

**BÁO CÁO KẾT QUẢ TÓM TẮT TỶ LỆ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH,
NHÂN VIÊN Y TẾ NĂM 2023**

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 08 năm 2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 28 tháng 08 năm 2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành "Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động".

I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: Từ ngày 01/01/2023 - 31/12/2023

Mẫu khảo sát: Theo mẫu khảo sát số 01, 02 của Bộ Y tế về hướng dẫn khảo sát sự hài lòng người bệnh.

Đối tượng khảo sát: Người bệnh, người nhà người bệnh.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

2.1. Giới tính

Bảng 1: Giới tính người bệnh

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	1229	52%
2	Nữ	1146	48%
Tổng		2375	100%

2.2. Sử dụng BHYT trong điều trị

Bảng 2: Người bệnh sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT được đánh giá mức độ hài lòng

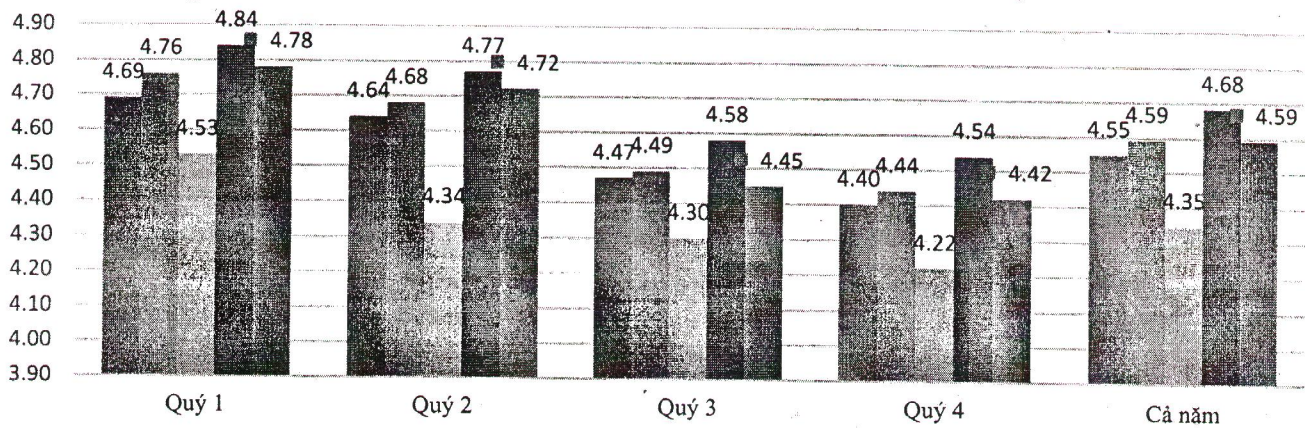
Đối tượng	Số lượng	Hài lòng %
BHYT	2318	97.60%
Không BHYT	57	2.40%
Tổng	2375	100%

Nhận xét: Tỷ lệ khảo sát người bệnh nội trú có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế không đồng đều. Qua khảo sát cho thấy phần lớn bệnh nhân điều trị nội trú đều sử dụng thẻ

2.3. Kết quả chung các chủ đề được đánh giá

Bảng 3: Kết quả chung

Mục	Tiêu chí hài lòng	Quý 1	Quý 2	Quý 3	Quý 4	Cả năm
A	Khả năng tiếp cận	4.69	4.64	4.47	4.40	4.55
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.76	4.68	4.49	4.44	4.59
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.53	4.34	4.30	4.22	4.35
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.84	4.77	4.58	4.54	4.68
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.78	4.72	4.45	4.42	4.59
	Hài lòng chung	4.72	4.63	4.46	4.40	4.55
	% Tỷ lệ hài lòng	96.3	93.5	95.3	95.5	95.15



Nhận xét: Kết quả hài lòng người bệnh nội trú tại Bệnh viện năm 2023 trung bình đạt 4.55 điểm tương ứng 95.15/100%, cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh đạt mức tương đối cao.

Quý 1 có tỷ lệ hài lòng của 5 nhóm tiêu chí hài cao nhất trong năm với mức hài lòng chung 4.72 điểm tương ứng 96.3%.

2.4. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa Lâm sàng

Bảng 4: Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa Lâm sàng

Tên khoa	Mục A	Mục B	Mục C	Mục D	Mục E	Điểm TB
Khoa Ung bướu	4.50	4.53	4.34	4.59	4.55	4.50
Khoa Da liễu	4.63	4.68	4.60	4.61	4.71	4.65
Khoa Hồi sức cấp cứu	4.08	4.10	4.06	4.20	4.12	4.11
Khoa Hồi sức tích cực 1	4.53	4.55	4.26	4.74	4.59	4.53
Khoa Hồi sức tích cực 2	4.10	4.06	4.08	4.22	4.02	4.10
Khoa Mắt	4.61	4.67	4.69	4.85	4.80	4.72
Khoa Ngoại Tiết niệu và Nam học	4.48	4.57	4.43	4.72	4.47	4.53
Khoa Nhi	4.53	4.59	4.29	4.57	4.54	4.50
Khoa Nội hô hấp - Lao	4.72	4.75	4.45	4.61	4.68	4.64
Khoa Nội tiết	4.50	4.43	3.98	4.78	4.38	4.41
Khoa Nội tiêu hoá	4.45	4.75	3.93	4.40	4.72	4.45
Khoa Nội tổng hợp	4.21	4.23	4.11	4.64	4.22	4.28
Khoa Phụ Sản	4.45	4.48	4.27	4.32	4.24	4.35
Khoa Tâm - Thần kinh	4.65	4.68	4.56	4.78	4.76	4.68
Khoa Thận nhân tạo	4.75	4.63	4.77	4.66	4.79	4.72
Khoa Vật lý trị liệu - Phục hồi chức năng	4.38	4.40	4.10	4.56	4.46	4.38
Khoa Ngoại thần kinh	4.26	4.22	4.13	4.20	4.12	4.19
Khoa Chấn thương chỉnh hình	4.37	4.48	3.71	4.43	4.44	4.28
Khoa Tai mũi họng	4.57	4.61	4.44	4.75	4.64	4.60
Khoa Ngoại tổng hợp	4.34	4.36	4.24	4.57	4.41	4.38
Khoa Răng hàm mặt	4.67	4.69	4.31	4.79	4.74	4.64
Khoa Nội tim mạch	4.31	4.68	4.09	4.78	4.46	4.46
Khoa Truyền nhiễm	3.76	3.85	3.51	4.04	3.79	3.79

Khoa Y, dược học cổ truyền	4.58	4.54	4.21	4.78	4.71	4.56
----------------------------	------	------	------	------	------	-------------

Nhận xét: Theo bảng 4 ta thấy, tỷ lệ các khoa thực hiện khảo sát hài lòng chưa đầy đủ giữa các quý chỉ 1 số khoa thực hiện KSHL NB theo đúng quy định như khoa HSTC2, Mắt, Nội tiết, Nội tiêu hóa, TNT, CTCH. Khoa thực hiện KSHL 3 quý/năm: Nhi, TTK. Khoa thực hiện KSHL 2 quý/năm 14/24 khoa: UB, Da liễu, HSCC, HSTC1, NTN-NH, NHH-L, NTHợp, PS, VLTL-PHCN, TMH, NTH, HHM, Truyền nhiễm, YDHCT. Khoa thực hiện KSHL 1 quý/năm: Ngoại TK, NTM.

- Khoa Truyền nhiễm là khoa có tỷ lệ KSHL người bệnh thấp nhất trong 24 KLS với mức điểm 3.73 điểm. Có 14/24 KLS có mức điểm trung bình chung của 5 nhóm tiêu chí thấp hơn điểm hài lòng chung cả năm là 4.55 điểm.

2.5. 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: 83576

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 76862

Vậy tỷ lệ hài lòng chung: 91.97%

2.6. Đánh giá chung

Bệnh viện đã đáp ứng được 91.19% so với mong đợi của người nhà, người bệnh trước khi nằm viện.

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

Bảng 5: 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%	406	15.1%
3	Trên 80%	2290	84.9%

2.8. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

Bảng 6: 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	20	0,34
2	Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn	6	0,41
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	4	0,07
4	Có thể sẽ quay lại	618	15,21
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người	2023	75,04
6	Ý kiến khác	25	0,07

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

Bảng 7: Giới tính người bệnh được đánh giá mức độ hài lòng

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	158	47.3%
2	Nữ	233	59.6%
Tổng		391	100%

Bảng 8: Người bệnh sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT được đánh giá mức độ hài lòng

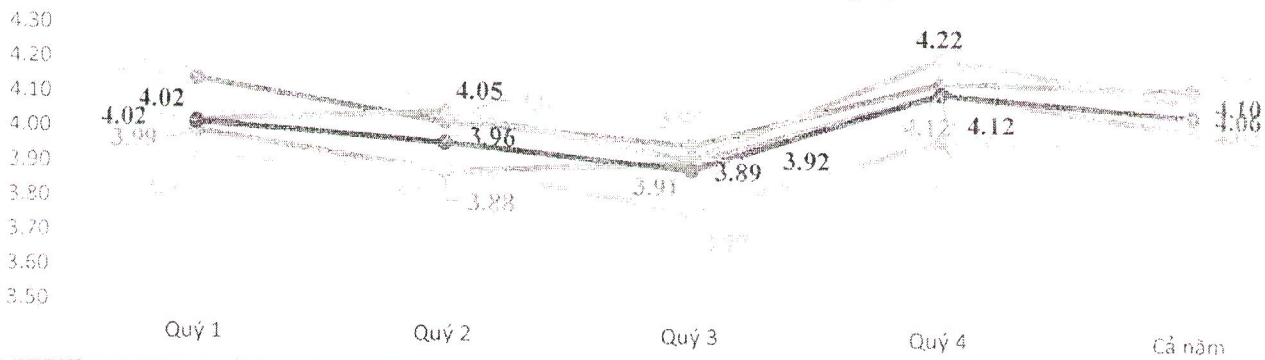
Đối tượng	Số lượng	Hài lòng %
BHYT	357	91.3%
Không BHYT	34	8.7%
Tổng	391	100%

Nhận xét: Qua kết quả khảo sát ta có thể thấy rằng phần đông số người bệnh đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện đều có bảo hiểm y tế.

Bảng 9: Kết quả khảo sát ngoại trú

Mục	Tiêu chí hài lòng	Quý 1	Quý 2	Quý 3	Quý 4	Cả năm
A	Khả năng tiếp cận	4.14	3.99	4.02	3.91	4.02
B	Sự minh bạch thông tin và thủ	4.02	3.88	4.05	3.89	3.96
C	Cơ sở vật chất và phương tiện	3.96	3.91	3.92	3.77	3.89
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên	4.15	4.12	4.22	3.98	4.12
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.14	4.02	4.10	3.99	4.06
	Hài lòng chung	4.08	3.98	4.06	3.91	4.01
	% Tỷ lệ hài lòng	83.09	77.42	83.22	82.81	81.64

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú năm 2023



Nhận xét: Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện năm 2023 trung bình đạt 4.01 điểm tương ứng 81.64/100%, cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh chưa cao, tuy nhiên vẫn nằm trong mức hài lòng người bệnh (4-5 điểm).

III. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú toàn viện lần lượt là 95.15% (điểm trung bình hài lòng là 4.55/5) tăng 0.21% so với năm 2022 và 81.64% (điểm trung bình hài lòng là 4,01/5) giảm hơn so với năm 2022 là 5.36%.

Mức độ hài lòng chung so với mong đợi của người bệnh đạt 93.18% Nội trú và 82.73 % Ngoại trú. Tỷ lệ hài lòng chung so với mong đợi năm 2023 giảm so với năm 2022 với Nội trú 1.82% và Ngoại trú Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện khám và điều trị chiếm 82.26% Nội trú (giảm 1.65% so với năm 2022) và 99,75% Ngoại trú (Tỷ lệ tăng 0.5% với năm 2022).

Nơi nhận:

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

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trương Như Hiền