

SỞ Y TẾ HÒA BÌNH  
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH  
Số: 992/BC-BVDKT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc  
Hòa Bình, ngày 29 tháng 6 năm 2022

**BÁO CÁO NHẬN XÉT  
ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2022**

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

**I. THÔNG TIN CHUNG**

Người khảo sát: Nhân viên tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh.

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 02, ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

Cỡ mẫu: 688 người.

**II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. Khoa khảo sát**

**BẢNG 1: Khoa điều trị nội trú được đánh giá sự hài lòng**

STT	TÊN KHOA	SỐ PHIẾU ĐÁNH GIÁ
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	61
2	Khoa Tâm - Thần kinh	25
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	15
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	15
5	Khoa Phụ Sản	82
6	Khoa Nhi	39
7	Khoa Ung bướu	51
8	Khoa Mắt	106
9	Khoa Tai Mũi Họng	12
10	Khoa Ngoại Tổng hợp	8
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	6
12	Khoa Ngoại Thần kinh	9
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	43
14	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	15

15	Khoa Răng Hàm Mặt	17
16	Khoa Nội tim mạch	5
17	Khoa Nội tổng hợp	23
18	Khoa Da liễu	34
19	Khoa Nội hô hấp - Lao	52
20	Khoa Nội tiết	53
21	Khoa Nội tiêu hoá	17

## **2. Thông tin người bệnh**

### **2.1. Tuổi**

Trung bình tuổi của nhóm người bệnh được khảo sát hài lòng là: 47,94 tuổi.

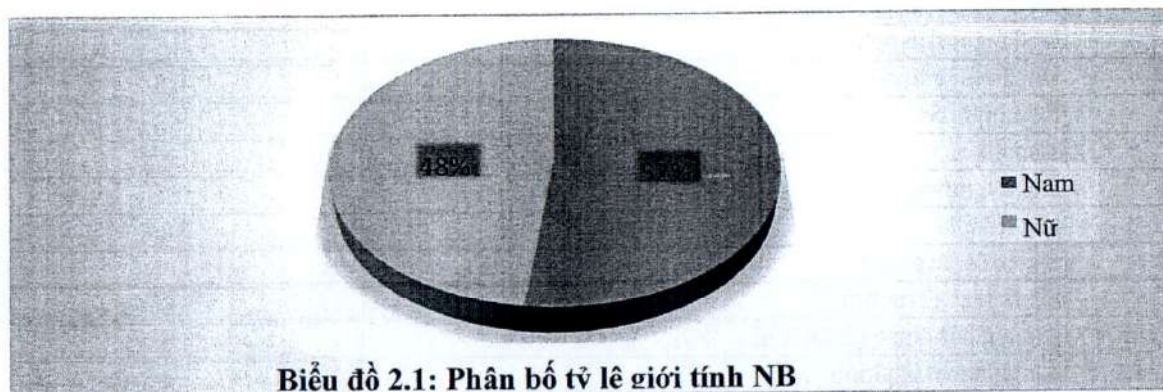
Độ tuổi nhỏ nhất là 01 tuổi, lớn nhất là 95 tuổi.

Độ lệch chuẩn là:  $\pm 20,85$  tuổi

### **2.2. Giới tính**

**BẢNG 2: Tỷ lệ giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng**

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
1	Nam	358	52
2	Nữ	330	48



Nhận xét: Theo biểu đồ 2.1, nhận thấy trong nhóm người bệnh được khảo sát, tỷ lệ nam bệnh nhân là 52%, cao hơn so với tỷ lệ nữ bệnh nhân là 48%.

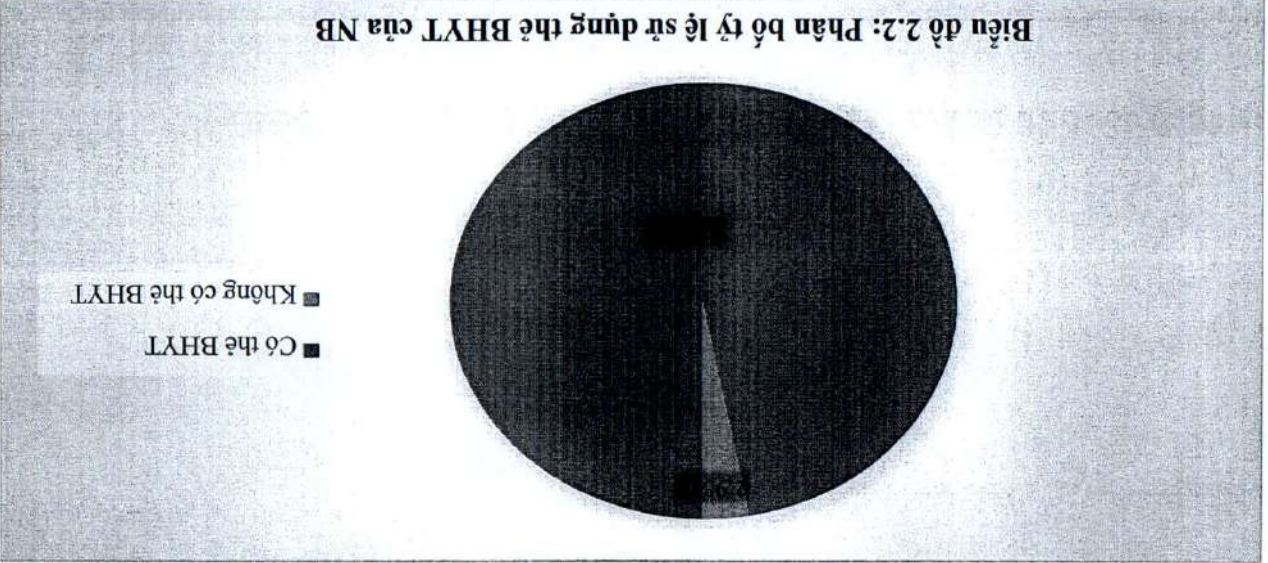
**2.3. Số ngày nằm viện**

Trung bình số ngày nằm viện của nhóm bệnh nhân được khảo sát hải lồng là 6,53 ngày. Số ngày nằm viện ít nhất là 01 ngày và nhiều nhất là 35 ngày. Độ lệch chuẩn là  $\pm 3,76$  ngày.

**2.4. Sử dụng bao hiếm y tế trong điều trị**

**BẢNG 3: Bảng thông kê đối tượng được đánh giá sử dụng hải lồng**

STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
1	Có the BHYT	668	97,1
2	Không có the BHYT	20	2,9



Nhân xét: Qua biểu đồ 2.2, nhân thấy tỉ lệ người bệnh sử dụng BHYT khi đến khám, chữa bệnh tại bệnh viện chiếm tỉ lệ rất cao là 97,1%

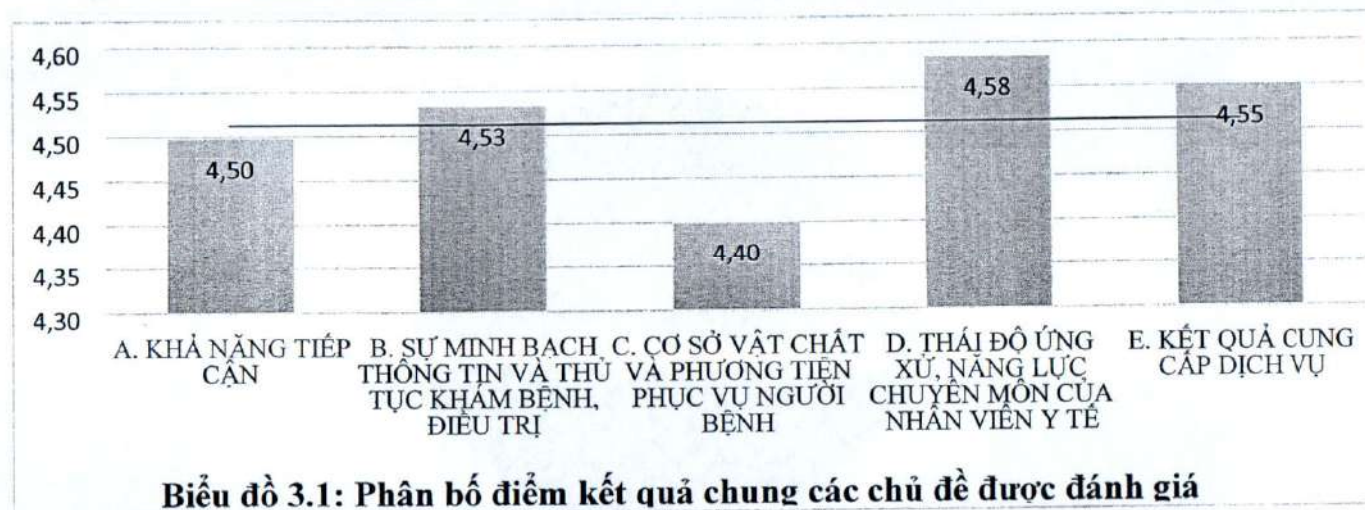
**3. Kết quả khảo sát hải lồng người bệnh**

**3.1. Kết quả chung**

**BẢNG 4: Điểm kết quả chung các chỉ đề được đánh giá**

CHỈ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
----------------------	---------

A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4,50
B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	4,53
C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	4,40
D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	4,58
E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4,55
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG</b>	<b>4,51</b>



Nhận xét: Trong số 5 nhóm chủ đề được đánh giá, "thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT" là tiêu chí có điểm số cao nhất. Tiêu chí có điểm đánh giá thấp nhất là "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh", tiêu chí này và tiêu chí "Khả năng tiếp cận" là 2 tiêu chí có mức điểm đánh giá dưới điểm hài lòng trung bình chung của toàn viện.

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

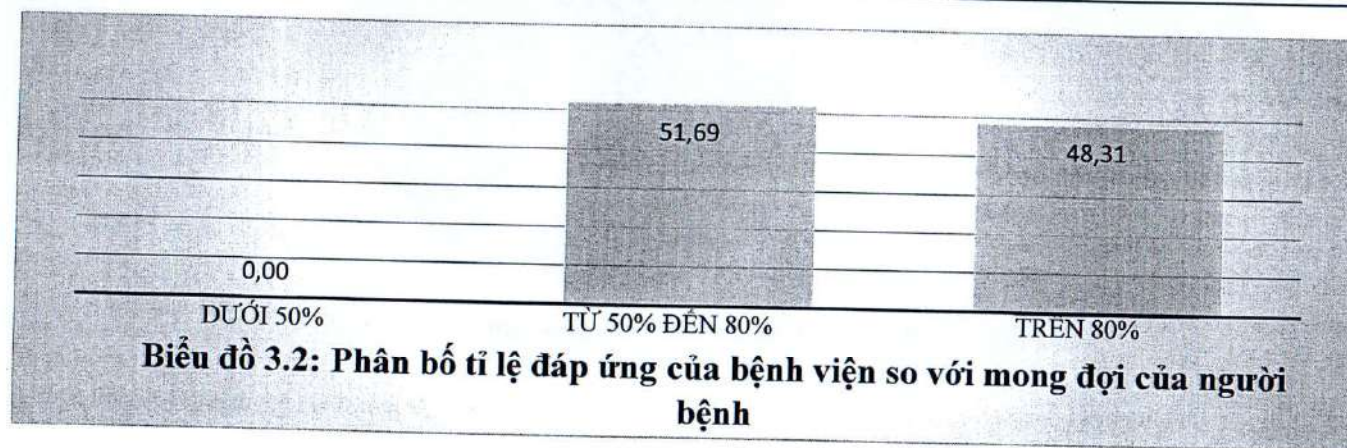
Điểm đánh giá mức độ đáp ứng của bệnh viện do người bệnh chấm thấp nhất là 60 điểm và cao nhất là 100 điểm.

Điểm đáp ứng trung bình chung của bệnh viện là 93,75 điểm.

Độ lệch chuẩn là  $\pm 6,19$  điểm.

**BẢNG 5: Tỷ lệ đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của người bệnh**

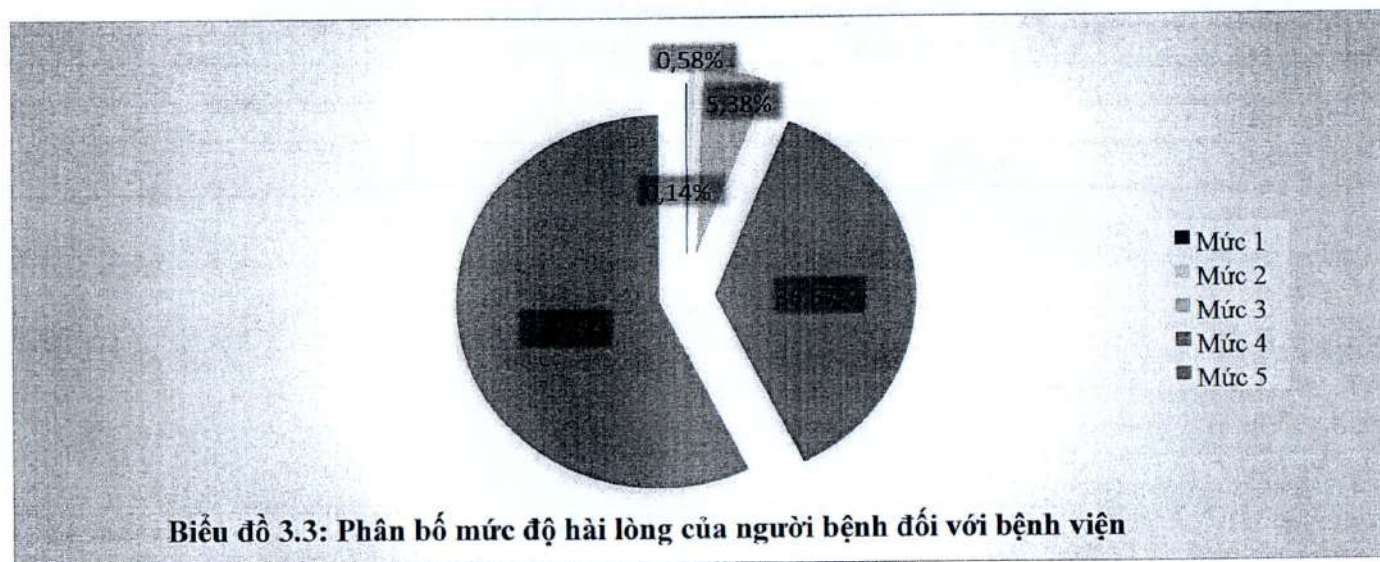
TỶ LỆ % MONG ĐỢI	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
Dưới 50%	0	0,00
Từ 50% đến 80%	688	51,69
Trên 80%	643	48,31



Nhận xét: Phân bố tỉ lệ đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của người bệnh chủ yếu nằm trong khoảng từ 50% đến 80%, chiếm tỉ lệ 51,69%. Không có bệnh nhân nào đánh giá tỉ lệ đáp ứng của bệnh viện dưới 50%.

**BẢNG 6: Mức độ hài lòng của người bệnh đối với bệnh viện**

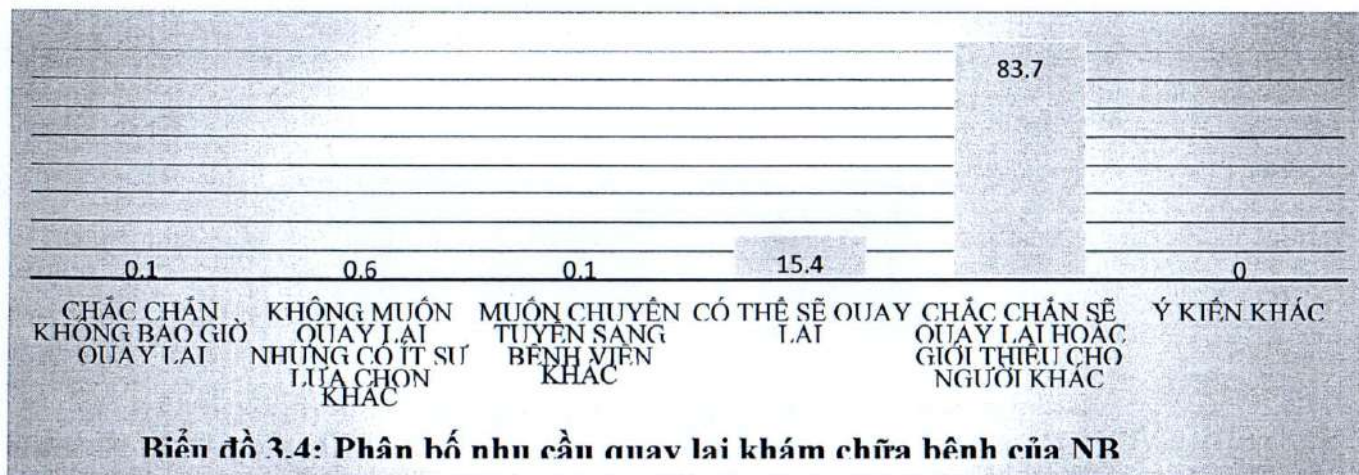
Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Tổng
Số lượng	30	123	1147	7822	12206	21328
Tỷ lệ %	0,14	0,58	5,38	36,67	57,23	100



Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức độ hài lòng đối với bệnh viện ở mức 5 chiếm tỷ lệ cao nhất là 57,23%. Thứ 2 là mức 4 với 36,67%. Số lượng bệnh nhân đánh giá mức độ hài lòng ở mức 1 là thấp nhất với 0,14%.

**BẢNG 7: Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện của người bệnh**

Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh.	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	1	0,1
Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	4	0,6
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	1	0,1
Có thể sẽ quay lại	106	15,4
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	576	83,7
Ý kiến khác	0	0

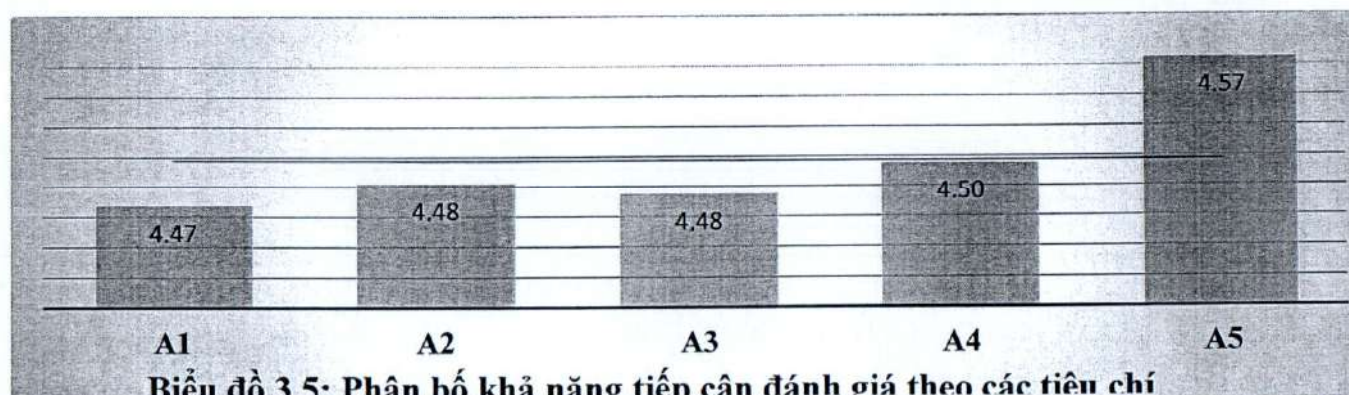


Nhận xét: Đa số bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác về bệnh viện (83,7%). Lựa chọn chắc chắn không bao giờ quay lại, muốn chuyên tuyến sang bệnh viện khác chiếm tỉ lệ rất thấp là 0,1%.

### 3.2. Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

**BẢNG 8: Khả năng tiếp cận đánh giá theo các tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	3	1	39	273	372	4,47
2	A2	1	6	36	262	383	4,48
3	A3	0	1	54	250	383	4,48
4	A4	0	6	27	275	380	4,50
5	A5	0	2	24	245	417	4,57
<b>Tổng cộng</b>		4	16	180	1305	1935	4,50



**Biểu đồ 3.5: Phân bố khả năng tiến cận đánh giá theo các tiêu chí**

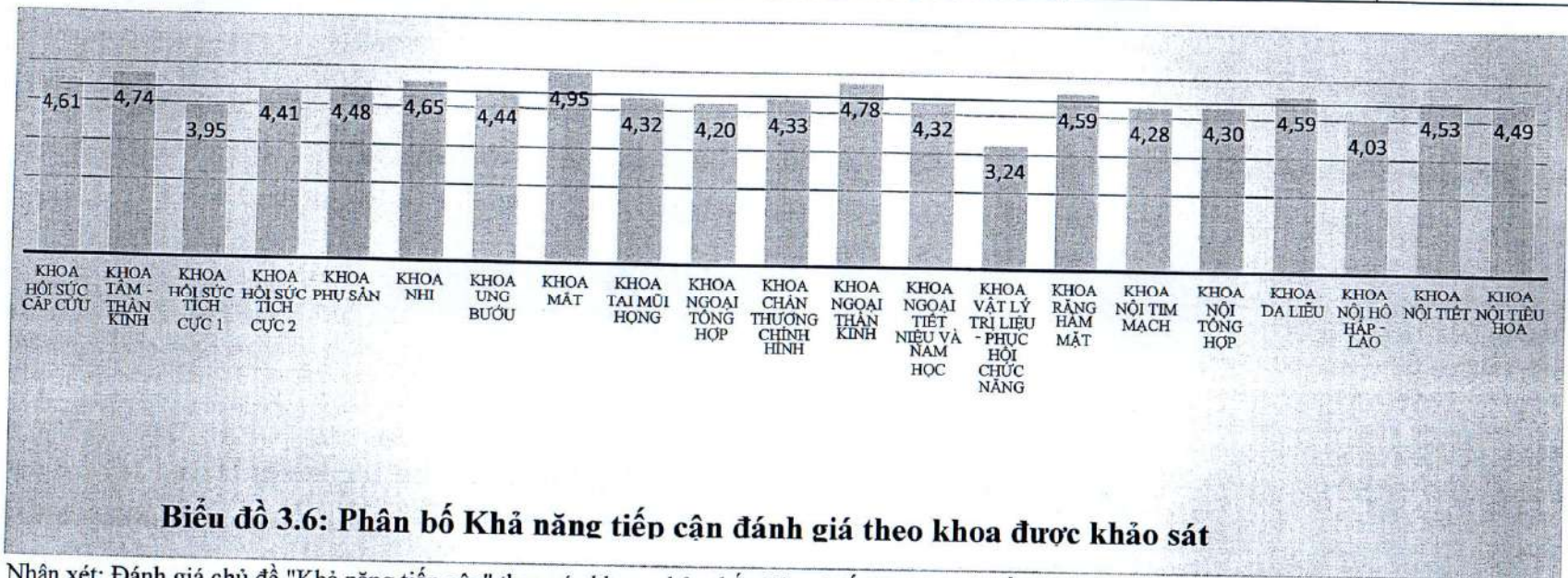
Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Khả năng tiếp cận", nhận thấy tiêu chí A5 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,57 điểm. Thấp nhất là tiêu chí A1 với 4,47 điểm. Tiêu chí A1, A2, A3, A4 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

**BẢNG 9: Khả năng tiếp cận đánh giá theo khoa được khảo sát hài lòng**

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	119	186	4,61
2	Khoa Tâm - Thần kinh	1	2	2	18	102	4,74
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	7	65	3	3,95
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	7	30	38	4,41
5	Khoa Phụ Sản	0	0	43	128	239	4,48
6	Khoa Nhi	0	0	2	64	129	4,65
7	Khoa Ung bướu	0	0	5	133	117	4,44
8	Khoa Mắt	0	0	0	28	502	4,95
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	2	37	21	4,32
10	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	1	30	9	4,20
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	2	16	12	4,33
12	Khoa Ngoại Thần kinh	0	0	0	12	42	4,78
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	4	139	72	4,32
14	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	10	34	30	0	3,24
15	Khoa Răng Hàm Mặt	1	1	6	16	61	4,59



16	Khoa Nội tim mạch	0	0	3	12	10	4,28
17	Khoa Nội tổng hợp	0	0	7	66	42	4,30
18	Khoa Da liễu	0	0	7	55	108	4,59
19	Khoa Nội hô hấp - Lao	1	3	37	166	53	4,03
20	Khoa Nội tiết	0	0	9	106	150	4,53
21	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	2	39	44	4,49



**Biểu đồ 3.6: Phân bố Khả năng tiếp cận đánh giá theo khoa được khảo sát**

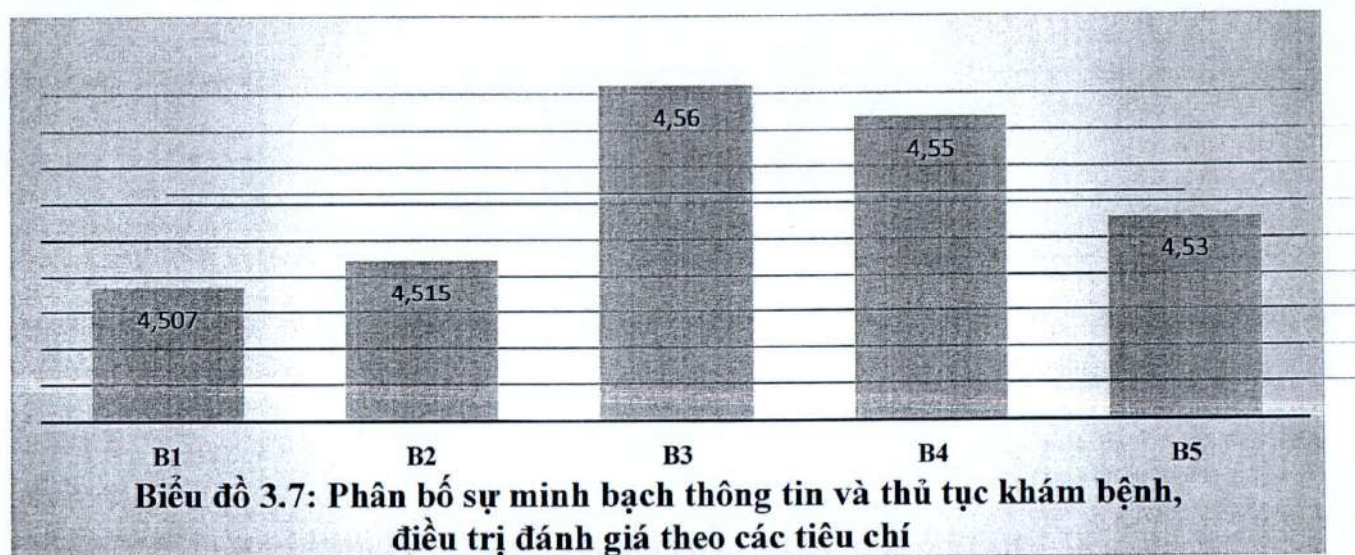
Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Khả năng tiếp cận" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,95 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,24 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức tích cực 1, Khoa Tai Mũi Họng, Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa chấn thương chỉnh hình, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, Khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Nội hô hấp - Lao.

### 3.3. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

**BẢNG 10: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đánh giá theo các tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
-----	--------------	-------	-------	-------	-------	-------	---------

1	B1	1	5	31	258	393	4,507
2	B2	0	3	23	279	383	4,515
3	B3	2	3	19	246	418	4,56
4	B4	0	1	24	256	407	4,55
5	B5	0	1	25	273	389	4,53
<b>Tổng cộng</b>		3	13	122	1312	1990	4,53



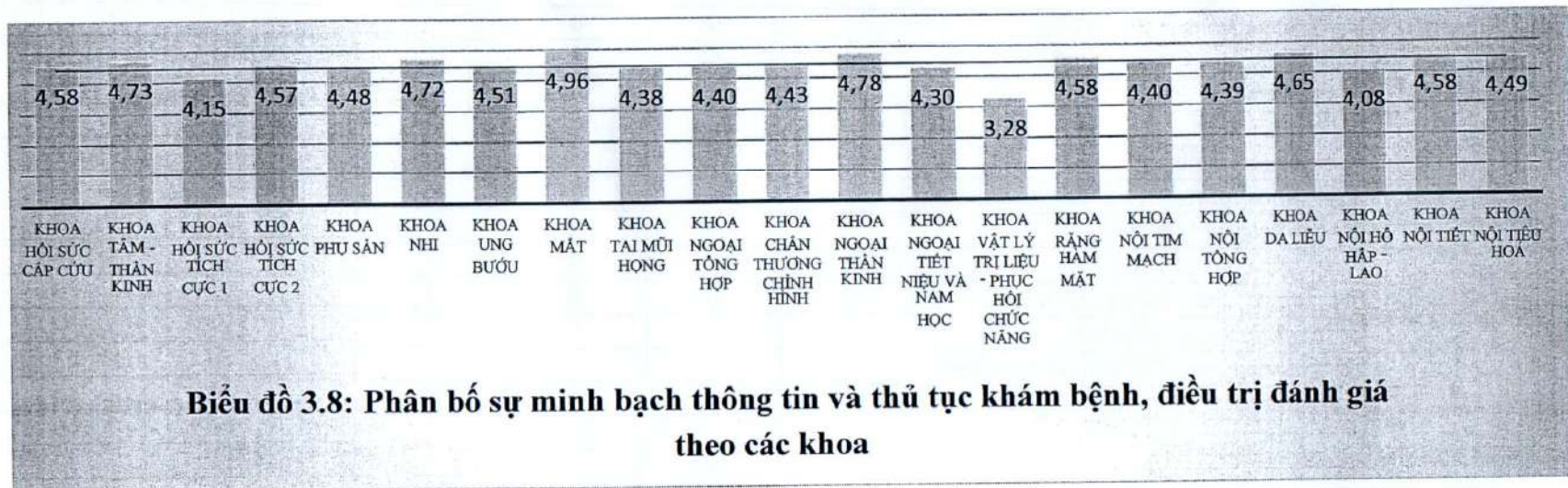
**Biểu đồ 3.7: Phân bố sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đánh giá theo các tiêu chí**

Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị", nhận thấy tiêu chí B3 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,56 điểm. Thấp nhất là tiêu chí B1 với 4,507 điểm. Tiêu chí B1, B2, B5 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

**BẢNG 11: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đánh giá theo các khoa được khảo sát**

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	127	178	4,58
2	Khoa Tâm - Thần kinh	1	1	0	27	96	4,73

3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	4	56	15	4,15
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	2	28	45	4,57
5	Khoa Phụ Sản	0	0	44	124	242	4,48
6	Khoa Nhi	0	0	2	50	143	4,72
7	Khoa Ung bướu	0	0	2	120	133	4,51
8	Khoa Mắt	0	0	0	19	511	4,96
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	37	23	4,38
10	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	0	24	16	4,40
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	1	15	14	4,43
12	Khoa Ngoại Thần kinh	0	0	0	10	35	4,78
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	1	2	144	68	4,30
14	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	10	33	29	2	3,28
15	Khoa Răng Hàm Mặt	1	1	6	17	60	4,58
16	Khoa Nội tim mạch	0	0	0	15	10	4,40
17	Khoa Nội tổng hợp	0	0	0	70	45	4,39
18	Khoa Da liễu	0	0	3	54	113	4,65
19	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	18	203	39	4,08
20	Khoa Nội tiết	0	0	2	106	157	4,58
21	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	3	37	45	4,49



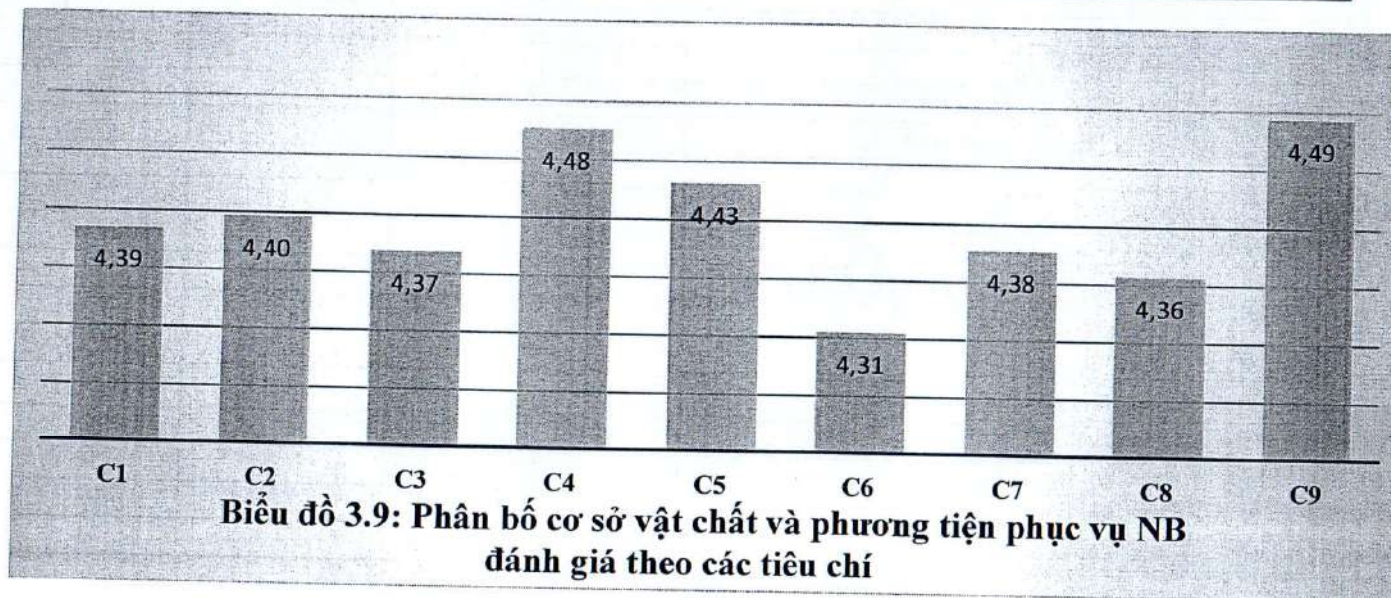
Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,96 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,28 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức tích cực 1, Khoa Tai mũi họng, Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Chấn thương chỉnh hình, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, Khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Nội hô hấp - Lao.

### 3.4. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

**BẢNG 12: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đánh giá theo các tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	2	6	65	267	348	4,39
2	C2	1	6	64	265	352	4,40
3	C3	1	7	81	247	352	4,37
4	C4	1	2	43	264	378	4,48
5	C5	1	6	57	255	369	4,43
6	C6	4	25	86	215	358	4,31
7	C7	3	12	73	234	366	4,38

8	C8	1	15	79	235	358	4,36
9	C9	0	2	36	270	380	4,49
<b>Tổng cộng</b>		14	81	584	2252	3261	4,40



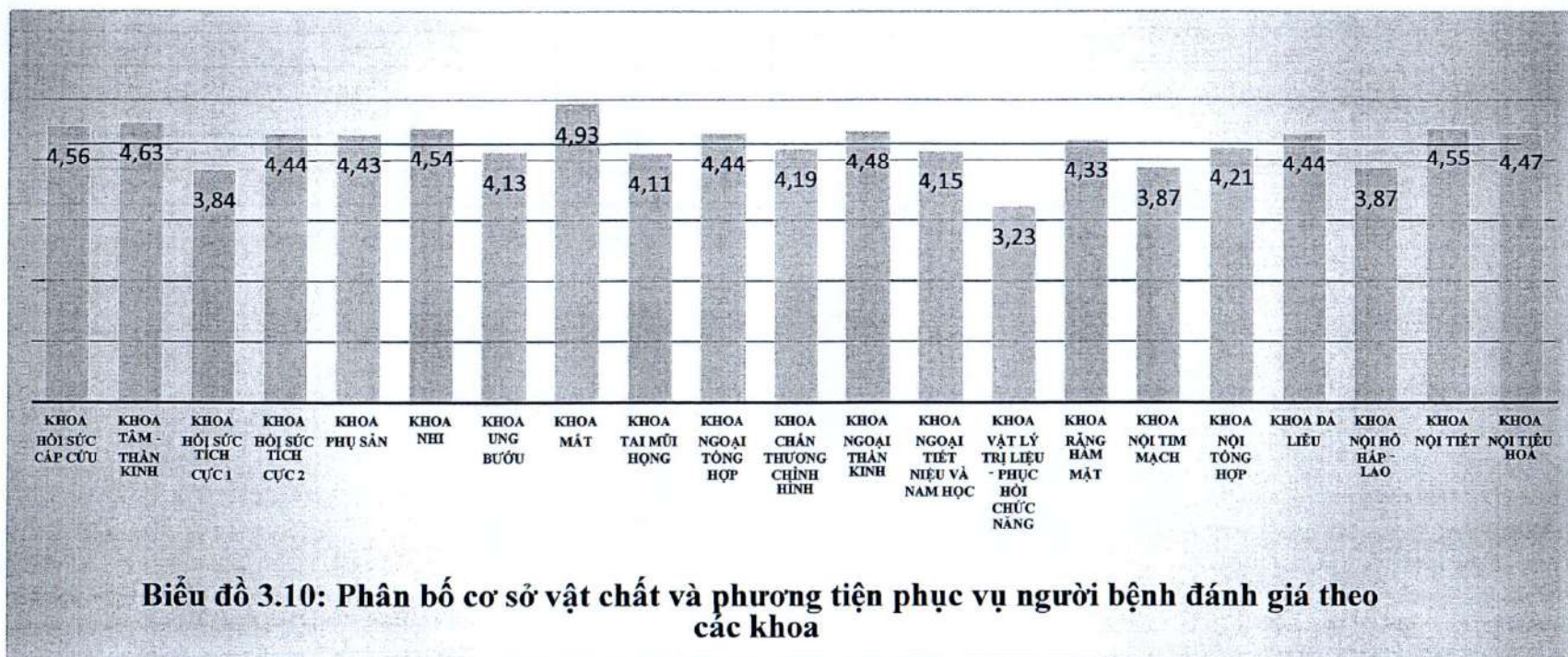
Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh", nhận thấy tiêu chí C9 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,49 điểm. Thấp nhất là tiêu chí C6 với 4,31 điểm. Tiêu chí C1, C2, C3, C6, C7, C8 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

**BẢNG 13: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đánh giá theo các khoa được khảo sát**

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	241	308	4,56
2	Khoa Tâm - Thần kinh	4	2	12	37	170	4,63
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	42	73	20	3,84
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	11	54	70	4,44

5	Khoa Phụ Sản	0	0	103	218	417	4,43
6	Khoa Nhi	6	2	18	97	228	4,54
7	Khoa Ung bướu	0	5	99	188	167	4,13
8	Khoa Mắt	0	0	5	57	892	4,93
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	3	7	73	25	4,11
10	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	0	40	32	4,44
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	1	6	29	18	4,19

12	Khoa Ngoại Thần kinh	1	1	5	25	49	4,48
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	5	17	280	85	4,15
14	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	18	66	49	1	3,23
15	Khoa Răng Hàm Mặt	2	1	27	37	86	4,33
16	Khoa Nội tim mạch	0	0	14	23	8	3,87
17	Khoa Nội tổng hợp	0	3	19	117	68	4,21
18	Khoa Da liễu	0	11	23	92	180	4,44
19	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	25	93	270	80	3,87
20	Khoa Nội tiết	0	0	12	193	272	4,55
21	Khoa Nội tiêu hoá	0	4	5	59	85	4,47



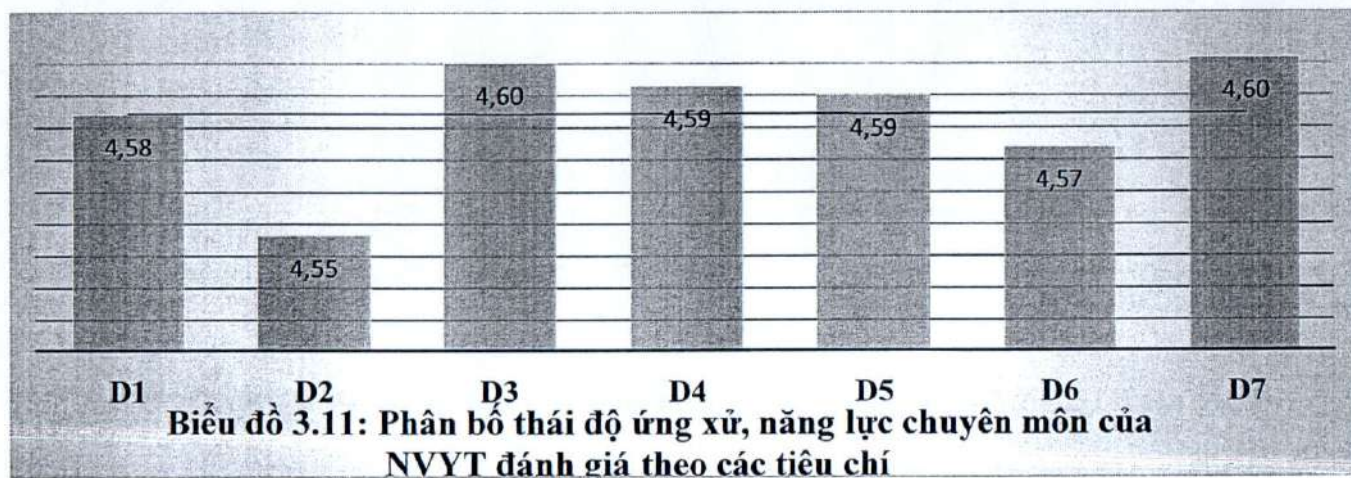
Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,93 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,23 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức tích cực 1, Khoa Ung bướu, Khoa Tai mũi họng, Khoa Chẩn thương chính hình, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, Khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, Khoa Nội hô hấp - Lao.

### 3.5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

**BẢNG 14: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đánh giá theo các tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	1	1	23	233	430	4,58
2	D2	0	1	27	255	405	4,55
3	D3	1	0	18	235	434	4,60

4	D4	1	1	17	239	430	4,59
5	D5	0	1	18	243	426	4,59
6	D6	1	1	22	242	422	4,57
7	D7	1	2	21	222	442	4,60
<b>Tổng cộng</b>		5	7	146	1669	2989	4,58



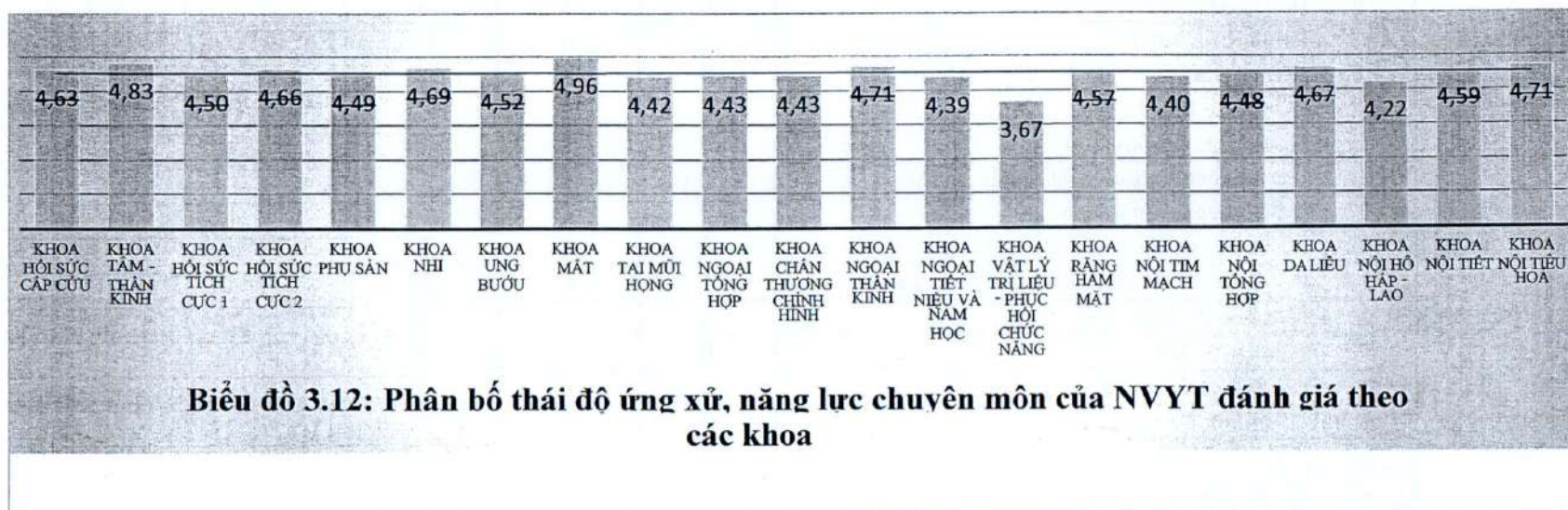
Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế", nhận thấy tiêu chí D3 và D7 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,60 điểm. Thấp nhất là tiêu chí D2 với 4,55 điểm. Tiêu chí D2 và D6 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

**BẢNG 15: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đánh giá theo các khoa phòng được khảo sát**

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	156	271	4,63
2	Khoa Tâm - Thần kinh	2	0	4	13	156	4,83
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	3	47	55	4,50
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	36	69	4,66
5	Khoa Phụ Sản	0	0	54	186	334	4,49



6	Khoa Nhi	0	1	4	73	195	4,69
7	Khoa Ung bướu	0	0	10	152	195	4,52
8	Khoa Mắt	0	0	0	27	715	4,96
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	49	35	4,42
10	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	0	32	24	4,43
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	0	24	18	4,43
12	Khoa Ngoại Thần kinh	0	0	0	18	45	4,71
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	2	180	119	4,39
14	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	3	6	37	36	23	3,67
15	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	14	23	82	4,57
16	Khoa Nội tim mạch	0	0	0	21	14	4,40
17	Khoa Nội tổng hợp	0	0	0	84	77	4,48
18	Khoa Da liễu	0	0	1	77	160	4,67
19	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	16	251	97	4,22
20	Khoa Nội tiết	0	0	1	149	221	4,59
21	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	35	84	4,71

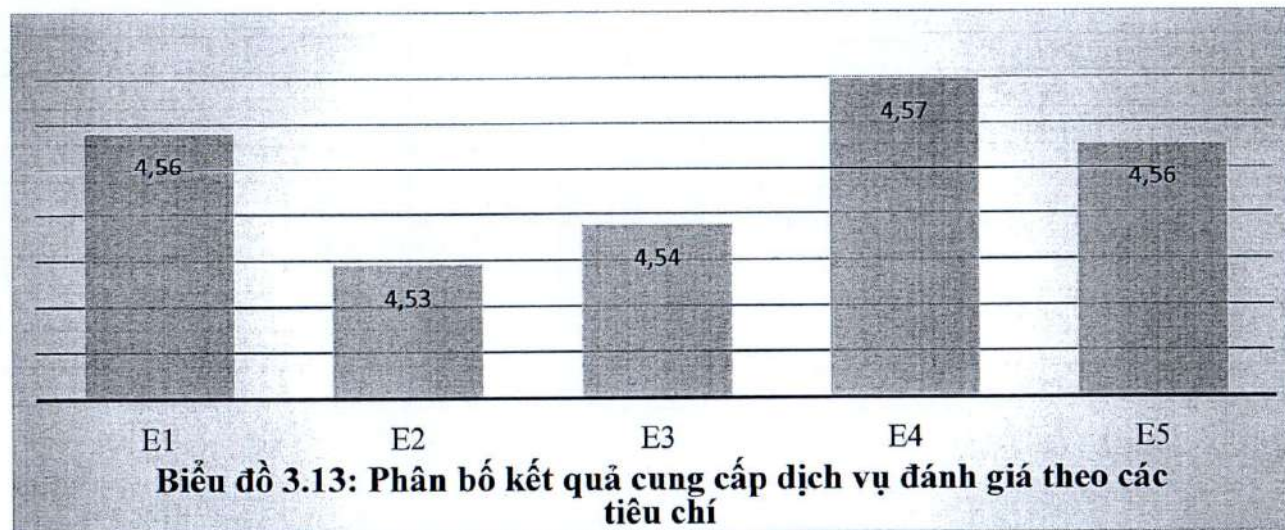


Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,9 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,67 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Phụ sản, Khoa Tai mũi họng, Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Chẩn thương chỉnh hình, khoa Ngoại tiết niệu và nam học, khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, khoa Nội tim mạch, Khoa Nội tổng hợp, khoa Nội hô hấp - Lao.

### 3.6. Kết quả cung cấp dịch vụ

**BẢNG 16: Kết quả cung cấp dịch vụ đánh giá theo các tiêu chí**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	1	2	17	260	408	4,56
2	E2	2	0	31	254	401	4,53
3	E3	1	1	24	263	399	4,54
4	E4	0	2	17	256	413	4,57
5	E5	0	1	26	251	410	4,56
<b>Tổng cộng</b>		4	6	115	1284	2031	4,55

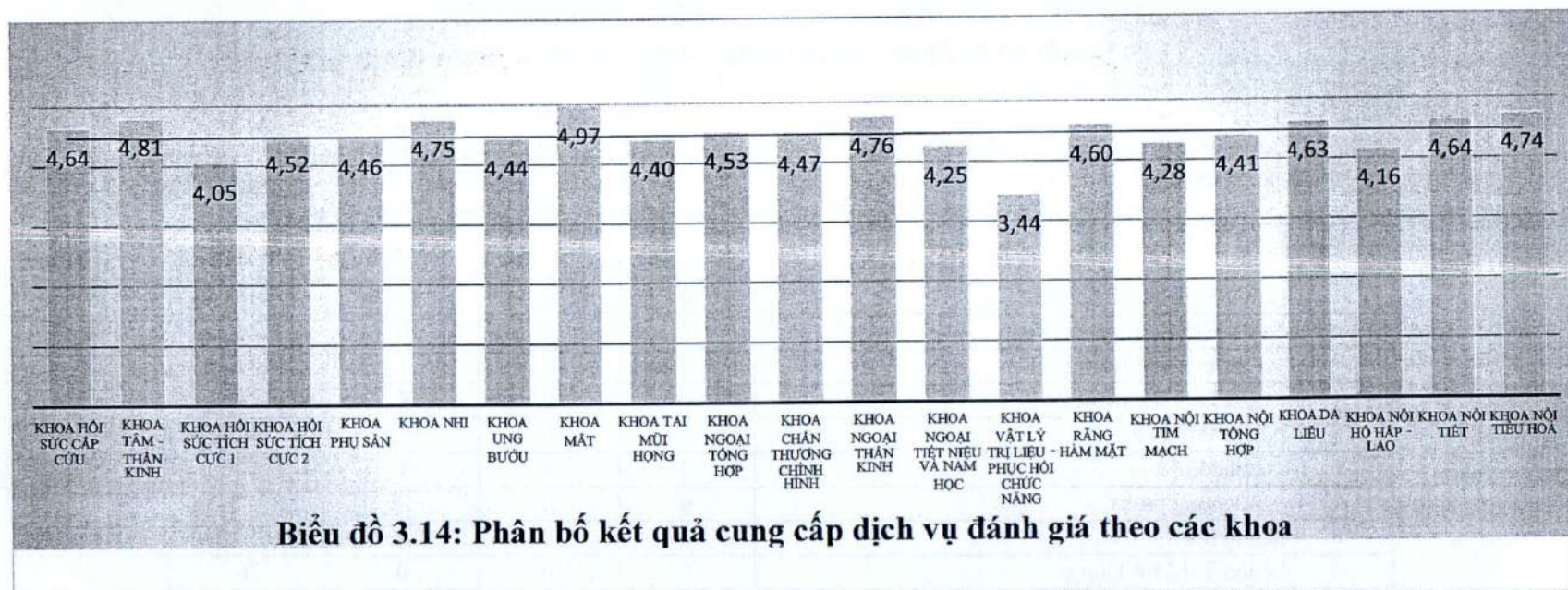


Nhận xét: Đánh giá riêng từng tiêu chí về chủ đề "Kết quả cung cấp dịch vụ", nhận thấy tiêu chí E4 được đánh giá với mức điểm cao nhất với 4,57 điểm. Thấp nhất là tiêu chí E2 với 4,53 điểm. Tiêu chí E2, E3 có mức điểm đánh giá dưới điểm trung bình chung của chủ đề được đánh giá.

**BẢNG 17: Kết quả cung cấp dịch vụ đánh giá theo các khoa phòng được khảo sát**

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	109	196	4,64
2	Khoa Tâm - Thần kinh	2	0	0	16	107	4,81
3	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	1	69	5	4,05
4	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	4	28	43	4,52
5	Khoa Phụ Sản	0	0	40	140	230	4,46
6	Khoa Nhi	0	0	1	46	148	4,75
7	Khoa Ung bướu	0	0	12	120	123	4,44
8	Khoa Mắt	0	0	0	17	513	4,97
9	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	36	24	4,40
10	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	0	19	21	4,53
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	1	14	15	4,47

12	Khoa Ngoại Thần kinh	0	0	0	11	34	4,76
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	2	157	56	4,25
14	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	2	5	29	36	3	3,44
15	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	9	16	60	4,60
16	Khoa Nội tim mạch	0	0	0	18	7	4,28
17	Khoa Nội tổng hợp	0	0	1	66	48	4,41
18	Khoa Da liễu	0	0	0	63	107	4,63
19	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	1	15	185	59	4,16
20	Khoa Nội tiết	0	0	0	96	169	4,64
21	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	0	22	63	4,74



Nhận xét: Đánh giá chủ đề "Kết quả cung cấp dịch vụ" theo các khoa, nhận thấy Khoa Mắt là khoa có điểm đánh giá cao nhất là 4,96 điểm. Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng có điểm đánh giá thấp nhất trong các khoa được khảo sát là 3,44 điểm. Các khoa có điểm đánh giá dưới mức

điểm trung bình chung toàn viện bao gồm: Khoa Hồi sức tích cực 1, Khoa Ung bướu, Khoa Tai mũi họng, khoa Chấn thương chỉnh hình, Khoa Ngoại tiết niệu và nam học, khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng, khoa Nội tim mạch, khoa Nội tổng hợp, khoa Nội hô hấp - Lao.

### III. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ 1. Ý kiến phản ánh/góp ý của người bệnh và người nhà người bệnh (Qua khảo sát)

Bệnh nhân không được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.

Nhà vệ sinh không được dọn dẹp sạch sẽ.

Nam, nữ sử dụng chung một nhà vệ sinh.

#### 2. Biện pháp khắc phục các vấn đề cần ưu tiên can thiệp

Bổ sung điểm cung cấp nước cho NB, lắp thêm quạt và điều hòa cho mỗi phòng bệnh.

Thường xuyên đốc thúc đội ICT lau dọn nhà vệ sinh, phòng bệnh thường xuyên.

Hoàn thiện Cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế phục vụ người bệnh khi khi đến Khám chữa bệnh.

Nâng cao thái độ và chất lượng của nhân viên y tế, có thái độ đúng mực tạo cho bệnh nhân sự thoải mái khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

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

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Tổng số phiếu: 190

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

Tuổi trung bình: 47.48

Giới tính: 87 Nam; 103 Nữ

Số kilômet trung bình: 18.96 km

Người bệnh có thẻ BHYT: 90%

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

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	4.3
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.2
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.2
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.3
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.3
F. Đáp ứng phần trăm mong đợi	90.1%
G. Nhu cầu quay trở lại	100%
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>	<b>4.3</b>

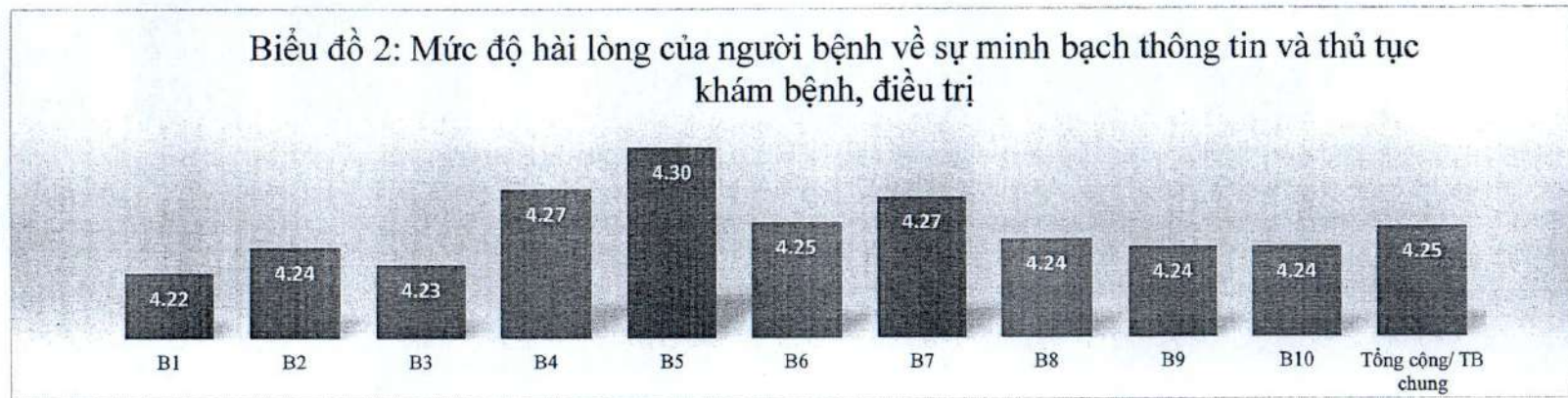
#### II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

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



2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	11	9	8	5	5	9	8	7	11	10	83
4	Mức 4	126	127	131	128	128	124	123	130	123	125	1265
5	Mức 5	53	54	51	57	64	57	59	53	56	55	559
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.22</b>	<b>4.24</b>	<b>4.23</b>	<b>4.27</b>	<b>4.30</b>	<b>4.25</b>	<b>4.27</b>	<b>4.24</b>	<b>4.24</b>	<b>4.24</b>	<b>4.25</b>

Biểu đồ 2: Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



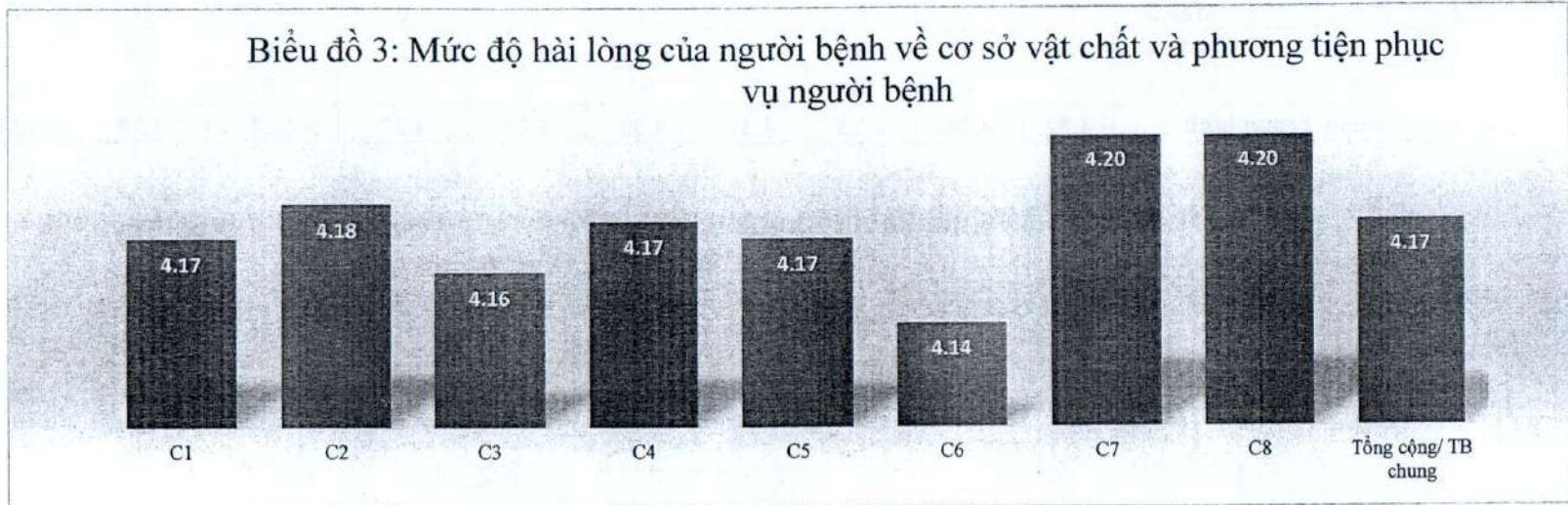
**Nhận xét:** Theo biểu đồ 2, tiêu chí B5 về "Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp" có điểm hài lòng cao nhất là 4.30 điểm, tiêu chí B1 "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.22 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	7	8	11	11	10	15	7	7	76
4	Mức 4	144	140	138	135	138	133	138	138	1104
5	Mức 5	39	42	41	44	42	42	45	45	340
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.17</b>	<b>4.18</b>	<b>4.16</b>	<b>4.17</b>	<b>4.17</b>	<b>4.14</b>	<b>4.20</b>	<b>4.20</b>	<b>4.17</b>

Biểu đồ 3: Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



**Nhận xét:** Tiêu chí C7 và C8 về "Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp" và "Khu khám bệnh được đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân" có mức độ hài lòng cao nhất là 4.20 điểm, tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 4.14 điểm.

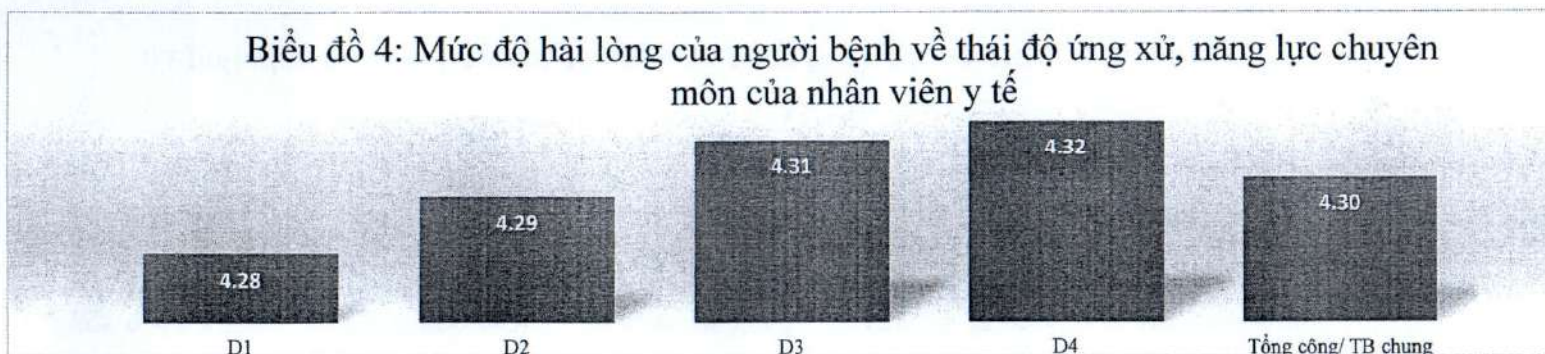
#### 2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

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	0	0	0
3	Mức 3	4	4	4	5	17
4	Mức 4	129	126	123	120	498
5	Mức 5	57	60	63	65	245
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.28</b>	<b>4.29</b>	<b>4.31</b>	<b>4.32</b>	<b>4.30</b>



Biểu đồ 4: 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 D1 về "Nhân viên y tế bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực" đạt mức hài lòng thấp dưới mức trung bình chung là 4.28 điểm.

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

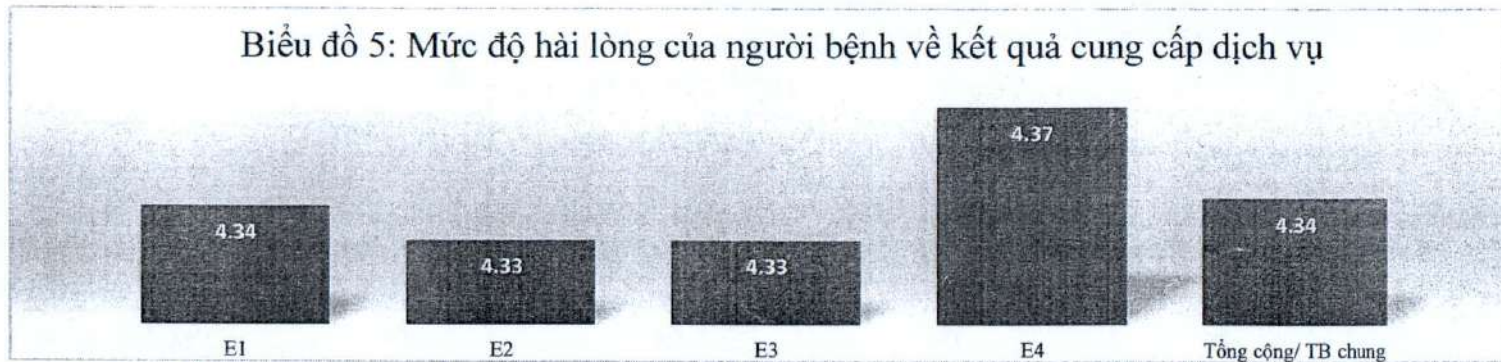
Bảng 18: Kết quả theo tiêu chí

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	4	4	4	4	16
4	Mức 4	118	120	120	112	470
5	Mức 5	68	66	66	74	274
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.34</b>	<b>4.33</b>	<b>4.33</b>	<b>4.37</b>	<b>4.34</b>



PHÓ GIÁM ĐỐC  
TS. Nguyễn Văn Sơn

Biểu đồ 5: Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ



**Nhận xét:** Theo biểu đồ 5, tiêu chí E2 và E3 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" và "Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế" đạt mức điểm dưới trung bình chung là 4.33 điểm. Tiêu chí E4 về "Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế" đạt mức điểm cao nhất là 4.37 điểm về "Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế".

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

- Không có nước uống, không có tay vịn cầu thang.
- Cần có thêm nước uống.
- Cần in phiếu khám chữ to hơn để người bệnh dễ đọc.
- Cần có ô cửa riêng cho người bệnh viện phí. Cần rút ngắn thủ tục đăng ký khám bệnh.
- Thời gian chờ kết quả chụp CT lâu.

### 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.
- Các khối nhà, cầu thang đánh số theo quy định thống nhất toàn Bệnh viện.

#### Nơi nhận:

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



KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC

TS: Lương Như Hiền