

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý IV 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 IV 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 tiểu 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: 4,77

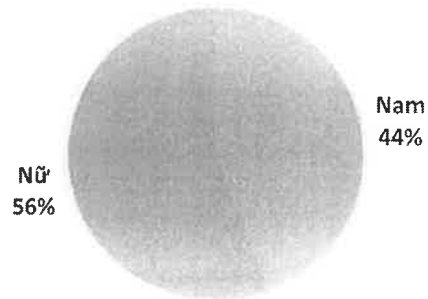
Tỷ lệ hài lòng chung: 99.2%

1. Đặc điểm mẫu khảo sát

1.1 Tỷ lệ giới tính

Giới tính	Số lượng bệnh nhân
Nam	44
Nữ	56
Khác	0
Tổng	100

TỶ LỆ GIỚI TÍNH



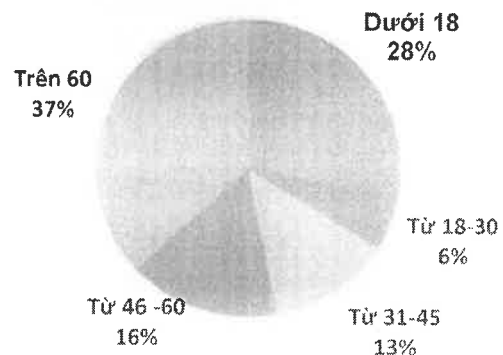
Biểu đồ 1: Tỷ lệ giới tính

* **Nhận xét:** Tỷ lệ nam giới (44%) đến điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ thấp hơn so với nữ giới (56%).

1.2 Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số lượng bệnh nhân
<18	28
18-30	6
31-45	13
46-60	16
> 60 tuổi	37
Tổng	100

TỶ LỆ NHÓM TUỔI



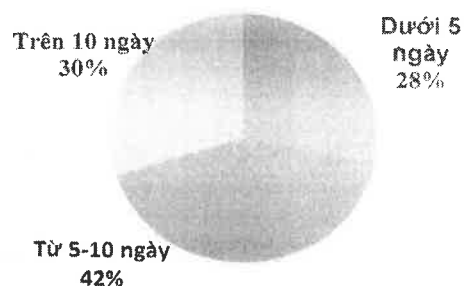
Biểu đồ 2: Tỷ lệ nhóm tuổi

* **Nhận xét:** Độ tuổi trung bình đến điều trị tại bệnh viện là 43 tuổi. Trong đó, nhóm người bệnh trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 37%. 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	28
5 – 10 ngày	42
>10 ngày	30
Tổng	100

NGÀY NÀM VIỆN TRUNG BÌNH



Biểu đồ 3: Ngày nằm viện trung bình

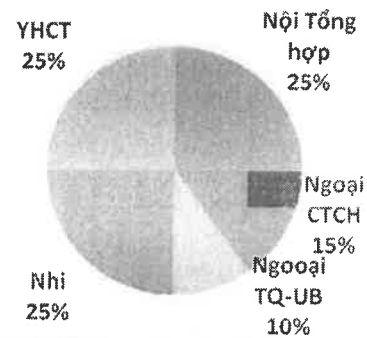
* **Nhận xét:** Số ngày nằm viện trung bình là 8 ngày. Nhóm người bệnh nằm viện từ 5-10 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 42%.

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 5 khoa. Gồm Khoa Nội tổng hợp, Đơn vị Ngoại chấn thương chỉnh hình (Ngoại CTCH), Đơn vị Ngoại tổng quát - ung bướu (Ngoại TQ-UB), Khoa Nhi, Khoa Y học cổ truyền (YHCT).

Khoa/phòng	Số lượng phiếu
Nội	25
Ngoại CTCH	15
Ngoại TQ-UB	10
YHCT	25
Nhi	25
Tổng	100

TỶ LỆ THỰC HIỆN KHẢO SÁT TẠI KHOA



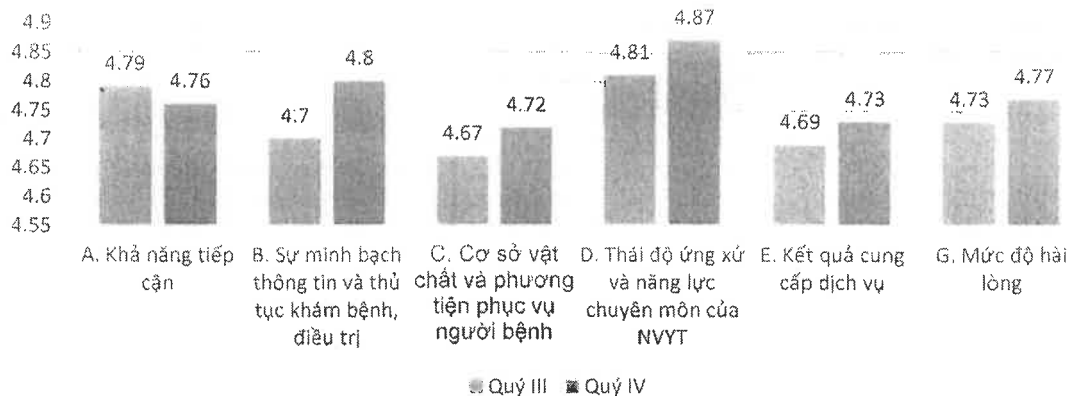
Biểu đồ 4: Tỷ lệ thực hiện khảo sát tại khoa

* **Nhận xét:** Tỷ lệ phân bố phiếu khảo sát ở các khoa theo kế hoạch đề ra gồm Khoa Nội tổng hợp 25%, Đơn vị Ngoại chấn thương chỉnh hình (CTCH) 15%, Đơn vị Ngoại tổng quát – ung bướu (TQ-UB) 10%, Khoa Nhi 25%, Khoa YHCT 25%.

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



Biểu đồ 5: Điểm hài lòng chung người bệnh nội trú

* **Nhận xét:** Điểm hài lòng chung tất cả các mục của quý IV được người bệnh đánh giá. Cụ thể:

- Đánh giá về khả năng tiếp cận của người bệnh ở quý IV (4.76) thấp hơn 0.03 điểm so với quý III năm (4.79).

- Đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị quý IV (4.8) cao hơn so với quý III (4.7).

- Đánh giá cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ở quý IV cao hơn so với quý III (4.67) là 0.05 điểm.

- Đánh giá thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế thì người bệnh đánh giá quý IV (4.87) cao hơn so với quý III (4.81) điểm.

- Đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ quý IV (4.73) cao hơn quý III (4.69).

- Đánh giá mức độ hài lòng chung của quý IV (4.77) cao hơn 0.04 điểm so với quý III (4.73).

Nhìn chung người bệnh đánh giá quý IV điểm hài lòng chung cao hơn so với quý III. Bệnh viện luôn cải tiến tất cả các mặt nhằm đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

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	Điểm TB chung	
		Quý III	Quý IV
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.93 (99%)		
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.69 (100%)		
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.72 (99%)	4.79 (100%)	4.76 (99.4%)
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.71 (99%)		
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.76 (100%)		

* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ. ở quý IV người bệnh hài lòng tất cả tiêu mục đạt 4.76 điểm trung bình chung (chiếm 99.4%). Trong đó, tiêu mục về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện được người bệnh đánh giá cao nhất 4.93 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 IV	Điểm TB chung	
		Quý III	Quý IV
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.95 (99%)	4.70 (100%)	4.80 (99.2%)

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 (99%)		
B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.84 (99%)		
B4. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4.74 (100%)		
B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.72 (100%)		
B6. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4.85 (100%)		
B7. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4.84 (98%)		

* **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 IV (4.8 điểm) cao hơn với quý III (4.7 điểm). Trong đó, tiêu mục về quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện có điểm trung bình cao nhất 4.95 điểm chiếm 99%. Tiêu mục có điểm trung bình thấp nhất là 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 đạt 4.68 điểm.

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	Điểm TB chung	
		Quý III	Quý IV
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	4.84 (99%)	4.67 (99.4%)	4.72 (98.3%)
C2. Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.57 (99%)		
C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4.69 (100%)		
C4. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.70 (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	4.68 (98%)		
C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4.71 (91%)		

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	4.73 (100%)		
C9. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.80 (100%)		
C10. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.79 (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	4.76 (95%)		

* **Nhận xét:** Đánh giá về sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ quý IV có điểm trung bình cao hơn so với quý III (4.67 điểm). Trong đó, tiêu mục buồng bệnh kang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa đạt điểm trung bình cao nhất 4.84 điểm. Và tiêu mục buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện đạt điểm trung bình thấp nhất 4.57 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 IV	Điểm TB chung	
		Quý III	Quý IV
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.88 (99%)		
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.86 (99%)		
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.87 (100%)		
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.90 (100%)	4.82	4.87
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.85 (99%)	(100%)	(99%)
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.90 (99%)		
D7. Không bị nhân viên y tế gọi ý bồi dưỡng	4.83 (97%)		

* **Nhận xét:** Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được người bệnh đánh giá ở quý IV (4.87 điểm) cao hơn so với quý III là 0.05 điểm. Các tiêu mục đều đạt từ 4.8 điểm trở lên. Trong đó, tiêu mục bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời và tiêu mục được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi

và phòng ngừa biến chứng được người bệnh đánh giá đạt điểm trung bình cao nhất 4.90 điểm. Nhân viên y tế luôn nâng cao năng lực và kỹ năng chuyên môn trong quá trình chăm sóc và điều trị cho bệnh nhân. 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 IV	Điểm TB chung	
		Quý III	Quý IV
E1. Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	4.87 (100%)	4.69 (100%)	4.73 (98.5%)
E2. Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4.67 (100%)		
E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4.86 (100%)		
E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	4.70 (100%)		
E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.69 (96%)		
E6. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.64 (95%)		

* **Nhận xét:** Đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ ở quý IV đạt (4.73 điểm) cao hơn so với quý III (4.69 điểm). Trong đó:

+ Tiêu mục về thời gian chờ khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện đạt điểm trung bình cao nhất 4.87 điểm.

+ Tiêu mục về đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế đạt điểm trung bình thấp nhất 4.64 điểm.

2.2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Nội dung câu hỏi	Quý III	Quý IV
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	96.71%	96.63%

* **Nhận xét:** Người bệnh đánh giá cao về nhu cầu đáp ứng mong đợi ở quý IV năm 2024 đạt 96.63%. 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 nhằm đáp ứng nhu cầu cũng như mong đợi của người bệnh khi điều trị tại bệnh viện.

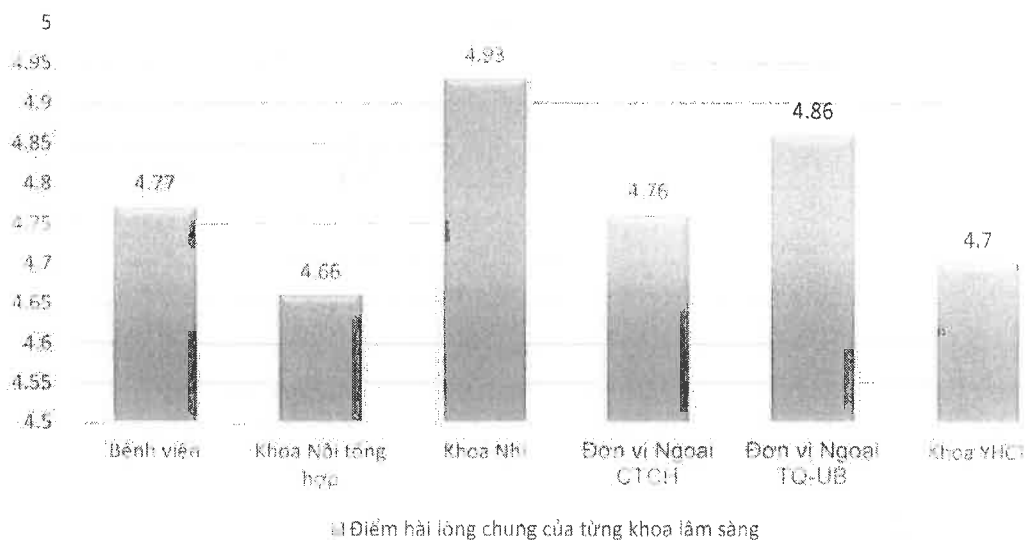
2.2.7 Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại:

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



Biểu đồ 6: 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 điểm trở lên. Trong đó, Khoa Nhi đạt điểm trung bình cao nhất 4.93 điểm. Khoa Nội tổng hợp có điểm trung bình thấp nhất đạt 4.66 điểm. Bệnh viện cần cải tiến các tiêu mục chưa đạt được hài lòng cao từ người bệnh như:

- Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.
- Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.
- Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

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 CTCH	Ngoại TQ-UB	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	4.84	5.00	4.93	4.80	5.00	4.93

A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	4.84	5.00	4.60	4.90	4.20	4.69
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	4.48	5.00	4.60	4.80	4.76	4.72
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4.60	4.84	4.53	4.90	4.84	4.71
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4.72	4.96	4.33	5.00	4.36	4.76
A	Trung bình	4.69	4.96	4.60	4.88	4.63	4.76

* **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:

- Khoa Nhi đạt điểm trung bình cao nhất 4.96 điểm.
- Đơn vị Ngoại CTCH có điểm trung bình thấp nhất 4.60 điểm.

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 CTCH	Ngoại TQ-UB	YHCT	Bệnh viện
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.80	5.00	5.00	5.00	5.00	4.95
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	4.76	4.92	5.00	4.70	4.20	4.68

B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.68	5.00	4.93	5.00	4.84	4.84
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4.32	4.92	4.73	4.90	4.76	4.74
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4.60	4.88	5.00	4.90	4.48	4.72
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4.84	4.96	4.93	4.80	4.76	4.85
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4.72	4.96	4.86	5.00	4.68	4.84
B	Trung bình	4.67	4.94	4.92	4.90	4.67	4.80

* **Nhận xét:** Đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh người bệnh đánh giá Khoa Nhi có điểm trung bình cao nhất đạt 4.94 điểm, Khoa Nội tổng hợp và khoa YHCT có điểm trung bình thấp nhất 4.67 điểm. Trong đó, các tiêu mục có điểm dưới 4.5 như:

- Khoa YHCT: B2.
- Khoa Nội tổng hợp: B4.

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 CTCH	Ngoại TQ-UB	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	4.56	4.84	5.00	5.00	5.00	4.84
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng	4.68	4.88	4.93	5.00	4.20	4.57

	ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện						
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	4.60	4.92	4.20	4.90	4.76	4.69
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.72	4.84	4.20	4.90	4.68	4.70
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4.72	4.96	4.33	4.90	4.52	4.67
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4.68	4.92	4.20	4.80	4.70	4.68
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	4.76	4.96	4.20	4.50	4.63	4.71
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	4.96	4.46	4.80	4.56	4.73
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4.68	4.92	4.66	5.00	4.80	4.80
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.80	4.80	4.66	4.80	4.64	4.79
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	4.56	4.96	5.00	5.00	4.70	4.76
C	Trung bình	4.67	4.90	4.53	4.87	4.65	4.72

PH
NH VI
YÊN C
★

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

+ Khoa Nhi có điểm trung bình cao nhất 4.90 điểm.

+ Đơn vị Ngoại CTCH người bệnh đánh giá điểm trung bình thấp hơn so với các khoa đạt 4.53 điểm.

+ Một số tiêu mục của Khoa Ngoại CTCH và khoa YHCT còn đạt dưới 4.5 điểm (C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8).

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 CTCH	Ngoại TQ-UB	YHCT	Bệnh viện
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.60	4.96	4.73	5.00	4.96	4.88
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.80	4.96	5.00	4.90	4.96	4.86
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.64	4.96	4.60	4.90	4.96	4.87
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.68	5.00	4.93	4.90	5.00	4.90
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4.60	4.96	4.93	4.80	5.00	4.85
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4.72	4.92	4.86	5.00	4.96	4.90
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4.52	4.96	5.00	5.00	4.92	4.83
D	Trung bình	4.65	4.96	4.86	4.92	4.96	4.87

* **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 YHCT và khoa Nhi có điểm trung bình cao nhất đạt 4.96 điểm.

- Đơn vị Ngoại TQ-UB có điểm trung bình 4.92 điểm.

- Đơn vị Ngoại CTCH có điểm trung bình 4.86 điểm.

- Khoa Nội tổng hợp có điểm trung bình thấp nhất 4.65 điểm.

2.5 Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại CTCH	Ngoại TQ-UB	YHCT	Bệnh viện
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	4.60	5.00	4.86	4.90	4.96	4.87
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4.80	5.00	4.93	4.90	4.04	4.67
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4.64	5.00	4.93	4.90	4.92	4.86
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	4.48	4.96	5.00	4.90	4.48	4.70
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.48	5.00	4.86	4.40	4.56	4.69
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.36	4.92	4.93	4.50	4.48	4.64
E	Trung bình	4.56	4.98	4.92	4.75	4.57	4.73

* *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 4.98 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, các tiêu mục có điểm dưới 4.5 là:

- Khoa Nội tổng hợp: E4, E5, E6.
- Đơn vị Ngoại TQ-UB: E5.
- Khoa YHCT: E2, E4, E6.

2.6 Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh.

Mục	Nội dung	Nội tổng hợp	Nhi	Ngoại CTCH	Ngoại TQ-UB	YHCT	Bệnh viện
G1	Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông bà trước khi nằm viện.	93.08%	99.72%	96.80%	100%	95.64%	96.63%

* **Nhận xét:** Hầu hết, các khoa đều đáp ứng nhu cầu mong đợi của người bệnh cao từ 90% trở lên. Trong đó, Đơn vị Ngoại TQ-UB có tỷ lệ cao nhất 100%.

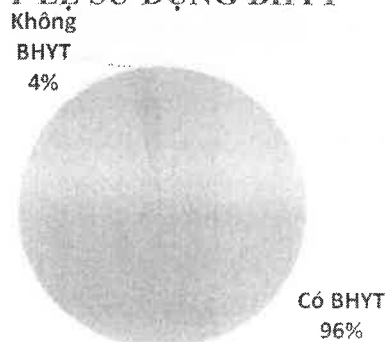
2.7 Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

Theo khảo sát quý IV cho thấy 100% người bệnh đồng ý quay lại bệnh viện khám điều trị bệnh tương tự nếu có.

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

Nội dung	Số lượng bệnh nhân
Có BHYT	96
Không sử dụng BHYT	4
Tổng	100

TỶ LỆ SỬ DỤNG BHYT



Biểu đồ 7: Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế

* **Nhận xét:** Ở quý IV có 96% người bệnh đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế. Và 4% người bệnh không có bảo hiểm y tế. Hầu hết, người dân đều thấy được lợi ích của việc tham gia BHYT trong việc khám điều trị bệnh.

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.

- Mức tỷ lệ hài lòng chung được ghi nhận ở các khoa đều đạt 99.2%.

- Một số ý kiến đóng góp:

* **Khen ngợi:**

- Đánh giá tốt về cách làm việc và thái độ phục vụ của bác sĩ, điều dưỡng.

- Người bệnh hài lòng với các dịch vụ tại 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 IV là 4.77 điểm.

- Tỷ lệ hài lòng của quý IV đạt 99.2% bệnh viện luôn cải tiến các mục còn hạn chế, nhằm đem lại sự hài lòng cho người bệnh.

- Người bệnh đánh giá chỉ số hài lòng toàn viện nội trú đạt 91%.

- 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 5 Khoa bao gồm: Khoa Nội tổng hợp, Đơn vị Ngoại chấn thương chỉnh hình, Đơn vị Ngoại tổng quát-ung bướu, Khoa Nhi, Khoa Y học cổ truyền.

Trong đó:

+ Các khoa đạt điểm trung bình cao ở nhiều tiêu mục như Khoa Nhi, Đơn vị Ngoại TQ – UB.

+ Hầu hết bệnh viện đáp ứng được nhu cầu mong đợi người bệnh của tất cả các khoa được khảo sát và đạt tỷ lệ tuyệt đối ở Đơn vị Ngoại TQ – UB đạt 100%.

+ Một số tiêu mục đạt điểm trung bình dưới 4.5 điểm như:

- Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.
- Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.
- Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.
- Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.
- Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.
- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.
- 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.
- 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 IV thì có 96% người bệnh sử dụng BHYT và 4% không sử dụng BHYT. Người bệnh nhận thấy được nhiều lợi ích khi tham gia BHYT trong quá trình khám và điều trị bệnh.

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.

+ Người bệnh đánh giá cao về các tiêu mục của nhóm sự hài lòng về thái độ ứng xử, kỹ năng chuyên môn của nhân viên y tế.

+ Tỷ lệ người bệnh đồng ý sẽ quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện cao.

+ Tỷ lệ hài lòng chung được người bệnh đánh giá cao trên 99.2%.

- Nhược điểm:

+ Một vài người bệnh phản ánh chưa nhận được tư vấn, hướng dẫn khi điều trị bệnh nội trú.

+ Hệ thống thang máy tại các khoa thường báo lỗi, người bệnh khó khăn trong quá trình di chuyển khám và điều trị tại bệnh viện.

+ Một số thiết bị, vật tư y tế thường xuyên bị lỗi, chưa đảm bảo nhu cầu khám và điều trị cho người bệnh.

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

1	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.
2	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.
3	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 IV năm 2024.

- Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh tiếp nhận về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện.

- Thường xuyên kiểm tra bảo trì hệ thống thang máy tại bệnh viện.

- Có kế hoạch bổ sung và sửa chữa một số thiết bị, vật tư y tế tại bệnh viện nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.

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

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tô Bảo Hoàng