

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QUÝ 4 NĂM 2023

A. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
1. 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 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 01/10/2023 đến ngày 31/12/2023 (các ngày làm việc trong tuần)

2.4. **Cỡ mẫu:** 1408 người bệnh, gồm 722 nam, 686 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	115	72
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	21	30
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	30	30
4	Khoa Nội tổng hợp	31	51
5	Khoa Tâm - Thần kinh	61	33
6	Khoa Nội tim mạch	64	66
7	Khoa Truyền nhiễm	57	36

8	Khoa Nội hô hấp - Lao	22	36
9	Khoa Da liễu	41	30
10	Khoa Nhi	128	99
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	40	57
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	140	66
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	76	51
14	Khoa Ngoại thần kinh	19	48
15	Khoa Phụ Sản	80	81
16	Khoa Tai Mũi Họng	40	30
17	Khoa Răng Hàm Mặt	36	30
18	Khoa Mắt	37	30
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	60	30
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	31	30
21	Khoa Nội tiết	30	33
22	Khoa Thận nhân tạo	88	72
23	Khoa Nội tiêu hoá	66	54
24	Khoa Ung bướu	95	66

Theo bảng trên ta thấy có 17 khoa Lâm sàng thực hiện nộp đúng và đủ số phiếu theo thời gian quy định, bên cạnh đó vẫn có 7 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 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

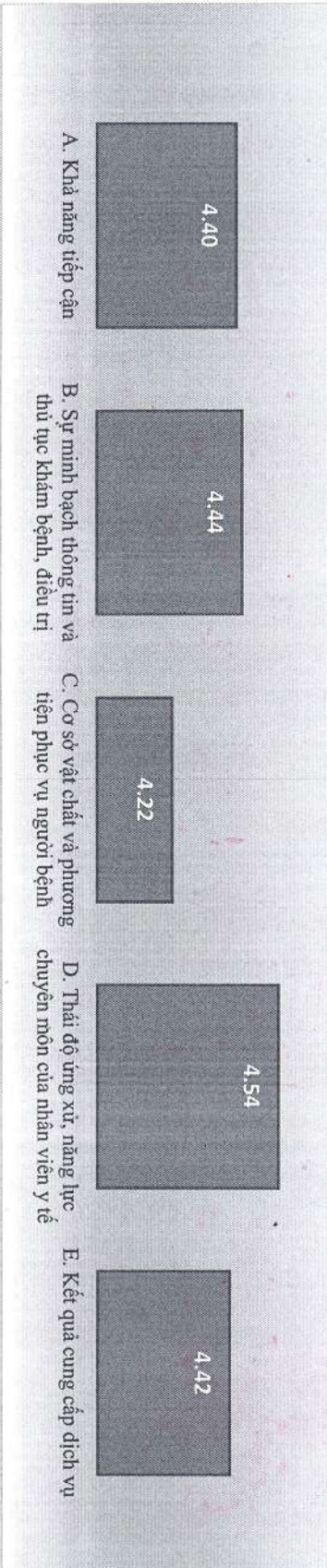
1408 người bệnh điều trị nội trú.
 Tuổi trung bình: 46,64 tuổi.
 Ngày điều trị trung bình: 7,16 ngày.
 Người bệnh có thẻ BHYT: 1373

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	4.40	88
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.44	89
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.22	84
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.54	91
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.42	88
ĐIỂM HÀILÔNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.41	88

Biểu đồ 1: Kết quả chung được đánh giá



Nhận xét: Theo 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 tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hòa Bình trong quý IV/2023. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.41 điểm.

Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.40 điểm. Nhóm tiêu chí B "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.44 điểm. Nhóm tiêu chí C "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.22 điểm. Nhóm tiêu chí D "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.54 điểm - mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí E "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt trung bình 4.42 điểm.

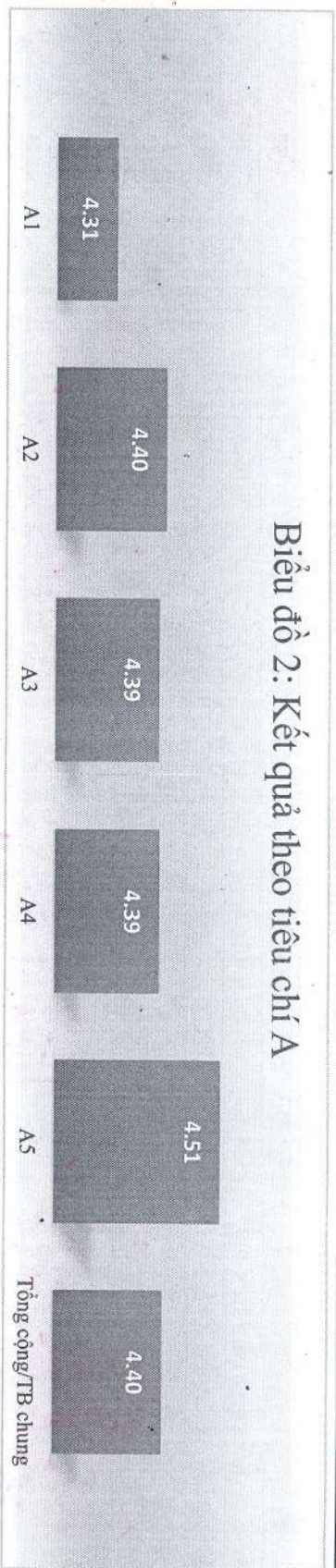
Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận

Bảng 2: Kết quả theo tiêu chí

STT	TÊN TIÊU CHÍ	A1	A2	A3	A4	A5	Tổng cộng/TB chung
1	Mức 1	2	1	1	0	0	4
2	Mức 2	2	4	2	10	3	21
3	Mức 3	150	76	111	112	45	494

4	Mức 4	656	674	622	598	592		3139
5	Mức 5	598	656	668	685	764		3371
Điểm Trung bình		4.31	4.40	4.39	4.39	4.51		4.40

Biểu đồ 2: Kết quả theo tiêu chí A



Nhận xét: Theo 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 về "Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng" có mức điểm 4.40 điểm. Tiêu chí A3 và A4 về "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" và A4 về "Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi" có mức điểm bằng nhau là 4.39 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", có mức điểm trung bình thấp nhất là 4.31 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	73	384	118	4.08
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	6	4	23	72	4.53
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	120	30	4.20
4	Khoa Nội tổng hợp	0	0	16	90	49	4.21
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	2	22	140	141	4.38
6	Khoa Nội tim mạch	0	0	38	144	138	4.31
7	Khoa Truyền nhiễm	0	1	89	171	24	3.76
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	2	27	81	4.72
9	Khoa Da liễu	0	0	2	71	132	4.63
10	Khoa Nhi	0	4	36	253	347	4.47
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	2	142	56	4.27
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	1	90	280	329	4.34

13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	0	198	182	4.48
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	0	0	70	25	4.26
15	Khoa Phụ Sản	0	0	0	47	128	225	4.45
16	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	2	82	116	4.57
17	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	3	54	123	4.67
18	Khoa Mắt	0	0	0	19	61	105	4.46
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	0	5	117	178	4.58
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	1	1	10	73	71	4.38
21	Khoa Nội tiết	0	0	0	0	92	58	4.39
22	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	2	117	321	4.73
23	Khoa Nội tiêu hoá	1	2	2	7	142	178	4.50
24	Khoa Ung bướu	3	4	4	25	165	278	4.50

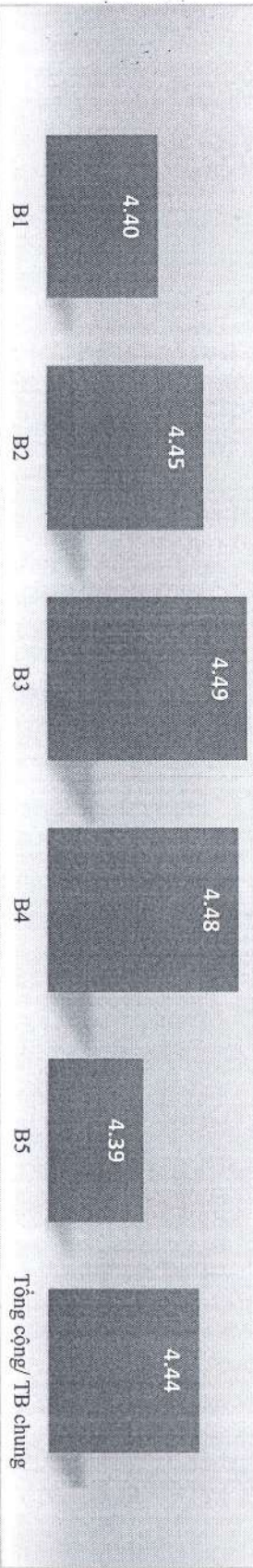
Nhận xét: Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Thận nhân tạo 4.73/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm là 3.76 điểm

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	0	0	0	0	2
2	Mức 2	3	6	2	2	4	17
3	Mức 3	77	60	45	54	72	308
4	Mức 4	667	640	625	619	703	3254
5	Mức 5	659	702	736	733	629	3459
	Điểm Trung bình	4.40	4.45	4.49	4.48	4.39	4.44

Biểu đồ 3: Kết quả theo tiêu chí B



Nhận xét: Theo biểu đồ 3, trong 5 nhóm tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B3 và "Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ" có mức điểm cao nhất 4.49 điểm. Tiêu chí B5 về "Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.39 điểm (thấp hơn điểm TB chung 4.44 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	27	464	84	4.10
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	4	8	19	74	4.55
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	1	130	19	4.12
4	Khoa Nội tổng hợp	0	0	7	106	42	4.23
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	5	160	140	4.44
6	Khoa Nội tim mạch	0	0	9	83	228	4.68
7	Khoa Truyền nhiễm	0	6	77	155	47	3.85
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	1	26	83	4.75
9	Khoa Da liễu	0	0	0	66	139	4.68
10	Khoa Nhi	0	0	21	261	358	4.53
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	6	141	53	4.24
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	51	343	306	4.36
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	165	215	4.57
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	1	1	69	24	4.22
15	Khoa Phụ Sản	0	0	42	125	233	4.48
16	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	3	72	125	4.61
17	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	2	51	127	4.69
18	Khoa Mắt	0	0	5	76	104	4.54
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	0	146	154	4.51
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	2	8	67	77	4.40
21	Khoa Nội tiết	0	0	0	104	46	4.31
22	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	120	120	4.50
23	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	12	143	175	4.49
24	Khoa Ung bướu	1	4	22	162	286	4.53

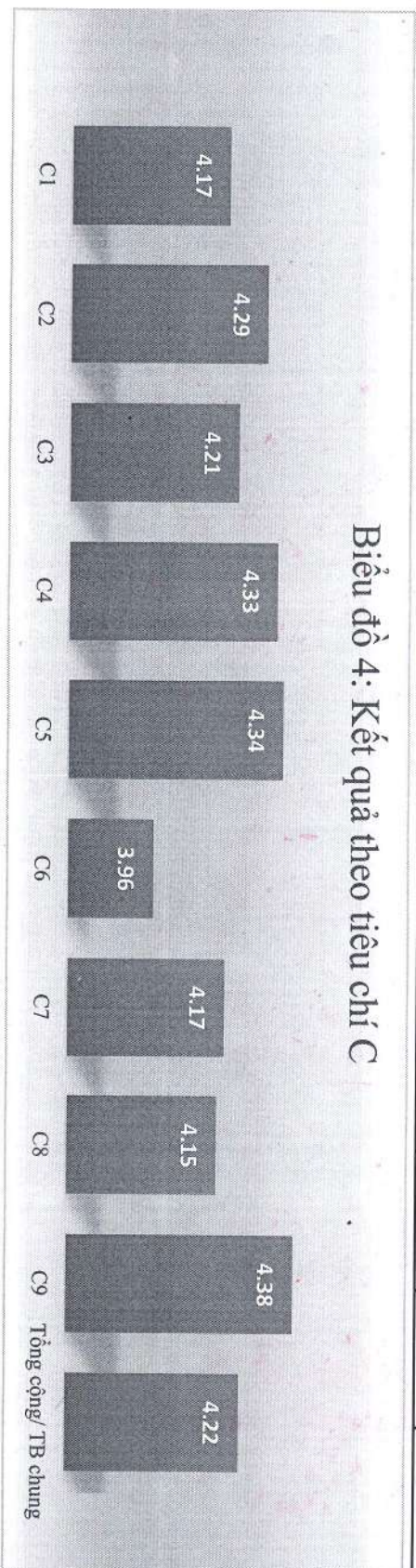
Nhận xét: Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Răng Hàm Mặt 4.69/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm là 3.85 điểm.

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	10	5	3	1	1	32	2	12	0	66
2	Mức 2	13	11	26	11	14	63	28	25	7	198
3	Mức 3	212	142	188	118	122	320	233	229	75	1639
4	Mức 4	659	661	650	676	633	514	608	616	698	5715
5	Mức 5	514	589	541	602	638	479	537	526	628	5054
Điểm Trung bình		4.17	4.29	4.21	4.33	4.34	3.96	4.17	4.15	4.38	4.22

Biểu đồ 4: Kết quả theo tiêu chí C



Nhận xét: Theo biểu đồ 4, có 5/9 tiêu chí có mức điểm thấp hơn mức điểm thấp hơn điểm TB chung của tiêu chí nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh). Tiêu chí C9 là "Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh sạch đẹp" đạt mức điểm cao nhất với 4.38 điểm. Tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 3.96 điểm. Đây là tiêu chí có số điểm TB chung thấp nhất trong năm tiêu chí.

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	182	697	156	3.97
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	7	15	21	46	100	4.15
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	226	44	4.16
4	Khoa Nội tổng hợp	0	1	55	169	54	3.99
5	Khoa Tâm - Thần kinh	1	23	40	289	196	4.19

6	Khoa Nội tim mạch	0	15	82	315	164	4.09
7	Khoa Truyền nhiễm	0	13	222	259	19	3.55
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	2	5	10	49	132	4.54
9	Khoa Da liễu	0	4	18	107	240	4.58
10	Khoa Nhi	5	22	185	456	484	4.21
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	159	200	1	3.56
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	4	16	171	513	556	4.27
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	1	1	12	314	356	4.50
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	3	7	125	36	4.13
15	Khoa Phụ Sản	0	2	97	248	373	4.38
16	Khoa Tai Mũi Họng	3	6	23	151	177	4.37
17	Khoa Răng Hàm Mặt	3	4	50	112	155	4.27
18	Khoa Mắt	0	0	42	112	179	4.41
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	5	9	51	263	212	4.24
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	3	22	46	113	95	3.99
21	Khoa Nội tiết	2	10	49	188	21	3.80
22	Khoa Thân nhân tạo	1	2	8	215	566	4.70
23	Khoa Nội tiêu hoá	1	14	48	234	297	4.37
24	Khoa Ung bướu	28	11	61	314	441	4.32

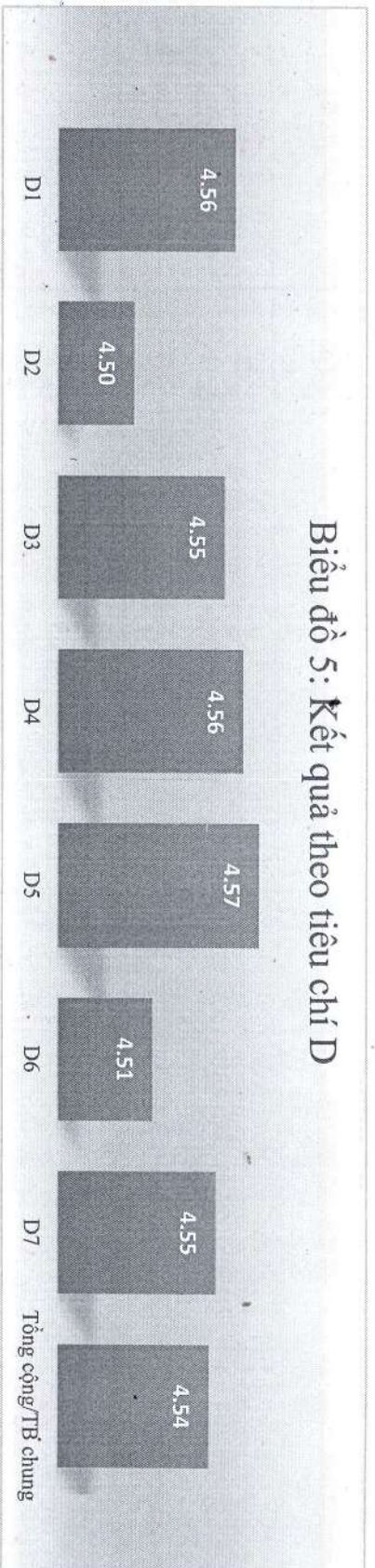
Nhận xét: Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Da liễu 4.58/5 điểm. Khoa Truyền nhiễm, Khoa Chấn thương chỉnh hình là khoa có số điểm thấp nhất lần lượt là 3.55 điểm và 3.56 điểm.

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	0	0	1	4	6
2	Mức 2	3	4	1	3	3	4	3	21
3	Mức 3	33	53	36	31	39	37	45	274
4	Mức 4	542	591	555	543	513	603	523	3870
5	Mức 5	829	760	816	831	853	763	833	5685
Điểm Trung bình		4.56	4.50	4.55	4.56	4.57	4.51	4.55	4.54

Biểu đồ 5: Kết quả theo tiêu chí D



Nhận xét: Theo 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 có mức điểm từ 4.50 điểm trở lên. Cho thấy bệnh viện ngày càng chú trọng vào văn hóa ứng xử của nhân viên y tế, để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên vẫn có 1 số tiêu chí đánh giá mức 1 như tiêu chí D7 về " Nhân viên y tế không có biểu hiện gơ ỷ bôi dường" chiếm 0.28%.

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	24	626	155	4.16
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	7	10	11	119	4.65
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	141	69	4.33
4	Khoa Nội tổng hợp	0	0	1	136	80	4.36
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	1	168	258	4.60
6	Khoa Nội tim mạch	0	0	0	100	348	4.78
7	Khoa Truyền nhiễm	0	3	49	241	106	4.13
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	41	113	4.73
9	Khoa Da liễu	0	0	7	42	238	4.80
10	Khoa Nhi	0	0	27	362	507	4.54
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	0	268	12	4.04
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	1	0	21	324	634	4.62
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	150	382	4.72
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	0	3	100	30	4.20
15	Khoa Phụ Sản	0	0	65	180	315	4.45
16	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	5	78	197	4.69

17	Khoa Răng Hàm Mắt	0	0	0	2	65	185	4.73
18	Khoa Mắt	0	0	0	2	67	190	4.73
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	0	0	103	317	4.75
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	6	93	118	4.52
21	Khoa Nội tiết	0	0	0	0	84	126	4.60
22	Khoa Thân nhân tạo	0	0	0	0	144	472	4.77
23	Khoa Nội tiêu hoá	0	7	15	148	292	4.57	
24	Khoa Ung bướu	5	4	36	198	422	4.55	

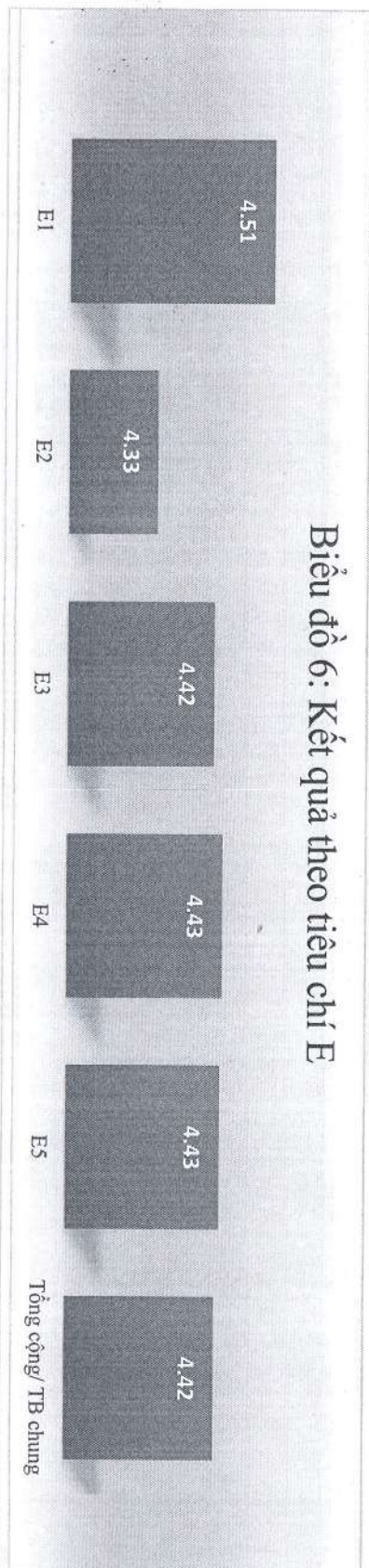
Nhận xét: Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Da liễu 4,8/5 điểm. Khoa Chấn thương chỉnh hình có số điểm thấp nhất lần lượt là 4,04 điểm. Khoa Ung bướu được 4,55 điểm, tuy nhiên tỷ lệ người bệnh đánh giá chọn mức 1 chiếm 5,3% và mức 2 chiếm 4,2%.

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	3	12	4	5	5	29
3	Mức 3	47	146	72	69	72	406
4	Mức 4	589	607	662	645	639	3142
5	Mức 5	768	642	670	689	691	3460
	Điểm Trung bình	4.51	4.33	4.42	4.43	4.43	4.42

Biểu đồ 6: Kết quả theo tiêu chí E



Nhận xét: Theo biểu đồ 6, nhóm tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về "Kết quả cung cấp dịch vụ" 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 4.51 điểm cao hơn điểm TB chung là 4.42 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 4.32 điểm thấp hơn mức điểm TB chung.

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	68	417	90	4.04
2	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	5	9	18	73	4.51
3	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	143	7	4.05
4	Khoa Nội tổng hợp	0	2	9	96	48	4.23
5	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	5	143	157	4.50
6	Khoa Nội tim mạch	0	3	24	116	177	4.46
7	Khoa Truyền nhiễm	0	6	69	159	51	3.89
8	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	22	88	4.80
9	Khoa Da liễu	0	0	1	58	146	4.71
10	Khoa Nhi	0	0	45	260	335	4.45
11	Khoa Chấn thương chỉnh hình	0	0	8	186	6	3.99
12	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	33	321	346	4.45
13	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	196	184	4.48
14	Khoa Ngoại thần kinh	0	1	4	73	17	4.12
15	Khoa Phụ Sản	0	0	74	96	230	4.39
16	Khoa Tai Mũi Họng	1	1	2	68	128	4.61
17	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	1	53	126	4.69
18	Khoa Mắt	0	0	3	51	131	4.69
19	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	4	87	209	4.68
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	4	6	75	70	4.36
21	Khoa Nội tiết	0	0	1	112	37	4.24
22	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	113	327	4.74
23	Khoa Nội tiêu hoá	0	5	18	113	194	4.50
24	Khoa Ung bướu	2	2	22	166	283	4.53

Nhận xét: Điểm hài lòng về "Kết quả cung cấp dịch vụ" được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Nội hô hấp - Lao 4.8/5 điểm. Khoa Truyền nhiễm có số điểm thấp nhất lần lượt là 3.89 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:

43648

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 40160

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 92.01 %

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 91,43% 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%	190	13%
3	Trên 80%	1218	87%

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 quay lại khám chữa bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	6	0.50
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	2	0.31
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	2	0.14
4	Có thể sẽ quay lại	330	23.44
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	1059	75.21
6	Ý kiến khác	9	0.64

III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

3.1. Khen ngợi người bệnh

- Người bệnh hài lòng với cách chăm sóc tận tình và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên của Bệnh viện: Khoa HSTC1, khoa Da liễu, khoa Nội hô hấp - Lao, khoa Nhi, khoa TMH, khoa Y, Dược học cổ truyền, khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Ngoại Thần kinh, .
- Khá hài lòng về cơ sở vật chất, phòng bệnh, phác đồ điều trị của khoa: khoa Nhi

3.2. Ý kiến đóng góp của người bệnh

- Cần có thêm điều hòa, điều hòa trong phòng có chỗ vẫn còn nóng: khoa HSTC 1
- Ngoài chuyên môn, nâng cao thái độ phục vụ bệnh nhân: HSTC 1, khoa Nội tiêu hóa.
- Mong muốn được cấp thêm 1 số thuốc thiết yếu, thuốc điều trị và vật tư y tế (thiếu) cho người bệnh: khoa TMH,
- Chưa hài lòng vì phải mua vật tư như kim lùn, băng dính để tiêm, băng cho bệnh nhân: khoa Ngoại thần kinh
- Cần có bình nóng lạnh và cây nước uống: khoa VLTL-PHCN
- Ánh sáng của khoa chưa đủ, chưa có bình nóng lạnh: khoa VLTL-PHCN
- Cơ sở vật chất cũ: khoa VLTL-PHCN
- Phòng 312 quạt kêu to khoa Phụ sản

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.
- NVYT cần nâng cao kỹ năng giao tiếp, trình độ chuyên môn, song luôn giữ thái độ niềm nở, nhiệt tình khi phục vụ người bệnh.

B. KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

I. THÔNG TIN CHUNG

Tổng số phiếu: 100
Địa điểm khảo sát: Khoa Khám bệnh và khu Khám chữa bệnh theo yêu cầu
Tuổi trung bình: 47.16
Giới tính: 42 Nam; 58 Nữ
Số ki lômet trung bình: 27.30 km
Người bệnh có thẻ BHYT: 97%

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

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận	3.91
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	3.89
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.77
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	3.98

E. Kết quả cung cấp dịch vụ	3.99
F. Đáp ứng phần trăm mong đợi	83.2
G. Nhu cầu quay trở lại	100%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	3.91

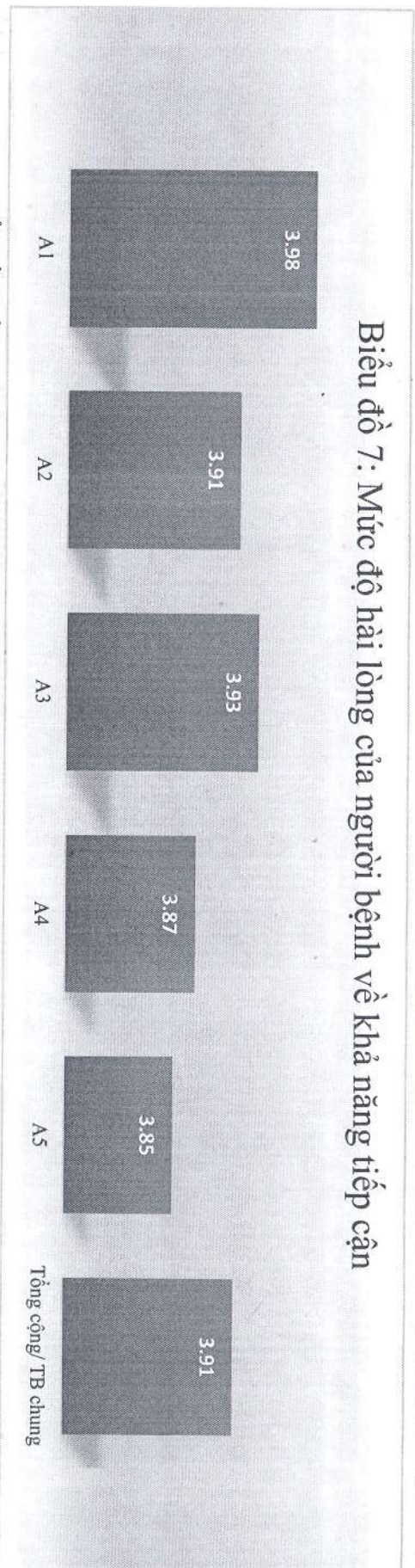
II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

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	0	0	0	0	0
3	Mức 3	16	17	15	19	20	87
4	Mức 4	70	75	74	75	75	369
5	Mức 5	14	8	8	6	5	41
Điểm Trung bình		3.98	3.91	3.93	3.87	3.85	3.91

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



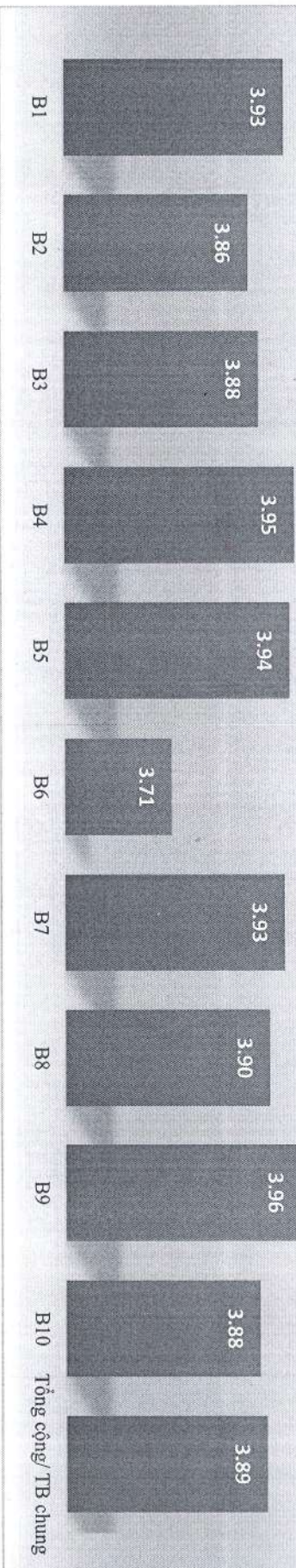
Nhận xét: Theo biểu đồ 7 về "Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận", tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1 về "Các biên báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt mức điểm 3.98 điểm, tiêu chí A5 về "Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (Website) thuận tiện" có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 3.85 điểm thấp hơn mức điểm TB chung 3.91 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	0	0	0	1	0	0	0	2	4
3	Mức 3	18	19	19	12	13	14	15	16	13	14	153
4	Mức 4	71	73	74	81	80	0	77	78	78	78	690
5	Mức 5	11	7	7	7	7	9	8	6	9	6	77
Điểm Trung bình		3.93	3.86	3.88	3.95	3.94	3.71	3.93	3.90	3.96	3.88	3.89

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 B9 "Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp" có điểm hài lòng cao nhất là 3.96 điểm, tiêu chí B6 "Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.71 điểm. Chó thấy người bệnh còn chưa hài lòng việc phải xếp hàng nhiều lượt.

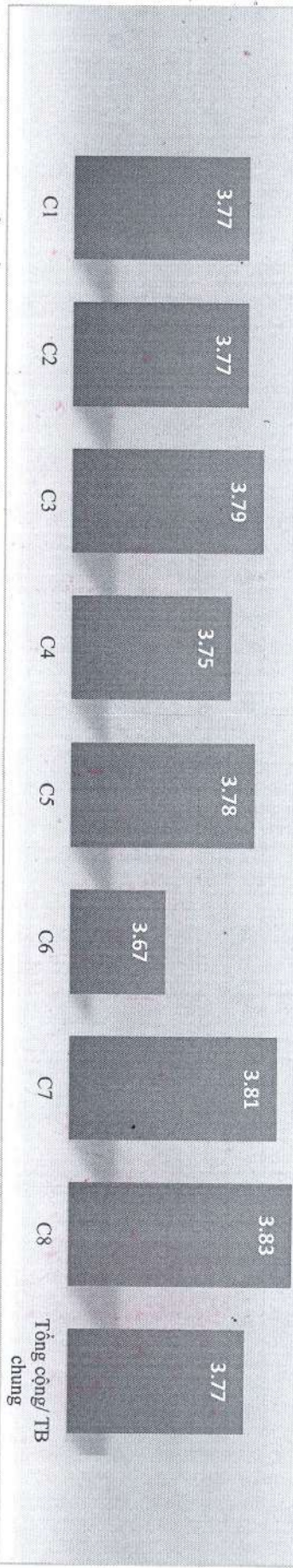
2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

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	2	0	4	0	0	6
3	Mức 3	26	26	23	25	26	28	24	20	198

4	Mức 4	71	71	75	69	70	65	71	77	569
5	Mức 5	3	3	2	4	4	3	5	3	27
Điểm Trung bình		3.77	3.77	3.79	3.75	3.78	3.67	3.81	3.83	3.77

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



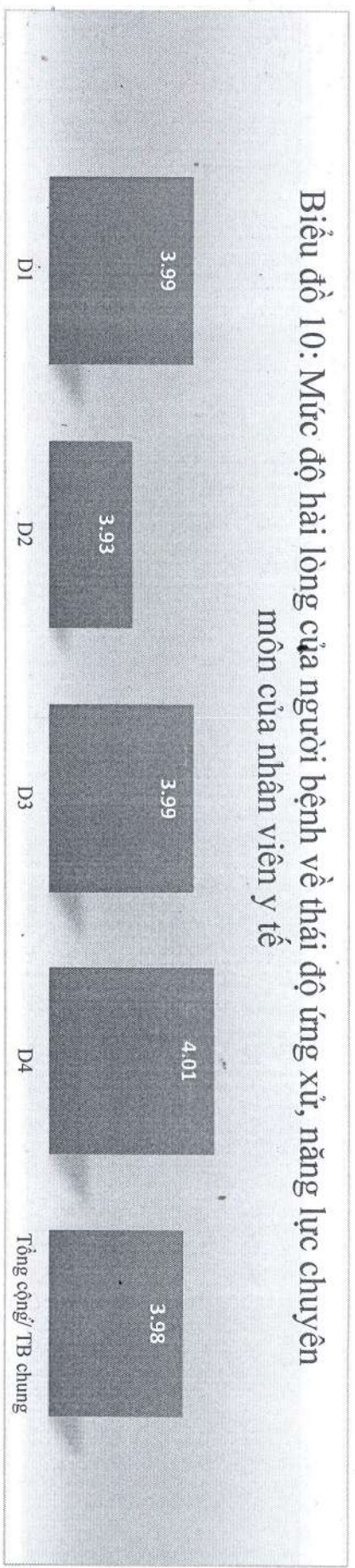
Nhận xét: Theo biểu đồ 9.... Tiêu chí C8 về "Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân" có mức độ hài lòng cao nhất là 3.83 điểm, tiêu chí C6 về "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.67 điểm. Tiêu chí C4, C7 có mức điểm nằm trong khoảng TB chung, tuy nhiên 2 tiêu chí này là tiêu chí có tỷ lệ người bệnh phản ánh về không có nước uống, cầu thang không có tay vịn và nhà vệ sinh còn mùi.

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	11	12	11	10	44
4	Mức 4	79	83	79	79	320
5	Mức 5	10	5	10	11	36
Điểm Trung bình		3.99	3.93	3.99	4.01	3.98

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



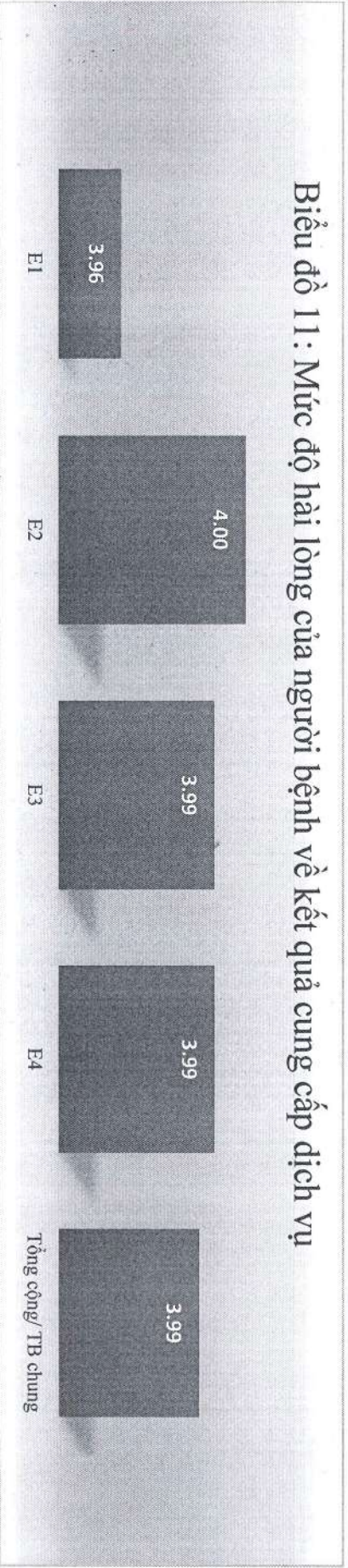
Nhận xét: Theo biểu đồ 10, nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức điểm trung bình là 3.98 điểm. Tuy nhiên vẫn năm trong khoảng mức độ hài lòng 4-5 điểm.

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	11	10	10	10	41
4	Mức 4	82	80	81	81	324
5	Mức 5	7	10	9	9	35
Điểm Trung bình		3.96	4.00	3.99	3.99	3.99

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



Nhận xét: Theo biểu đồ 11, nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ đạt mức điểm khá thấp là 3.99 điểm. Tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng mức độ hài lòng người bệnh 4-5 điểm.

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

- Phải xếp hàng nhiều lượt
- Không có nước uống, cầu thang không có tay vịn
- Nhà vệ sinh mùi.

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 đội 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
BỆNH VIỆN PHỔ GIÁM ĐỐC
ĐÀ KHOA
HÒA BÌNH
TỈNH BÌNH ĐỊNH
Trương Như Hiện