

BÁO CÁO

Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý IV 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 công;

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 IV 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 tháng 11 năm 2015) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú.

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. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

Tổng số phiếu khảo sát: 100 phiếu

Điểm hài lòng trung bình: 4.45

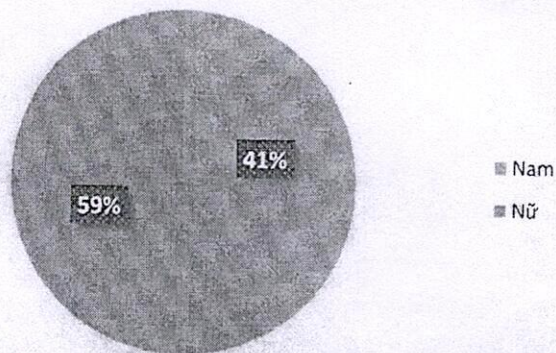
Tỷ lệ hài lòng chung: (92.6%)

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

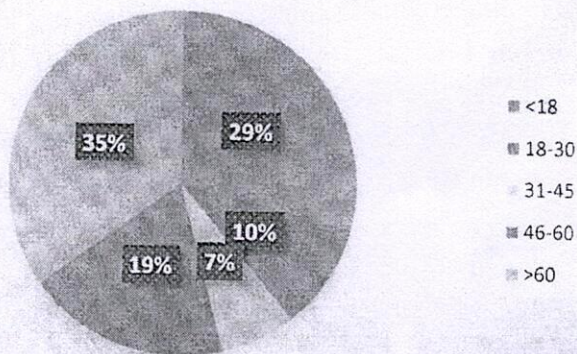


* **Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới (59%) đến điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới (41%).

1.2 Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số lượng bệnh nhân
<18	29
18-30	10
31-45	7
46-60	19
>60 tuổi	35
Tổng	100

TỶ LỆ NHÓM TUỔI

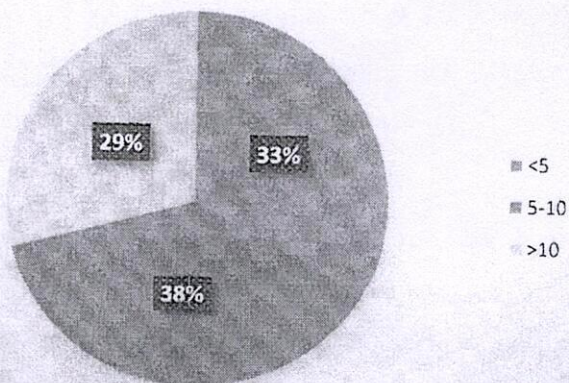


* **Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của người bệnh đến điều trị 41 và 42 tuổi. Nhóm người bệnh trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 35%.

1.3 Số ngày nằm viện trung bình

Ngày nằm viện	Số lượng bệnh nhân
< 5 ngày	33
5 – 10 ngày	36
>10 ngày	31
Tổng	100

NGÀY NÀM VIỆN TRUNG BÌNH



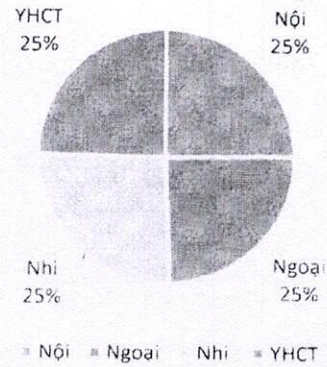
* **Nhận xét:** Số ngày nằm viện trung bình là 7 và 8 ngày. Nhóm người bệnh nằm viện từ 5 đến 10 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 36%.

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

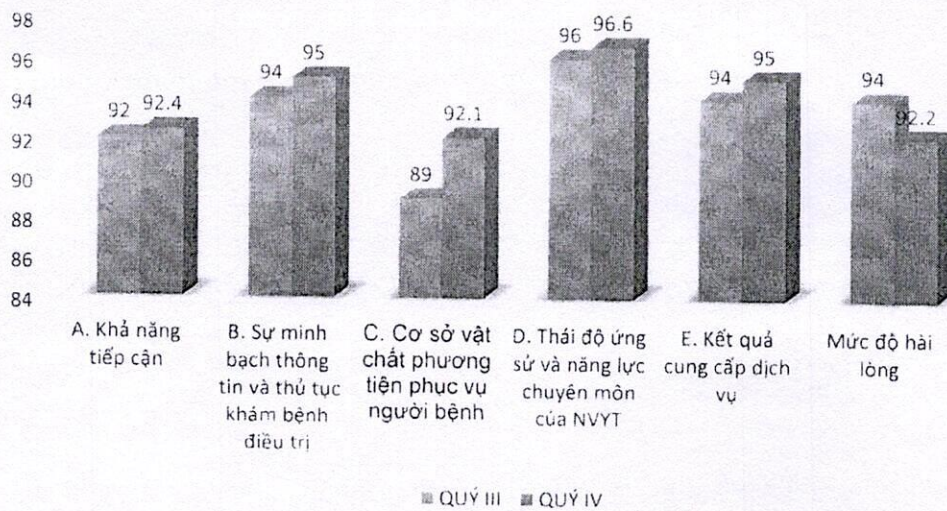


* **Nhận xét:** Tỷ lệ phân bố phiếu khảo sát ở các khoa đồng đều theo kế hoạch đề ra.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

2.1 Tỷ lệ hài lòng chung toàn viện

TỶ LỆ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ



* **Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung của quý IV năm 2022 là **94.1%** cao hơn quý III năm 2022 là **92.61%**. Các tiêu mục đều đạt trên 90%. Trong đó tiêu mục D (Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) có tỷ lệ cao nhất 96.6%. Tiêu mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) có tỷ lệ thấp nhất 92%.

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 IV.2022	Điểm TB chung	
		Quý III.2022	Quý IV.2022
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.35 (89%)	4.4 (92%)	4.42 (92.4%)
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.35 (89%)		
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.42 (94%)		
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.45 (95%)		
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.51 (95%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý IV năm 2022 là **92.4%** bằng so với quý III năm 2022 là **92%**. Cho thấy sự hài lòng người bệnh ở quý IV dần có sự thay đổi và đang theo chiều hướng tăng dần. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp gồm:

+ Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện (4.35).

+ Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng (4.35).

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 IV.2022	Điểm TB chung	
		Quý III.2022	Quý IV.2022
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.43 (95%)	4.5 (94%)	4.42 (95%)
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện	4.41 (95%)		
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị.	4.46 (96%)		
B4. Được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4.41 (95%)		
B5. Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.37 (94%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh và điều trị quý IV năm 2022 là **95%** cao hơn so với quý III năm 2022 là **94%**. Cho thấy Bệnh viện đã thành công trong việc minh bạch thông tin trong khám chữa bệnh và đạt kết quả cao hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp trong mục bao gồm:

- Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị (4.37).

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 IV.2022	Điểm TB chung	
		Quý III.2022	Quý IV.2022
C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, điều hòa.	4.35 (94%)	4.3 (89%)	4.27 (92%)
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	4.28 (93%)		
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.22 (92%)		
C4. Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp	4.21 (94%)		
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.32 (93%)		
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4.12 (89%)		
C7. Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.	4.27 (92%)		
C8. Căng-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.	4.25 (90%)		
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.42 (92%)		

Nhận xét: Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý IV năm 2022 là 92% cao hơn so với quý III năm 2022 là 89%. Tiêu mục có điểm tăng khá cao giữa hai quý III và quý IV là 3%. Bệnh viện đã tích cực đáp ứng nhu cầu cơ sở vật chất, mặt dù còn nhiều khó khăn. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp trong mục bao gồm:

- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh (4.12).

- Căng-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ (4.25).

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 IV.2022	Điểm TB chung	
		Quý III.2022	Quý IV.2022
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.54 (94%)	4.7 (96%)	4.56 (96.6%)
D2. Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.57 (98%)		

D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.58 (98%)		
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc tốt.	4.56 (97%)		
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4.57 (96%)		
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi.	4.55 (97%)		
D6. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.55 (96%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý VI năm 2022 là **96.6%** cao hơn so với quý III năm 2022 là **96%**. Cho thấy kỹ năng mềm và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là vấn đề ưu tiên của Bệnh viện. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp trong mục bao gồm:

- Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực (4.54).
- Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi (4.55).
- Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng(4.55).

2.2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý IV.2022	Điểm TB chung	
		Quý III.2022	Quý IV.2022
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.5 (96%)	4.4 (94%)	4.4 (95%)
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.32 (95%)		
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.35 (95%)		
E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.34 (94%)		
E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.49 (95%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ quý IV năm 2022 là **95%** cao hơn so với quý III năm 2022 là **94%**. Các tiêu mục có điểm trung bình hài lòng thấp nhiều nhưng nhìn chung điểm số trung bình vẫn từ 4 trở lên, trong đó các tiêu mục điểm thấp:

- Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng (4.32).
- Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng (4.35).
- Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (4.34).

2.2.9 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Nội dung câu hỏi	Quý III.2022	Quý VI.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	92.2

- Tổng số % chung cho đợt khảo sát quý IV năm 2022 là **92.2%** đạt tỷ lệ Tốt và thấp so với quý III năm 2022.

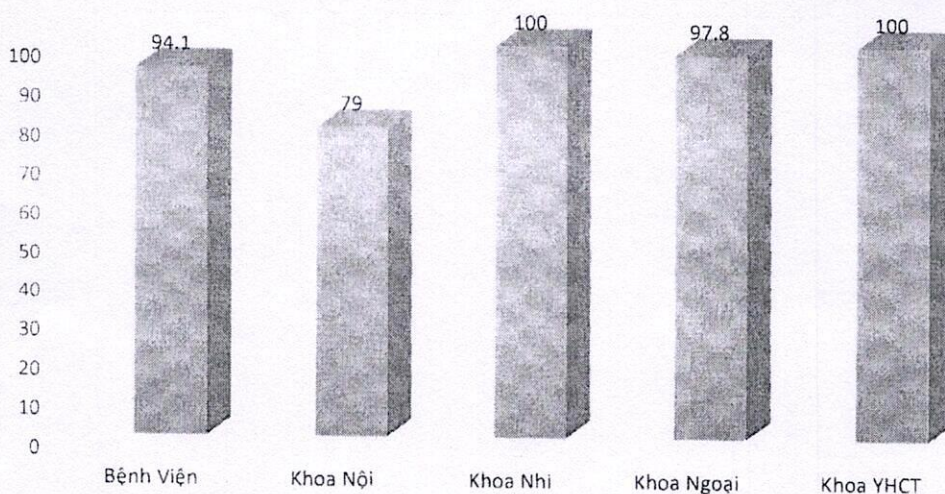
2.2.7 Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại:

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

Tỷ lệ hài lòng chung từng khoa lâm sàng



* **Nhận xét:** Kết quả tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng chung trên 75%, trong đó khoa Nhi và khoa YHCT có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất 100%, thấp nhất là khoa Nội với 79%.

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	Nội	Nhi	Ngoại	YHCT	Bệnh viện
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	56%	100%	100%	100%	89%
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	56%	100%	100%	100%	89%
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	80%	100%	96%	100%	94%

A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	88%	100%	92%	100%	95%
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	80%	100%	100%	100%	95%
A	Trung bình	72%	100%	98%	100%	92.4%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục A (Khả năng tiếp cận) của 2 khoa Nhi, Y học cổ truyền đều có tỷ lệ hài lòng 100%. Trong đó có khoa Nội thấp nhất 72%.

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	Nội	Nhi	Ngoại	YHCT	Bệnh viện
B1	Quy trình thu tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	80%	100%	100%	100%	95%
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng và đầy đủ	80%	100%	100%	100%	95%
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	84%	100%	100%	100%	96%
B4	Được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ, rõ ràng	80%	100%	100%	100%	95%
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	76%	100%	100%	100%	94%
B	Trung bình	80%	100%	100%	100%	95%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục B (Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị) của cả 3 khoa Ngoại, Nhi, Y học cổ truyền đều có tỷ lệ hài lòng 100%. Trong đó có khoa Nội là thấp nhất 80%.

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

Mục	Nội dung	Nội	Nhi	Ngoại	YHCT	Bệnh viện
CI	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	76%	100%	100%	100%	91%

C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	76%	100%	92%	100%	92%
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	80%	100%	92%	100%	94%
C4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	76%	100%	100%	100%	91%
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	76%	100%	96%	100%	91%
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	72%	100%	84%	100%	90%
C7	Được đảm bảo 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	72%	100%	96%	100%	93%
C8	Cần tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	72%	100%	88%	100%	70%
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	68%	100%	100%	100%	93%
C	Trung bình	74%	100%	94%	100%	89%

* **Nhận xét:** Ở tiểu mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) khoa Nhi và khoa Y học cổ truyền có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Khoa Nội đạt tỷ lệ thấp nhất 74%, do các tiêu mục:

- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh
- Được đảm bảo 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
- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh
- Cần tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng
- Môi trường khuôn viên Bệnh viện xanh, sạch, đẹp
- Do một số nguyên nhân khách quan sau:
 - Số bệnh nhân nội trú nhiều nên nhu cầu về các phương diện cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh cao.
 - Do Bệnh viện mới chuyển đổi hoạt động điều trị nên còn trong quy trình hoàn thiện cơ sở vật chất và bổ sung về nhân sự.

- Bệnh nhân và người nhà ra vào khu nội trú thường xuyên dẫn đến đáp ứng vệ sinh không thể liên tục và hiệu quả.

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

Mục	Nội dung	Nội	Nhi	Ngoại	YHCT	Bệnh viện
D1	Buồng bệnh nằm điều trị kháng trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	76%	100%	100%	100%	94%
D2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	92%	100%	100%	100%	98%
D3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	92%	100%	100%	100%	98%
D4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	88%	100%	100%	100%	97%
D5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	84%	100%	100%	100%	96%
D6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	88%	100%	100%	100%	97%
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	84%	100%	100%	100%	96%
D	Trung bình	86%	100%	100%	100%	96.6%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) có 3 khoa đều có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%) là khoa Nhi, Ngoại và khoa Y học cổ truyền. Trong đó có khoa Nội có tỷ lệ hài lòng thấp đạt 86%.

2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Mục	Nội dung	Nội	Nhi	Ngoại	YHCT	Bệnh viện
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn thuốc đầy đủ, chất lượng	84%	100%	100%	100%	95%
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	84%	100%	100%	100%	95%
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	80%	100%	100%	100%	95%
E4	Ông/bà đánh giá về mức độ tin tưởng dịch vụ y tế	76%	100%	96%	100%	94%

E5	Ông/bà đánh giá về mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	80%	100%	100%	100%	95%
E	Trung bình	81%	100%	99%	100%	95%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục E (Kết quả cung cấp dịch vụ) cả 2 khoa Nhi, Y học cổ truyền đều đạt có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Trong đó khoa Nội là đạt 81%.

2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Mục	Nội dung	Nội	Nhi	Ngoại	YHCT	Bệnh viện
G1	Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông bà trước khi nằm viện	88%	99%	88.2%	94.16%	94.16%

* **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 (99%).

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

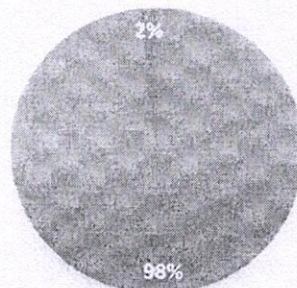
- 100% bệnh nhân ở cả 4 khoa đều lựa chọn là sẽ quay lại bệnh viện để khám và điều trị khi có nhu cầu khám chữa bệnh.

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	98
Không sử dụng BHYT	2
Tổng	100

Tỷ lệ bệnh nhân sử dụng bảo hiểm



■ Có BHYT ■ không BHYT

- Có 98% bệnh nhân đến điều trị đều là đối tượng có bảo hiểm y tế. Còn lại 2% 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	89%	100%

A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	89%	100%
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	94%	100%
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	95%	100%
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	95%	100%
A	Trung bình	92%	100%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục A (Kha năng tiếp cận), bệnh nhân cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng cao trên 90%, trong đó mục không BHYT đạt 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	95%	100%
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng và đầy đủ	95%	100%
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	96%	100%
B4	Được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ, rõ ràng	95%	100%
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	94%	100%
B	Trung bình	95%	100%

* **Nhận xét:** Ở tiêu 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. Trong đó nhóm không BHYT đạt 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	94%	100%
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	92%	100%
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	93%	100%

C4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	94%	100%
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	93%	100%
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	89%	100%
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	92%	100%
C8	Căng tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	90%	100%
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	92%	100%
C	Trung bình	92%	100%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục người bệnh) nhóm không dụng BHYT (100%) có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhóm sử dụng BHYT (92%). Các tiêu chí có tỷ lệ thấp ở nhóm sử dụng BHYT.

- 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	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	94%	100%
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	98%	100%
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	98%	100%
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	97%	100%
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	96%	100%
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	97%	100%
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	96%	100%
D	Trung bình	97%	100%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế), bệnh nhân nhóm có tỷ lệ hài lòng cao là không BHYT đạt 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	96%	100%
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	95%	100%
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	95%	100%
E4	Ông/bà đánh giá về mức độ tin tưởng dịch vụ y tế	94%	100%
E5	Ông/bà đánh giá về mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	95%	100%
E	Trung bình	95%	100%

* **Nhận xét:** Ở mục E (Kết quả cung cấp dịch vụ), bệnh nhân cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng cao. Trong đó mục không BHYT đạt 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	94%	100%

* **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 IV 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 IV là **4.41** thấp hơn quý III là **4.45** điểm, tỷ lệ hài lòng chung của quý IV đạt **94.1%** cao hơn quý III năm 2022 đạt **92.6%**. Tuy các chỉ số của quý IV có

thấp hơn quý III nhưng không chênh lệch nhiều, nhưng phần trăm hài lòng của quý IV lại cao hơn quý III cho thấy số diêm ở mức hài lòng của người bệnh đã tăng.

- Các tiêu mục khảo sát ở quý IV năm 2022 đều tăng hơn so với quý III năm 2022. Trong đó nổi bật là tiêu mục C có mức độ hài lòng tăng 3% so với quý III, nhưng cũng là tiêu mục thấp nhất trong các tiêu mục khảo sát hài lòng:

- + Mục C: "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" có tỷ lệ thấp nhất.
- + Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh (4.12).
- + Bảo đảm an toàn, an ninh trật tự, phòng ngừa trộm cắp (4.21)

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 và khoa Y học cổ truyền có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất đạt 100%. Khoa thấp nhất là khoa Nội với 79%.

- Khoa Nội có tỷ lệ hài lòng thấp, do thấp diêm ở nhóm tiêu mục người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

1.3 Tỷ lệ hài lòng theo nhóm bảo hiểm y tế

- Nhóm sử dụng sử BHYT có tỷ lệ cao chiếm đến 98% trên tổng số mẫu khảo sát và có tỷ lệ hài lòng chung thấp hơn nhóm sử không dụng BHYT.

- Nhóm sử dụng BHYT có tỷ lệ hài lòng chung đạt 94% trong khi nhóm không sử dụng BHYT đạt 100%. Tỷ lệ hài lòng thấp ở nhóm sử dụng BHYT đều tập trung vào tiêu mục cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh và tiêu mục người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.

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 đặc biệt là khoa Nhi và khoa Y học cổ truyền.

+ Nhận được sự hài lòng từ người bệnh 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:**

+ Biên báo và hướng dẫn chưa được cập nhật kịp thời dẫn đến tình trạng bệnh nhân không được cung cấp dịch vụ tốt nhất.

+ Căn tin bệnh viện đã đi vào hoạt động phục vụ nhưng chưa đáp ứng đủ kịp thời cho người bệnh.

+ Khoa Nội 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
7	Chủ động tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi cho bệnh nhân

4. Kiến nghị

- Các khoa tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã thực hiện được trong quý IV 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.
 - Thay các biển báo, chỉ dẫn đã cũ hoặc chủ thích thêm các lối đi và khu vực trong Bệnh viện.
 - 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 IV 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