

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH 6 THÁNG CUỐI NĂM 2022**

**A. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**

**I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

**1. Nội dung khảo sát:** Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh (người nhà người bệnh) về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện với 5 nhóm tiêu chí sau:

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

**2. Phương pháp khảo sát**

**2.1. Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang

**2.2. Công cụ khảo sát:** Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế.

**2.3. Thời gian khảo sát:** Từ ngày 01/07/2022 đến ngày 31/12/2022 (các ngày làm việc trong tuần)

**2.4. Cỡ mẫu:** 787 người bệnh, gồm 387 nam, 400 nữ.

**2.5. Các khoa được khảo sát**

TT	Tên khoa	Số lượng NB được khảo sát	Ghi chú
1	Khoa Ung bướu	31	
2	Khoa Da liễu	38	
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	37	
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	1	
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	1	
6	Khoa Mắt	124	
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	83	

8	Khoa Nhi	52	
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	40	
10	Khoa Nội tiết	51	
11	Khoa Nội tiêu hoá	15	
12	Khoa Nội tổng hợp	43	
13	Khoa Phụ Sản	51	
14	Khoa Tâm - Thần kinh	75	
15	Khoa Thận nhân tạo	72	
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	
17	Khoa Ngoại thần kinh	22	
18	Khoa Chấn thương chỉnh hình	50	

## 2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

Các mẫu phiếu thu được sau khảo sát được nhập trực tiếp trên hệ thống phần mềm website <https://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế. Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Thông tin chung

787 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 47,34 tuổi.

Ngày điều trị trung bình: 7 ngày.

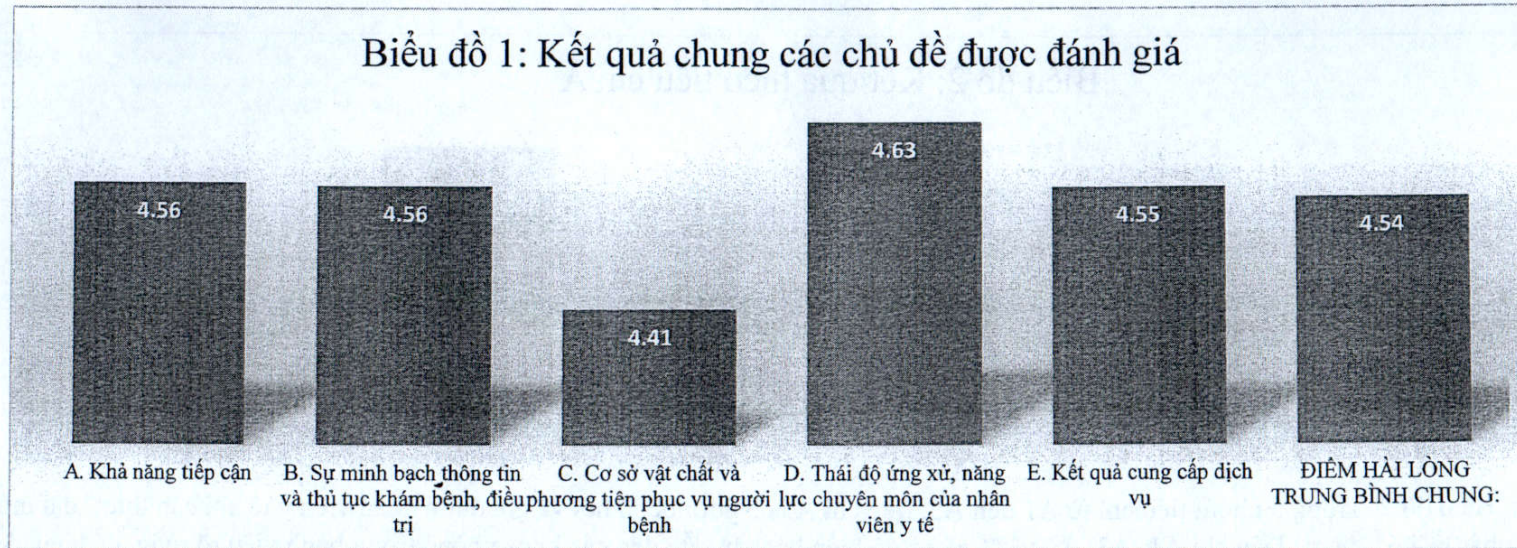
Người bệnh có thẻ BHYT: 770

### 2. Tổng điểm trung bình người được khảo sát chọn từ A-E

**Bảng 1: Kết quả chung các chủ đề được đánh giá**

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ	Tỷ Lệ %
A. Khả năng tiếp cận	4.56	91%
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.56	91%
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.41	88%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.63	93%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.55	91%
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>	4.54	91%

Biểu đồ 1: Kết quả chung các chủ đề được đánh giá

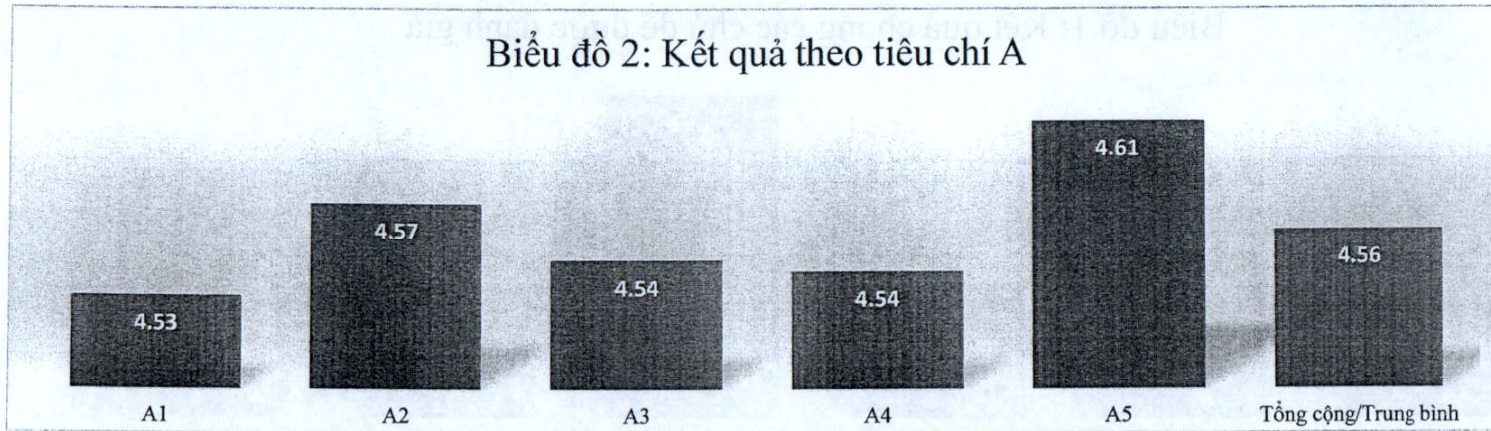


**Nhận xét:** Biểu đồ 1 mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ Y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hòa Bình 6 tháng cuối năm 2022. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.54 điểm. Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.56 điểm- mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.56 điểm. Nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.41 điểm. Nhóm tiêu chí "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.63 điểm - mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt trung bình 4.55 điểm.

**Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận**

**Bảng 2: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	A1	A2	A3	A4	A5	Tổng cộng/Trung bình
1	Mức 1	3	0	1	0	0	4
2	Mức 2	5	4	1	1	1	12
3	Mức 3	27	12	26	28	20	113
4	Mức 4	335	331	327	320	287	1600
5	Mức 5	417	440	432	438	479	2206
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.53</b>	<b>4.57</b>	<b>4.54</b>	<b>4.54</b>	<b>4.61</b>	<b>4.56</b>



Nhận xét: Biểu đồ 2. Trong 5 nhóm tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A5 "Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết" đạt mức điểm cao nhất là 4.61 điểm. Tiêu chí A1, A3, A4 về "Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm", "Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" và "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" lần lượt với mức điểm thấp là 4.53 điểm, 4.54 điểm và 4.54 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng người bệnh (4-5

**Bảng 3: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí A: Khả năng tiếp cận**

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Ung bướu	0	0	15	73	67	<b>4.25</b>
2	Khoa Da liễu	0	2	2	62	124	<b>4.51</b>
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	1	111	73	<b>4.40</b>
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	3	2	<b>4.40</b>
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	5	<b>5.00</b>
6	Khoa Mắt	1	1	13	154	451	<b>4.69</b>
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	3	7	207	198	<b>4.56</b>
8	Khoa Nhi	0	0	1	86	173	<b>4.66</b>
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	15	100	85	<b>4.61</b>
10	Khoa Nội tiết	0	1	7	143	105	<b>4.35</b>
11	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	1	25	48	<b>4.60</b>
12	Khoa Nội tổng hợp	0	1	23	63	128	<b>4.47</b>
13	Khoa Phụ Sản	0	0	0	128	127	<b>4.54</b>
14	Khoa Tâm - Thần kinh	1	4	7	141	222	<b>4.53</b>

15	Khoa Thận nhân tạo	2	0	4	89	265	<b>4.69</b>
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	5	0	<b>4.00</b>
17	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	12	51	47	<b>4.32</b>
18	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	5	159	86	<b>4.32</b>

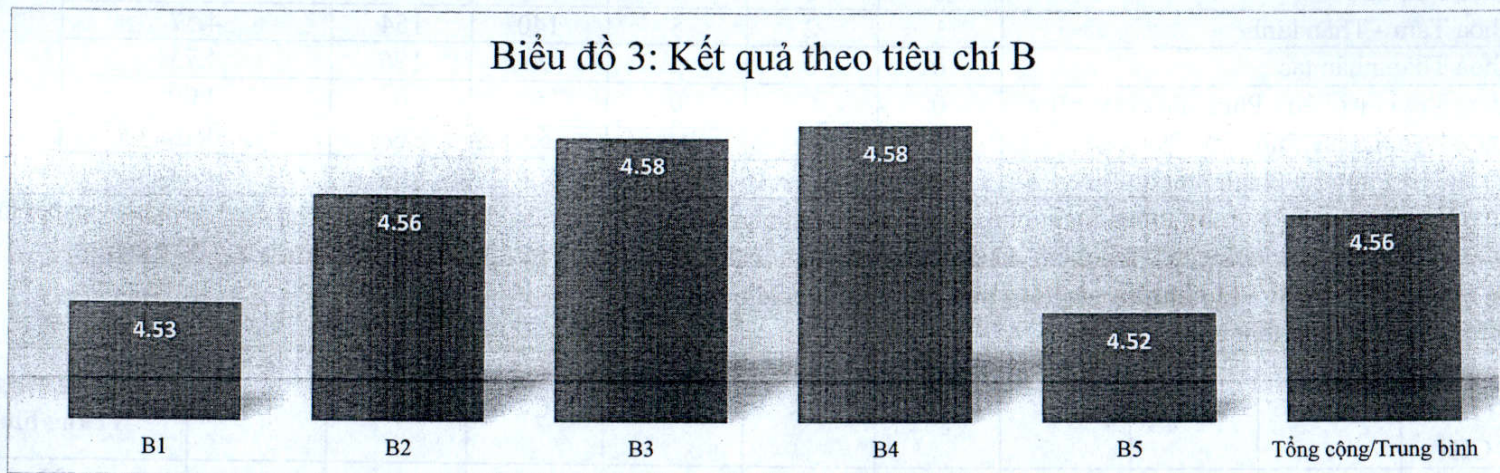
Nhận xét: Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng là 4.00 điểm

**Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

**Bảng 4: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	B1	B2	B3	B4	B5	Tổng cộng/Trung bình
1	Mức 1	3	0	0	0	2	<b>5</b>
2	Mức 2	4	2	0	1	0	<b>7</b>
3	Mức 3	13	17	27	20	20	<b>97</b>
4	Mức 4	318	301	275	281	335	<b>1510</b>
5	Mức 5	449	467	485	485	430	<b>2316</b>
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.53</b>	<b>4.56</b>	<b>4.58</b>	<b>4.58</b>	<b>4.52</b>	<b>4.56</b>

**Biểu đồ 3: Kết quả theo tiêu chí B**



**Nhận xét:** Biểu đồ 3 Trong 5 nhóm tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B4 đạt mức điểm cao nhất với 4.58 điểm. Tiêu chí B5 "Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và các chi phí điều trị" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.52 điểm.

**Bảng 4: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

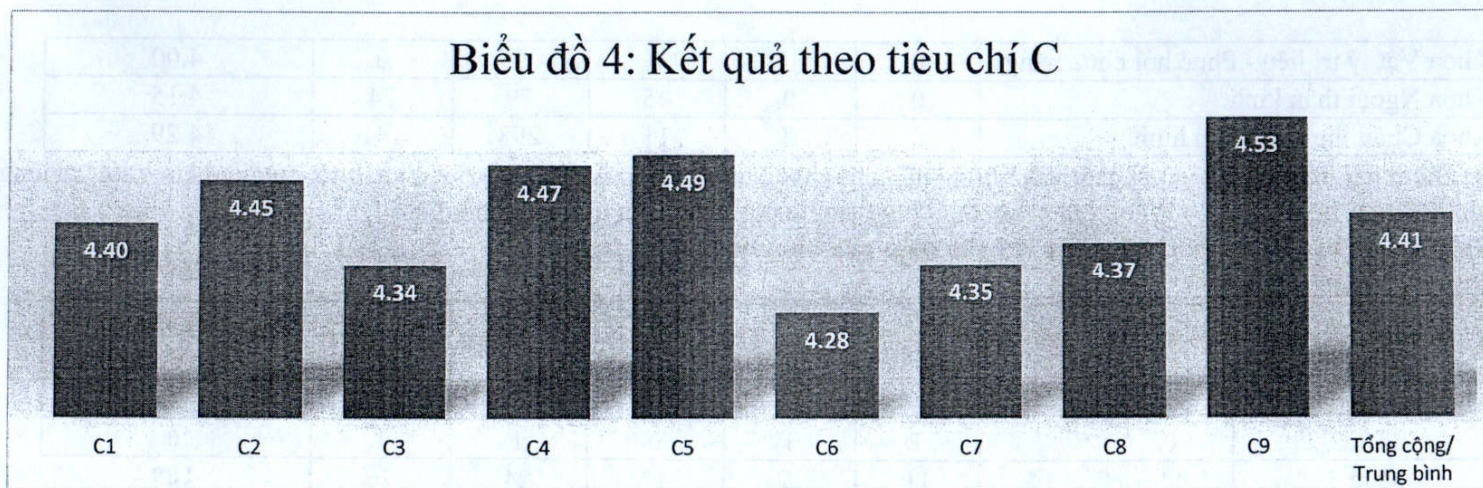
STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Ung bướu	0	0	4	80	50	4.41
2	Khoa Da liễu	1	1	2	75	73	4.62
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	1	72	61	4.60
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	2	3	4.60
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	5	5.00
6	Khoa Mắt	2	1	5	143	289	4.75
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	3	3	216	149	4.50
8	Khoa Nhi	0	0	3	78	99	4.68
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	13	98	56	4.60
10	Khoa Nội tiết	0	0	23	115	94	4.33
11	Khoa Nội tiêu hoá	1	1	1	19	53	4.63
12	Khoa Nội tổng hợp	0	0	11	70	42	4.57
13	Khoa Phụ Sản	0	0	1	116	41	4.58
14	Khoa Tâm - Thần kinh	1	2	5	140	154	4.57
15	Khoa Thận nhân tạo	0	0	2	90	196	4.73
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	5	0	4.00
17	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	19	52	39	4.18
18	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	4	139	107	4.41

**Nhận xét:** Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng là 4.00 điểm

**Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

**Bảng 5: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	Tổng cộng/ Trung bình
1	Mức 1	2	0	4	0	0	9	6	6	0	27
2	Mức 2	4	9	13	2	4	12	14	6	3	67
3	Mức 3	65	45	93	53	45	96	68	66	47	578
4	Mức 4	326	313	277	302	299	295	311	320	266	2709
5	Mức 5	390	420	400	430	439	375	388	389	471	3702
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.40</b>	<b>4.45</b>	<b>4.34</b>	<b>4.47</b>	<b>4.49</b>	<b>4.28</b>	<b>4.35</b>	<b>4.37</b>	<b>4.53</b>	<b>4.41</b>



**Nhận xét:** Biểu đồ 4 Tiêu chí C9 về "Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ" và "Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh sạch đẹp" đạt mức điểm cao nhất với 4.53 điểm. Tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.28

**Bảng 6: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Ung bướu	7	9	122	95	46	3.50
2	Khoa Da liễu	1	12	23	148	158	4.42
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	160	173	4.52
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	2	7	4.78
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	9	5.00
6	Khoa Mắt	1	5	29	239	842	4.73
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	4	18	84	375	266	4.25
8	Khoa Nhi	5	0	22	176	265	4.49
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	1	2	40	174	143	4.51
10	Khoa Nội tiết	1	1	44	238	175	4.27
11	Khoa Nội tiêu hoá	1	2	5	35	92	4.59
12	Khoa Nội tổng hợp	0	2	43	115	227	4.46
13	Khoa Phụ Sản	0	1	32	184	242	4.51
14	Khoa Tâm - Thần kinh	6	15	57	253	344	4.34
15	Khoa Thận nhân tạo	0	0	21	129	498	4.73

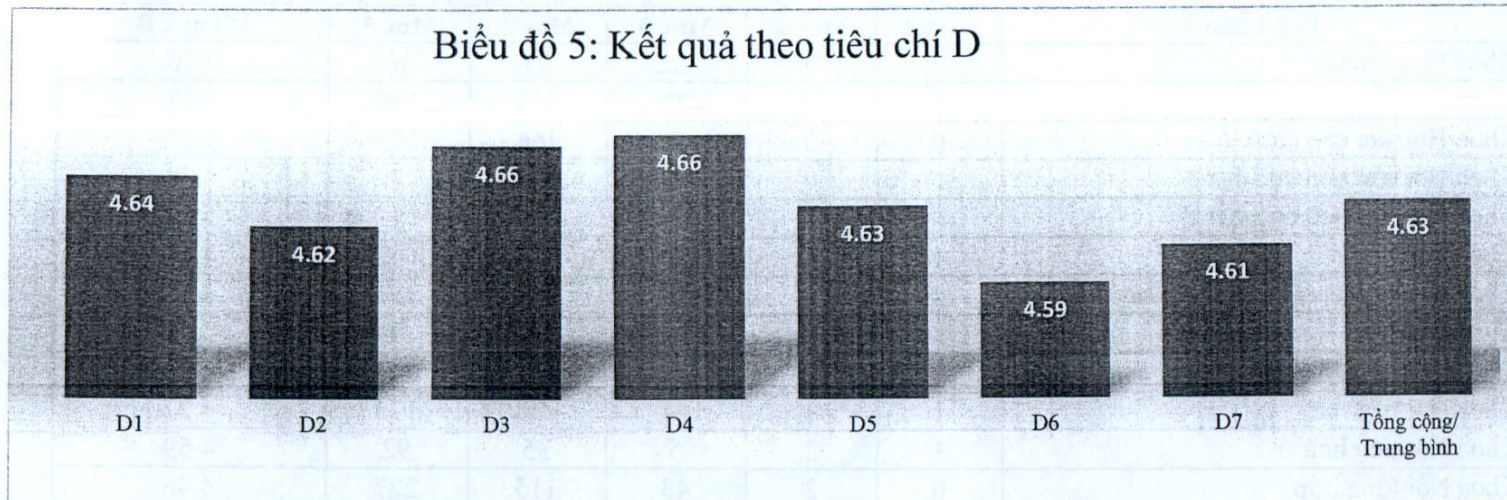
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	9	0	4.00
17	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	45	79	74	4.15
18	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	11	298	141	4.29

**Nhận xét:** Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Ung bướu là 3.50 điểm

**Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

**Bảng 7: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Tổng cộng/ Trung bình
1	Mức 1	2	0	0	0	0	0	1	3
2	Mức 2	0	2	1	1	0	1	1	6
3	Mức 3	11	14	11	6	17	24	26	109
4	Mức 4	256	268	250	252	258	267	247	1798
5	Mức 5	518	503	525	528	512	495	512	3593
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.64</b>	<b>4.62</b>	<b>4.66</b>	<b>4.66</b>	<b>4.63</b>	<b>4.59</b>	<b>4.61</b>	<b>4.63</b>



**Nhận xét:** Biểu đồ 5 Nhóm tiêu chí D đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Các tiêu chí nhóm D đều đạt mức điểm trung bình từ 4.59 điểm trở lên - trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).



**Bảng 8: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Ung bướu	0	0	0	81	136	4.57
2	Khoa Da liễu	1	2	5	98	160	4.67
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	116	143	4.56
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	1	6	4.86
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	7	5.00
6	Khoa Mắt	2	3	5	149	709	4.81
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	9	297	275	4.53
8	Khoa Nhi	0	0	5	83	276	4.75
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	11	124	145	4.69
10	Khoa Nội tiết	0	0	13	121	223	4.56
11	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	20	85	4.81
12	Khoa Nội tổng hợp	0	0	16	87	198	4.60
13	Khoa Phụ Sản	0	0	1	158	198	4.60
14	Khoa Tâm - Thần kinh	0	1	6	196	322	4.59
15	Khoa Thận nhân tạo	0	0	3	102	399	4.77
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	7	0	4.00
17	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	29	66	59	4.19
18	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	6	92	252	4.7

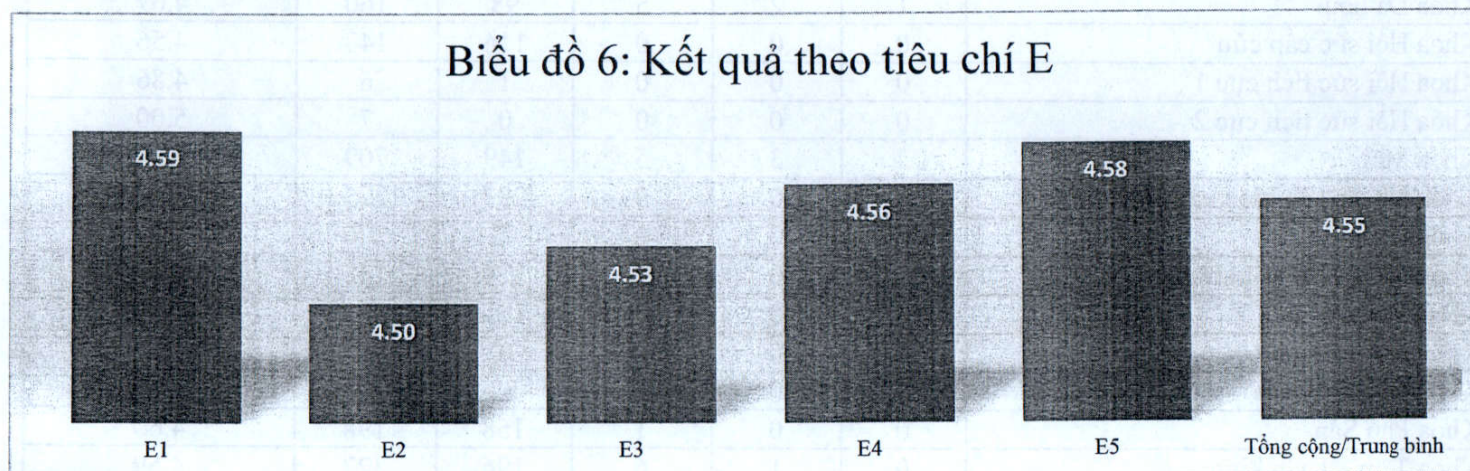
**Nhận xét:** Tại tiêu chí D thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao ở các khoa. Điểm trung bình của mục này khá cao, cao nhất 5/5 điểm khoa Hồi sức tích cực 2, điều đó phản ánh được rõ rệt hiệu quả của việc Bệnh viện luôn nỗ lực quan tâm trong việc nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho nhân viên y tế, tích cực mở các lớp tập huấn, nhân viên y tế có thái độ giao tiếp đúng mực, tư vấn giải thích nhẹ nhàng cho người bệnh tạo được sự hài lòng tốt từ người bệnh.

**Nhóm tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ**

**Bảng 9: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	E1	E2	E3	E4	E5	Tổng cộng/Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	2	2	2	0	1	7
3	Mức 3	12	33	26	16	13	100
4	Mức 4	289	314	309	308	297	1517

5	Mức 5	484	438	450	463	476	2311
	<b>Điểm Trung bình</b>	<b>4.59</b>	<b>4.50</b>	<b>4.53</b>	<b>4.56</b>	<b>4.58</b>	<b>4.55</b>



Nhận xét: Biểu đồ 6 Nhóm tiêu chí S đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và kết quả cung cấp dịch vụ y tế sau 1 khoảng thời gian điều trị tại Bệnh viện. Tiêu chí E1 "Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng" đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.59 điểm, trong tiêu chí E2 "Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.50 điểm.

**Bảng 10: Điểm TB của từng khoa chia theo các tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ**

STT	Tên khoa	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Ung bướu	0	2	8	95	50	4.17
2	Khoa Da liễu	0	3	6	57	124	4.68
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	86	99	4.54
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	2	3	4.60
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	0	5	5.00
6	Khoa Mắt	0	2	9	117	492	4.78
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	14	223	178	4.46
8	Khoa Nhi	0	0	2	74	184	4.70
9	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	10	94	96	4.66
10	Khoa Nội tiết	0	0	8	123	124	4.42
11	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	14	61	4.81

12	Khoa Nội tổng hợp	0	0	10	55	150	4.65
13	Khoa Phụ Sản	0	0	0	116	139	4.60
14	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	6	146	223	4.57
15	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	80	280	4.77
16	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	5	0	4.00
17	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	19	47	44	4.34
18	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	8	183	59	4.2

**Nhận xét:** Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng là 4.00 điểm.

### 3. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát

Tổng số câu trả lời với các mức điểm từ 1 đến 5 trong đợt khảo sát: 24397

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 23262

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 95%

### 4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 92,15% so với mong đợi của người nhà, người bệnh trước khi nằm viện.

### 5. Mức độ đáp ứng của Bệnh viện theo đánh giá của người bệnh

**Bảng 11: Tỷ lệ đáp ứng của Bệnh viện theo đánh giá của người bệnh**

STT	Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Dưới 50%	0	0%
2	Từ 50% đến 80%	51	6%
3	Trên 80%	736	94%

### 6. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

**Bảng 12: Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện**

STT	Nhu cầu	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	4	1%
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	2	0%
3	Muốn chuyển tuyến ssang bệnh viện khác	0	0%
4	Có thể sẽ quay lại	119	15%
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	661	84%
6	Ý kiến khác	1	0%

### III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

- Thời gian chờ khám bệnh, chờ chụp X-Quang, chờ xét nghiệm, chờ thanh toán tiền lâu..
- Nhà vệ sinh Khoa Khám bệnh mùi khó chịu.
- Không có cây nước uống cho bệnh nhân.
- Ngồi chờ khám bệnh nóng.
- Cần có thêm bảng giá khám dịch vụ tại khu chờ của bệnh nhân.

### IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Cải tiến và công khai quy trình khám, hẹn thời gian trả kết quả, quy trình thanh toán viện phí cho người bệnh rõ ràng, cụ thể.
- Bổ sung điểm cung cấp nước uống cho người bệnh và hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế phục vụ người bệnh khi đến Khám chữa bệnh.

Công khai quy trình khám chữa bệnh đối với người bệnh.

- Tăng cường công tác giám sát, kiểm tra đội ngũ ICT, đảm bảo công tác vệ sinh Bệnh viện luôn sạch sẽ, khô thoáng, không mùi.

### B.KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Tổng số phiếu: 205

Địa điểm khảo sát: Khoa Khám bệnh và khu Khám chữa bệnh theo yêu cầu

Tuổi trung bình: 44,77

Giới tính: 98 Nam; 107 Nữ

Số kilomet trung bình: 27,3 km km

Người bệnh có thẻ BHYT: 84,98 %

**Bảng 13: Kết quả chung các chủ đề được đánh giá**

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	4.4
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.3
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.3
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.4
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.4
F. Đáp ứng phần trăm mong đợi	90,39 %
G. Nhu cầu quay trở lại	98,5 %
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>	<b>4.4</b>

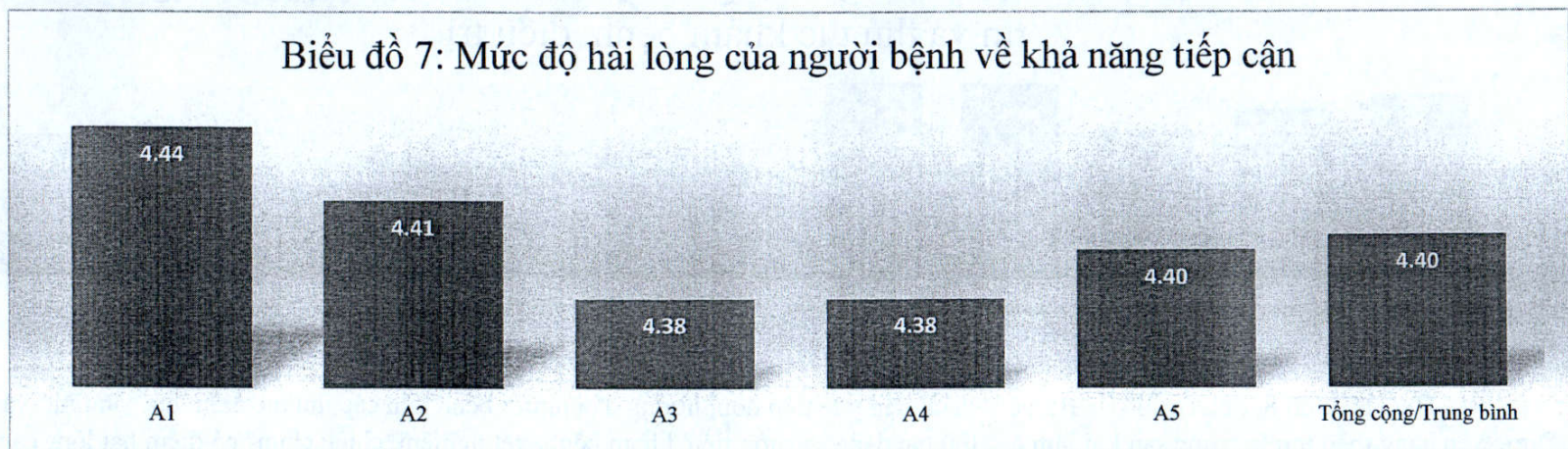
#### II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

##### 2.1. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận

**Bảng 14: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	A1	A2	A3	A4	A5	Tổng cộng/Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức2	0	0	0	0	1	1
3	Mức 3	4	3	5	3	5	20
4	Mức 4	106	114	118	122	111	571
5	Mức 5	95	88	82	80	88	433
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.44</b>	<b>4.41</b>	<b>4.38</b>	<b>4.38</b>	<b>4.40</b>	<b>4.40</b>

**Biểu đồ 7: Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận**



**Nhận xét:** Theo biểu đồ 7 tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1 về "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt mức điểm 4.44 điểm, tiêu chí A3 và A4 về "Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng dễ tìm" và "Các lối đi tòng bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 4.38 điểm.

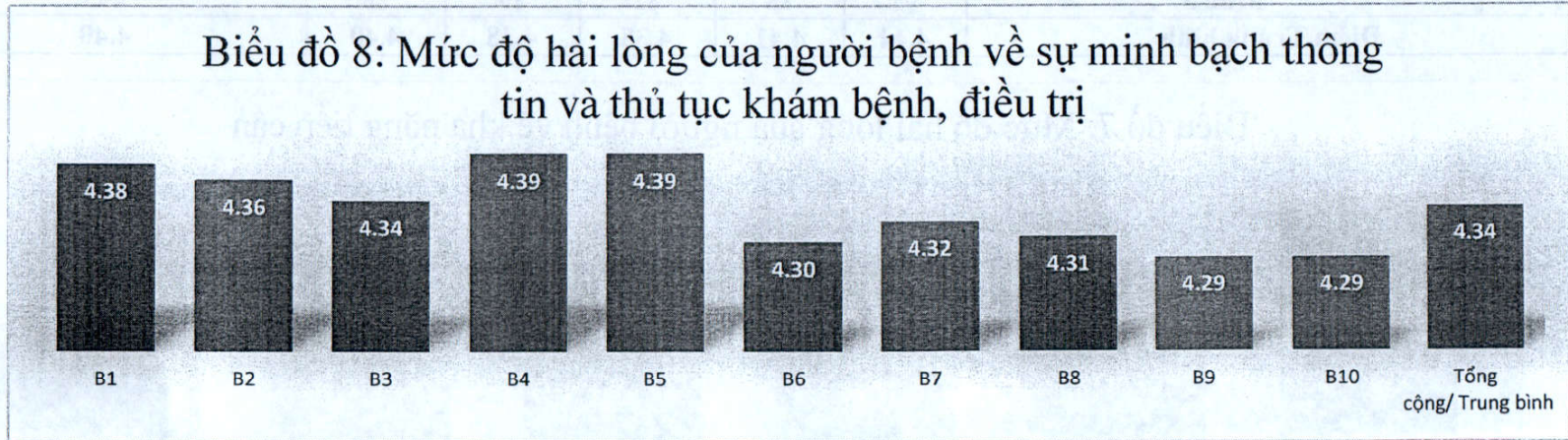
## 2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

**Bảng 15: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	Tổng cộng/Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức2	0	0	0	0	1	3	3	3	7	7	24

3	<b>Mức 3</b>	8	5	8	2	3	11	9	8	11	10	<b>75</b>
4	<b>Mức 4</b>	112	121	119	122	117	112	112	117	103	105	<b>1140</b>
5	<b>Mức 5</b>	85	79	78	81	84	79	81	77	84	83	<b>811</b>
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.38</b>	<b>4.36</b>	<b>4.34</b>	<b>4.39</b>	<b>4.39</b>	<b>4.30</b>	<b>4.32</b>	<b>4.31</b>	<b>4.29</b>	<b>4.29</b>	<b>4.34</b>

**Biểu đồ 8: Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**



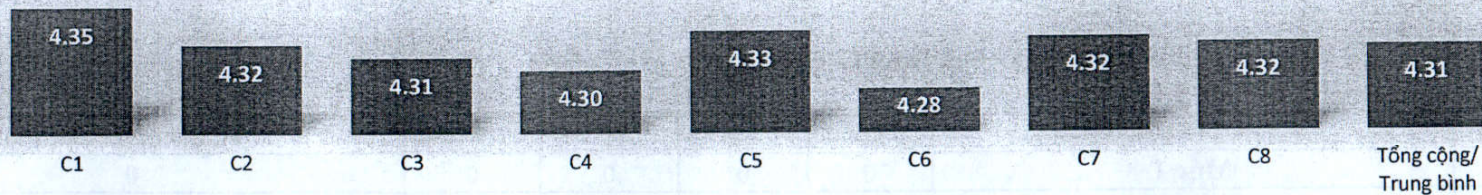
**Nhận xét:** Theo biểu đồ 8, tiêu chí B4 và B5 về "Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nờ, tận tình" và "Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp" có điểm hài lòng cao nhất là 4.39 điểm, tiêu chí B9 và B10 về "Đánh giá thời gian chờ nhận kết" và "Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp" có

### 2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

**Bảng 16: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Tổng cộng/ Trung bình
1	<b>Mức 1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
2	<b>Mức 2</b>	0	0	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
3	<b>Mức 3</b>	4	8	8	4	5	10	3	5	<b>47</b>
4	<b>Mức 4</b>	126	124	126	130	128	127	133	130	<b>1024</b>
5	<b>Mức 5</b>	75	73	71	69	72	68	69	70	<b>567</b>
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.35</b>	<b>4.32</b>	<b>4.31</b>	<b>4.30</b>	<b>4.33</b>	<b>4.28</b>	<b>4.32</b>	<b>4.32</b>	<b>4.31</b>

Biểu đồ 9: Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



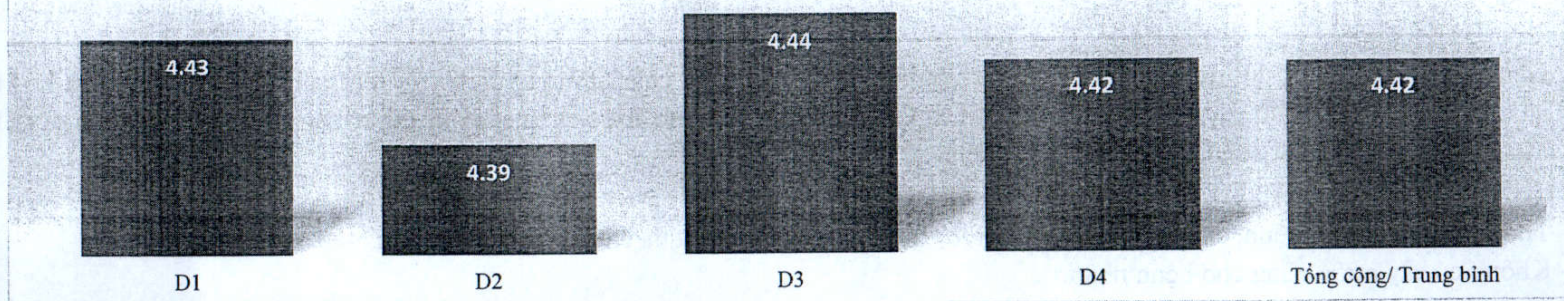
**Nhận xét:** Tiêu chí C1 "Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông" có mức độ hài lòng cao nhất là 4.35 điểm, tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.28 điểm.

#### 2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 17: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	D1	D2	D3	D4	Tổng cộng/ Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0
3	Mức 3	2	2	2	3	9
4	Mức 4	113	122	111	113	459
5	Mức 5	90	81	92	89	352
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.43</b>	<b>4.39</b>	<b>4.44</b>	<b>4.42</b>	<b>4.42</b>

Biểu đồ 10: Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



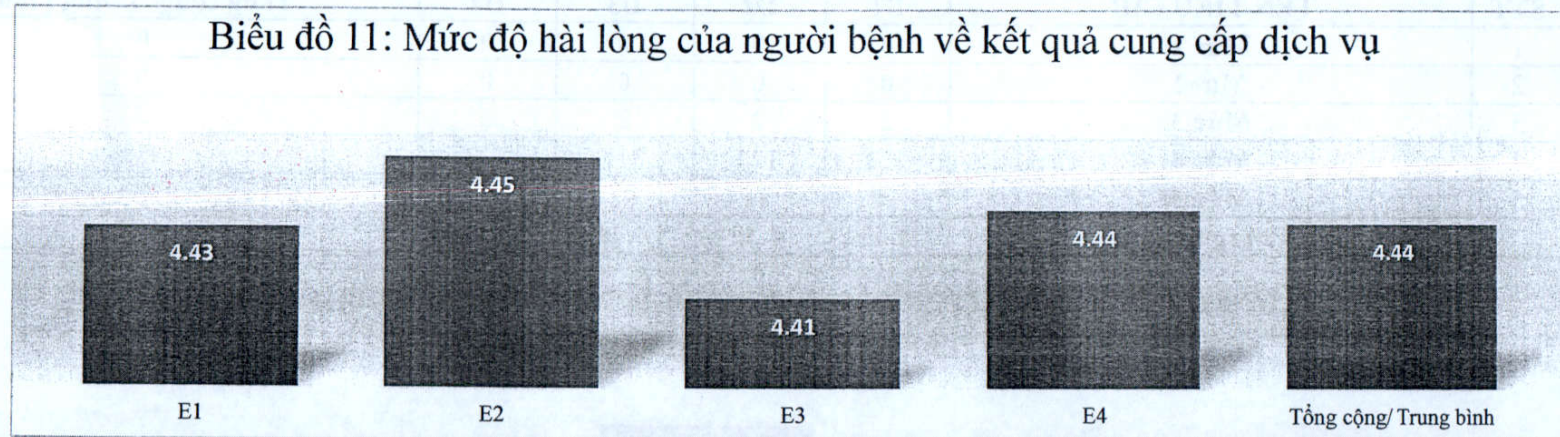
**Nhận xét:** Tiêu chí D2 về "Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp chuẩn mực đạt mức hài lòng thấp nhất là 4.39 điểm.

### 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ

**Bảng 18: Kết quả theo tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	E1	E2	E3	E4	Tổng cộng/ Trung bình
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0
3	Mức 3	2	2	4	5	13
4	Mức 4	112	108	112	105	437
5	Mức 5	91	95	89	95	370
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.43</b>	<b>4.45</b>	<b>4.41</b>	<b>4.44</b>	<b>4.44</b>

**Biểu đồ 11: Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ**



**Nhận xét:** Theo biểu đồ 11, tiêu chí E3 về "Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế" đạt mức điểm thấp nhất là 4.41 điểm. Tiêu chí E2 về "Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc" đạt mức điểm cao nhất là 4.45 điểm.

### III. VẤN ĐỀ TỒN TẠI, ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

- Thời gian chờ khám bệnh, chụp X-Quang, xét nghiệm, siêu âm lâu, kết quả chụp chiếu lâu, thanh toán tiền lâu.
- Không có cây nước uống cho bệnh nhân.



- Ngồi chờ khám bệnh nóng.
- Cần có thêm bảng giá khám dịch vụ tại khu chờ của bệnh nhân.
- Nhà vệ sinh Khoa Khám bệnh mùi khó chịu.


#### IV. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT

- Cải tiến và công khai quy trình khám, hẹn thời gian trả kết quả, quy trình thanh toán viện phí cho người bệnh rõ ràng, cụ thể.
- Bổ sung điểm cung cấp nước uống cho người bệnh và hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế phục vụ người bệnh khi đến Khám chữa bệnh.
- Công khai quy trình khám chữa bệnh đối với người bệnh.
- Tăng cường công tác giám sát, kiểm tra đội ngũ ICT, đảm bảo công tác vệ sinh Bệnh viện luôn sạch sẽ, khô thoáng, không mùi.

#### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC



PHÓ GIÁM ĐỐC  
TS: Trương Như Hiến

