

## BÁO CÁO

### Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú quý I năm 2022

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 20/03/2021 - 30/03/2022

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 chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ y tế

\* Đối tượng: Chọn người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tinh tảo, không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi

Cỡ mẫu: 35 người

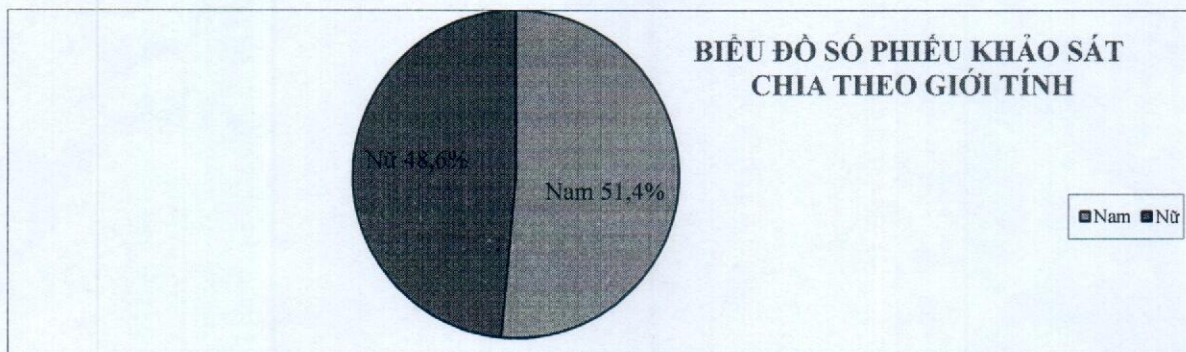
#### I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

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

| STT         | TÊN KHOA                          | SỐ PHIẾU  |
|-------------|-----------------------------------|-----------|
| 1           | Khoa Phục hồi chức năng người lớn | 20        |
| 2           | Khoa Y học cổ truyền              | 15        |
| <b>Tổng</b> |                                   | <b>35</b> |

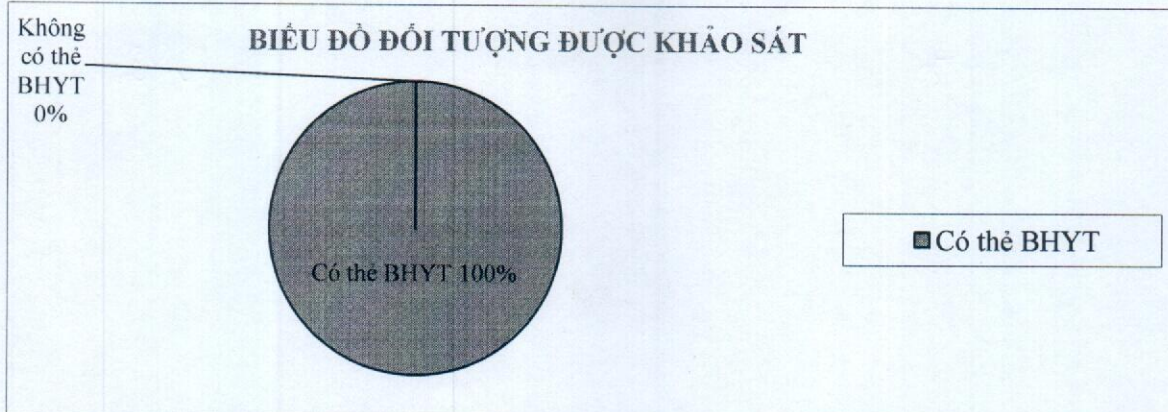
**BẢNG 2: Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng**

| STT | GIỚI TÍNH | SỐ LƯỢNG | TỶ LỆ % |
|-----|-----------|----------|---------|
| 1   | Nam       | 18       | 51,4    |
| 2   | Nữ        | 17       | 48,6    |



**BẢNG 3: Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng**

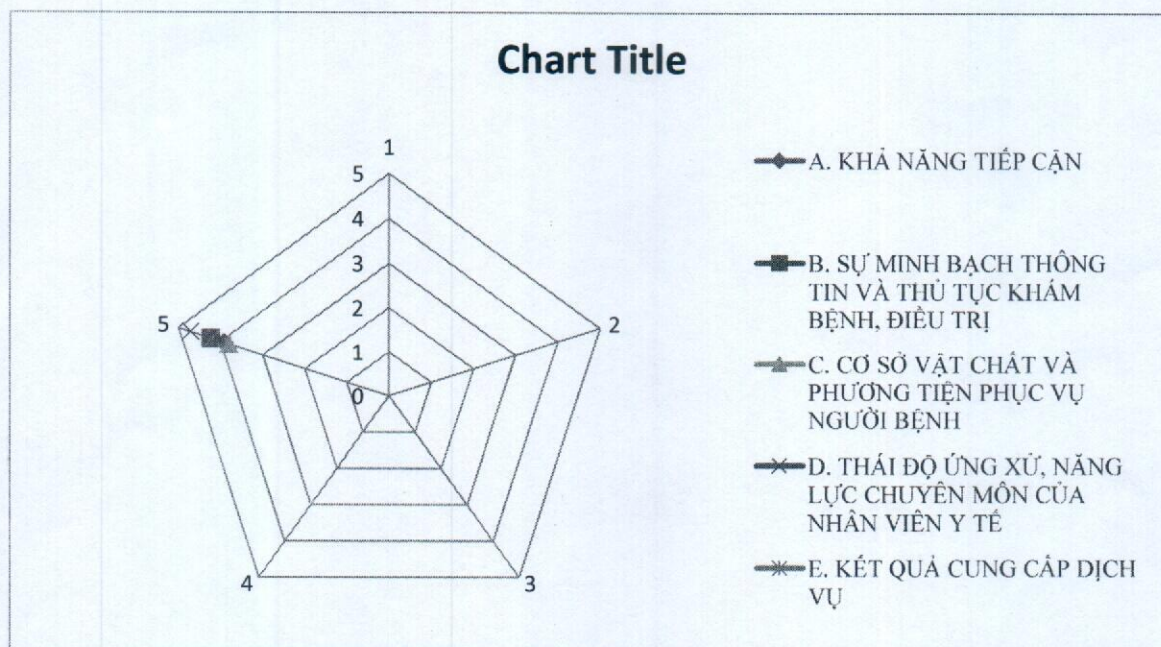
| STT | ĐỐI TƯỢNG         | SỐ LƯỢNG | TỶ LỆ % |
|-----|-------------------|----------|---------|
| 1   | Có thẻ BHYT       | 35       | 100     |
| 2   | Không có thẻ BHYT | 0        | 0       |



- Có 100 % bệnh nhân điều trị nội trú có thẻ Bảo hiểm y tế

**BẢNG 4 : Kết quả chung**

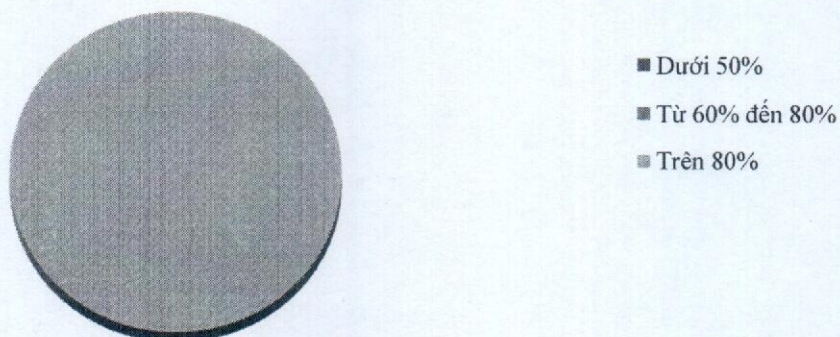
| CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ                                      | KẾT QUẢ    |
|---|------------|
| A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN                                      | 3,90       |
| B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ  | 4,22       |
| C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH       | 3,80       |
| D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ | 4,70       |
| E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ                               | 4,2        |
| <b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:</b>                    | <b>4,2</b> |



**BẢNG 5: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh**

| Tỷ lệ % mong đợi | Số lượng | Tỷ lệ % |
|------------------|----------|---------|
| Dưới 50%         | 0        | 0       |
| Từ 60% đến 80%   | 0        | 0,0     |
| Trên 80%         | 35       | 100,0   |

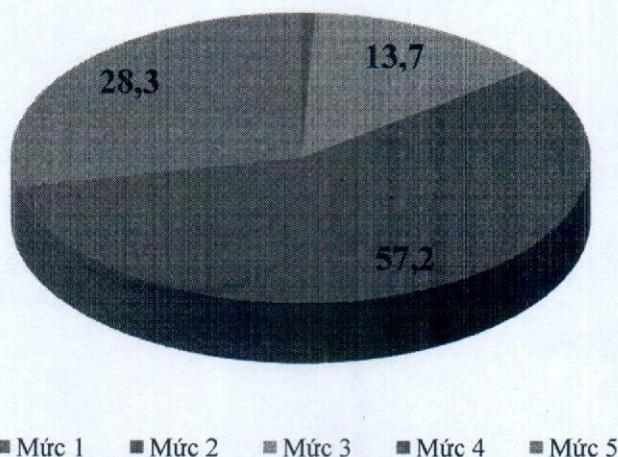
## Biểu đồ Tỷ lệ % sự mong đợi của người bệnh



**BẢNG 6: Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng**

| Mức đánh giá | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Số lượng     | 0     | 8     | 149   | 621   | 307   |
| Tỷ lệ %      | 0,0   | 0,7   | 13,7  | 57,2  | 28,3  |

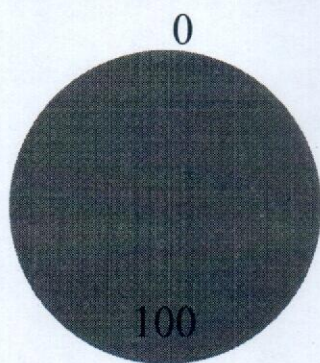
## BIỂU ĐỒ KẾT QUẢ SỰ HÀI LÒNG CHIA THEO CÁC MỨC



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

| Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh                    | Tỷ lệ % | Số lượng |
|--|---------|----------|
| Có thể sẽ quay lại                                 | 0       | 0        |
| Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác | 100     | 35,0     |

**BIỂU ĐỒ  
NHU CẦU QUAY LẠI KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN**

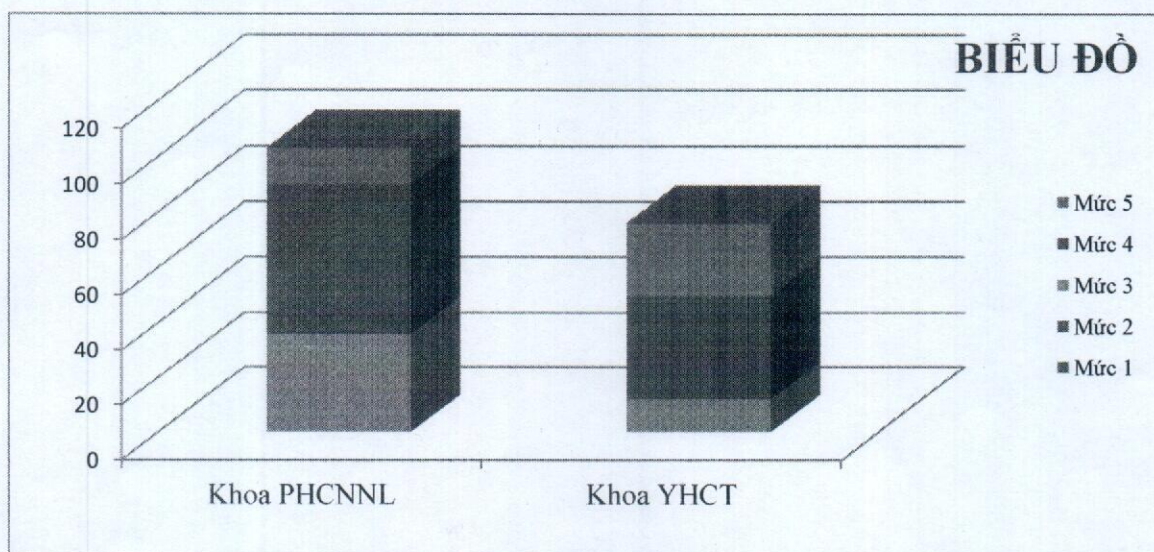


■ Có thể sẽ quay lại  
□ Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác

**BẢNG 8: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng**

**A. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

| STT              | KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3     | Mức 4     | Mức 5     |
|------------------|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| 1                | Khoa PHCNL         | 0        | 0        | 36        | 54        | 13        |
| 2                | Khoa YHCT          | 0        | 0        | 12        | 38        | 26        |
| <b>Tổng cộng</b> |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>48</b> | <b>92</b> | <b>39</b> |



**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

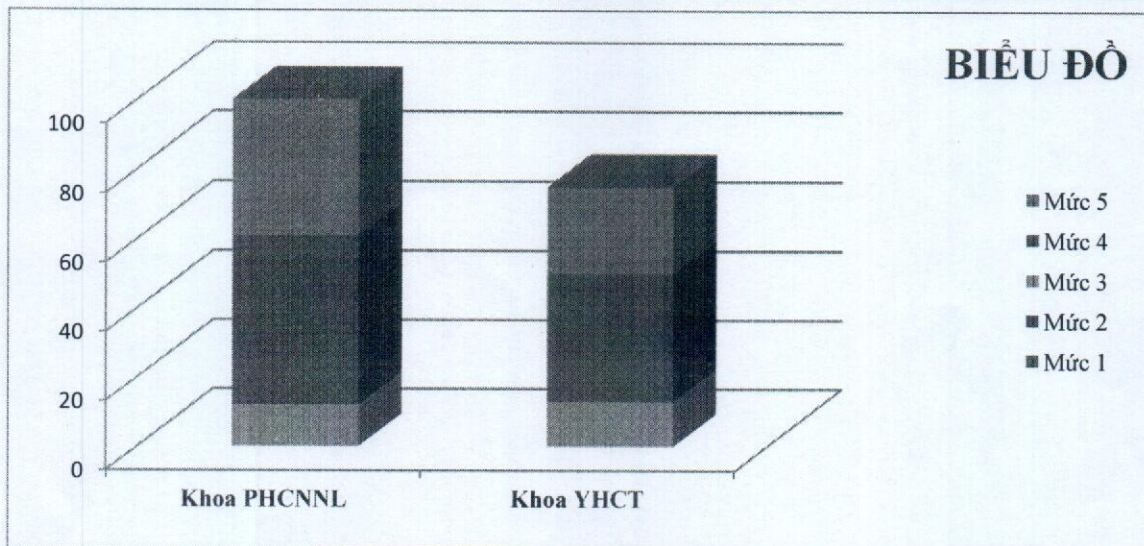
| STT         | TÊN TIÊU CHÍ | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3     | Mức 4     | Mức 5     | Điểm TB        |
|-------------|--------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| 1           | A1           | 0        | 0        | 13        | 13        | 9         | <b>3,88571</b> |
| 2           | A2           | 0        | 0        | 8         | 18        | 9         | <b>4,02857</b> |
| 3           | A3           | 0        | 0        | 13        | 16        | 6         | <b>3,8</b>     |
| 4           | A4           | 0        | 0        | 11        | 18        | 6         | <b>3,85714</b> |
| 5           | A5           | 0        | 0        | 2         | 24        | 9         | <b>4,2</b>     |
| <b>Cộng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>47</b> | <b>89</b> | <b>39</b> | <b>3,95</b>    |

Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về khả năng tiếp cận của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân với dịch vụ y tế tại bệnh viện có tỷ lệ rất hài lòng 22,3% và hài lòng 50,9% ; hài lòng ở mức độ trung bình là 26,9% ; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng

**BẢNG 9: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**  
**B. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

| STT              | KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3     | Mức 4     | Mức 5     |
|------------------|--------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| 1                | Khoa PHCNNL        | 0        | 0        | 12        | 49        | 39        |
| 2                | Khoa YHCT          | 0        | 0        | 13        | 37        | 25        |
| <b>Tổng cộng</b> |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>25</b> | <b>86</b> | <b>64</b> |



**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        | 2         | 17        | 16        | 4,4         |
| 2           | B2           | 0        | 0        | 5         | 14        | 16        | 4,31429     |
| 3           | B3           | 0        | 0        | 6         | 17        | 12        | 4,17143     |
| 4           | B4           | 0        | 0        | 4         | 21        | 10        | 4,17143     |
| 5           | B5           | 0        | 0        | 8         | 17        | 10        | 4,05714     |
| <b>Cộng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>25</b> | <b>86</b> | <b>64</b> | <b>4,22</b> |

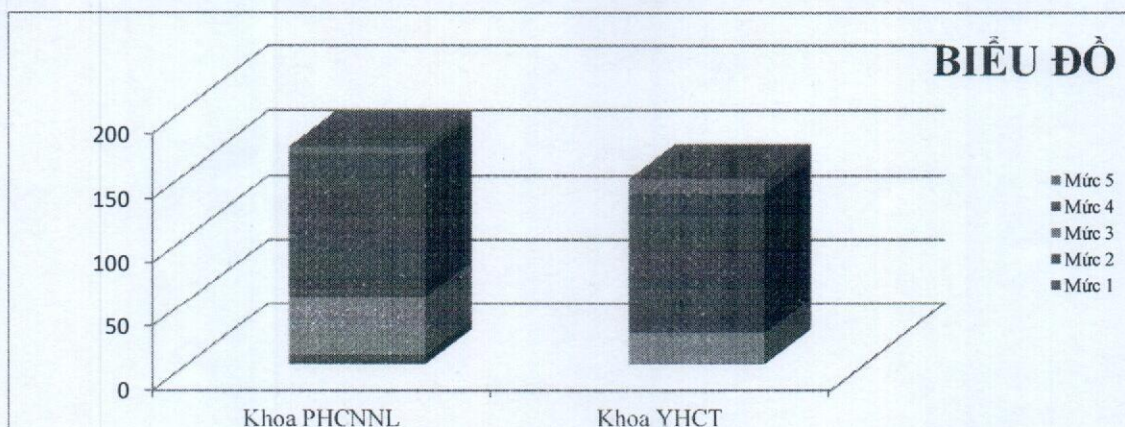
\* Nhận xét:

- Kết quả về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thì người bệnh rất hài lòng 36,6 %, hài lòng là 49,1 %, hài lòng ở mức trung bình là 14,3%, không có tình trạng không hài lòng.

**BẢNG 10: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

**C. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

| STT              | KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3     | Mức 4      | Mức 5     |
|------------------|--------------------|----------|----------|-----------|------------|-----------|
| 1                | Khoa PHCNNL        | 0        | 7        | 46        | 112        | 5         |
| 2                | Khoa YHCT          | 0        | 1        | 23        | 110        | 11        |
| <b>Tổng cộng</b> |                    | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>69</b> | <b>222</b> | <b>16</b> |



**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         | 28         | 1         | 3,85714     |
| 2           | C2           | 0        | 0        | 1         | 33         | 1         | 4           |
| 3           | C3           | 0        | 0        | 0         | 34         | 1         | 4,02857     |
| 4           | C4           | 0        | 0        | 1         | 32         | 2         | 4,02857     |
| 5           | C5           | 0        | 0        | 3         | 29         | 3         | 4           |
| 6           | C6           | 0        | 1        | 8         | 23         | 3         | 3,8         |
| 7           | C7           | 0        | 0        | 19        | 14         | 2         | 3,51429     |
| 8           | C8           | 0        | 7        | 17        | 9          | 2         | 3,17143     |
| 9           | C9           | 0        | 0        | 14        | 20         | 1         | 3,62857     |
| <b>Cộng</b> |              | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>69</b> | <b>222</b> | <b>16</b> | <b>3,78</b> |

\* Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tỷ lệ rất hài lòng đạt 5,08 % , hài lòng có tỷ lệ 70,5 % , hài lòng ở mức độ trung bình là 21,9 % và không hài lòng 2,5% và không có tỷ lệ rất không hài lòng.

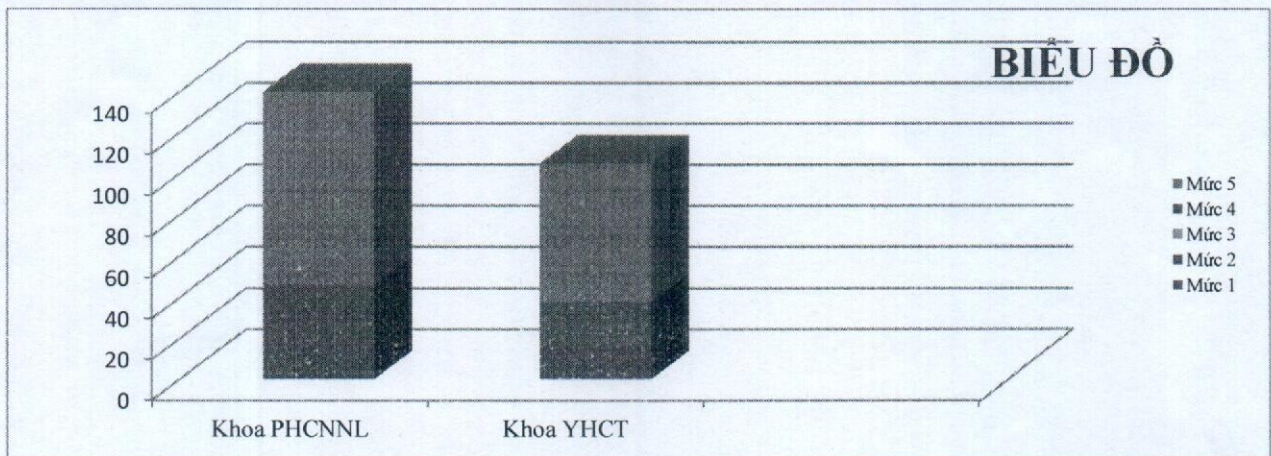
Người bệnh có một số ý kiến về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

- Cơ sở 93 Đặng Huy Trứ chuyên đổi công năng năng điều trị F0 nên các bệnh nhân điều trị nội trú chuyển về cơ sở 30 Tô Hiến Thành nên cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh bị hạn chế
- Dịch bệnh diễn ra bệnh viện hạn chế người nhà tiếp xúc nên các nhu cầu sinh hoạt thiết yếu bệnh nhân bị hạn chế, căng tin bệnh viện không hoạt động
- Việc đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như thay áo quần, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường.... Có rèm che, vách ngăn còn hạn chế.

**BẢNG 11: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

**D. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

| STT              | KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3    | Mức 4     | Mức 5      |
|------------------|--------------------|----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1                | Khoa PHCNL         | 0        | 0        | 0        | 46        | 94         |
| 2                | Khoa YHCT          | 0        | 0        | 0        | 38        | 67         |
| <b>Tổng cộng</b> |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>84</b> | <b>161</b> |



**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

| STT | TÊN TIÊU CHÍ | Mức 1 | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 | Điểm TB |
|-----|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 1   | D1           | 0     | 0     | 0     | 11    | 24    | 4,68571 |

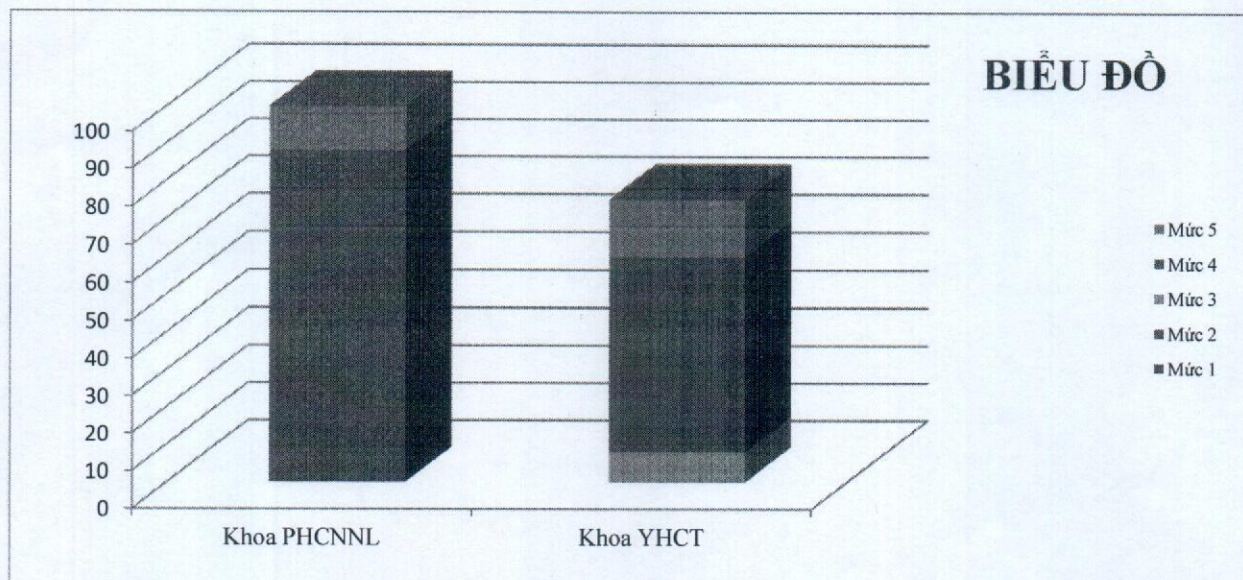
|             |    |          |          |          |           |            |                |
|-------------|----|----------|----------|----------|-----------|------------|----------------|
| 2           | D2 | 0        | 0        | 0        | 11        | 24         | 4,68571        |
| 3           | D3 | 0        | 0        | 0        | 7         | 28         | 4,8            |
| 4           | D4 | 0        | 0        | 0        | 14        | 21         | 4,6            |
| 5           | D5 | 0        | 0        | 0        | 14        | 21         | 4,6            |
| 6           | D6 | 0        | 0        | 0        | 11        | 24         | 4,68571        |
| 7           | D7 | 0        | 0        | 0        | 16        | 19         | 4,54286        |
| <b>Cộng</b> |    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>84</b> | <b>161</b> | <b>4,65714</b> |

\* Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ rất hài lòng 65,7 %, hài lòng 34,3%, không có tình trạng ở mức độ trung bình, không hài lòng và rất không hài lòng

**BẢNG 12: Kết quả cung cấp dịch vụ**  
**E. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT**

| STT              | KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3    | Mức 4      | Mức 5     |
|------------------|--------------------|----------|----------|----------|------------|-----------|
| 1                | Khoa PHCNL         | 0        | 0        | 0        | 88         | 12        |
| 2                | Khoa YHCT          | 0        | 0        | 8        | 52         | 15        |
| <b>Tổng cộng</b> |                    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>140</b> | <b>27</b> |



**KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ**

| STT         | TÊN TIÊU CHÍ | Mức 1    | Mức 2    | Mức 3    | Mức 4      | Mức 5     | Điểm TB    |
|-------------|--------------|----------|----------|----------|------------|-----------|------------|
| 1           | E1           | 0        | 0        | 1        | 28         | 6         | 4,14286    |
| 2           | E2           | 0        | 0        | 4        | 25         | 6         | 4,05714    |
| 3           | E3           | 0        | 0        | 3        | 27         | 5         | 4,05714    |
| 4           | E4           | 0        | 0        | 0        | 30         | 5         | 4,14286    |
| 5           | E5           | 0        | 0        | 0        | 30         | 5         | 4,14286    |
| <b>Cộng</b> |              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>140</b> | <b>27</b> | <b>4,1</b> |

\* Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về cung cấp dịch vụ tỷ lệ rất hài lòng 15,4 %, hài lòng 80% , hài lòng ở mức trung bình 4,6 %, không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng

### III. KIẾN NGHỊ

1. Các khoa/phòng trong bệnh viện tăng cường công tác vệ sinh, sắp xếp khoa phòng gọn gàng.
2. Các khoa/phòng trong bệnh viện thường xuyên truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh nội trú và ngoại trú bằng nhiều hình thức khác nhau.
3. Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện “Quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế” “Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên Việt Nam”, “Đổi mới phong cách thái độ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Nơi nhận:

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



**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



*Nguyễn Trọng Chương*