

Củ Chi, ngày 29 tháng 8 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý III 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;

Thực hiện kế hoạch số 67/KH-BVCC ngày 12 tháng 01 năm 2023 về việc tổ chức thực hiện kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh.

Ban Khảo sát hài lòng báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý III 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

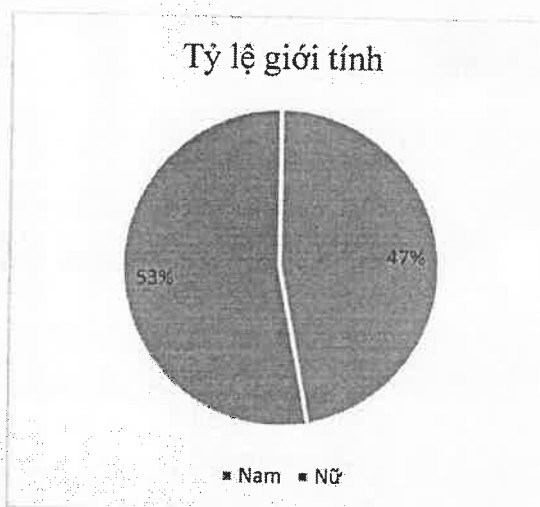
Điểm hài lòng trung bình: 4,71

Tỷ lệ hài lòng chung: (100%)

1. Đặc điểm mẫu khảo sát

1.1 Tỷ lệ giới tính

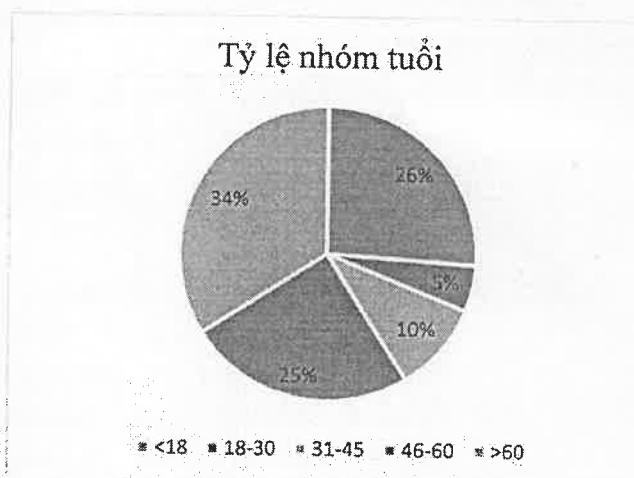
Giới	Số lượng bệnh nhân
Nam	47
Nữ	53
Tổng	100



* **Nhận xét:** Tỷ lệ nam giới (47%) đến điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ thấp hơn so với nữ giới (53%).

1.2 Tỷ lệ nhóm tuổi

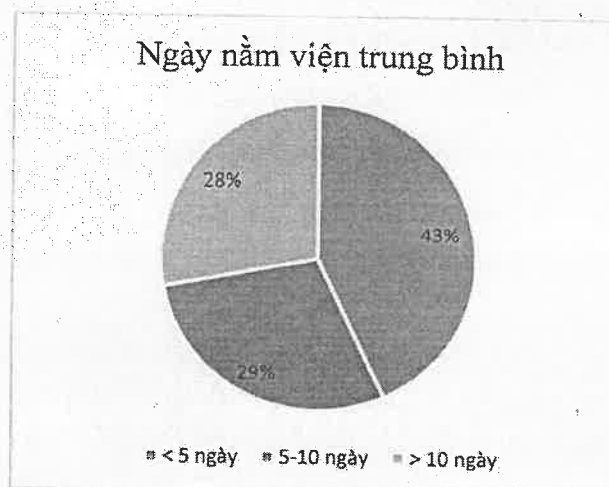
Nhóm tuổi	Số lượng bệnh nhân
<18	26
18-30	5
31-45	10
46-60	25
> 60 tuổi	34
Tổng	100



* **Nhận xét:** Nhóm người bệnh trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 34%. Nhu cầu về sức khỏe, nên phần lớn đến khám và điều trị đều là người cao tuổi.

1.3 Số ngày nằm viện trung bình

Ngày nằm viện	Số lượng bệnh nhân
< 5 ngày	43
5 – 10 ngày	29
>10 ngày	28
Tổng	100

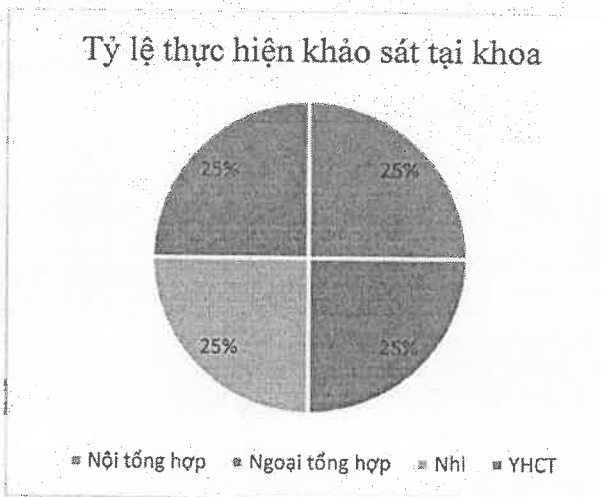


* **Nhận xét:** Số ngày nằm viện trung bình là 7 ngày. Nhóm người bệnh nằm viện dưới 5 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 43%.

1.4 Phân bố số lượng phiếu 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 tổng hợp, Ngoại tổng hợp, Nhi, Y học cổ truyền (YHCT).

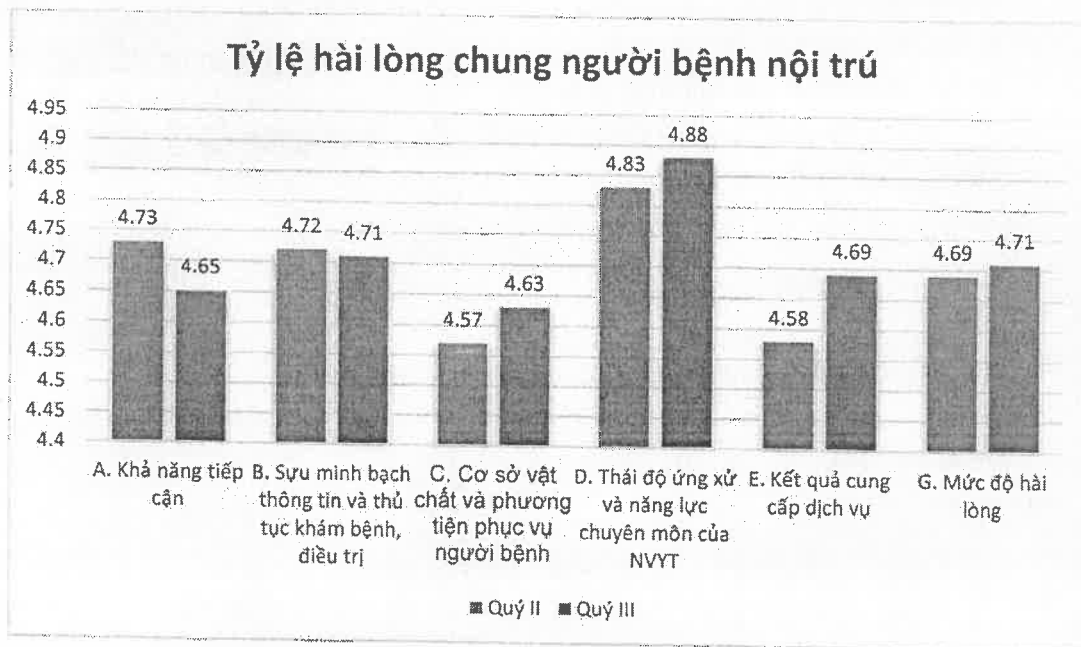
Khoa/phòng	Số lượng phiếu
Nội	25
Ngoại	25
YHCT	25
Nhi	25
Tổng	100



* **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:** Điểm đánh giá hài lòng chung tất cả các mục của quý III cao hơn quý II. Cụ thể:

- Đánh giá cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý III (4.63) cao hơn quý II (4.57).

- Đánh giá thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý III (4.88) cao hơn quý II (4.83).

- Đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ quý III (4.71) cao hơn quý II (4.69).

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 III.2023	Điểm TB chung	
		Quý II.2023	Quý III.2023
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.5 (100%)	4.73 (100%)	4.65 (100%)
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.52 (100%)		
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.78 (100%)		
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.74 (100%)		
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.71 (100%)		

** Nhận xét:* Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ, quý III người bệnh hài lòng ở tất cả tiêu mục đạt 4.65 điểm trung bình chung (chiếm 100%). Trong đó, tiêu mục về các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng được người bệnh đánh giá cao nhất 4.78 điểm.

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 III.2023	Điểm TB chung	
		Quý II.2023	Quý III.2023
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.62 (100%)	4.72 (100%)	4.71 (100%)
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện	4.65 (100%)		
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị.	4.77 (100%)		
B4. Được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4.79 (100%)		
B5. Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.74 (100%)		

* **Nhận xét:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị quý III ở tất cả tiêu mục đều tăng. Cụ thể, tiêu mục được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ đạt điểm cao nhất 4.79 điểm chiếm 100%. Bệnh viện luôn cải tiến cập nhật các thông tin để người bệnh được tiếp cận thuận tiện và dễ dàng nhất khi điều trị tại bệnh viện.

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 III.2023	Điểm TB chung	
		Quý II.2023	Quý III.2023
C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, điều hòa.	4.58 (100%)	4.57 (100%)	4.63 (100%)
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	4.62 (100%)		
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.61 (100%)		
C4. Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp	4.58 (100%)		
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.67 (100%)		
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4.49 (100%)		
C7. Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.	4.67 (100%)		
C8. Căn tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.	4.67 (100%)		
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.76 (100%)		

* **Nhận xét:** Theo đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ở quý III tăng so với quý II. Cụ thể, điểm trung bình quý II là 4.57 điểm và quý III là 4.63 tăng 0.06 điểm. Bệnh viện luôn cải tiến về cơ sở vật chất để đảm bảo thuận tiện cho người bệnh trong quá trình điều trị.

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 III.2023	Điểm TB chung	
		Quý II.2023	Quý III.2023
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.86 (100%)		

D2. Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.87 (100%)	4.83 (100%)	4.87 (100%)
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.86 (100%)		
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc tốt.	4.86 (100%)		
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4.91 (100%)		
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi.	4.93 (100%)		
D6. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.85 (100%)		

* **Nhận xét:** Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được người bệnh đánh giá cao ở quý III đạt 4.87 điểm, các tiêu mục đều tăng, đạt từ 4.8 điểm trở lên. Và tăng 0.04 điểm so với quý II. Cho thấy, bệnh viện đã tạo được sự hài lòng của người bệnh, nhân viên y tế luôn ân cần, nhiệt tình khi người bệnh yêu cầu.

2.2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB quý III.2023	Điểm TB chung	
		Quý II.2023	Quý III.2023
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.67 (100%)	4.58 (100%)	4.69 (100%)
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.61 (100%)		
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.7 (100%)		
E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.74 (100%)		
E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.75 (100%)		

* **Nhận xét:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ ở quý III tăng so với quý II. Trong đó, tiêu mục về đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế có điểm trung bình cao nhất 4.75 điểm.

2.2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Nội dung câu hỏi	Quý II.2023	Quý III.2023
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà trước khi nằm viện?	95.38	95.06

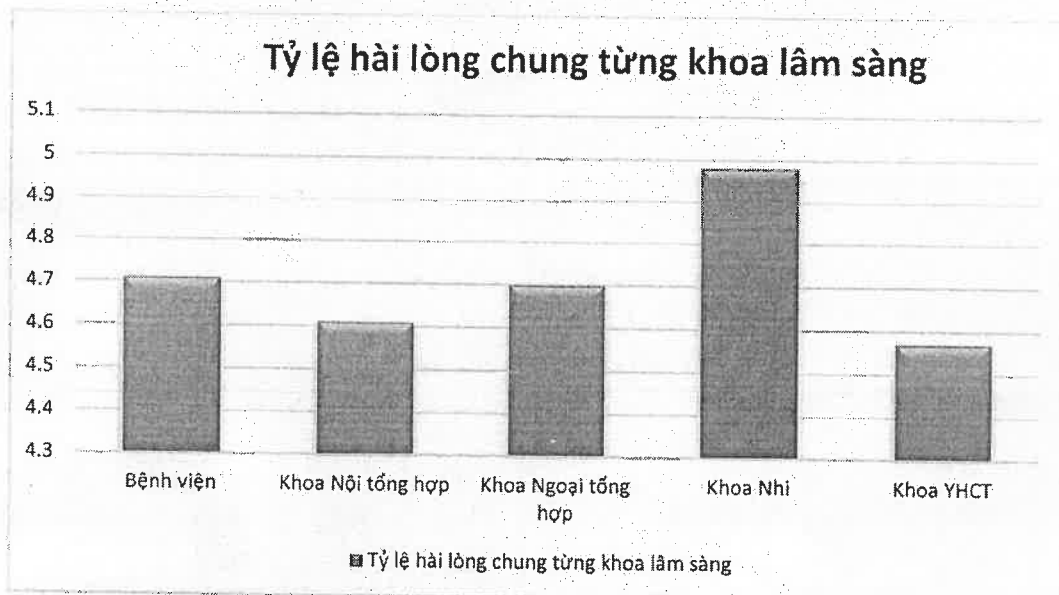
* **Nhận xét:** Người bệnh đánh giá cao về nhu cầu đáp ứng mong đợi ở quý III đạt 95.06%. Bệnh viện luôn cải tiến về cơ sở vật chất cũng như các dịch vụ phục vụ giúp bệnh nhân an tâm trong quá trình điều trị.

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 cao. Trong đó, người bệnh đánh giá điểm trung bình của khoa Y học cổ truyền là thấp nhất đạt 4.57 điểm. Bệnh viện cần cải tiến các tiêu mục chưa đạt được hài lòng của người bệnh như:

- Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.
- Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.
- Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.
- Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt.

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 tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	YHCT	Bệnh viện
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.12	5.00	4.64	4.24	4.50

A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.04	5.00	4.76	4.28	4.52
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.76	5.00	4.76	4.60	4.78
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.56	5.00	4.68	4.72	4.74
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.4	5.00	4.64	4.80	4.71
A	Trung bình	4.38	5.00	4.7	4.53	4.65

* **Nhận xét:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ ở các khoa đều được đánh giá cao. Trong đó, một số tiêu mục có điểm hài lòng dưới 4.5 điểm:

- Khoa Nội tổng hợp tiêu mục A1, A2, A5.
- Khoa Y học cổ truyền A1, A2.

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 tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	YHCT	Bệnh viện
B1	Quy trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.48	5.00	4.60	4.40	4.65
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng và đầy đủ	4.52	5.00	4.72	4.36	4.71
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.72	5.00	4.64	4.72	4.62
B4	Được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ, rõ ràng	4.56	5.00	4.68	4.92	4.87
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.52	5.00	4.68	4.76	4.69
B	Trung bình	4.56	5.00	4.66	4.63	4.71

* **Nhận xét:** Đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị người bệnh đánh giá ở các tiêu mục của các khoa đều đạt từ 4 điểm trở lên. Trong đó, Khoa Nhi có điểm trung bình cao nhất 5 điểm.

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 tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	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.	4.36	4.92	4.64	4.40	4.58
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	4.64	4.84	4.72	4.28	4.62
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	4.56	4.84	4.80	4.24	4.61
C4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.56	4.84	4.76	4.16	4.58
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.52	5.00	4.80	4.36	4.67
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	4.40	4.80	4.28	4.48	4.49
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	4.60	5.00	4.76	4.32	4.67
C8	Căn tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.72	5.00	4.68	4.28	4.67
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.52	5.00	4.72	4.80	4.76
C	Trung bình	4.54	4.92	4.68	4.37	4.62

* **Nhận xét:** Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đánh giá cao ở từng khoa. Cụ thể

+ Khoa Nhi có điểm trung bình cao nhất 4.92 điểm, và có một số tiêu mục đạt điểm 5.

+ Khoa Y học cổ truyền chưa nhận được hài lòng cao của người bệnh về tiêu mục được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.

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

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	YHCT	Bệnh viện
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mục	4.72	5.00	4.72	5.00	4.86
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mục	4.76	5.00	4.76	4.96	4.87
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.64	5.00	4.80	5.00	4.86
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.72	5.00	4.72	5.00	4.86
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.88	5.00	4.76	5.00	4.91
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	5.00	5.00	4.72	5.00	4.93
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4.72	5.00	4.72	4.96	4.85
D	Trung bình	4.78	5.00	4.75	4.99	4.87

* **Nhận xét:** Điểm trung bình về sự hài lòng của người bệnh đánh giá từng khoa cao. Trong đó:

- Khoa Nhi có điểm trung bình cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa Nội tổng hợp có điểm trung bình 4.78 điểm.
- Khoa Ngoại tổng hợp có điểm trung bình 4.75 điểm.
- Khoa Y học cổ truyền có điểm trung bình 4.99 điểm.

2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	YHCT	Bệnh viện
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn thuốc đầy đủ, chất lượng	4.52	5.00	4.68	4.48	4.67

E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4.60	5.00	4.72	4.12	4.61
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.92	5.00	4.76	4.12	4.70
E4	Ông/bà đánh giá về mức độ tin tưởng dịch vụ y tế	4.88	5.00	4.72	4.36	4.74
E5	Ông/bà đánh giá về mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.88	5.00	4.72	4.40	4.75
E	Trung bình	4.76	5.00	4.74	4.30	4.69

* **Nhận xét:** Điểm trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ của Khoa Nhi được đánh giá cao nhất so với các khoa được khảo sát là 5.00 điểm. Việc cung cấp dịch vụ cho bệnh nhân luôn được bệnh viện quan tâm và cải tiến để tạo được sự tin nhiệm của người bệnh.

Ngoài ra, khoa Y học cổ truyền người bệnh đánh giá hài lòng chủ yếu là đạt điểm 4, đạt điểm trung bình là 4.30 điểm.

2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại tổng hợp	YHCT	Bệnh viện
G1	Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông bà trước khi nằm viện.	90.80%	99.70%	96.10%	93.60%	95.06%

* **Nhận xét:** Đa số các khoa đều đáp ứng nhu cầu mong đợi của người bệnh từ 90% trở lên. Trong đó khoa có tỷ lệ cao nhất là khoa Nhi 99.70%.

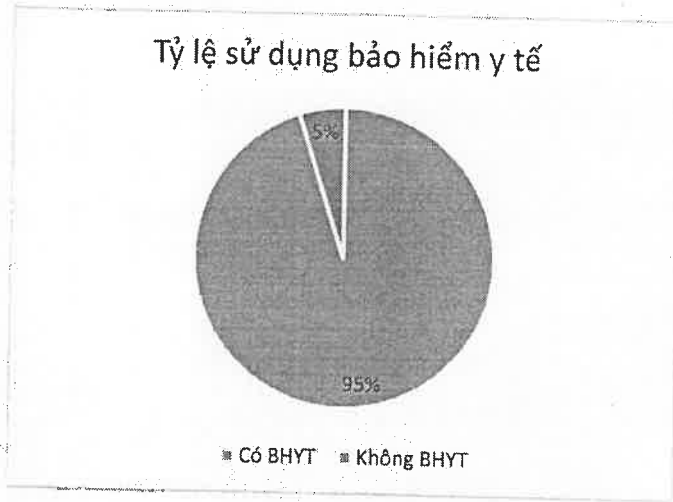
2.7 Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

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	95
Không sử dụng BHYT	5
Tổng	100



* **Nhận xét:** Có 95% bệnh nhân đến điều trị đều là đối tượng có bảo hiểm y tế. Còn lại 5% 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	4.52	4.20
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.51	4.80
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.77	5.00
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.74	4.80
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.72	4.60
A	Trung bình	4.65 (100%)	4.68 (100%)

* **Nhận xét:** Theo khảo sát thì cả 2 nhóm đối tượng có tham gia bảo hiểm y tế và không tham gia bảo hiểm y tế đều hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ và 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	4.61	4.80
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng và đầy đủ	4.65	4.60
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.78	4.40
B4	Được giải thích tư vấn, trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao đầy đủ, rõ ràng	4.80	4.60
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.73	4.80
B	Trung bình	4.72 (100%)	4.64 (100%)

* **Nhận xét:** Người bệnh có tham gia bảo hiểm y tế đánh giá tiêu mục B (Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị) đạt điểm trung bình là 4.72 điểm cao hơn người bệnh không tham gia bảo hiểm y tế 0.08 điểm.

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	4.57	4.80
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	4.60	5.00
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt	4.59	5.00
C4	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.57	4.80
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.66	4.80
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	4.49	4.40
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	4.66	4.80
C8	Căng tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.65	5.00

C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.76	4.80
C	Trung bình	4.62 (100%)	4.80 (100%)

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) của hai đối tượng đều có tỷ lệ trung bình đạt 100%. Trong đó các tiêu mục của hai nhóm đều đạt từ 4.5 trở lên. Chỉ có tiêu mục được cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh (C6) thì đạt dưới 4.5 điểm.

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	4.87	4.60
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.87	4.80
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.85	5.00
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.88	4.40
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.91	4.80
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.92	5.00
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.85	4.80
D	Trung bình	4.88 (100%)	4.77 (100%)

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) nhóm có bảo hiểm y tế đạt điểm trung bình 4.88 điểm cao hơn nhóm không có bảo hiểm y tế đạt 4.77 điểm.

Hầu hết các tiêu mục đều đạt 4.5 điểm, chỉ có tiêu mục D4 của nhóm người bệnh không có bảo hiểm y tế có 4.4 điểm.

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	4.67	4.6

E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4.60	4.80
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.68	5.00
E4	Ông/bà đánh giá về mức độ tin tưởng dịch vụ y tế	4.72	5.00
E5	Ông/bà đánh giá về mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.74	4.80
E	Trung bình	4.68 (99.78%)	4.84 (100%)

* **Nhận xét:** Ở tiêu mục E (Kết quả cung cấp dịch vụ) tỷ lệ hài lòng của hai nhóm đều đạt trên 4.5 điểm. Trong đó: nhóm có tham gia BHYT đạt 4.68 điểm trung bình thấp hơn nhóm không tham gia BHYT 0.16 điểm.

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%	96.2%

* **Nhận xét:** Bệnh viện đáp ứng được nhu cầu mong đợi của bệnh nhân có BHYT và bệnh nhân không BHYT từ 95% trở lên.

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

100% bệnh nhân ở cả hai đối tượng đều lựa chọn là sẽ quay lại bệnh viện để khám và điều trị khi có nhu cầu khám chữa bệnh. Người bệnh luôn tin nhiệm về cơ sở vật chất và các dịch vụ của bệnh viện.

V. MỘT SỐ Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

- Sau khi khảo sát quý III 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, điều dưỡng.

- 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 III là 4,71 cao hơn quý II là 4,69 điểm.

- Nhìn chung tỷ lệ hài lòng của quý III đều cao hơn so với quý II, cho thấy đánh giá điểm hài lòng của người bệnh đã tăng và tin tưởng về các dịch vụ tại bệnh viện.

- Những thay đổi cải tiến chất lượng dịch vụ đã mang hiệu quả đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh trong quá trình khám và điều trị tại bệnh viện.

1.2 Tỷ lệ hài lòng người bệnh theo khoa lâm sàng

- Bệnh viện khảo sát 4 Khoa bao gồm: Nội tổng hợp, Ngoại tổng hợp, Nhi, Y học cổ truyền. Trong đó, Khoa Y học cổ truyền còn nhiều tiểu mục chưa đạt trên 4.5 điểm ở mục C và mục E:

+ Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.

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

+ Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.

+ Căn tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng

+ Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng và đầy đủ.

+ Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho một giường, an toàn, chắc chắn. sử dụng tốt.

1.3 Tỷ lệ hài lòng theo nhóm bảo hiểm y tế

- Nhóm sử dụng BHYT có tỷ lệ 95% cao hơn so với nhóm không BHYT chỉ 5% trên tổng số mẫu khảo sát.

- Nhóm sử dụng BHYT và nhóm không sử dụng BHYT đều có tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%.

2. Ưu, nhược điểm

- Ưu điểm:

+ Nhận được sự quan tâm từ Ban Giám đốc trong từng hoạt động nâng cao dịch vụ khám, điều trị của từng Khoa/Phòng.

+ Các Khoa/Phòng nhận được tỷ lệ sự hài lòng người bệnh điều tăng.

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

- Nhược điểm:

+ Căn tin bệnh viện đã đi vào hoạt động phục vụ nhưng chưa đáp ứng đủ, kịp thời những nhu cầu thiết yếu cho người bệnh và thân nhân 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	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện .
2	Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện

3	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng
4	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt.
5	Căn tin bệnh viện phục hồi dịch vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

4. Kiến nghị

- Các Khoa tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã thực hiện được trong quý III.
- Nâng cao chất lượng phục vụ của căn tin bệnh viện, đảm bảo đáp ứng nhu cầu của người bệnh và thân nhân.
- Hoạt động sửa chữa cơ sở vật chất phòng bệnh luôn được thực hiện kịp thời và đáp ứng nhu cầu người bệnh và thân nhân người bệnh.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý III. 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.



GIÁM ĐỐC

Trần Chánh Xuân