

BÁO CÁO

Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2023

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 67/KH-BVCC ngày 12 tháng 01 năm 2023 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 I năm 2023 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: 4.5

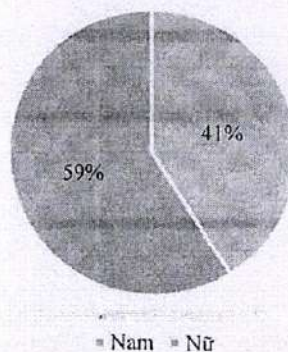
- Tỷ lệ hài lòng chung: (100%)

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



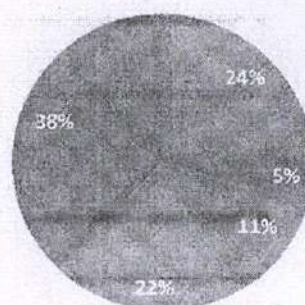
* **Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới (59%) đến điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới (41%).

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số lượng bệnh nhân
<18	24
18-30	5
31-45	11
46-60	22
>60 tuổi	38
Tổng	100

TỶ LỆ NHÓM TUỔI

■ <18 ■ 18-30 ■ 31-45 ■ 46-60 ■ >60



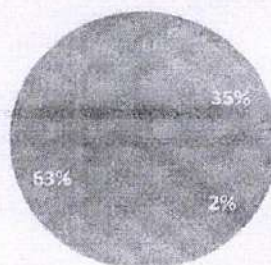
* **Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của người bệnh đến điều trị 46 và 60 tuổi. Nhóm người bệnh trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 38%.

1.3. Số ngày nằm viện trung bình

Ngày nằm viện	Số lượng bệnh nhân
< 5 ngày	43
5 – 10 ngày	3
>10 ngày	78
Tổng	100

NGÀY NÀM VIỆN TRUNG BÌNH

■ < 5 ■ 5 đến 10 ■ > 10



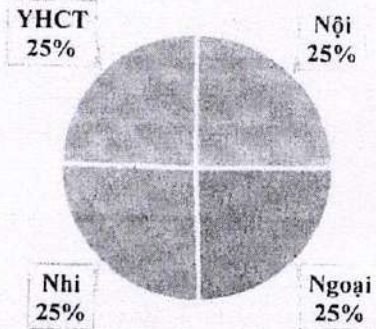
* **Nhận xét:** Số ngày nằm viện trung bình là 6 và 7 ngày. Nhóm người bệnh nằm viện từ 10 ngày trở lên chiếm tỷ lệ cao nhất 78%

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



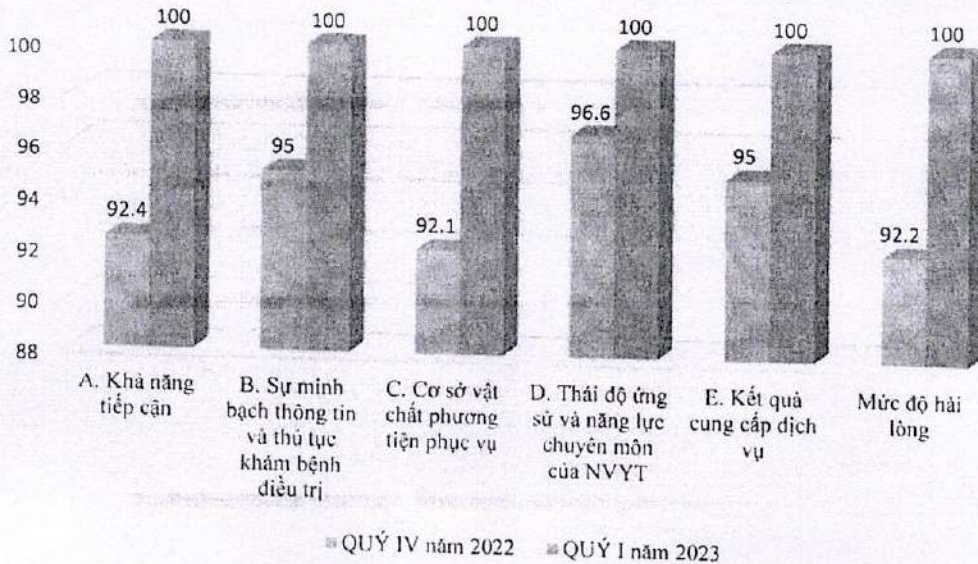
■ Nội ■ Ngoại ■ Nhi ■ YHCT

* **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

TỈ LỆ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ



* **Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung của quý I năm 2023 là 100% cao hơn quý IV năm 2022 là 92.2%. Trong đó, các tiêu mục đều đạt 100%.

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 I. 2023	Điểm TB chung	
		Quý IV.2022	Quý I.2023
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.4 (100%)	4.42 (92.4%)	4.5 (100%)
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.5 (100%)		
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.5 (100%)		
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.5 (100%)		
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.6 (100%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý I năm 2023 là **100%** so với quý IV năm 2022 là **92.4%**. Cho thấy sự hài lòng người bệnh ở quý I năm 2023 có sự thay đổi và đang theo chiều hướng tăng dần. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp:

+ Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện (4.4).

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 I.2023	Điểm TB chung	
		Quý IV.2022	Quý I.2023
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.6 (100%)	4.42 (95%)	4.5 (100%)
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện	4.5 (100%)		
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị.	4.5 (100%)		
B4. Được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4.5 (100%)		
B5. Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.5 (100%)		

* **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 I năm 2023 là **100%** cao hơn so với quý IV năm 2022 là **95%**. 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, không có tiêu mục tỉ lệ hài lòng nhỏ hơn 4.5.

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 I.2023	Điểm TB chung	
		Quý IV.2022	Quý I.2023
C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, điều hòa.	4.4 (100%)	4.27 (92%)	4.5 (100%)
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	4.5 (100%)		
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.4 (100%)		
C4. Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp	4.4 (100%)		
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.6 (100%)		
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4.4 (98%)		
C7. Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.	4.5 (100%)		
C8. Căng-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.	4.5 (100%)		
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.6 (100%)		

Nhận xét: Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý I năm 2023 là **100%** cao hơn so với quý IV năm 2022 là **92%**. Tiêu mục có điểm tăng khá cao giữa quý IV năm 2022 và quý I năm 2023 là 8%. 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 bao gồm:

- + Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, điều hòa (4.4)
- + Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (4.4)
- + Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp (4.4)
- + Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh (4.4)

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 I.2023	Điểm TB chung	
		Quý IV.2022	Quý I.2023
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.7 (100%)	4.56 (96.6%)	4.6 (100%)
D2. Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.6 (100%)		
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.6 (100%)		
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc tốt.	4.6 (100%)		
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4.6 (100%)		
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi.	4.6 (100%)		
D6. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.7 (100%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý I năm 2023 là **100%** cao hơn so với quý IV năm 2022 là **96.6%**. 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 không có tiêu mục tỉ lệ hài lòng nhỏ hơn 4.5, các tiêu mục đều đạt từ 4.6 trở lên.

2.2.5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý I.2023	Điểm TB chung	
		Quý IV.2022	Quý I.2023
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.4 (100%)	4.4 (95%)	4.4 (100%)
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.3 (100%)		
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.3 (100%)		
E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.3 (100%)		
E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.4 (100%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ quý I năm 2023 là **100%** cao hơn so với quý IV năm 2022 là **95%**. Các tiêu mục có điểm trung

binh 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 (4.3)
- + Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng (4.3)
- + Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (4.3)

2.2.6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Nội dung câu hỏi	Quý IV.2022	Quý I.2023
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi nằm viện?	92.2	95

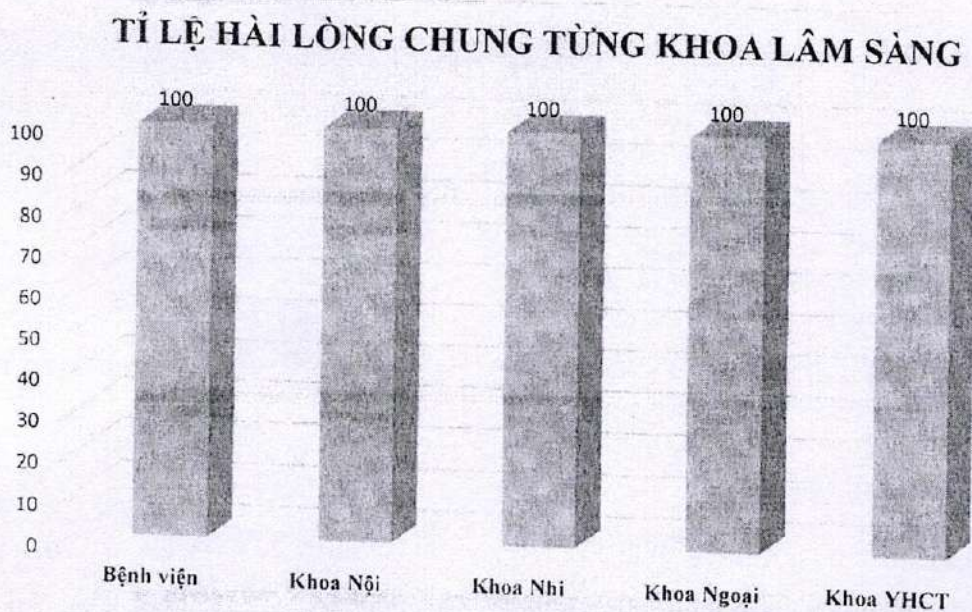
- Tổng số % chung cho đợt khảo sát quý I năm 2023 là 95% đạt tỷ lệ Tốt và cao hơn so với quý IV năm 2022.

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 bệnh viện 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 100.

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	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%	100%
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 tiêu mục A (Khả năng tiếp cận dịch vụ) của các khoa 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	Nội	Nhi	Ngoại	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 tiêu mục B (Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị) của các khoa 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	Nội	Nhi	Ngoại	YHCT	Bệnh viện
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù	100%	100%	100%	100%	100%

	hộp như quạt, máy sưởi hoặc điều hòa					
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	100%	100%	100%	100%	100%
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	100%	92%	100%	100%	98%
C7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nào viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	100%	100%	100%	100%	100%
C8	Căn tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100%	100%	100%	100%	100%
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100%	100%	100%	100%	100%
C	Trung bình	100%	99.1%	100%	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) khoa Nội, Ngoại và khoa Y học cổ truyền có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Khoa Nhi đạt tỷ lệ 99.1%, do tiêu mục:

+ Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh (92%).

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 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 tiêu mục D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) ở các khoa đều có tỷ lệ hài lòng đạt 100%.

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	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 tiêu mục E (Kết quả cung cấp dịch vụ) tất cả các khoa tỷ lệ hài lòng đều đạt 100%

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	93.9%	98.7%	92%	93.4%	95%

* **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 (98.7%).

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

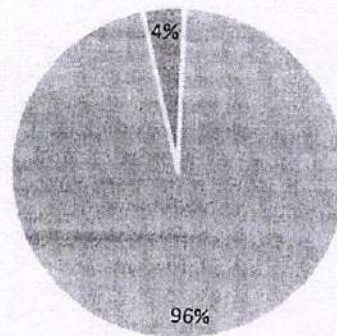
- 100% bệnh nhân ở cả 4 khoa đều lựa chọn là sẽ quay lại bệnh viện để khám và điều trị khi có nhu cầu khám chữa bệnh.

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	96
Không sử dụng BHYT	4
Tổng	100

Tỷ lệ bệnh nhân sử dụng bảo hiểm



■ Có BHYT ■ Không BHYT

- Có 96% bệnh nhân đến điều trị đều là đối tượng có bảo hiểm y tế. Còn lại 4% 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 tiêu mục A (Khả năng tiếp cận), bệnh nhân cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng cao 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	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 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 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	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	100%	100%
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	97,9%	100%
C7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, KB, đi vệ sinh tại giường...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	100%	100%
C8	Căng tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100%	100%
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100%	100%
C	Trung bình	100%	100%

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục người bệnh) cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng trung bình đạt 100%, trong đó tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp ở nhóm sử dụng BHYT:

- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh (97,9%)

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

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế), bệnh nhân cả hai nhóm có tỷ lệ hài lòng 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	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 tiêu mục E (Kết quả cung cấp dịch vụ), bệnh nhân cả hai nhóm đều có tỷ lệ hài lòng cao 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	96%	100%

* **Nhận xét:** Bệnh viện đáp ứng nhu cầu mong đợi của bệnh nhân có BHYT đạt 96%, không có BHYT đạt 100%.

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 I năm 2023 cho thấy đa số người bệnh và thân nhân người bệnh hài lòng với đội ngũ bác sĩ - điều dưỡng của bệnh viện.

- Mức tỷ lệ hài lòng chung được ghi nhận ở các khoa đều đạt 100%.

- 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.

* Góp ý:

- Mong muốn sử dụng căn tin Bệnh viện để thuận tiện hơn.

- Cần sửa chữa lại nhà vệ sinh.

- Quét dọn phòng bệnh thường xuyên.

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 I năm 2023 là 4.5 cao hơn quý IV năm 2022 là 4.41 điểm, tỷ lệ hài lòng chung của quý I năm 2023 đạt 100% cao hơn quý IV năm 2022 94.1%. Nhìn chung các chỉ số của quý I năm 2023 đều cao hơn so với quý IV năm 2022, song song đó, phần trăm tỷ lệ hài lòng của quý I năm 2023 cao hơn quý IV năm 2022 cho thấy số điểm ở mức hài lòng của người bệnh đã tăng.

- Các tiêu mục khảo sát ở quý I năm 2023 đều tăng hơn so với quý IV năm 2022. Trong đó nổi bật là tiêu mục C có mức độ hài lòng tăng gần 3% so với quý IV, các tiêu mục có tỉ lệ hài lòng thấp gồm:

+ Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, điều hòa (4.4).

+ Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (4.4).

+ Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp (4.4).

+ Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh (4.4).

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 cả 4 khoa đều có tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%.

1.3. Tỷ lệ hài lòng theo nhóm bảo hiểm y tế

- Nhóm sử dụng BHYT có tỷ lệ cao chiếm đến 96% trên tổng số mẫu khảo sát và có tỷ lệ hài lòng chung bằng nhóm không sử dụng BHYT.

- Nhóm sử dụng BHYT có tỷ lệ hài lòng chung đạt **100%**. Tiêu mục có tỷ lệ hài lòng thấp thuộc nhóm có 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. Các khoa/phòng nhận được sự hài lòng đạt tỉ lệ cao của người bệnh.

+ 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:**

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

+ Một số phòng bệnh cần sửa chữa nhà vệ sinh để đáp ứng nhu cầu phục vụ người bệnh trong thời gian sớm nhất.

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 hoạt động 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	Nâng cấp trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.
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 I năm 2023.

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

- Xây dựng căn tin bệnh viện chất lượng, đảm bảo đáp ứng nhu cầu của người bệnh và thân nhân.

- Hoạt động vệ sinh phòng bệnh thực hiện kịp thời và đáp ứng nhu cầu 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 I năm 2023. 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.

Trưởng Ban Khảo sát HLNB


Hồ Thị Tú

GIÁM ĐỐC



Trần Chánh Xuân