

Số: 549/BC-BVPHCN

## BÁO CÁO

### Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú quý II năm 2021

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 24/6/2021 - 10/07/2021

Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 01 Ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ y tế

Phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ Y tế

Đối tượng: Chọn người bệnh, người nhà người bệnh tại các Khoa lâm sàng trong quý II/2021 tại bệnh viện đồng ý khảo sát và không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi

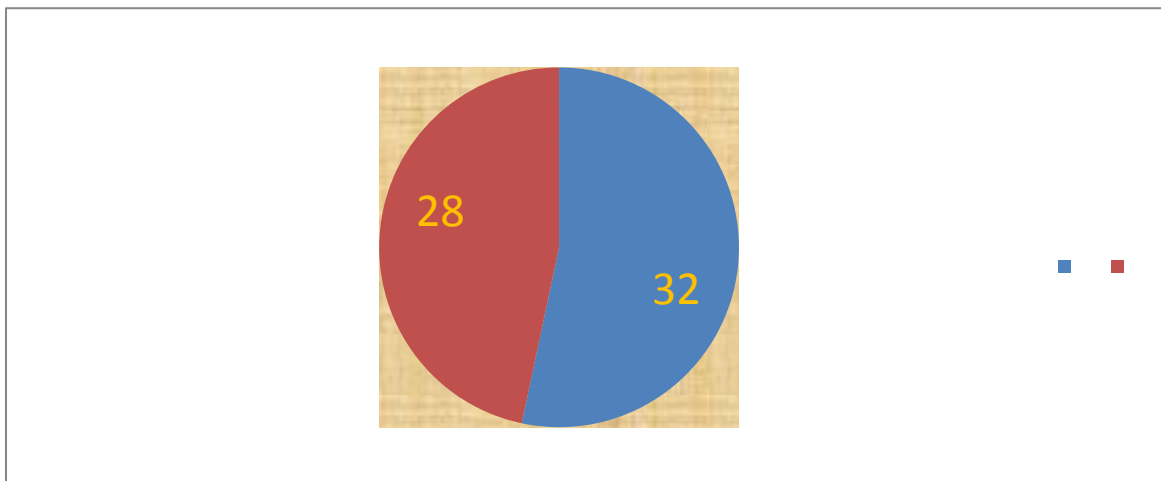
Cỡ mẫu: 60 người

#### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

**BẢNG 1: Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng**

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	32	46,7%
2	Nữ	28	53,3%

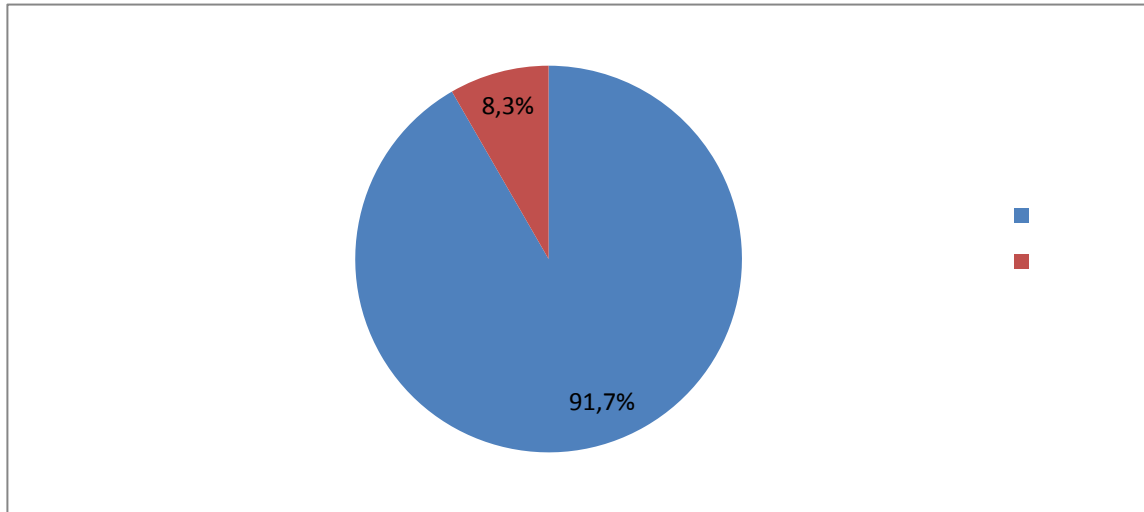
**BIỂU ĐỒ GIỚI TÍNH NGƯỜI BỆNH ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ**



**BẢNG 2: Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng**

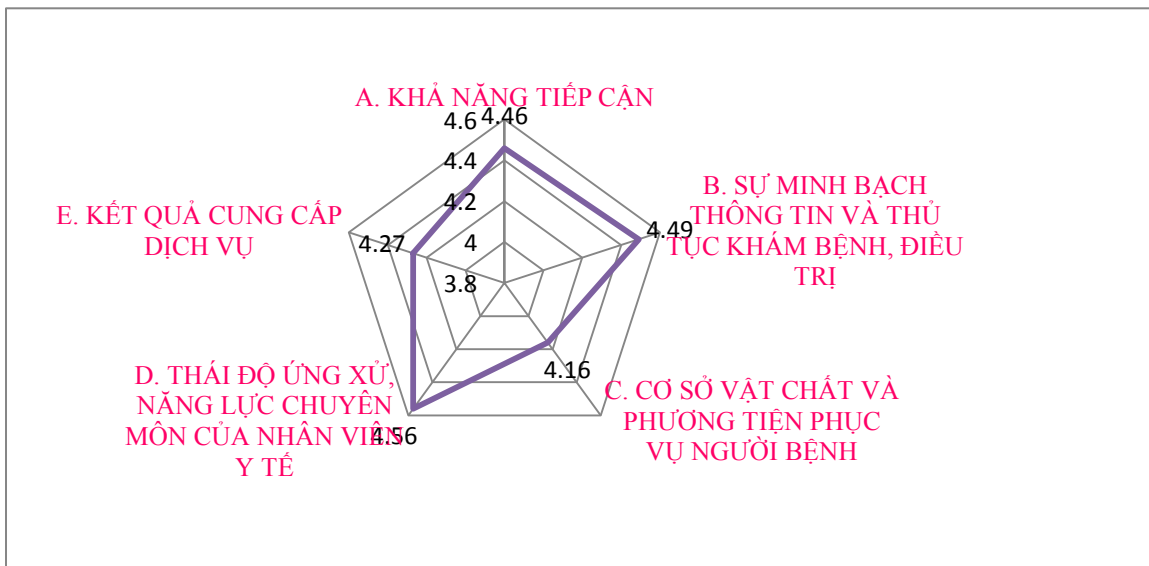
STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	55	91,7
2	Không có thẻ BHYT	5	8,3

**BIỂU ĐỒ THỐNG KÊ ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG**



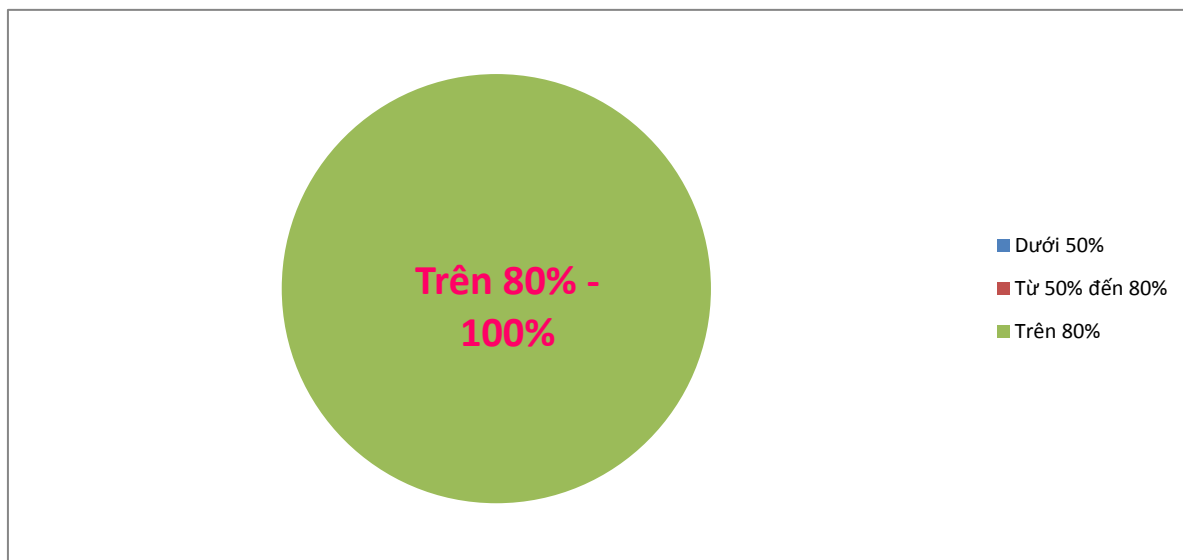
**BẢNG 3 : Kết quả chung**

TÊN TIÊU CHÍ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ	TỶ LỆ %
A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4.46	89
B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC	4.49	90
C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ	4.16	83
D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN	4.56	91
E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.27	85
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>	<b>4.4</b>	<b>88</b>



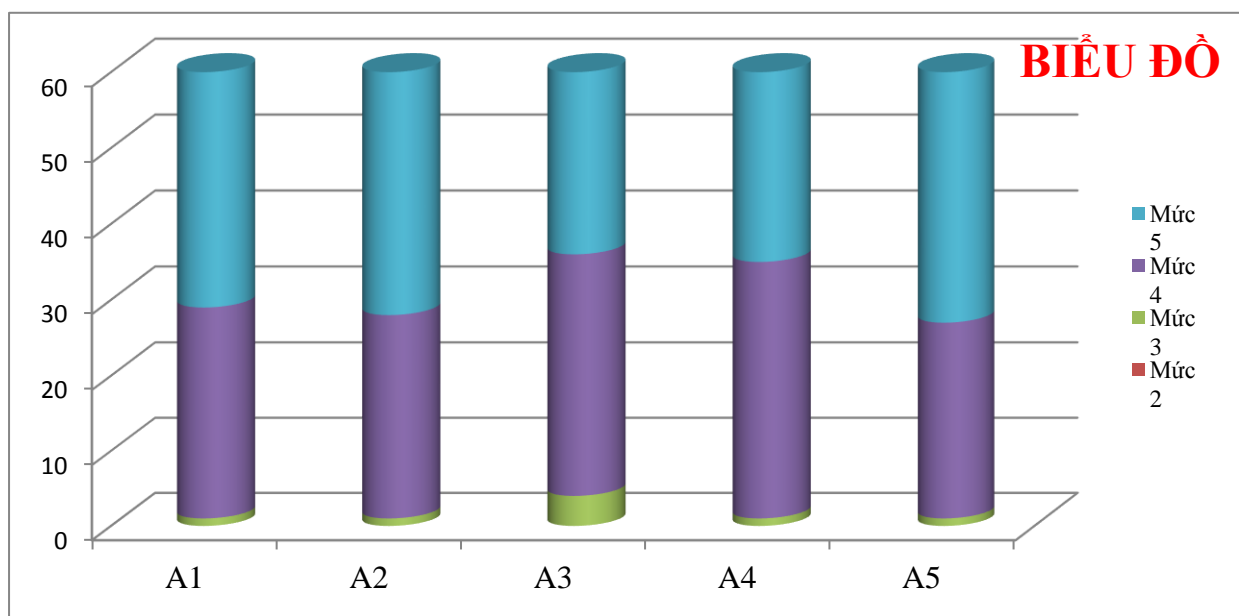
**BẢNG 4: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh**

Tỷ lệ % mong đợi	Số Phiếu	Kết quả%
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	0	0
Trên 80%	60	100



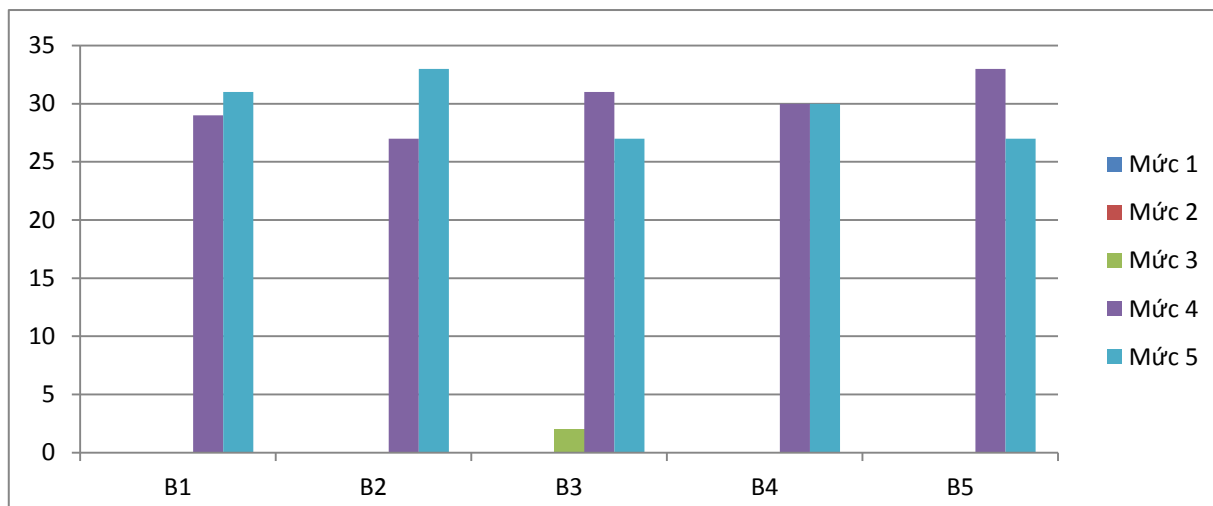
**BẢNG 6: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng**  
**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	1	28	31	4.5
2	A2	0	0	1	27	32	4.5
3	A3	0	0	4	32	24	4.3
4	A4	0	0	1	34	25	4.4
5	A5	0	0	1	26	33	4.5
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>147</b>	<b>145</b>	<b>4.5</b>



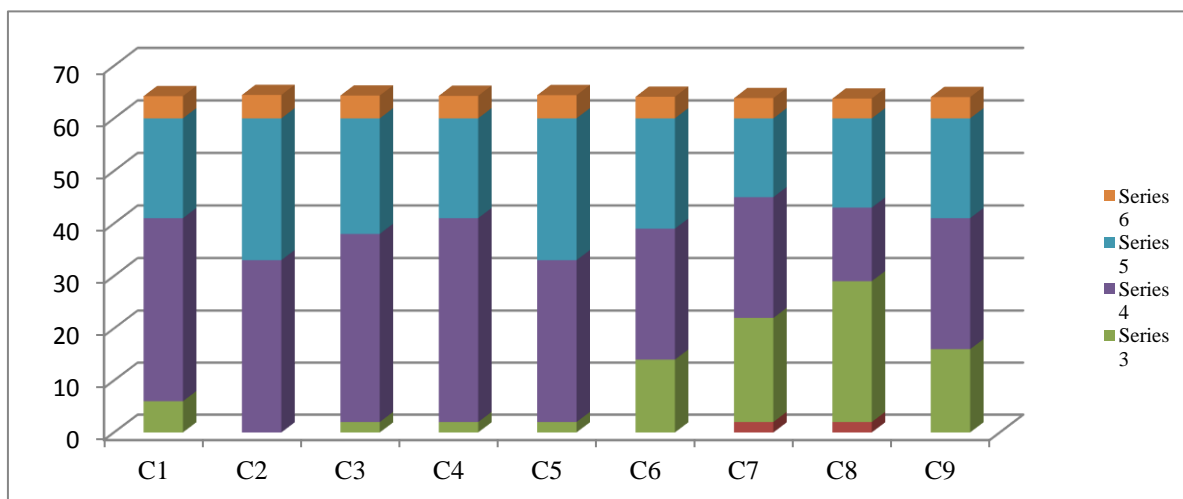
**BẢNG 7: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**  
**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	0	29	31	4.5
2	B2	0	0	0	27	33	4.6
3	B3	0	0	2	31	27	4.4
4	B4	0	0	0	30	30	4.5
5	B5	0	0	0	33	27	4.5
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>150</b>	<b>148</b>	<b>4.5</b>



**BẢNG 8: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**  
**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

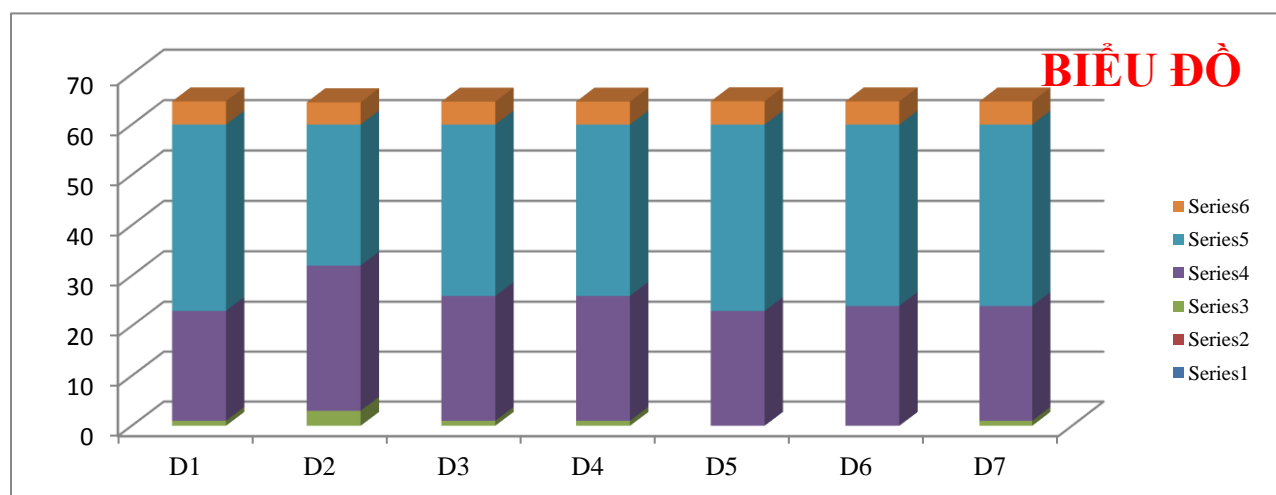
STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	6	35	19	4.2
2	C2	0	0	0	33	27	4.5
3	C3	0	0	2	36	22	4.3
4	C4	0	0	2	39	19	4.3
5	C5	0	0	2	31	27	4.4
6	C6	0	0	14	25	21	4.1
7	C7	0	2	20	23	15	3.9
8	C8	0	2	27	14	17	3.8
9	C9	0	0	16	25	19	4.1
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	<b>89</b>	<b>261</b>	<b>186</b>	<b>4.2</b>



**BẢNG 9: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

**KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

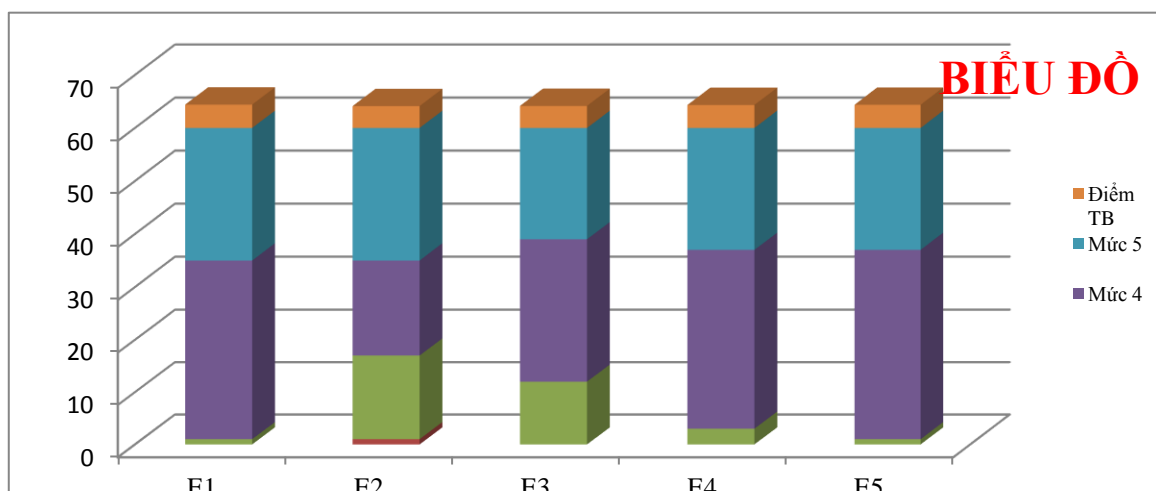
STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	1	22	37	<b>4.6</b>
2	D2	0	0	3	29	28	<b>4.4</b>
3	D3	0	0	1	25	34	<b>4.6</b>
4	D4	0	0	1	25	34	<b>4.6</b>
5	D5	0	0	0	23	37	<b>4.6</b>
6	D6	0	0	0	24	36	<b>4.6</b>
7	D7	0	0	1	23	36	<b>4.6</b>
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>171</b>	<b>242</b>	<b>4.6</b>



**BẢNG 10: Kết quả cung cấp dịch vụ**

**KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

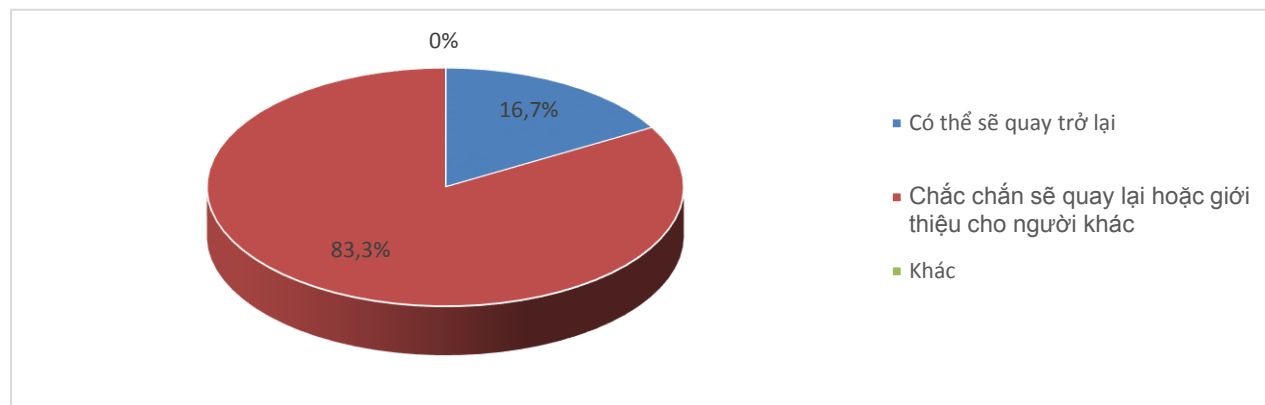
STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	1	34	25	<b>4.4</b>
2	E2	0	1	16	18	25	<b>4.1</b>
3	E3	0	0	12	27	21	<b>4.2</b>
4	E4	0	0	3	34	23	<b>4.3</b>
5	E5	0	0	1	36	23	<b>4.4</b>
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>149</b>	<b>117</b>	<b>4.3</b>



G1. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? đạt trung bình khoảng 88,4 %

G2. Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

STT	Nội dung	Tỉ lệ
1	Có thể sẽ quay trở lại	10
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	50
3	Khác	0



### III. Một số thuận lợi và khó khăn khi khảo sát sự hài lòng người bệnh

#### Nhận xét:

Trong quá trình khảo sát sự hài lòng người bệnh, bệnh nhân và người nhà người bệnh đã có một số góp ý cụ thể như sau:

Sắp xếp lại thời gian trị liệu của bệnh nhân ngoại trú, nội trú để tránh tình trạng ngồi lâu và đông không tốt trong thời điểm covid.

- Chúng tôi đồng ý trả tiền mọi dịch vụ với điều kiện là điều hoà và nước nóng cho bệnh nhân tắm đầy đủ.
- Trang vật tư y tế từ trường và siêu âm hay trực trực trợ ngại cho việc điều trị.

#### \* Thuận lợi

Lãnh đạo bệnh viện quan tâm, đôn đốc cán bộ viên chức thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm tăng cường sự hài lòng người bệnh.

Các khoa lâm sàng và CLS phối hợp và triển khai tốt các hoạt động cải tiến chất lượng, có khắc phục nhược điểm và hạn chế, thiếu sót.

#### \* Khó khăn

Kinh phí cho các hoạt động cải tiến CLBV tương đối cao trong khi nguồn thu của bệnh viện hạn chế nhiều khó khăn khi triển khai

Cần nhiều nhân lực và thời gian khảo sát để đạt được cỡ mẫu theo quy định.

Trình độ dân trí người bệnh còn thấp, nhận thức của người bệnh không đồng đều, có nhiều bệnh nhân không biết đọc, biết viết, một số bệnh già yếu gây nhiều khó khăn trong việc khảo sát người bệnh

### IV. Một số kiến nghị

Nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của bệnh nhân đồng thời nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh

tại Bệnh viện. Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh có một số kiến nghị sau:  
Bệnh viện duy trì tổ công tác xã hội, tổ tiếp đón hướng dẫn người bệnh để hỗ trợ cho bệnh nhân.  
Thường xuyên bảo dưỡng các dụng cụ tập luyện tại các hành lang để bệnh nhân tự tập luyện tốt hơn.  
Thường xuyên kiểm tra và thay thế các vòi nước cũng như các nhà vệ sinh bệnh nhân./.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc
- Các khoa phòng
- Website bệnh viện
- Lưu: VT, Tổ KSHL

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Khoa Nguyên**













h.