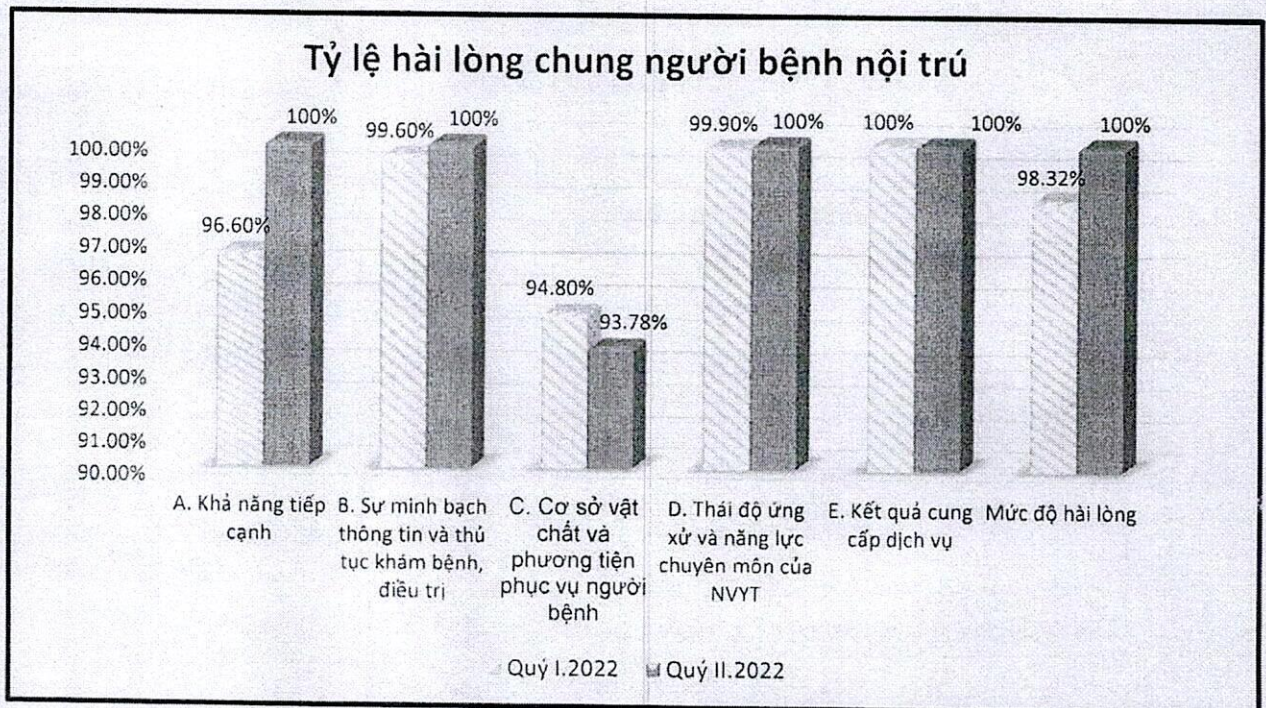
TỶ LỆ THỰC HIỆN KHẢO SÁT TẠI KHOA



* **Nhận xét:** Tỷ lệ phân bố phiếu khảo sát ở các khoa đồng đều theo kế hoạch đề ra.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

2.1 Tỷ lệ hài lòng chung toàn viện



* **Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung của quý II năm 2022 là 98.96% cao hơn quý I năm 2022 (98.19%). Các mục đều đạt mục tiêu so với kế hoạch là trên 80%. Trong đó mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) có tỷ lệ thấp nhất 98.78% tuy nhiên là đã có sự cải thiện so với quý I năm 2022 (94.80%).

2.2 Tỷ lệ hài lòng các mục cụ thể

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

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý II.2022	Điểm TB chung	
		Quý I.2022	Quý II.2022
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.42 (100%)	4.53 (99.6%)	4.53 (100%)
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.49 (100%)		
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.51 (100%)		
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.56 (100%)		
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.67 (100%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý II năm 2022 là **100%** cao hơn so với quý I năm 2022. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp trong mục bao gồm:

- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện (với điểm trung bình là 4.42).

2.2.2 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 quý II.2022	Điểm TB chung	
		Quý I.2022	Quý II.2022
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.56 (100%)	4.59 (99.6%)	4.47 (100%)
Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện	4.51 (100%)		
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị.	4.49 (100%)		
Được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4.42 (100%)		
Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.36 (100%)		

* **Nhận xét:** Nội dung về quy trình, thủ tục nhập viện quý II năm 2022 là **100%** cao hơn so với quý I năm 2022. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp trong mục bao gồm:

- Công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị (với điểm trung bình là 4.36).

2.2.3 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 quý II.2022	Điểm TB chung	
		Quý I.2022	Quý II.2022
Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, điều hòa.	4.25 (100%)	4.41 (94.8%)	4.31 (93.8%)
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	4.4 (100%)		
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.28 (90%)		
Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp	4.28 (100%)		
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.58 (100%)		
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4.12 (81%)		
Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.	4.40 (99%)		
Căng-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.	3.82 (71%)		
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.7 (100%)		

Nhận xét: Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý II năm 2022 là 93.8% thấp hơn so với quý I năm 2022. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp trong mục bao gồm:

- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (90%)
- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh (81%)
- Căng-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ (71%).

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

Nội dung	Điểm TB quý II.2022	Điểm TB chung	
		Quý I.2022	Quý II.2022
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.61 (100%)	4.75 (99.9%)	4.62 (100%)
Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.57 (100%)		

Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.59 (100%)		
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc tốt.	4.6 (100%)		
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4.65 (100%)		
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi.	4.63 (100%)		
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.68 (100%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý II năm 2022 là **100%** cao hơn so với quý I năm 2022. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp trong mục bao gồm:

- Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực (với điểm trung bình là **4.57**).

2.2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý II.2022	Điểm TB chung	
		Quý I.2022	Quý II.2022
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.6 (100%)	4.53 (100%)	4.43 (100%)
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.35 (100%)		
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.36 (100%)		
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.4 (100%)		
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.66 (100%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ quý II năm 2022 là **100%** nhưng điểm trung bình là 4.43 thấp hơn so với quý I năm 2022 là 4.53. trong đó với các tiêu mục bị xuống điểm là:

- Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng (4.35)
- Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng (4.36)
- Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (4.4)

2.2.9 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Nội dung câu hỏi	Quý I.2022	Quý II.2022
------------------	------------	-------------

Đánh giá chung, bệnh viện đã <i>đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi nằm viện?</i>	94.58	95.75
---	-------	-------

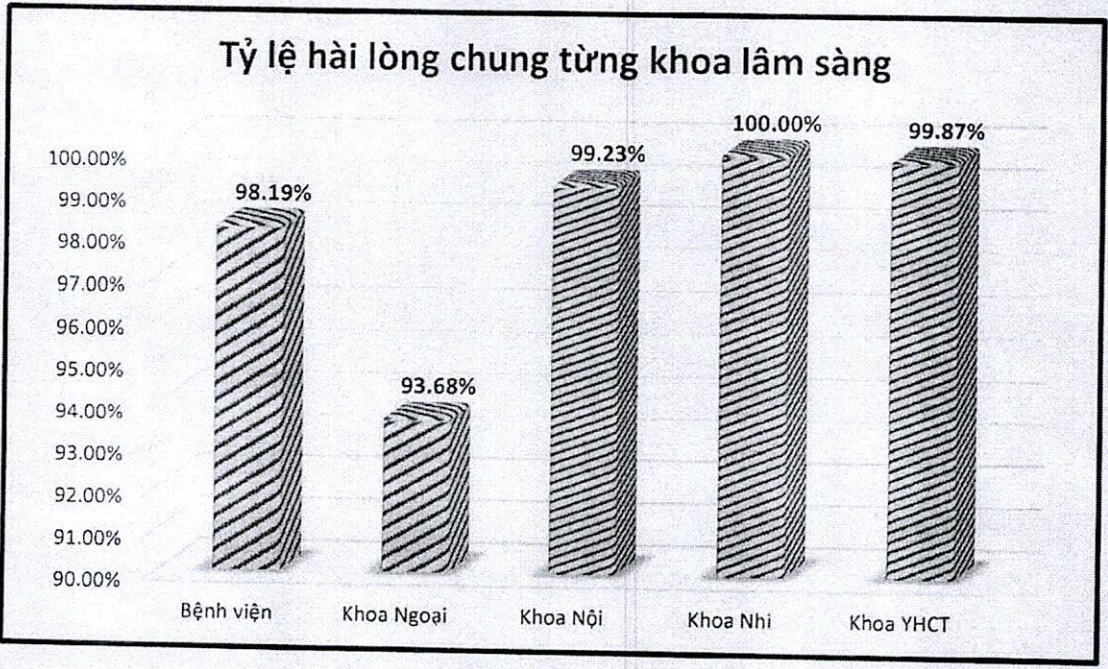
- Tổng số phần trăm chung cho đợt khảo sát quý II năm 2022 là 95.75% đạt tỷ lệ Tốt và tăng so với quý I năm 2022.

2.2.7 Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại:

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.

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

1. Tỷ lệ hài lòng chung của từng khoa



* **Nhận xét:** Kết quả tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng chung trên 90%, trong đó khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất 100%, thấp nhất là khoa Ngoại với 93.68%.

2. Tỷ lệ hài lòng từng mục chi tiết.

2.1 Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:

Mục	Nội dung	Ngoại	Nội	Nhi	YHCT	Bệnh viện
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	100%	100%	100%	100%	100%
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	100%	100%	100%	100%	100%
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	100%	100%	100%	100%	100%
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100%	100%	100%	100%	99%

A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	100%	100%	100%	100%	100%
A	Trung bình	100%	100%	100%	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục A (Khả năng tiếp cận) của cả 4 khoa Ngoại, Nội, Nhi, Y học cổ truyền đều có tỷ lệ hài lòng 100%.

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

Mục	Nội dung	Ngoại	Nội	Nhi	YHCT	Bệnh viện
B1	Quy trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100%	100%	100%	100%	100%
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng và đầy đủ	100%	100%	100%	100%	100%
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100%	100%	100%	100%	100%
B4	Được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ, rõ ràng	100%	100%	100%	100%	100%
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	100%	100%	100%	100%	100%
B	Trung bình	100%	100%	100%	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục B (Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị) của cả 4 khoa Ngoại, Nội, Nhi, Y học cổ truyền đều có tỷ lệ hài lòng 100%.

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

Mục	Nội dung	Ngoại	Nội	Nhi	YHCT	Bệnh viện
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	100%	100%	100%	100%	100%
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100%	100%	100%	100%	100%
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	60%	100%	100%	100%	90%

C4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100%	100%	100%	100%	100%
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100%	100%	100%	100%	100%
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	32%	96%	100%	96%	81%
C7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nào viện như thay quần áo, KB, đi vệ sinh tại giường...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	96%	100%	100%	100%	99%
C8	Căn tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	16%	80%	100%	100%	74%
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100%	100%	100%	100%	100%
C	Trung bình	78.22%	97.33%	100%	99.56%	93.78%

* **Nhận xét:** Ở mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Khoa Nội đạt tỷ lệ thấp nhất 78.22%, do các tiêu mục:

- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt;
- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh;
- Căn tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

Do một số nguyên nhân khách quan sau:

- Nhu cầu của bệnh nhân khoa nội về phương diện cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh cao. Đặc biệt là về hoạt động phục vụ ăn uống của căn tin bệnh viện.

- Do bệnh viện mới chuyển đổi về hoạt động điều trị bình thường nên còn trong quy trình hoàn thiện cơ sở vật chất.

- Căn tin bệnh viện đang trong quá trình sửa chữa, nên chưa mở cửa phục vụ người bệnh.

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

Mục	Nội dung	Ngoại	Nội	Nhi	YHCT	Bệnh viện
D1	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	100%	100%	100%	100%	100%

D2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100%	100%	100%	100%	100%
D3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	100%	100%	100%	100%	100%
D4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100%	100%	100%	100%	100%
D5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100%	100%	100%	100%	100%
D6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	100%	100%	100%	100%	100%
D7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nào viện như thay quần áo, KB, đi vệ sinh tại giường...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	100%	100%	100%	100%	100%
D	Trung bình	100%	100%	100%	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) của tất cả các khoa đều có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%).

2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Mục	Nội dung	Ngoại	Nội	Nhi	YHCT	Bệnh viện
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn thuốc đầy đủ, chất lượng	100%	100%	100%	100%	100%
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100%	100%	100%	100%	100%
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100%	100%	100%	100%	100%
E4	Ông/bà đánh giá về mức độ tin tưởng dịch vụ y tế	100%	100%	100%	100%	100%
E5	Ông/bà đánh giá về mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100%	100%	100%	100%	100%
E	Trung bình	100%	100%	100%	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục E (Kết quả cung cấp dịch vụ) cả 4 khoa Nội, Ngoại, Nhi, Y học cổ truyền đều đạt có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%).

2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Mục	Nội dung	Ngoại	Nội	Nhi	YHCT	Bệnh viện
-----	----------	-------	-----	-----	------	-----------

G1	Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông bà trước khi nằm viện	94.76%	96.52%	97.88%	93.84%	95.75%
-----------	--	--------	--------	--------	--------	--------

* **Nhận xét:** Đa số các khoa đều đáp ứng nhu cầu mong đợi của người bệnh. Trong đó khoa có tỷ lệ cao nhất là khoa Nhi (97.88%).

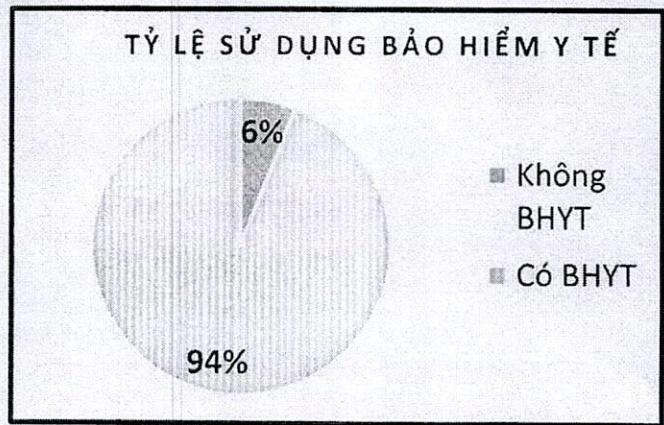
2.7 Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

100% bệnh nhân ở cả 4 khoa đều lựa chọn là sẽ quay lại bệnh viện để khám và điều trị khi có nhu cầu khám chữa bệnh.

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

1. Tỷ lệ bệnh nhân sử dụng bảo hiểm

Nội dung	Số lượng bệnh nhân
Có BHYT	94
Không sử dụng BHYT	6
Tổng	100



Đạt 94% bệnh nhân đến điều trị đều là đối tượng có bảo hiểm y tế. Còn lại 6% bệnh nhân điều trị không sử dụng bảo hiểm y tế.

2. Kết quả phân tích chi tiết

2.1 Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:

Mục	Nội dung	Có BHYT	Không BHYT
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	100%	100%
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	100%	100%
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	100%	100%
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100%	100%
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	100%	100%
A	Trung bình	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục A (Khả năng tiếp cận), bệnh nhân cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng cao 100%

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

Mục	Nội dung	Có BHYT	Không BHYT
B1	Quy trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100%	100%
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng và đầy đủ	100%	100%
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100%	100%
B4	Được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ, rõ ràng	100%	100%
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	100%	100%
B	Trung bình	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục B (sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị), bệnh nhân cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng cao 100%.

2.3 Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

Mục	Nội dung	Có BHYT	Không BHYT
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	100 %	100%
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100%	100%
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	90.43%	83.33%
C4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100%	100%
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100%	100%
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	82.98%	50%
C7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nào viện như thay quần áo, KB, đi vệ sinh tại giường...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	98.94%	100%
C8	Căng tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	75.53%	50%
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100%	100%

C	Trung bình	94.21%	87.04%
---	------------	--------	--------

* **Nhận xét:** Ở mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục người bệnh) nhóm sử dụng bảo hiểm y tế (94.21%) có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm không sử dụng bảo hiểm y tế (84.04%). Các tiêu chí có tỷ lệ thấp ở nhóm không sử dụng BHYT.

- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt;
- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh;
- Căng tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

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

Mục	Nội dung	Có BHYT	Không BHYT
D1	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	100%	100%
D2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100%	100%
D3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	100%	100%
D4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100%	100%
D5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100%	100%
D6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	100%	100%
D7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nào viện như thay quần áo, KB, đi vệ sinh tại giường...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	100%	100%
D	Trung bình	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế), bệnh nhân cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng cao 100%.

2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Mục	Nội dung	Có BHYT	Không BHYT
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn thuốc đầy đủ, chất lượng	100%	100%
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100%	100%
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100%	100%
E4	Ông/bà đánh giá về mức độ tin tưởng dịch vụ y tế	100%	100%

E5	Ông/bà đánh giá về mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100%	100%
E	Trung bình	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục E (Kết quả cung cấp dịch vụ), bệnh nhân cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng cao 100%.

2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Mục	Nội dung	Có BHYT	Không BHYT
G1	Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông bà trước khi nằm viện	95.87%	93.83%

* **Nhận xét:** Bệnh viện đáp ứng nhu cầu mong đợi của người bệnh trên 90%.

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

- 100% bệnh nhân muốn quay lại và giới thiệu cho người thân đến bệnh viện khám và điều trị.

V. MỘT SỐ Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

- Sau khi khảo sát quý II cho thấy đa số người bệnh và thân nhân người bệnh hài lòng với đội ngũ bác sĩ - điều dưỡng của Bệnh viện.

- Một số ý kiến đóng góp:

* **Khen ngợi:**

- Khuôn viên bệnh viện sạch sẽ
- Đánh giá tốt về cách làm việc và thái độ phục vụ của bác sĩ, y tá
- Rất hài lòng với bệnh viện, mong bệnh viện duy trì và phát huy
- Gần nhà, an ninh tốt

* **Góp ý:**

- Mong muốn sử dụng căn tin bệnh viện
- Sửa nhà vệ sinh trong thời gian sớm hơn
- Quét dọn phòng bệnh nhiều hơn

VI. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

1.1 Kết quả khảo sát nội trú toàn viện

- Đa số người bệnh đều hài lòng với chất lượng phục vụ tại bệnh viện. điểm trung bình chung của quý II là **4.47** thấp hơn quý I là **4.56** điểm, tỷ lệ hài lòng chung đạt **98.2%** thấp hơn quý I năm 2022 **98.3%**. Tuy các chỉ số của quý II có thấp hơn quý I nhưng không chênh lệch nhiều, chủ yếu ở khoản cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, nguyên nhân do đang sửa chữa, phục hồi sau giai đoạn chuyển đổi công năng phục vụ công tác chống dịch Covid-19.

- Quý II năm 2022, có các mục khảo sát cao hơn so với quý I năm 2022 là mục A, B, D, E, mức độ hài lòng. Trong đó:

+ Mục C: “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất và là mục duy nhất thấp hơn quý trước.

+ Các mục còn lại đều đạt tỷ lệ hài lòng 100%.

+ 100% người bệnh muốn quay lại và giới thiệu cho người thân đến bệnh viện khám và điều trị.

1.2 Tỷ lệ hài lòng người bệnh theo khoa lâm sàng

- Bệnh viện khảo sát 4 khoa bao gồm: Nội, Ngoại, Nhi, YHCT trong đó khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất đạt 100%. Khoa thấp nhất là khoa Ngoại với 93.68%

- Khoa Ngoại có tỷ lệ hài lòng thấp hơn do thấp điểm ở nhóm mục cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh.

1.3 Tỷ lệ hài lòng theo nhóm bảo hiểm y tế

- Nhóm sử dụng BHYT có tỷ lệ cao chiếm đến 94% trên tổng số mẫu khảo sát và có tỷ lệ hài lòng chung cao hơn nhóm không sử dụng BHYT.

- Nhóm sử dụng BHYT có tỷ lệ hài lòng chung đạt 98.32% trong khi nhóm không sử dụng BHYT đạt 96.24%. Tỷ lệ hài lòng thấp ở 2 nhóm đều tập trung vào mục cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh.

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 Nhi.

+ 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.

+ Căn tin bệnh viện chưa đi vào hoạt động phục vụ người bệnh kịp thời.

+ Khoa Ngoại là khoa có tỷ lệ hài lòng người bệnh thấp nhất. 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.

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

1	Xây dựng căn tin bệnh viện chất lượng, đảm bảo nhu cầu của người bệnh và thân nhân.
2	Cung cấp thường xuyên nước uống nóng, lạnh
3	Đảm bảo quần áo bệnh nhân, ga giường sạch sẽ
4	Công khai rõ ràng quy trình thủ tục nhập viện
5	Thường xuyên lau dọn nhà vệ sinh, nhà tắm.
6	Công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị

4. Kiến nghị

- Các khoa tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã thực hiện được trong quý II năm 2022.

- Chú trọng hơn trong công tác phòng chống dịch bệnh, phổ biến các nội quy, quy định về công tác phòng chống dịch cho người bệnh, đảm bảo an toàn sức khỏe người bệnh.

- Đưa căn tin vào hoạt động, phục vụ xuất ăn cho người bệnh.

- Công khai, thông báo lịch thay ga giường định kỳ cho người bệnh, để người bệnh nắm được thời gian.

- Hoạt động vệ sinh thực hiện kịp thời và đáp ứng nhu cầu người bệnh.

- Giám sát và phát hiện sự cố và thực hiện sửa chữa kịp thời đáp ứng nhu cầu sử dụng của người bệnh.

- Công khai, phổ biến và hướng dẫn quy trình khám chữa bệnh đến với người bệnh.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng nội trú quý II năm 2022. Đề nghị các khoa/phòng nắm bắt nội dung và công khai đến người bệnh./.

Nơi nhận:

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

Ban Khảo sát HLNB

GIÁM ĐỐC



Trần Chánh Xuân