

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH 6 THÁNG CUỐI NĂM 2023**

**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:

- 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

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 ngoài 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 01/07/2023 đến ngày 31/12/2023 (các ngày làm việc trong tuần)

2.4. Cỡ mẫu: 2052 người bệnh, gồm 1057 nam, 995 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát

TT	Tên khoa	Số lượng NB được khảo sát	Số lượng theo quy định
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	160	144
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	33	60
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	40	60
4	Khoa Nội tổng hợp	69	102
5	Khoa Tâm - Thần kinh	92	66
6	Khoa Nội tim mạch	64	132
7	Khoa Truyền nhiễm	90	72
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	37	72

9	Khoa Da liễu	51	60
10	Khoa Nhi	162	198
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	62	114
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	198	132
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	125	102
14	Khoa Ngoại thần kinh	19	96
15	Khoa Phụ Sản	100	162
16	Khoa Tai Mũi Họng	50	60
17	Khoa Răng Hàm Mát	48	60
18	Khoa Mắt	75	60
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	90	60
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	62	60
21	Khoa Nội tiết	60	66
22	Khoa Thận nhân tạo	148	144
23	Khoa Nội tiêu hoá	94	108
24	Khoa Ung bướu	123	132

Theo bảng trên ta thấy có 11 khoa Lâm sàng thực hiện nộp đúng và đủ số phiếu theo thời gian quy định, bên cạnh đó vẫn có 13 khoa chưa thực hiện nộp đủ số phiếu theo quy định.

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 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

2052 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 47,33 tuổi.

Ngày điều trị trung bình:

7.04 ngày.

Người bệnh có thẻ BHYT:

98%

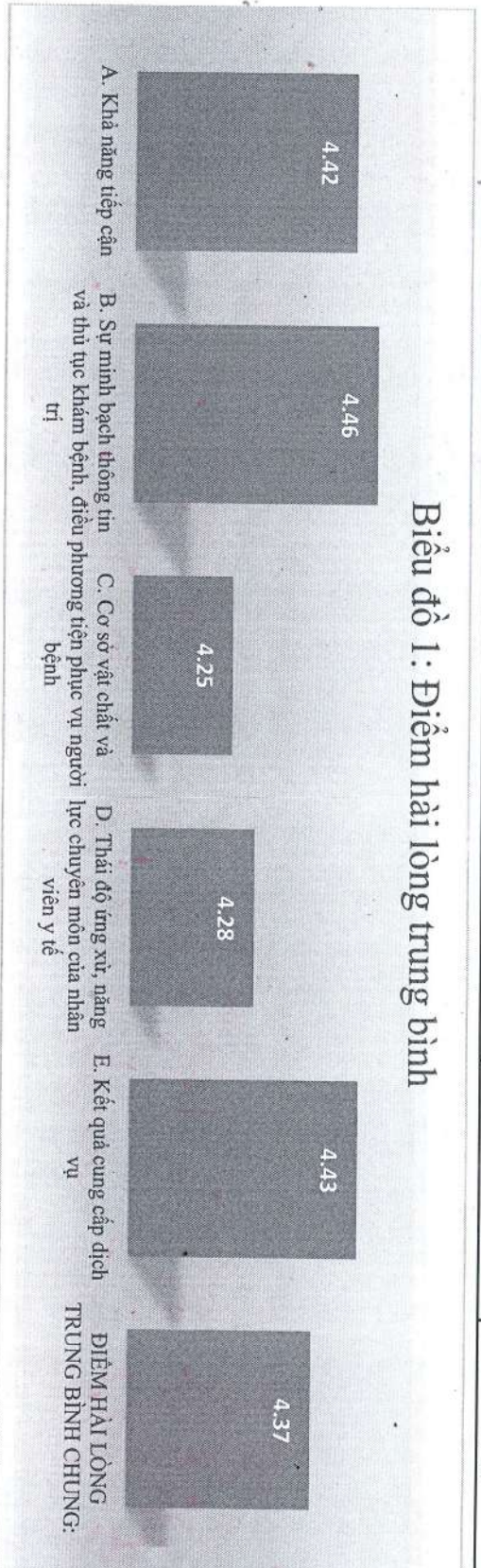
2. Tổng điểm trung bình người được khảo sát chọn từ A-E

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	4.42	88%
B.	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.46	89%

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.25	85%
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.28	86%
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.43	89%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.37	87%

Biểu đồ 1: Điểm hài lòng trung bình



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 đầu năm 2023. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.68 điểm.

Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.42 điểm. Nhóm tiêu chí "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.46 điểm- mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.25 điểm. Nhóm tiêu chí "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.28 điểm. Nhóm tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt trung bình 4.43 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/ TB chung
1	Mức 1	3	1	2	0	0	6
2	Mức2	2	6	2	13	4	27
3	Mức 3	209	114	176	159	82	740
4	Mức 4	896	937	843	832	821	4329
5	Mức 5	942	994	1025	1045	1141	5147
Điểm Trung bình		4.35	4.42	4.41	4.42	4.51	4.42

Biểu đồ 2: Điểm trung bình tiêu chí A



Nhận xét: Biểu đồ 2 Trong 5 nhóm tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A5 về "Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết" đạt mức điểm cao nhất 4.51 điểm. Tiêu chí A2 và A4 về "Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng" và "Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi là 4.42 điểm. Tiêu chí A3 về và "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" có mức 4.63 điểm" có mức điểm 4.41 điểm. Tiêu chí A1 về "Các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm" đạt mức điểm trung bình thấp nhất 4.35 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng người bệnh (4-5 điểm).

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 Hồi sức cấp cứu	0	0	74	516	210	4.17
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	6	4	41	114	4.59
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	160	40	4.20
4	Khoa Nội tổng hợp	1	2	37	174	131	4.25
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	2	22	161	275	4.54
6	Khoa Nội tim mạch	0	0	38	144	138	4.31
7	Khoa Truyền nhiễm	0	2	164	248	36	3.71
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	4	66	115	4.60
9	Khoa Da liễu	0	0	2	87	166	4.64
10	Khoa Nhi	0	4	50	312	444	4.48
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	4	185	121	4.38
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	2	133	406	449	4.32
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	21	312	292	4.43
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	0	70	25	4.26

15	Khoa Phụ Sản	0	0	0	78	177	245	4.33
16	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	2	102	146	4.58
17	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	3	55	182	4.75
18	Khoa Mắt	0	0	0	19	99	257	4.63
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	0	7	172	271	4.59
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	1	17	129	163	4.46
21	Khoa Nội tiết	0	0	0	21	178	101	4.27
22	Khoa Thân nhân tạo	0	0	0	4	143	593	4.80
23	Khoa Nội tiêu hoá	2	4	4	11	202	251	4.48
24	Khoa Ung bướu	3	4	4	25	195	388	4.56

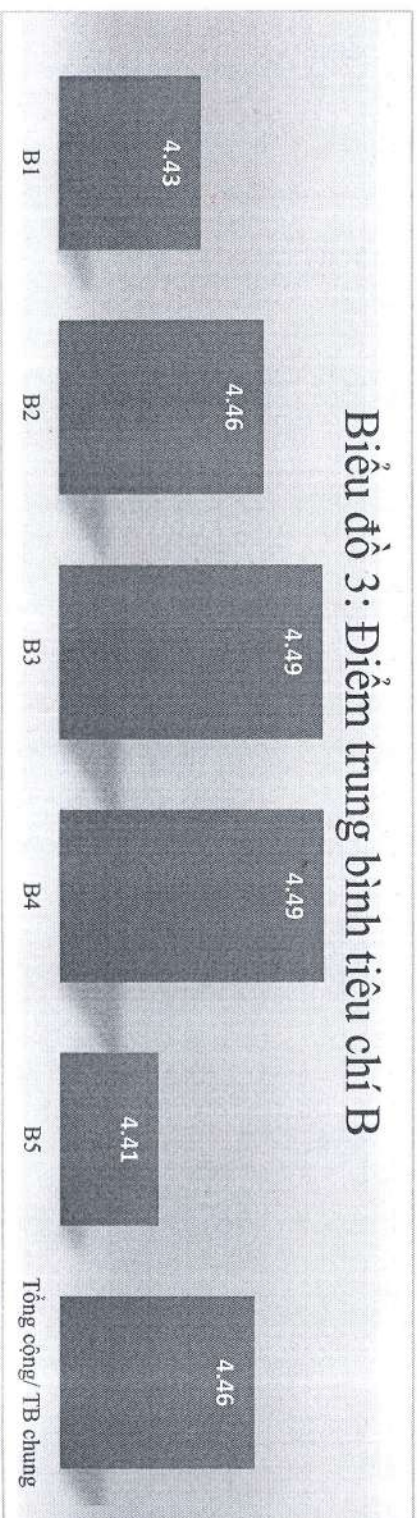
Nhận xét: Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận của khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Thân nhân tạo 4.80/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm 2 là 3.71 điểm

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/ TB chung
1	Mức 1	2	1	0	0	0	3
2	Mức 2	4	10	3	4	4	25
3	Mức 3	117	92	73	80	115	477
4	Mức 4	916	889	893	875	972	4545
5	Mức 5	1013	1060	1083	1093	961	5210
	Điểm Trung bình	4.43	4.46	4.49	4.49	4.41	4.46

Biểu đồ 3: Điểm trung bình tiêu chí B



Nhận xét: Biểu đồ 3 Trong 5 nhóm tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B3 và B4 về "Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ" và "Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ" đạt mức điểm cao nhất với 4,49 điểm. Tiêu chí B1 và B5 về "Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện" và "Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị" đạt mức điểm thấp hơn trung bình chung (4,46 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 Hồi sức cấp cứu	0	0	28	596	176	4.19
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	4	8	37	116	4.61
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	1	170	29	4.14
4	Khoa Nội tổng hợp	1	2	28	190	124	4.26
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	5	181	274	4.58
6	Khoa Nội tim mạch	0	0	9	83	228	4.68
7	Khoa Truyền nhiễm	0	7	152	232	59	3.76
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	3	65	117	4.62
9	Khoa Da liễu	0	0	0	82	173	4.68
10	Khoa Nhi	0	0	35	320	455	4.52
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	8	184	118	4.35
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	1	94	469	426	4.33
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	21	279	325	4.49
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	1	1	69	24	4.22
15	Khoa Phụ Sản	0	0	73	174	253	4.36
16	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	3	92	155	4.61
17	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	2	52	186	4.77
18	Khoa Mắt	0	0	5	114	256	4.67
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	2	201	247	4.54
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	2	15	123	169	4.47
21	Khoa Nội tiết	0	0	21	190	89	4.23
22	Khoa Thân nhân tạo	0	0	2	146	392	4.72
23	Khoa Nội tiêu hoá	1	2	16	203	248	4.48
24	Khoa Ung bướu	1	4	22	192	396	4.59

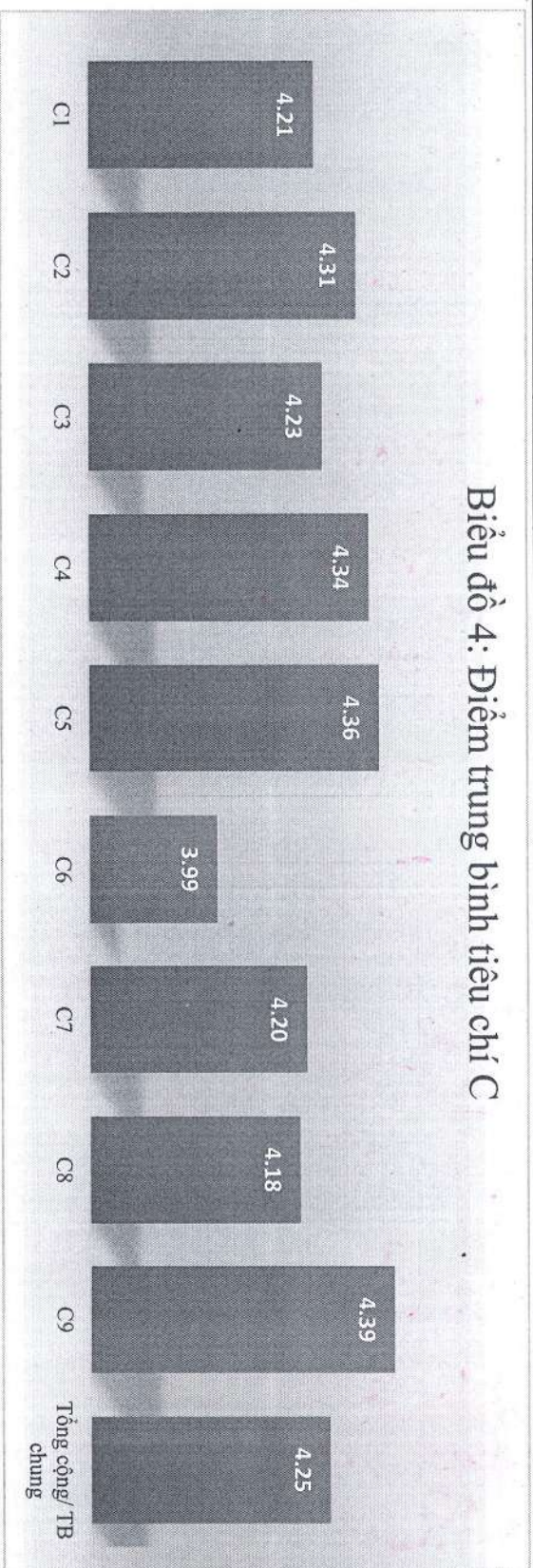
Nhận xét: Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Nội tiêu hóa 5/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Hồi sức tích cực 2 là 4,00 điểm

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/ TB chung
1	Mức 1	12	5	3	1	3	49	4	15	0	92
2	Mức 2	16	16	36	17	20	84	41	40	9	279
3	Mức 3	302	209	269	172	177	441	325	318	121	2334
4	Mức 4	913	927	915	956	883	741	862	868	974	8039
5	Mức 5	809	895	829	906	969	737	820	811	948	7724
Điểm Trung bình		4.21	4.31	4.23	4.34	4.36	3.99	4.20	4.18	4.39	4.25

Biểu đồ 4: Điểm trung bình tiêu chí C



Nhận xét: Biểu đồ 4 Tiêu chí C9 là "Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh sạch đẹp" đạt mức điểm cao nhất với 4.39 điểm. Tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.99 điểm.

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 Hồi sức cấp cứu	0	0	203	948	289	4.06
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	7	19	31	72	168	4.26
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	305	55	4.15
4	Khoa Nội tổng hợp	0	2	103	339	177	4.11
5	Khoa Tâm - Thần kinh	1	26	52	331	418	4.38

6	Khoa Nội tim mạch	0	15	82	315	164	4.09
7	Khoa Truyền nhiễm	0	23	372	393	22	3.51
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	3	6	16	120	188	4.45
9	Khoa Da liễu	0	4	18	137	300	4.60
10	Khoa Nhi	5	25	236	550	642	4.23
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	211	305	42	3.70
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	8	27	266	705	776	4.24
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	2	12	49	495	567	4.43
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	3	7	125	36	4.13
15	Khoa Phụ Sản	0	4	152	343	401	4.27
16	Khoa Tai Mũi Họng	3	6	29	164	248	4.44
17	Khoa Răng Hàm Mặt	5	6	66	129	226	4.31
18	Khoa Mắt	0	0	47	207	421	4.55
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	10	16	78	393	313	4.21
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	4	27	87	230	210	4.10
21	Khoa Nội tiết	4	15	69	411	41	3.87
22	Khoa Thận nhân tạo	1	3	13	254	1061	4.78
23	Khoa Nội tiêu hoá	2	26	72	373	373	4.29
24	Khoa Ung bướu	37	14	75	395	586	4.34

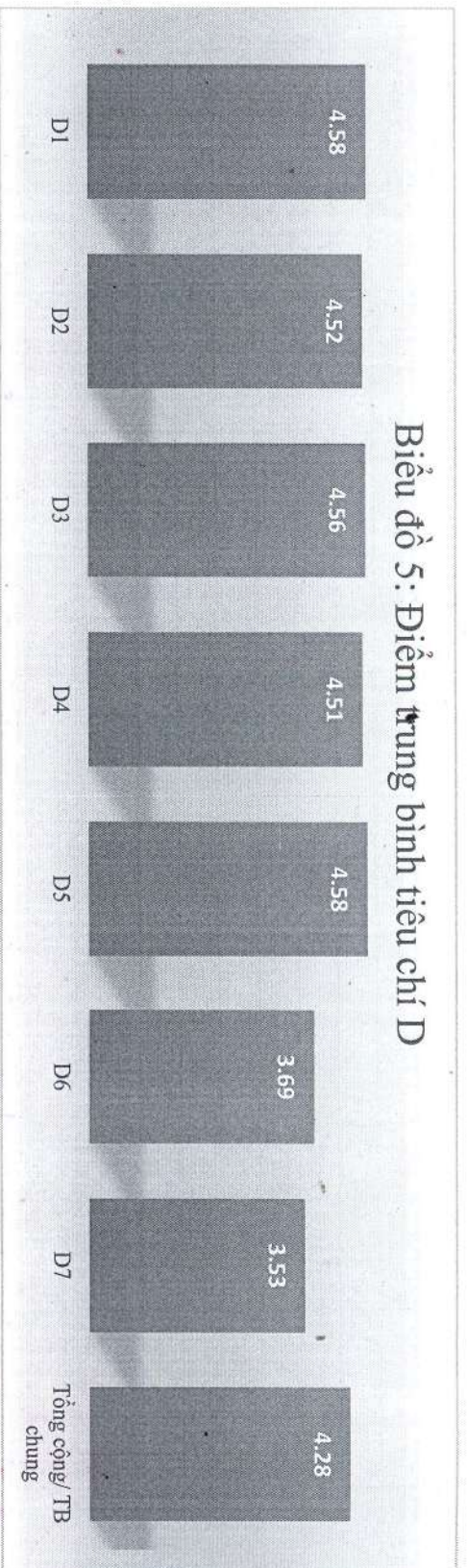
Nhận xét: Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở 2 khoa Da liễu là 4.60/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm là 3.51 điểm

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/ TB chung
1	Mức 1	1	0	0	14	0	235	301	551
2	Mức 2	4	6	2	14	6	318	444	794
3	Mức 3	54	79	55	31	58	37	45	359
4	Mức 4	740	817	786	543	729	603	523	4741
5	Mức 5	1253	1150	1209	831	1259	763	833	7298
	Điểm Trung bình	4.58	4.52	4.56	4.51	4.58	3.69	3.53	4.28

Biểu đồ 5: Điểm trung bình tiêu chí D



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 D1 đến D5 có mức điểm trung bình cao từ 4.51 điểm trở lên ("Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực"; "Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực"; "Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ"; "Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời"; "Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị"). Tiêu chí D6, D7 về "Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng" và "Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bởi dưỡng" đạt mức điểm thấp hơn trung bình chung là 4.28 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 Hồi sức cấp cứu	0	0	26	839	255	4.20
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	7	10	19	195	4.74
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	158	122	4.44
4	Khoa Nội tổng hợp	0	0	1	236	428	4.64
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	3	189	452	4.70
6	Khoa Nội tim mạch	0	0	0	100	348	4.78
7	Khoa Truyền nhiễm	0	6	89	406	129	4.04
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	101	158	4.61
9	Khoa Da liễu	0	0	0	101	158	4.61
10	Khoa Nhi	0	0	31	426	677	4.57
11	Khoa Chẩn thương chính hình	0	0	3	379	52	4.11
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	2	0	39	513	832	4.57
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	249	626	4.72

14	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	0	3	100	30	4.20
15	Khoa Phụ Sản	0	0	0	107	261	332	4.32
16	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	12	120	435	4.75
17	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	2	68	266	4.79
18	Khoa Mắt	0	0	0	2	121	402	4.76
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	0	0	140	490	4.78
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	11	168	255	4.56
21	Khoa Nội tiết	0	0	0	0	121	299	4.71
22	Khoa Thân nhân tạo	0	0	0	0	412	484	4.54
23	Khoa Nội tiêu hoá	0	14	23	23	234	387	4.51
24	Khoa Ung bướu	8	4	41	228	580	4.59	

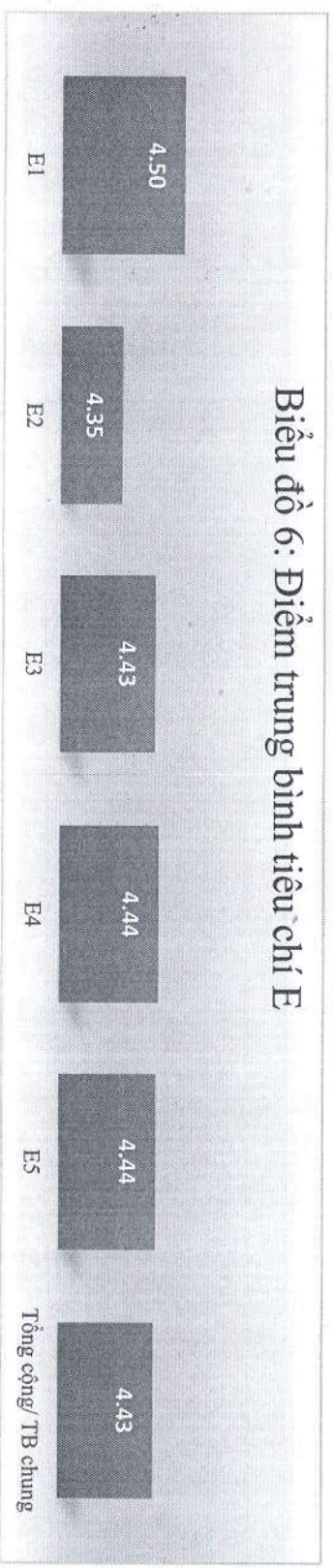
Nhận xét: Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa RHM 4.79/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm là 4.04 điểm.

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/ TB chung
1	Mức 1	1	1	0	0	1	3
2	Mức 2	4	21	6	8	8	47
3	Mức 3	84	195	111	100	114	604
4	Mức 4	842	876	925	920	900	4463
5	Mức 5	1121	959	1010	1024	1029	5143
	Điểm Trung bình	4.50	4.35	4.43	4.44	4.44	4.43

Biểu đồ 6: Điểm trung bình tiêu chí E



Nhận xét: Biểu đồ 6 Nhóm tiêu chí 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 về "Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng" đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.50 điểm, trong tiêu chí E2 "Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyên vọng" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.35 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 Hồi sức cấp cứu	0	0	70	564	166	4.12
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	5	10	32	118	4.59
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	192	8	4.04
4	Khoa Nội tổng hợp	0	8	20	205	112	4.22
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	5	166	289	4.62
6	Khoa Nội tim mạch	0	3	24	116	177	4.46
7	Khoa Truyền nhiễm	0	12	123	261	54	3.79
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	59	126	4.68
9	Khoa Da liễu	0	0	1	73	181	4.71
10	Khoa Nhi	0	0	52	318	440	4.48
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	14	272	24	4.03
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	62	462	466	4.41
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	7	316	302	4.47
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	1	4	73	17	4.12
15	Khoa Phụ Sản	0	0	124	131	245	4.24
16	Khoa Tai Mũi Họng	1	1	2	80	166	4.64
17	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	1	60	179	4.74
18	Khoa Mắt	0	0	6	96	273	4.71
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	8	113	329	4.71
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	4	7	141	158	4.46
21	Khoa Nội tiết	0	0	1	222	77	4.25
22	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	140	600	4.81
23	Khoa Nội tiêu hoá	0	10	32	176	252	4.43
24	Khoa Ung bướu	2	3	31	195	384	4.55

Nhận xét: Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa RHM 4.71/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm là 3.79 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:

63612

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5:

58511

Vậy tỷ lệ hài lòng chung:

91.98%

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 91.27 % 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%	298	14.52%
3	Trên 80%	1754	85.48%

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	13	0.63%
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	4	0.19%
3	Muốn chuyển tuyến ssang bệnh viện khác	3	0.15%
4	Có thể sẽ quay lại	474	23.10%
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	1541	75.10%
6	Ý kiến khác	17	0.83%

III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

- Nhìn chung Bệnh viện đã đáp ứng được nhu cầu hài lòng của người bệnh về 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 và kết quả cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên vẫn còn một vài điểm người bệnh chưa hài lòng về cơ sở vật chất, thuộc mức dưới điểm trung bình chung của các tiêu chí đánh giá trên. Người bệnh nghị nâng cấp khoa Nội tiết.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Xây dựng, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế nhằm khắc phục hiện tượng cơ sở vật chất đã cũ, đáp ứng nhu cầu sử dụng của người bệnh khi đến Khám chữa bệnh.

B. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

I. THÔNG TIN CHUNG

Tổng số phiếu:

199

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

Tuổi trung bình: 90.31

Giới tính: 80 Nam; 119 Nữ

Số kilômet trung bình: 29.01 km

Người bệnh có thể BHYT: 92.94%

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

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	7.93
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	7.94
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	7.69
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	8.20
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	8.08
F. Đáp ứng phản tâm mong đợi	166.18
G. Nhu cầu quay trở lại	1.99
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	7.97

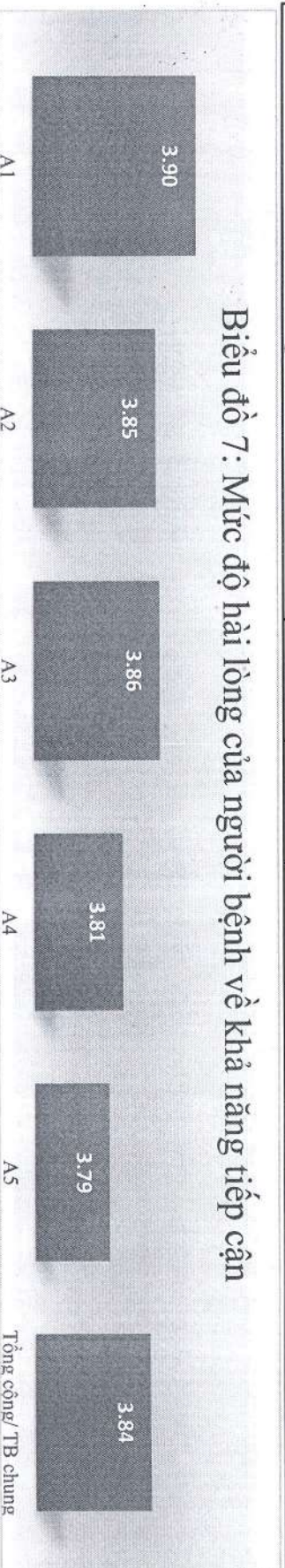
II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

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/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	1	1	3	2	7
3	Mức 3	30	33	31	34	38	166
4	Mức 4	124	143	136	137	134	674
5	Mức 5	14	8	8	6	5	41
Điểm Trung bình		3.90	3.85	3.86	3.81	3.79	3.84

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



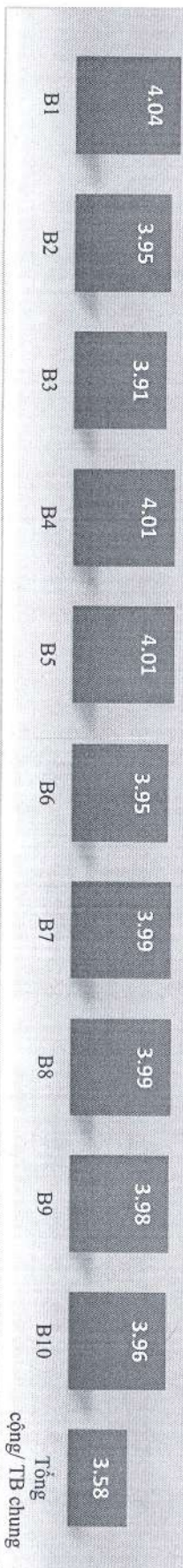
Nhận xét: Theo biểu đồ 7 tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1 và "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt mức điểm 4.90 điểm, tiêu chí A5 và "Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 3.79 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/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	1	1	0	0	2	0	1	2	3	10
3	Mức 3	28	32	35	22	23	30	29	26	26	26	277
4	Mức 4	135	141	143	154	151	63	143	145	145	145	1366
5	Mức 5	36	25	20	23	25	28	27	27	26	24	261
Điểm Trung bình		4.04	3.95	3.91	4.01	4.01	3.95	3.99	3.99	3.98	3.96	3.58

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, có điểm trung bình chung khá thấp là 3.95 điểm. Như tiêu chí B1 "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" có điểm hài lòng cao nhất là 4.04 điểm, tiêu chí B3 "Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.91 điểm.

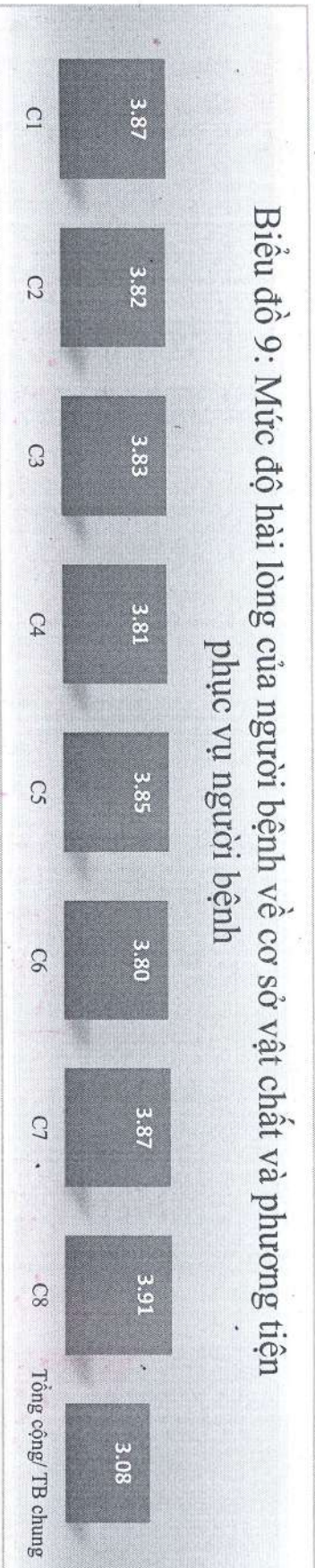
2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Bảng 16: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	Tổng cộng/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	1	1	1	6	2	5	1	2	19

3	Mức 3	43	50	49	47	50	53	45	38	375
4	Mức 4	135	132	132	125	123	118	132	135	1032
5	Mức 5	20	16	17	21	24	23	21	24	166
Điểm Trung bình		3.87	3.82	3.83	3.81	3.85	3.80	3.87	3.91	3.08

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



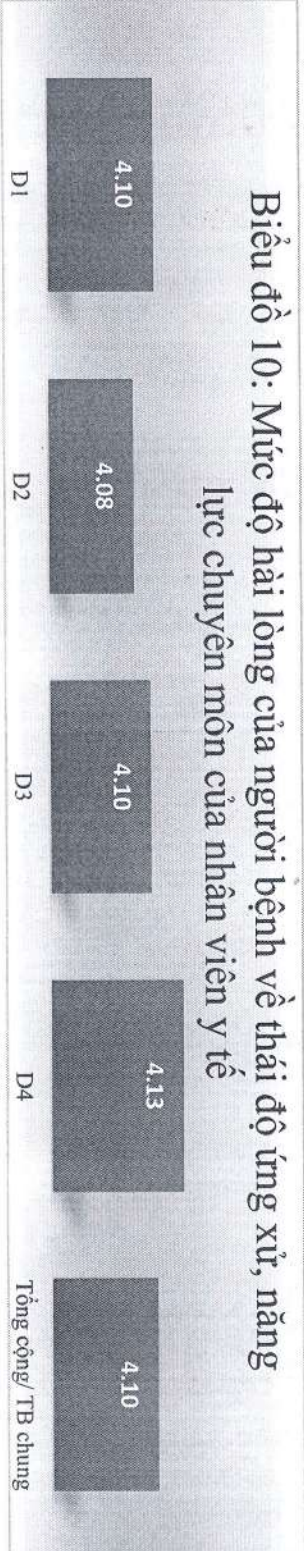
Nhận xét: Tiêu chí về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có mức hài lòng trung bình chung khá thấp là 3.93 điểm. Như tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.68 điểm.

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/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	1	0	1
3	Mức 3	21	23	22	22	88
4	Mức 4	137	137	133	130	537
5	Mức 5	41	39	43	47	170
Điểm Trung bình		4.10	4.08	4.10	4.13	4.10

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

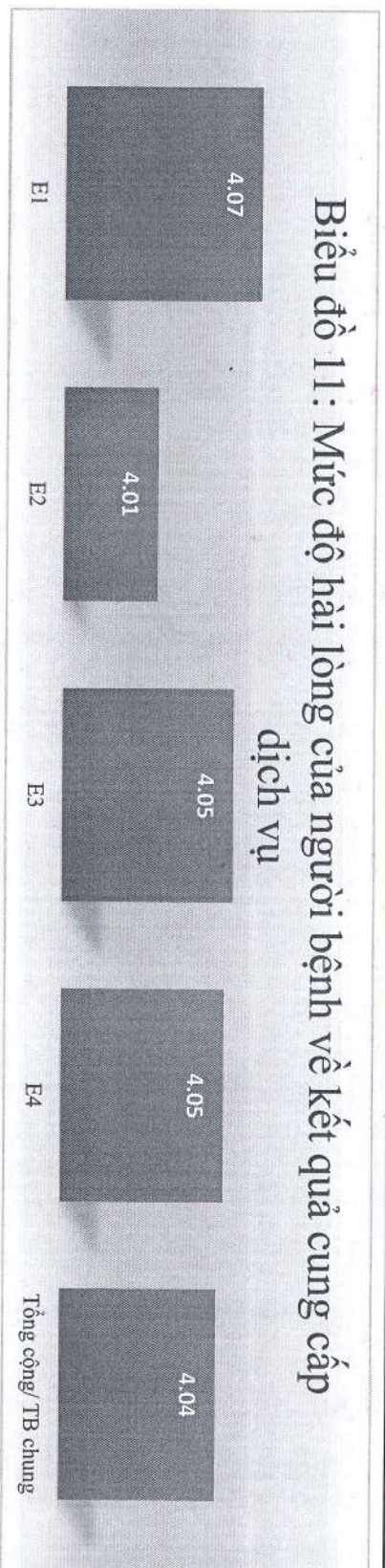


Nhận xét: Nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức điểm khá thấp là 4.14 điểm. Tiêu chí D2 và D3 về "Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực" và "Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm giúp đỡ" có mức điểm dưới trung bình chung lần lượt là 4.11 điểm và 4.12 điểm, tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng mức độ hài lòng 4-5 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/ TB chung
1	Mức 1	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0
3	Mức 3	24	29	26	26	105
4	Mức 4	138	140	137	138	553
5	Mức 5	37	30	36	35	138
Điểm Trung bình		4.07	4.01	4.05	4.05	4.04



Nhận xét: Nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ đạt mức điểm chưa cao với mức điểm trung bình chung là 4.08 điểm. Tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng mức độ hài lòng người bệnh 4-5 điểm.

III. VẤN ĐỀ TÒN TẠI, ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

- Phòng chờ không có điều hòa rất nóng.
- Nhà vệ sinh tầng 2, 3 hỏng, không sạch, không có giấy vệ sinh.
- Thời gian chờ đăng ký khám, khám, siêu âm, nội soi, x-quang lâu
- Thu ngân nói chuyện to, mất trật tự. Các ô cửa để bệnh nhân đăng ký khám và thanh toán còn lộn xộn.
- Khu vực siêu âm thiếu ghế ngồi. Cần bổ sung ghế ngồi cho bệnh nhân.
- Không có nước uống.

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.
- Công khai quy trình khám chữa bệnh đối với người bệnh.
- Tăng cường công tác giám sát, kiểm tra đối ngũ ICT, đảm bảo công tác vệ sinh Bệnh viện luôn sạch sẽ, khô thoáng, không mùi.
- Hoàn thiện Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế phục vụ người bệnh khi đến Khám chữa bệnh.

Nơi nhận:

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



KT. GIÁM ĐỐC

PHỔ GIÁM ĐỐC

Trương Như Hiện