

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Kế hoạch số 1097/KH-SYT ngày 07 tháng 02 năm 2024 của Sở Y tế về việc đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp hoạt động y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh năm 2024;

Căn cứ Kế hoạch số 261/KH-BVCC ngày 21 tháng 02 năm 2024 về kế hoạch tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2024.

Ban Khảo sát hài lòng báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024 như sau:

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

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 41 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y tế (ban hành ngày 08 tháng 01 năm 2024) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú.

Bao gồm 39 tiêu mục thuộc 7 lĩnh vực:

- Khả năng tiếp cận.
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Kết quả cung cấp dịch vụ.
- Đáp ứng sự mong đợi.
- 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

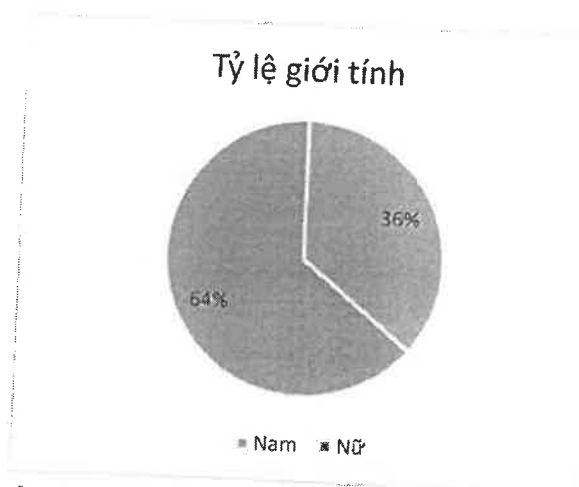
Điểm hài lòng trung bình: 4,69

Tỷ lệ hài lòng chung: 100%

##### 1. Đặc điểm mẫu khảo sát

###### 1.1 Tỷ lệ giới tính

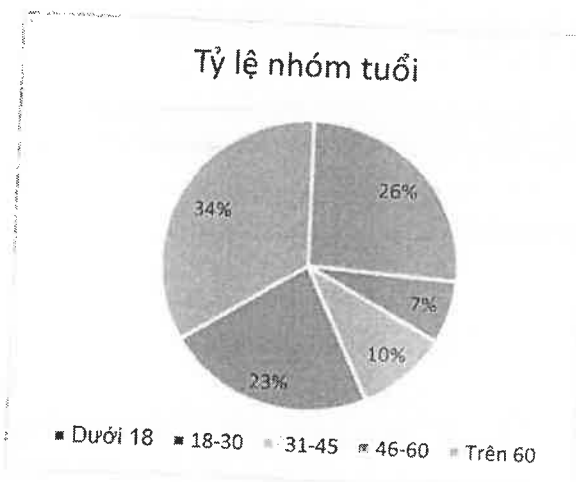
Giới	Số lượng bệnh nhân
Nam	36
Nữ	64
Khác	0
<b>Tổng</b>	<b>100</b>



\* *Nhận xét:* Tỷ lệ nam giới (36%) đến điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ thấp hơn so với nữ giới (64%).

### 1.2 Tỷ lệ nhóm tuổi

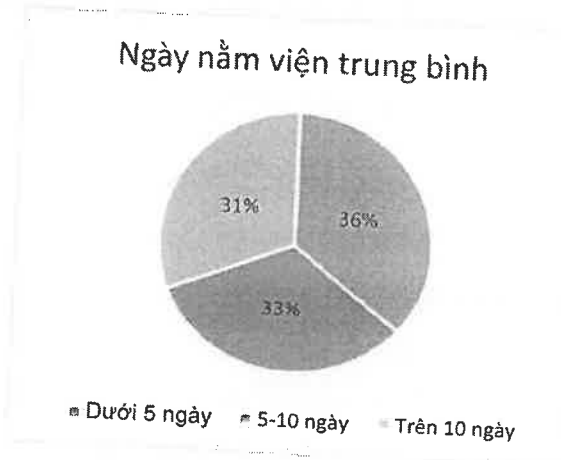
Nhóm tuổi	Số lượng bệnh nhân
<18	26
18-30	7
31-45	10
46-60	23
> 60 tuổi	34
<b>Tổng</b>	<b>100</b>



\* *Nhận xét:* Nhóm người bệnh trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 34%. Do nhu cầu về chăm sóc 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	36
5 – 10 ngày	33
>10 ngày	31
<b>Tổng</b>	<b>100</b>



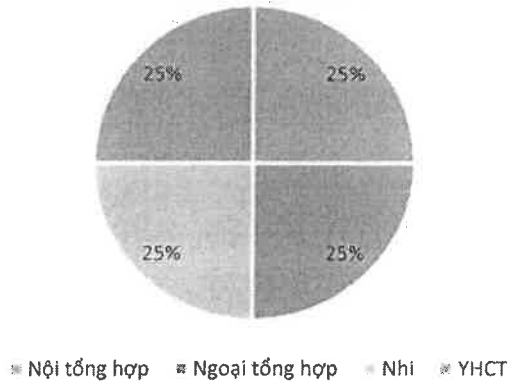
\* **Nhận xét:** Số ngày nằm viện trung bình là 7 ngày. Nhóm người bệnh nằm viện dưới 5 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 36%.

#### 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
<b>Tổng</b>	<b>100</b>

Tỷ lệ thực hiện khảo sát tại khoa

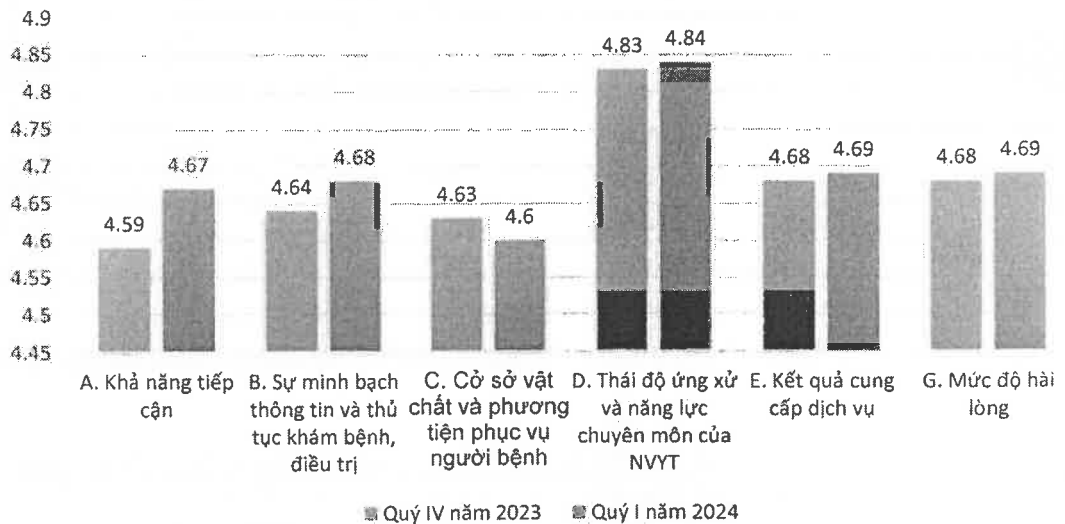


\* **Nhận xét:** Tỷ lệ phân bố phiếu khảo sát ở các khoa đồng đều theo kế hoạch đề ra.

## 2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

### 2.1 Tỷ lệ hài lòng chung toàn viện

Điểm hài lòng chung người bệnh nội trú



\* **Nhận xét:** Điểm đánh giá hài lòng chung tất cả các mục của quý I năm 2024. Cụ thể:

- Đánh giá về khả năng tiếp cận của người bệnh ở quý I năm 2024 (4.67) cao hơn quý IV năm 2023 (4.59).

- Đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý I năm 2024 (4.68) cao hơn quý IV năm 2023 (4.64).

- Đánh giá cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ở quý I năm 2024 (4.60) thấp hơn so với quý IV năm 2023 (4.63).

- Đánh giá thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý I năm 2024 (4.84) cao hơn quý IV năm 2023 (4.83).

- Đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ quý I (4.69) cao hơn quý IV năm 2023 (4.68).

- Đánh giá mức độ hài lòng chung của quý I (4.69) cao hơn 0.01 điểm so với quý IV năm 2023 (4.68).

## 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.2024	Điểm TB chung	
		Quý IV.2023	Quý I.2024
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.62 (100%)	4.59 (99.8%)	4.67 (100%)
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.60 (100%)		
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.70 (99%)		
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.68 (100%)		
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.74 (100%)		

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ, ở quý I năm 2024 người bệnh hài lòng tất cả tiêu mục đạt 4.67 điểm trung bình chung (chiếm 100%). Trong đó, tiêu mục về người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết đạt điểm trung bình cao nhất 4.74 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 I.2024	Điểm TB chung	
		Quý IV.2023	Quý I.2024
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.65 (100%)	4.64 (99.6%)	4.68 (100%)
B2. Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có	4.68 (100%)		

B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.68 (100%)		
B4. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4.67 (100%)		
B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.73 (100%)		
B6. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4.68 (100%)		
B7. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4.69 (100%)		

\* **Nhận xét:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị người bệnh đánh giá quý I năm 2024 cao hơn so với quý IV năm 2023. Cụ thể, điểm trung bình quý I năm 2024 (4.68) cao hơn 0.04 điểm so với quý IV năm 2023 (4.64). Ở quý I năm 2024 người bệnh đánh giá thêm một số tiêu mục như (B2) Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có, (B3) Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.

### 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.2024	Điểm TB chung	
		Quý IV.2023	Quý I.2024
C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	4.52 (100%)	4.63 (99.8%)	4.60 (100%)
C2. Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.62 (100%)		
C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4.65 (100%)		
C4. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.62 (100%)		
C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4.67 (100%)		
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4.58 (100%)		
C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4.6 (90%)		

C8. Được bảo đảm 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	4.59 (100%)		
C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.53 (97%)		
C10. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.68 (100%)		
C11. Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	4.59 (94%)		

\* **Nhận xét:** Đánh giá về sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ năm 2024 người bệnh đánh giá thêm tiêu mục (C7) Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh, (C11) Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu. Người bệnh đánh giá sự hài lòng quý I năm 2024 có điểm trung bình (4.6 điểm) thấp hơn 0.03 điểm so với quý IV năm 2023 (4.63 điểm). Trong đó, tiêu mục về môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp có điểm trung bình cao nhất 4.68 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 I.2024	Điểm TB chung	
		Quý IV.2023	Quý I.2024
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.83 (100%)	4.83 (100%)	4.84 (100%)
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.83 (100%)		
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.82 (100%)		
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.88 (100%)		
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.82 (100%)		
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.86 (100%)		
D7. Không bị nhân viên y tế gọi ý bồi dưỡng	4.84 (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 I năm 2024 đạt 4.84 điểm, các tiêu mục đều đạt từ 4.8

điểm trở lên. 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 I.2024	Điểm TB chung	
		Quý IV.2023	Quý I.2024
E1. Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	4.70 (100%)	4.68 (100%)	4.69 (100%)
E2. Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4.73 (100%)		
E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4.69 (100%)		
E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	4.66 (100%)		
E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.66 (100%)		
E6. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.72 (100%)		

\* **Nhận xét:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ ở quý I năm 2024 đạt (4.69 điểm) cao hơn so với quý IV năm 2023 (4.68 điểm). Trong đó:

+ Người bệnh đánh giá thêm tiêu mục (E1) thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện và tiêu mục (E3) được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.

+ Tiêu mục về được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có đạt điểm trung bình cao nhất 4.73 điểm.

+ Tiêu mục về trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh và tiêu mục kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng đạt điểm thấp 4.66 điểm.

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

Nội dung câu hỏi	Quý IV.2023	Quý I.2024
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	95.38	96.27

\* **Nhận xét:** Người bệnh đánh giá cao về nhu cầu đáp ứng mong đợi ở quý I năm 2024 đạt 96.27%. Bệnh viện luôn cải tiến về cơ sở vật chất cũng như các dịch vụ phục vụ giúp người bệnh an tâm trong quá trình điều trị.

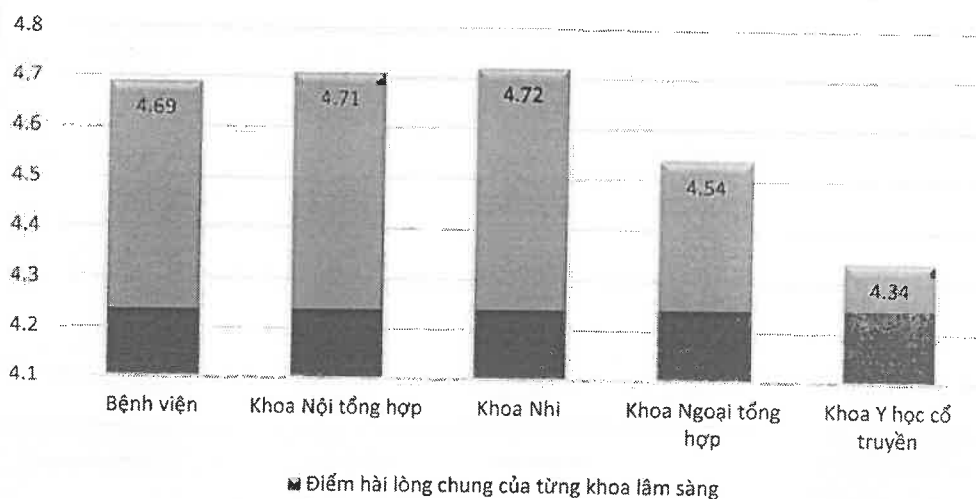
### 2.2.7 Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại:

Người bệnh và thân nhân người bệnh đồng ý quay lại khám, điều trị bệnh nếu có đạt tỷ lệ cao chiếm 97%. Cho thấy người bệnh hài lòng với các dịch vụ khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

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

#### 1. Điểm hài lòng chung của từng khoa

**Điểm hài lòng chung của từng khoa lâm sàng**



\* **Nhận xét:** Kết quả tất cả các khoa đều đạt điểm hài lòng chung từ 4 trở lên. Trong đó, người bệnh đánh giá điểm trung bình của Khoa YHCT là thấp nhất đạt 4.34 điểm. Bệnh viện cần cải tiến các tiêu mục chưa đạt được hài lòng cao từ người bệnh như:

- Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.
- Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng
- Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.
- Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

#### 2. Điểm 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 đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu	4.68	5.00	4.28	4.52	4.66

A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	4.72	5.00	4.36	4.32	4.68
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	4.76	5.00	4.40	4.64	4.60
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4.64	5.00	4.52	4.56	4.84
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4.72	5.00	4.48	4.76	4.69
<b>A</b>	<b>Trung bình</b>	<b>4.70</b>	<b>5.00</b>	<b>4.41</b>	<b>4.56</b>	<b>4.69</b>

\* **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 Ngoại tổng hợp tiêu mục A1, A2, A3, A5.
- Khoa Y học cổ truyền 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 hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.60	5.00	4.40	4.60	4.65
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có	4.64	5.00	4.48	4.48	4.67
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.60	5.00	4.44	4.36	4.68

B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4.76	5.00	4.52	4.40	4.67
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.60	5.00	4.56	4.76	4.73
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4.72	5.00	4.56	4.44	4.48
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4.64	5.00	4.48	4.64	4.69
<b>B</b>	<b>Trung bình</b>	<b>4.66</b>	<b>5.00</b>	<b>4.50</b>	<b>4.01</b>	<b>4.68</b>

\* **Nhận xét:** Đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý I năm 2024 người bệnh đánh giá thêm một số tiêu mục như Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có (B2), Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện (B3). Người bệnh hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, 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 khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	4.68	4.92	4.24	4.24	4.52
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.56	4.88	4.56	4.36	4.62
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4.68	4.92	4.64	4.32	4.62

C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.72	4.88	4.52	4.44	4.67
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4.68	4.88	4.60	4.32	4.58
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4.68	4.68	4.44	4.40	4.55
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4.65	2.8	4.40	2.64	4.59
C8	Được bảo đảm 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	4.68	5.00	4.32	4.36	4.59
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.84	5.00	4.40	4.36	4.53
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.64	5.00	4.48	4.60	4.68
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	4.67	3	4.46	2.84	4.60
<b>C</b>	<b>Trung bình</b>	<b>4.68</b>	<b>4.54</b>	<b>4.46</b>	<b>4.08</b>	<b>4.59</b>

\* **Nhận xét:** Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tại các khoa lâm sàng. Cụ thể:

+ Khoa Nội tổng hợp có điểm trung bình cao nhất 4.68 điểm.

+ Khoa Y học cổ truyền người bệnh đánh giá điểm trung bình thấp hơn so với các khoa đạt 4.08 điểm.

#### 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 mực	4.72	5.00	4.60	5.00	4.83

D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.72	5.00	4.60	5.00	4.83
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.76	5.00	4.52	5.00	4.82
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.84	5.00	4.68	5.00	4.88
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.60	5.00	4.68	5.00	4.82
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.84	5.00	4.60	5.00	4.86
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4.72	5.00	4.64	5.00	4.84
<b>D</b>	<b>Trung bình</b>	<b>4.74</b>	<b>5.00</b>	<b>4.61</b>	<b>5.00</b>	<b>4.84</b>

\* **Nhận xét:** Điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh đánh giá về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế cho từng khoa cao. Trong đó:

- Khoa Nhi và Khoa YHCT có điểm trung bình cao nhất đạt 5.00 điểm.
- Khoa Nội tổng hợp có điểm trung bình 4.74 điểm.
- Khoa Ngoại tổng hợp có điểm trung bình 4.61 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	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	4.80	3.00	4.70	2.76	4.70
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4.76	5.00	4.68	4.48	4.73
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4.84	5.00	4.60	4.32	4.69

E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	4.68	5.00	4.72	4.20	4.66
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.80	5.00	4.76	4.24	4.66
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.88	5.00	4.80	4.32	4.72
<b>E</b>	<b>Trung bình</b>	<b>4.79</b>	<b>4.67</b>	<b>4.71</b>	<b>4.04</b>	<b>4.69</b>

\* **Nhận xét:** Điểm trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ của Khoa Nội tổng hợp được đánh giá cao nhất so với các khoa được khảo sát là 4.79 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 đạt điểm trung bình (4.04 điểm) thấp nhất so với các khoa được khảo sát.

#### 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.	93.88%	99.64%	96.04%	94.48%	96.27%

\* **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 99.64%.

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

Về nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại có:

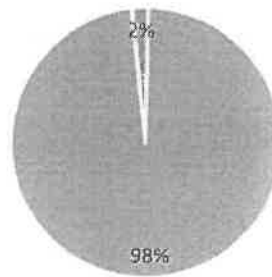
+ 100% người bệnh của Khoa Nội tổng hợp, Khoa Nhi, Khoa YHCT đồng ý quay lại bệnh viện khám điều trị bệnh nếu có.

+ Khoa Ngoại tổng hợp có 88% người bệnh đồng ý quay lại khám chữa bệnh tương tự nếu có.

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

Nội dung	Số lượng bệnh nhân
Có BHYT	98
Không sử dụng BHYT	2
<b>Tổng</b>	<b>100</b>

Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế



\* Có BHYT \* Không BHYT

\* **Nhận xét:** Có 98% người bệnh đến điều trị đều là đối tượng có bảo hiểm y tế. Và 2% người bệnh đến khám chữa bệnh không phải là đối tượng có bảo hiểm y tế.

#### V. MỘT SỐ Ý KIẾN ĐÓNG GÓP

- Sau khi khảo sát quý I năm 2024 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

Không có trường hợp người bệnh góp ý kiến về cải tiến chất lượng của bệnh viện.

#### 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 là 4,69 điểm.

- Tỷ lệ hài lòng của quý I đạt 100% bệnh viện luôn cải tiến các mục còn hạn chế, nhằm đem lại sự hài lòng cho người bệnh.

- 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, một số tiêu mục chưa đạt 4.5 điểm và các tiêu mục đó gặp nhiều ở Khoa Y học cổ truyền:

+ Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh

+ Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng

- + Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu
- + Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện
- + Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.
- + Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.

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

- Trong đợt khảo sát quý I năm 2024 thì nhóm sử dụng BHYT chiếm tỷ lệ 98% và không sử dụng BHYT là 2%.

### 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.
- + Nhận được sự hài lòng từ người bệnh về thái độ làm việc của nhân viên y tế.
- + Tỷ lệ người bệnh đồng ý sẽ quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện cao.

#### - 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.
- + Cơ sở vật chất tại các buồng bệnh cần được trang bị đầy đủ đáp ứng kịp thời nhu cầu của người bệnh.

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

1	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh
2	Căn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng
3	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu
4	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện
5	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.
6	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.

### 4. Kiến nghị

- Các Khoa tiếp tục duy trì và phát huy các nội dung đã thực hiện được trong quý I năm 2024.
- 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 I năm 2024. 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