

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH QUÝ 3 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:

- 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 01/07/2023 đến ngày 30/09/2023 (các ngày làm việc trong tuần)

2.4. **Cỡ mẫu:** 644 người bệnh, gồm 335 nam, 309 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát

TT	Tên khoa	Số lượng NB được khảo sát	Ghi chú
1	Khoa Chấn thương chỉnh hình	22	
2	Khoa Da liễu	10	
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	45	
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	12	
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	10	
6	Khoa Mắt	38	
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	49	

8	Khoa Ngoại Tổng hợp	58
9	Khoa Nhi	34
10	Khoa Nội hô hấp - Lao	15
11	Khoa Nội tiết	30
12	Khoa Nội tổng hợp	38
13	Khoa Phụ Sản	20
14	Khoa Răng Hàm Mặt	12
15	Khoa Tai Mũi Họng	10
16	Khoa Tâm - Thần kinh	31
17	Khoa Thận nhân tạo	60
18	Khoa Truyền nhiễm	33
19	Khoa Ung bướu	28
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	31
21	Khoa Y, Dược học cổ truyền	30
22	Khoa Nội tiêu hoá	28

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

644 người bệnh điều trị nội trú.

Tuổi trung bình: 48.02 tuổi.

Ngày điều trị trung bình: 6.92 ngày.

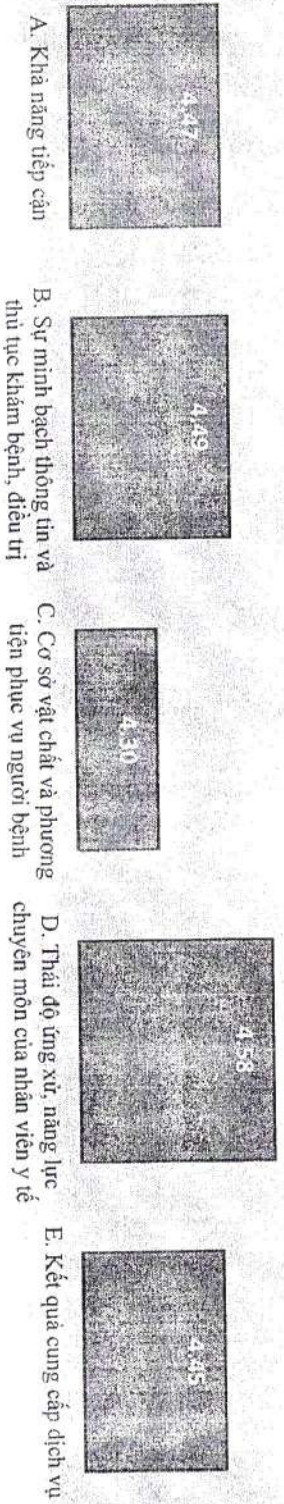
Người bệnh có thẻ BHYT: 636

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	4.47	89
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.49	90
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.30	86
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.58	92
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.45	89
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:		
	4.46	89

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 III/2023. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.46 điểm.

Nhóm tiêu chí A "Khả năng tiếp cận" đạt trung bình 4.47 điểm. Nhóm tiêu chí "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" đạt trung bình 4.49 điểm. Nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt trung bình 4.30 điểm. Nhóm tiêu chí "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt trung bình 4.58 điểm - mức điểm cao nhất so với các tiêu chí. Nhóm tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch vụ" đạt trung bình 4.45 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	1	0	1	0	0	2
2	Mức 2	0	2	0	3	1	6
3	Mức 3	59	38	65	47	37	246
4	Mức 4	240	266	221	234	229	1190
5	Mức 5	344	338	357	360	377	1776
Điểm Trung bình		4.44	4.46	4.45	4.48	4.52	4.47

Biểu đồ 2: Kết quả theo tiêu chí A



A1

A2

A3

A4

A5

Tổng cộng/TB chung

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 4.52 điểm. Tiêu chí A4 về "Các lối đi trong Bệnh viện, hành lang bằng phẳng, để đi" có mức điểm trung bình thấp nhất 4.55 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", A2 về "Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng", A3 về "Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm" có mức điểm thấp hơn điểm TB chung lần lượt là 4.44, 4.46, 4.45 điểm (4.47 điểm TB chung), 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 Chấn thương chỉnh hình	0	0	2	43	65	4.57
2	Khoa Da liễu	0	0	0	16	34	4.68
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	1	132	92	4.40
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	18	42	4.70
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	40	10	4.20
6	Khoa Mắt	0	0	0	38	152	4.80
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	21	114	110	4.36
8	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	1	43	126	120	4.26
9	Khoa Nhi	0	0	14	59	97	4.49
10	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	2	39	34	4.43
11	Khoa Nội tiết	0	0	21	86	43	4.15
12	Khoa Nội tổng hợp	1	2	21	84	82	4.28
13	Khoa Phụ Sản	0	0	31	49	20	3.89
14	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	1	59	4.98
15	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	20	30	4.60
16	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	21	134	4.86
17	Khoa Thận nhân tạo	0	0	2	26	272	4.90
18	Khoa Truyền nhiễm	0	1	75	77	12	3.61
19	Khoa Ung bướu	0	0	0	30	110	4.79
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	7	56	92	4.55
21	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	2	55	93	4.61
22	Khoa Nội tiêu hoá	1	2	4	60	73	4.44

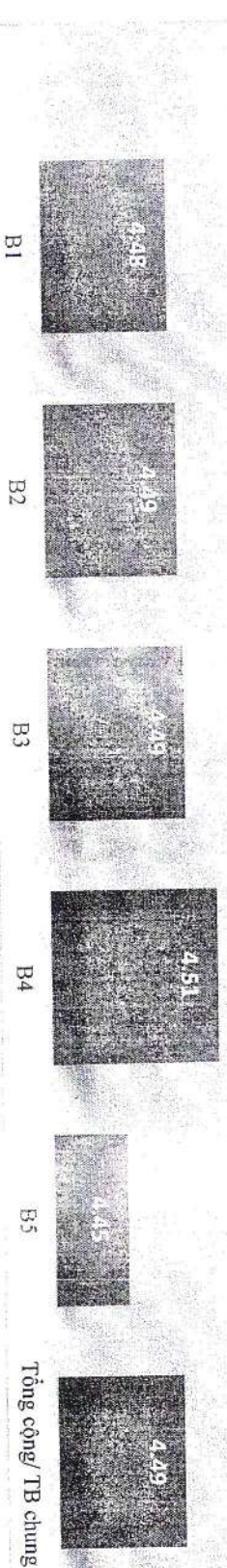
Nhận xét: Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Răng Hàm Mặt 4.98/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm là 3.61 điểm

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	0	1	0	0	0	1
2	Mức 2	1	4	1	2	0	8
3	Mức 3	40	32	28	26	43	169
4	Mức 4	249	249	268	256	269	1291
5	Mức 5	354	358	347	360	332	1751
Điểm Trung bình		4.48	4.49	4.49	4.51	4.45	4.49

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 B4 về "Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ" có mức điểm cao nhất 4.51 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 4.45 điểm (<4.49 điểm TB chung).

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 Chấn thương chỉnh hình	0	0	1	53	56	4.50
2	Khoa Da liễu	0	0	0	16	34	4.68
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	0	140	84	4.37
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	16	44	4.73
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	42	8	4.16
6	Khoa Mắt	0	0	0	49	141	4.74
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	3	98	144	4.58

8	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	26	144	120	4.32
9	Khoa Nhi	0	0	3	57	110	4.63
10	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	1	38	36	4.47
11	Khoa Nội tiết	0	0	10	116	24	4.09
12	Khoa Nội tổng hợp	1	2	13	93	81	4.32
13	Khoa Phụ Sản	0	0	32	52	16	3.84
14	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	4	56	4.93
15	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	1	15	34	4.66
16	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	20	135	4.87
17	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	26	274	4.91
18	Khoa Truyền nhiễm	0	6	68	80	11	3.58
19	Khoa Ung bướu	0	0	4	24	112	4.77
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	0	67	88	4.57
21	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	0	71	79	4.53
22	Khoa Nội tiêu hoá	0	0	6	70	64	4.41

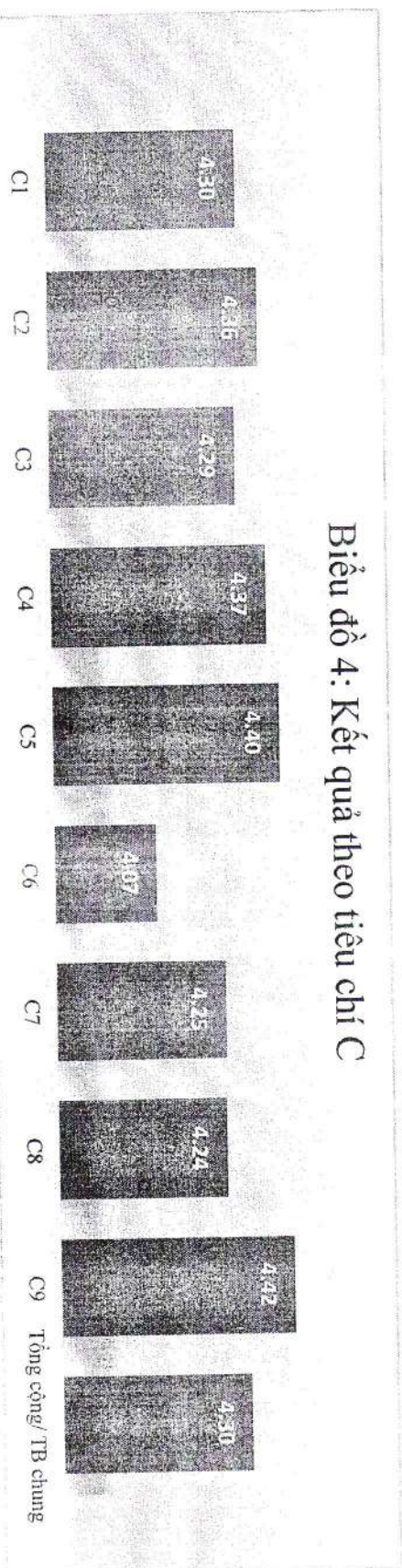
Nhận xét: Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Răng Hàm Mặt 4.93/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm 2 là 3.58 điểm.

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	2	0	0	0	2	17	2	3	0	26
2	Mức 2	3	5	10	6	6	21	13	15	2	81
3	Mức 3	90	67	81	54	55	121	92	89	46	695
4	Mức 4	254	266	265	280	250	227	254	252	276	2324
5	Mức 5	295	306	288	304	331	258	283	285	320	2670
Điểm Trung bình		4.30	4.36	4.29	4.37	4.40	4.07	4.25	4.24	4.42	4.30

Biểu đồ 4: Kết quả theo tiêu chí C



Nhận xét: Theo biểu đồ 4, có 4/9 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). Như tiêu chí C6 "Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh" đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.07 điểm. Tiêu chí C9 là "Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện Xanh Sạch Đẹp" đạt mức điểm cao nhất với 4.42 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 Chấn thương chỉnh hình	0	0	52	105	41	3.94
2	Khoa Da liễu	0	0	0	30	60	4.67
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	21	251	133	4.28
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	4	10	26	68	4.46
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	79	11	4.12
6	Khoa Mắt	0	0	5	95	242	4.69
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	1	11	37	181	211	4.34
8	Khoa Ngoại Tổng hợp	4	11	95	192	220	4.17
9	Khoa Nhi	0	3	51	94	158	4.33
10	Khoa Nội hô hấp - Lao	1	1	6	71	56	4.33
11	Khoa Nội tiết	2	5	20	223	20	3.94
12	Khoa Nội tổng hợp	0	1	48	170	123	4.21
13	Khoa Phụ Sản	0	2	55	95	28	3.83
14	Khoa Răng Hàm Mặt	2	2	16	17	71	4.42
15	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	6	13	71	4.72

16	Khoa Tâm - Thần kinh	0	3	12	42	222	4.73
17	Khoa Thận nhân tạo	0	1	5	39	495	4.90
18	Khoa Truyền nhiễm	0	10	150	134	3	3.44
19	Khoa Ung bướu	9	3	14	81	145	4.39
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	1	5	41	117	115	4.22
21	Khoa Y, Dược học cổ truyền	5	7	27	130	101	4.17
22	Khoa Nội tiêu hoá	1	12	24	139	76	4.10

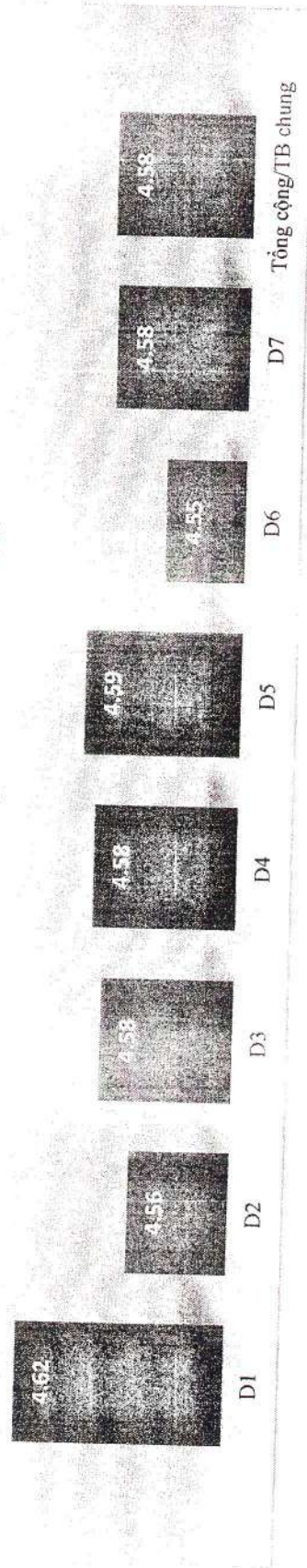
Nhận xét: Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Thận nhân tạo 4.90/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm là 3.44 điểm

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	0	0	0	0	0	0	4	4
2	Mức 2	1	2	1	1	3	2	1	11
3	Mức 3	21	26	19	21	19	20	22	148
4	Mức 4	198	226	231	223	216	246	209	1549
5	Mức 5	424	390	393	399	406	376	408	2796
Điểm Trung bình		4.62	4.56	4.58	4.58	4.59	4.55	4.58	4.58

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 khá cao từ 4.55 điểm trở lên. Cho thấy bệnh viện ngày càng chú trọng vào vấn đề hóa ứng xử của nhân viên y tế, để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

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 Chẩn thương chính hình	0	0	3	111	40	4.24
2	Khoa Da liễu	0	0	7	14	49	4.60
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	2	213	100	4.31
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	0	8	76	4.90
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	17	53	4.76
6	Khoa Mắt	0	0	0	54	212	4.80
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	0	99	244	4.71
8	Khoa Ngoại Tổng hợp	1	0	18	189	198	4.44
9	Khoa Nhi	0	0	4	64	170	4.70
10	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	60	45	4.43
11	Khoa Nội tiết	0	0	0	37	173	4.82
12	Khoa Nội tổng hợp	0	1	10	130	125	4.42
13	Khoa Phụ Sản	0	0	42	81	17	3.82
14	Khoa Răng Hàm Mắt	0	0	0	3	81	4.96
15	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	2	27	41	4.56
16	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	2	21	194	4.88
17	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	28	392	4.93
18	Khoa Truyền nhiễm	0	3	40	165	23	3.90
19	Khoa Ung bướu	3	0	5	30	158	4.73
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	5	75	137	4.61
21	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	0	37	173	4.82
22	Khoa Nội tiêu hoá	0	7	8	86	95	4.37

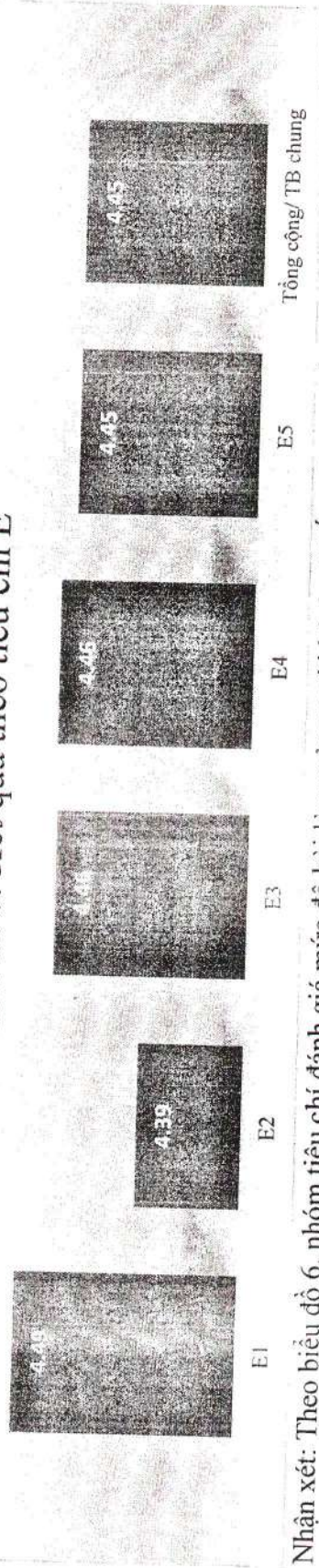
Nhận xét: Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của các khoa được khảo sát có điểm khảo sát hài lòng cao nhất ở khoa Phụ Răng Hàm Mắt 4.96/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Phụ Sản là 3.82 điểm

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	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	1	9	2	3	3	18
3	Mức 3	37	49	39	31	42	198
4	Mức 4	253	269	263	275	261	1321
5	Mức 5	353	317	340	335	338	1683
Điểm Trung bình		4.49	4.39	4.46	4.46	4.45	4.45

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 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 4.49 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 4.39 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 Chấn thương chỉnh hình	0	0	6	86	18	4.11
2	Khoa Da liễu	0	0	0	15	35	4.70
3	Khoa Hồi sức cấp cứu	0	0	2	147	76	4.33
4	Khoa Hồi sức tích cực 1	0	0	1	14	45	4.73
5	Khoa Hồi sức tích cực 2	0	0	0	49	1	4.02
6	Khoa Mắt	0	0	3	45	142	4.73
7	Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	0	0	7	120	118	4.45

8	Khoa Ngoại Tổng hợp	0	0	29	141	120	4.31
9	Khoa Nhi	0	0	7	58	105	4.58
10	Khoa Nội hô hấp - Lao	0	0	0	37	38	4.51
11	Khoa Nội tiết	0	0	0	110	40	4.27
12	Khoa Nội tổng hợp	0	6	11	109	64	4.22
13	Khoa Phụ Sản	0	0	50	35	15	3.65
14	Khoa Răng Hàm Mặt	0	0	0	7	53	4.88
15	Khoa Tai Mũi Họng	0	0	0	12	38	4.76
16	Khoa Tâm - Thần kinh	0	0	0	23	132	4.85
17	Khoa Thận nhân tạo	0	0	0	27	273	4.91
18	Khoa Truyền nhiễm	0	6	54	102	3	3.62
19	Khoa Ung bướu	0	1	9	29	101	4.64
20	Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	0	0	1	66	88	4.56
21	Khoa Y, Dược học cổ truyền	0	0	4	26	120	4.77
22	Khoa Nội tiêu hoá	0	5	14	63	58	4.24

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 Thận nhân tạo 4.91/5 điểm. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa Truyền nhiễm là 3.62 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:

19964

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 18351

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 91,92

4. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 91,11% so với mong đợi của người nhà, người bệnh trước khi năm 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%	108	17%
3	Trên 80%	536	83%

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	7	1.09

2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	2	0.31
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	1	0.16
4	Có thể sẽ quay lại	144	22.36
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	482	74.84
6	Ý kiến khác	8	1.24

III. NHỮNG Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

- Cần có thêm điều hòa. Điều hòa trong phòng có chỗ vẫn còn nóng.
- Xin bình nóng lạnh và cây nước nóng lạnh.
- Muốn nâng cao trình độ phục vụ bệnh nhân, cần có gắng 1 chút nữa, nếu có bệnh tôi sẽ quay lại
- Cần chăm sóc bệnh nhân hơn nữa.
- Ngoài chuyên môn, thái độ rất quan trọng cần phát triển.
- Bác sĩ làm việc đúng giờ, thăm khám tận tình đối với bệnh nhân.
- Bác sĩ y tá điều dưỡng tận tâm tốt bụng chuyên môn cao tôi rất hài lòng
- Nhân viên y tế tôn trọng, quan tâm giúp đỡ. Các bác sĩ thăm khám kịp thời, kĩ càng, nhiệt tình

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Xây dựng, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế nhằm khác 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: 99

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

Tuổi trung bình: 43.15

Giới tính: 38 Nam; 61 Nữ

Số kilômet trung bình: 30.72 km

Người bệnh có thẻ BHYT: 89%

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

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ		Điểm trung bình
A. Khả năng tiếp cận		4.02
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		4.05
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		3.92
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		4.22

E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.10
F. Đáp ứng phân trăm mong đợi	83.0
G. Nhu cầu quay trở lại	99%
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.06

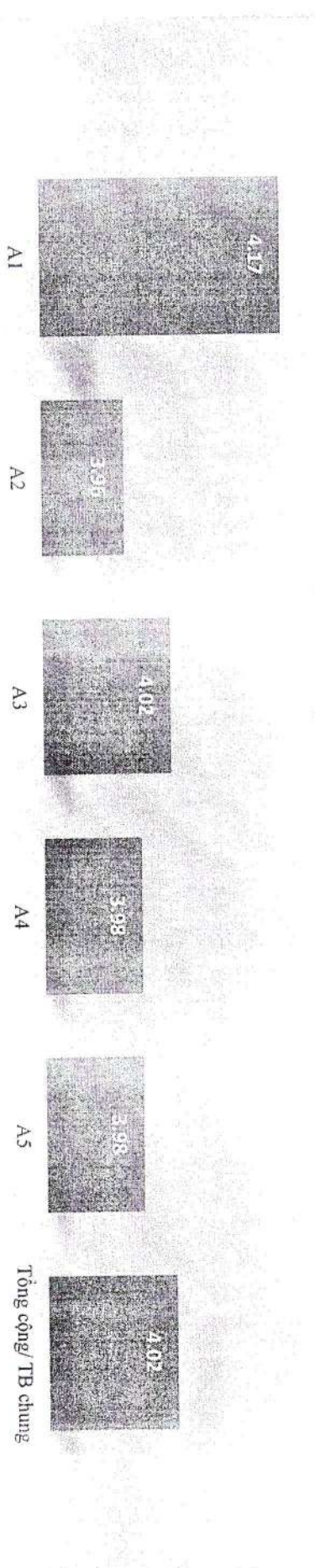
II. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

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	14	16	16	15	18	79
4	Mức 4	54	68	62	62	59	305
5	Mức 5	31	14	20	19	20	104
Điểm Trung bình		4.17	3.96	4.02	3.98	3.98	4.02

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



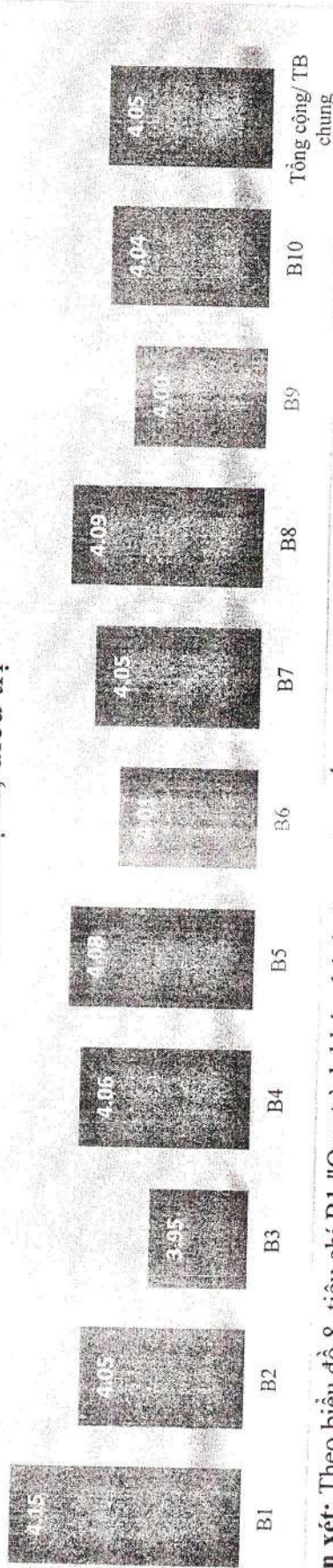
Nhận xét: Theo biểu đồ 7, tiêu chí có mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí A1 về "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến Bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" đạt mức điểm 4.17 điểm, tiêu chí A2 về "Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm" có mức hài lòng thấp nhất với mức điểm 3.96 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	0	1	0	0	1	0	1	2	1	6
3	Mức 3	10	13	16	10	10	16	14	10	13	12	124
4	Mức 4	64	68	69	73	71	63	66	67	67	68	676
5	Mức 5	25	18	13	16	18	19	19	21	17	18	184
Điểm Trung bình		4.15	4.05	3.95	4.06	4.08	4.01	4.05	4.09	4.00	4.04	4.05

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 B1 "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" có điểm hài lòng cao nhất là 4.15 điểm, tiêu chí B3 "Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai" có mức điểm hài lòng thấp nhất là 3.95 điểm.

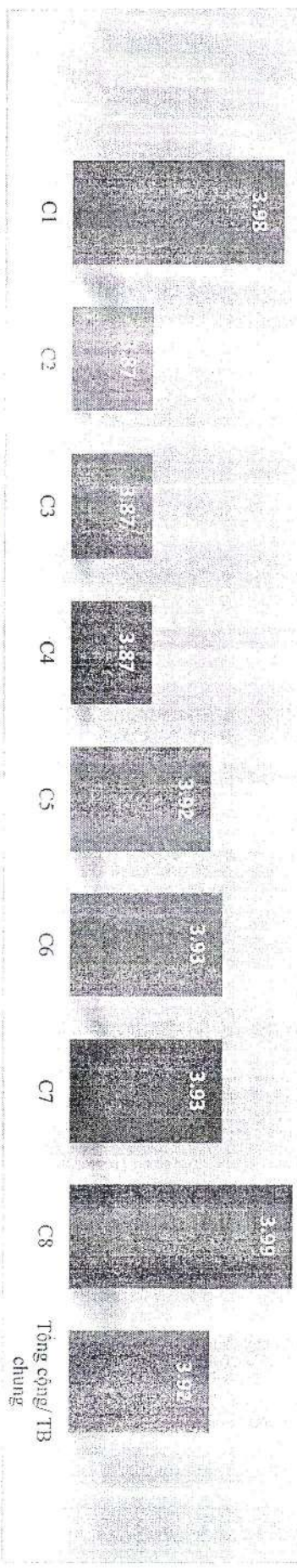
2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

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	4	2	1	1	2	13
3	Mức 3	17	24	26	22	24	25	21	18	177
4	Mức 4	64	61	57	56	53	53	61	58	463
5	Mức 5	17	13	15	17	20	20	16	21	139

Điểm Trung bình	3.98	3.87	3.87	3.87	3.92	3.93	3.93	3.99	3.92
-----------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

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



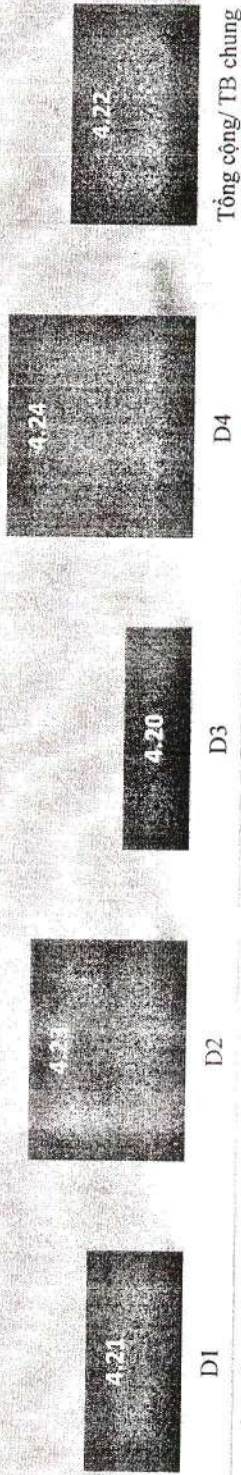
Nhận xét: Theo biểu đồ 9.....Tiêu chí C8 về "Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân" có mức độ hài lòng cao nhất là 3.99 điểm, tiêu chí C2,3,4 về "Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt", "Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên", "Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống..." có mức điểm hài lòng thấp hơn mức điểm trung bình chung là 3.87 điểm (điểm TB chung 3.92 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	10	11	11	12	44
4	Mức 4	58	54	54	51	217
5	Mức 5	31	34	33	36	134
Điểm Trung bình		4.21	4.23	4.20	4.24	4.22

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



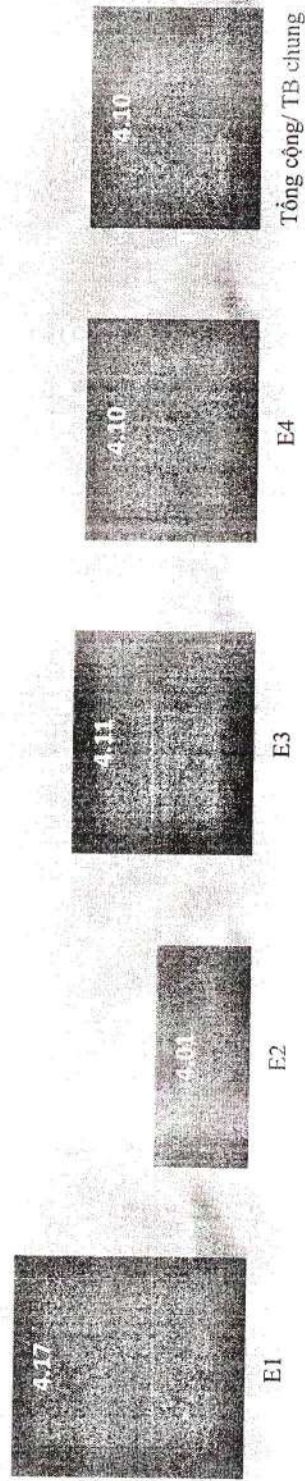
Nhận xét: Theo biểu đồ 10, nhìn chung mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt mức điểm trung bình là 4.20 điểm. Tuy nhiên vẫn năm trong khoảng mức độ hài lòng 4-5 điểm.

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	13	19	16	16	64
4	Mức 4	56	60	56	57	229
5	Mức 5	30	20	27	26	103
Điểm Trung bình		4.17	4.01	4.11	4.10	4.10

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 hải lỏng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ đạt mức điểm khá thấp là 4.10 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

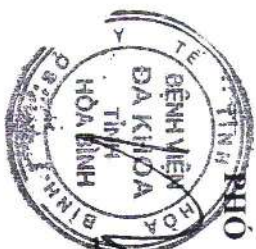
- Khu vực chờ khám bệnh nóng.
- Không có nước uống.
- Nhà vệ sinh khoa Khám bệnh còn bẩn.

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
PHÓ GIÁM ĐỐC



PHÓ GIÁM ĐỐC

TS: Trương Như Soren

