

## BÁO CÁO

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

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 20/06/2022 -20/07/2022

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: 60 người

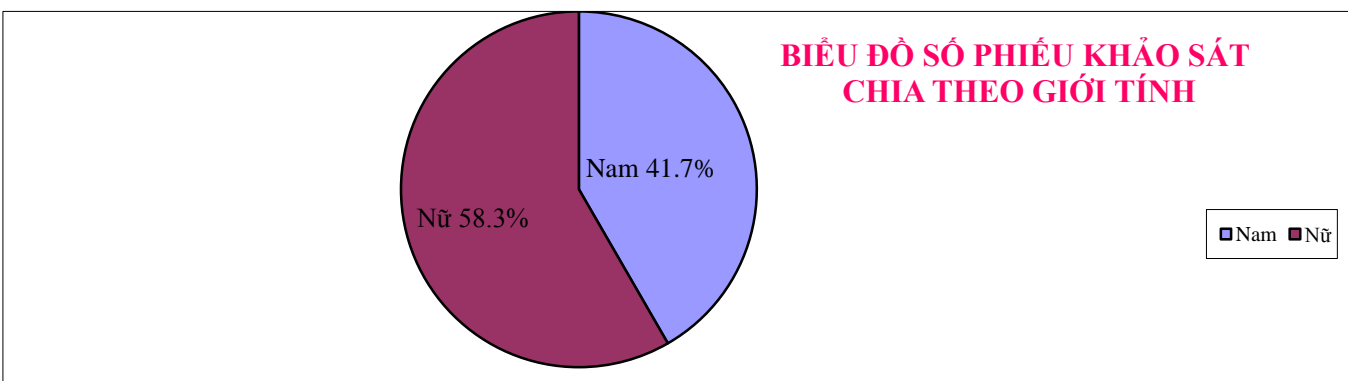
#### I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

**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	30
2	Khoa Y học cổ truyền	30
Tổng		60

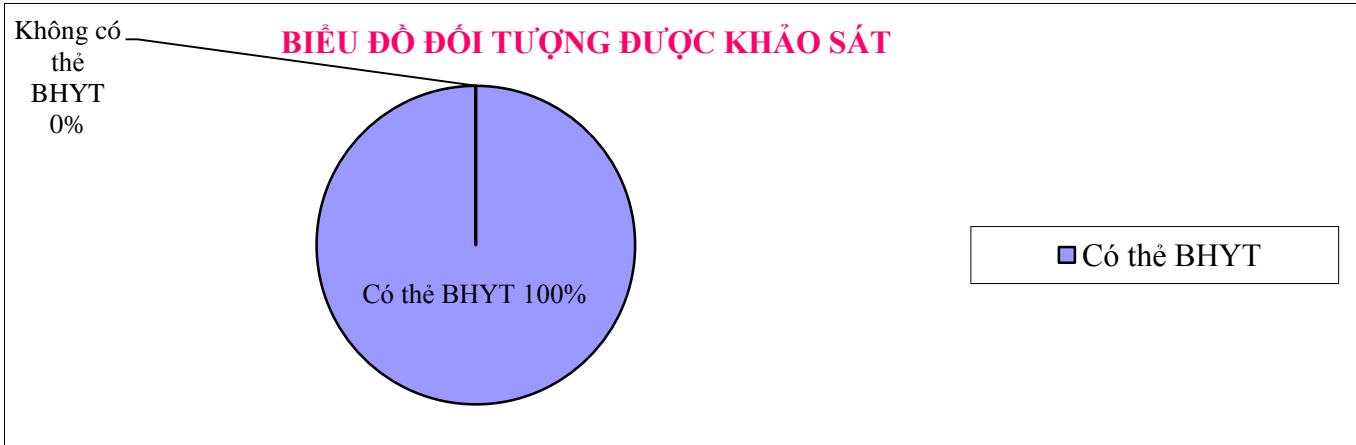
**BẢNG 2: Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng**

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	25	41.7
2	Nữ	35	58.3



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

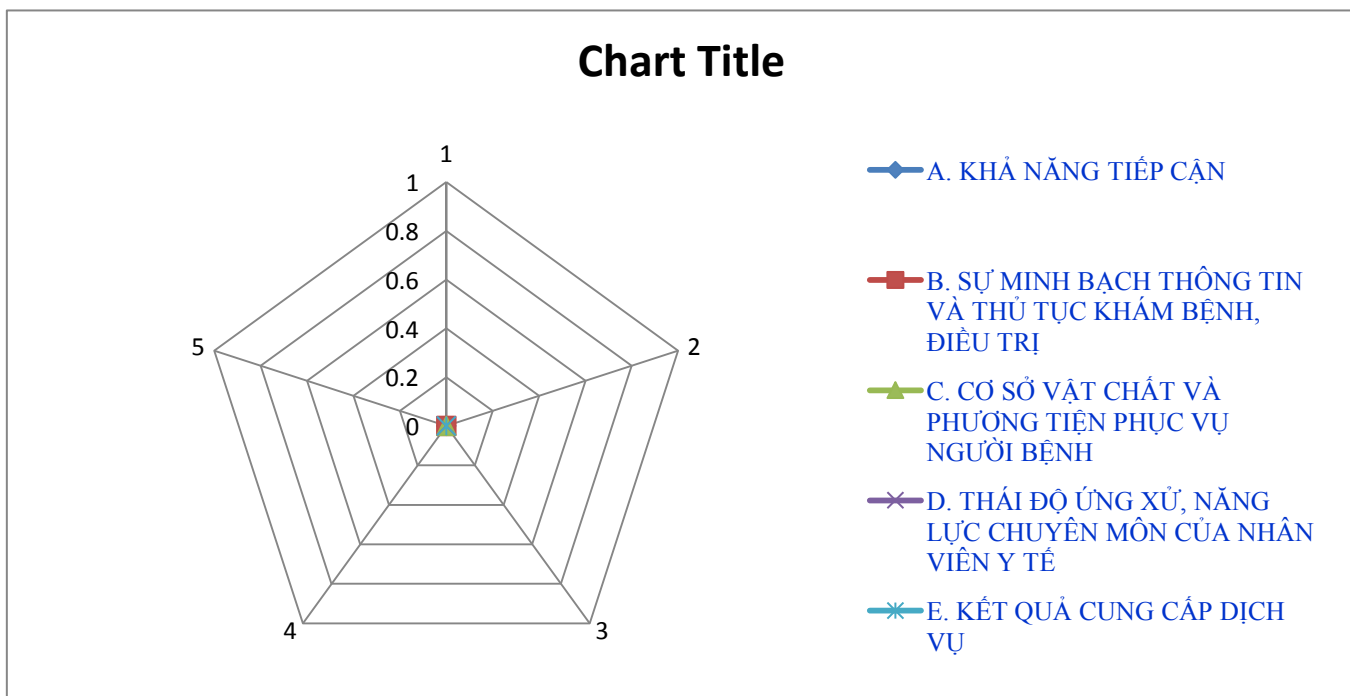
STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	60	100
2	Không có thẻ BHYT	0	0



- 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	4.47
B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	4.15
C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	4.07
D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ	4.18
E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.24
<b>ĐIỂM HAI 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%	60	100.0

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

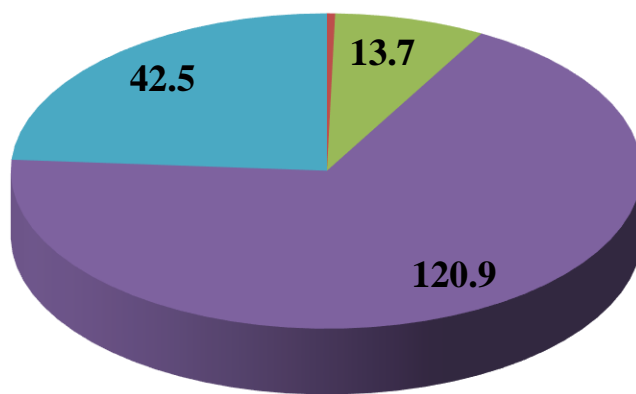


- Dưới 50%
- Từ 60% đến 80%
- Trên 80%

**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	1312	461
Tỷ lệ %	0.0	0.7	13.7	120.9	42.5

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

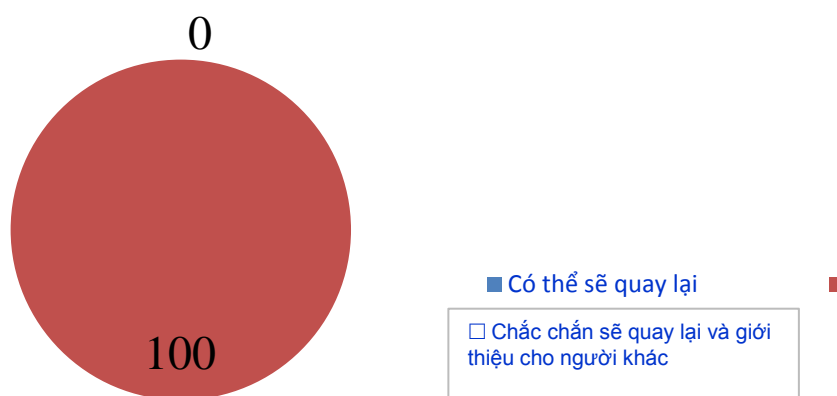


- Mức 1
- Mức 2
- Mức 3
- Mức 4
- Mức 5

**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	60.0

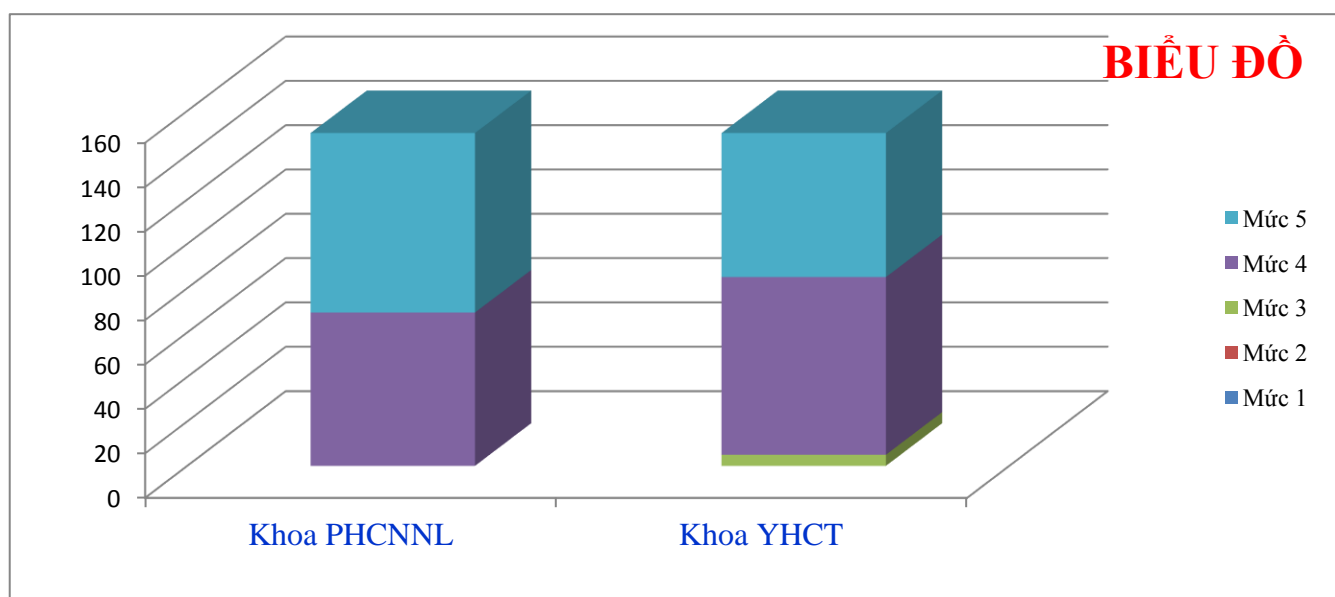
**BIỂU ĐỒ  
NHU CẦU QUAY LẠI KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN**



**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 PHCNNL	0	0	0	69	81
2	Khoa YHCT	0	0	5	80	65
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>149</b>	<b>146</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	0	26	34	<b>4.57</b>
2	A2	0	0	1	29	30	<b>4.48</b>
3	A3	0	0	1	31	28	<b>4.45</b>
4	A4	0	0	1	32	27	<b>4.43</b>
5	A5	0	0	2	31	27	<b>4.42</b>
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>149</b>	<b>146</b>	<b>4.47</b>

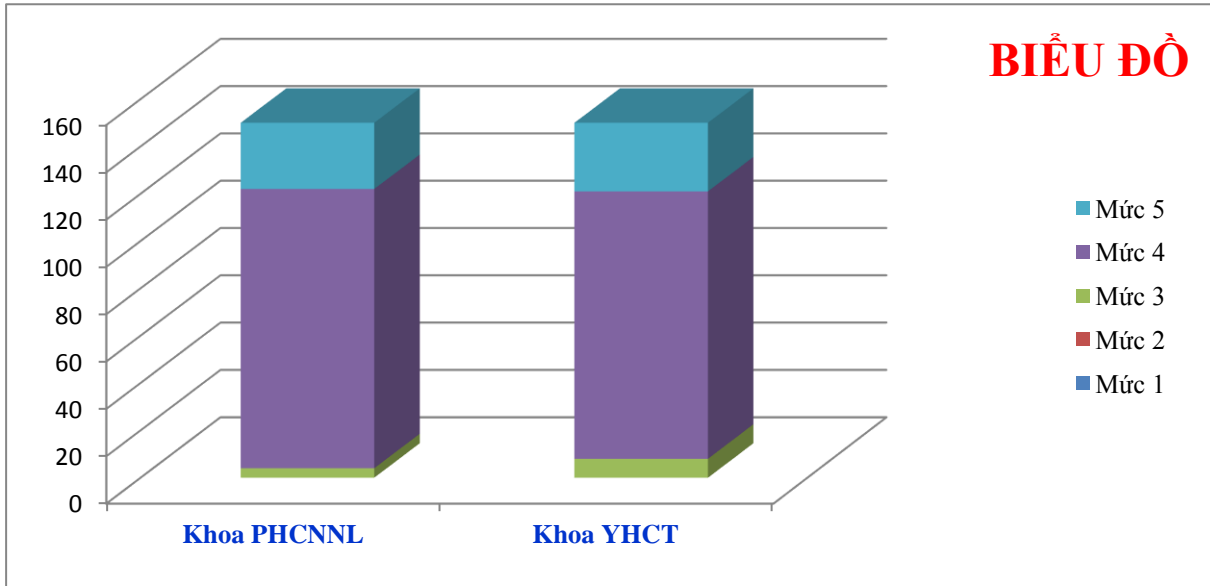
Nhận xét:

- 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 48,7% và hài lòng 49,7 % ; hài lòng ở mức độ trung bình là 1,6% ; 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 PHCNL	0	0	4	118	28
2	Khoa YHCT	0	0	8	113	29
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>231</b>	<b>57</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	3	41	16	<b>4.22</b>
2	B2	0	0	3	42	15	<b>4.2</b>
3	B3	0	0	2	48	10	<b>4.13</b>
4	B4	0	0	3	49	8	<b>4.08</b>
5	B5	0	0	1	51	8	<b>4.12</b>
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>231</b>	<b>57</b>	<b>4.15</b>

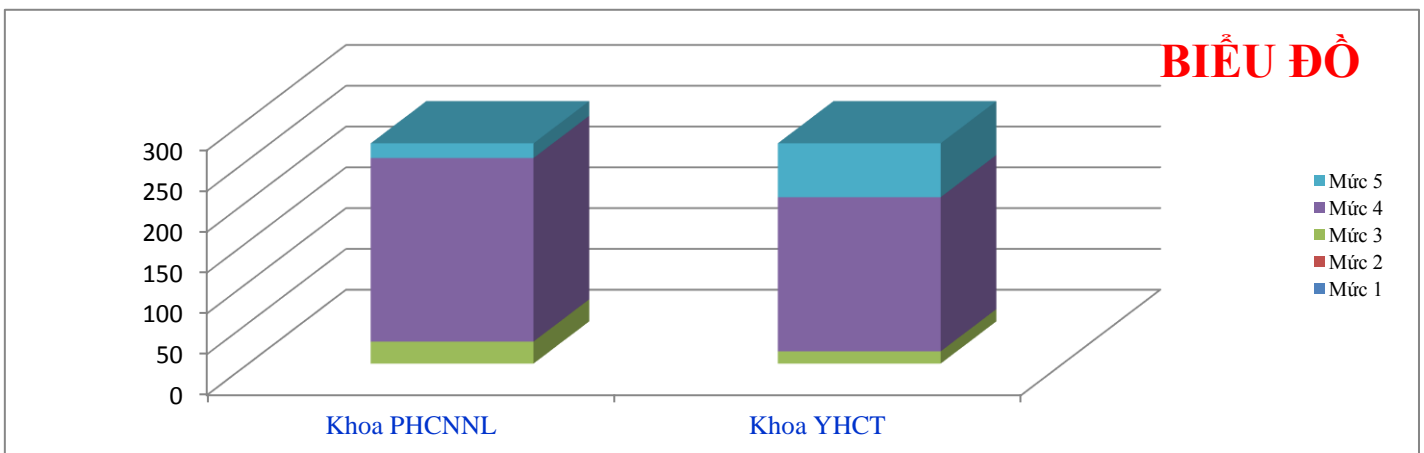
\* Nhận xét:

- Kết quả về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thì người bệnh rất hài lòng 19 %, hài lòng là 77 %, hài lòng ở mức trung bình là 4%, 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 PHCNL	0	0	27	225	18
2	Khoa YHCT	0	0	15	189	66
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>414</b>	<b>84</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	2	50	8	<b>4.10</b>
2	C2	0	0	4	42	14	<b>4.17</b>
3	C3	0	0	3	43	14	<b>4.18</b>
4	C4	0	0	4	45	11	<b>4.12</b>
5	C5	0	0	4	46	10	<b>4.10</b>
6	C6	0	0	7	43	10	<b>4.05</b>
7	C7	0	0	6	48	6	<b>4.00</b>
8	C8	0	0	5	50	5	<b>4.00</b>
9	C9	0	0	7	47	6	<b>3.98</b>
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>414</b>	<b>84</b>	<b>4.08</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 15,7 % , hài lòng có tỷ lệ 76,7 % , hài lòng ở mức độ trung bình là 7,6 % và không có tỷ lệ không hài lòng và tỷ lệ rất không hài lòng.

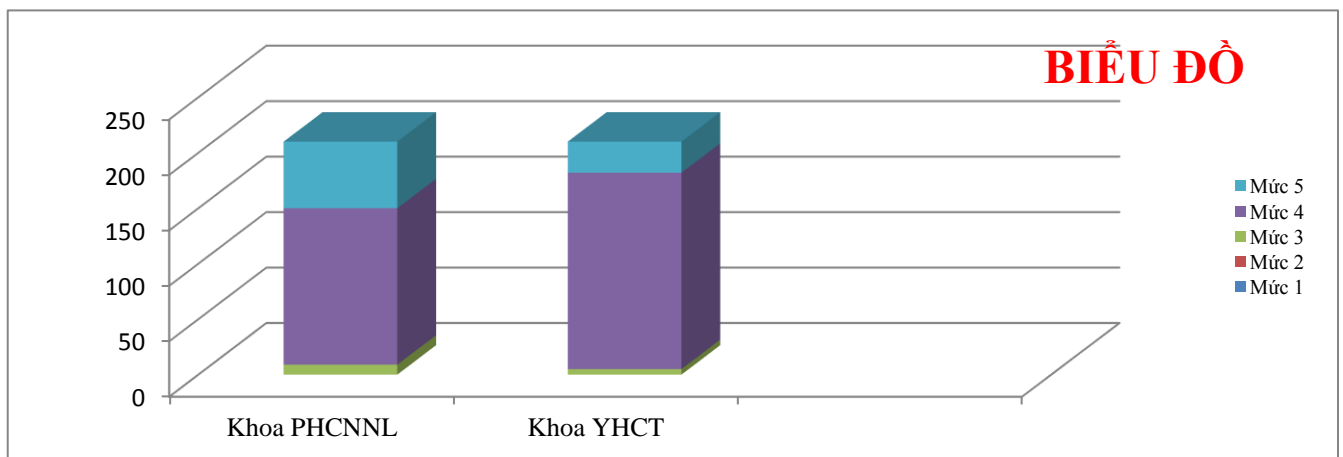
Người bệnh có một số ý kiến về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

- Các trang thiết bị dụng cụ tập ngoài trời hư hỏng, chưa kịp thời sửa chữa để phục vụ bệnh nhân điều trị.
- 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.
- Căng tin bệnh hiện tại chưa có nên các nhu cầu mua các vật dụng hằng ngày chưa đáp ứng.

**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	9	141	60
2	Khoa YHCT	0	0	5	177	28
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>318</b>	<b>88</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	4	42	14	<b>4.17</b>
2	D2	0	0	1	45	14	<b>4.22</b>
3	D3	0	0	1	46	13	<b>4.20</b>
4	D4	0	0	1	46	13	<b>4.20</b>
5	D5	0	0	2	46	12	<b>4.17</b>
6	D6	0	0	3	46	11	<b>4.13</b>
7	D7	0	0	2	47	11	<b>4.15</b>
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>318</b>	<b>88</b>	<b>4.18</b>

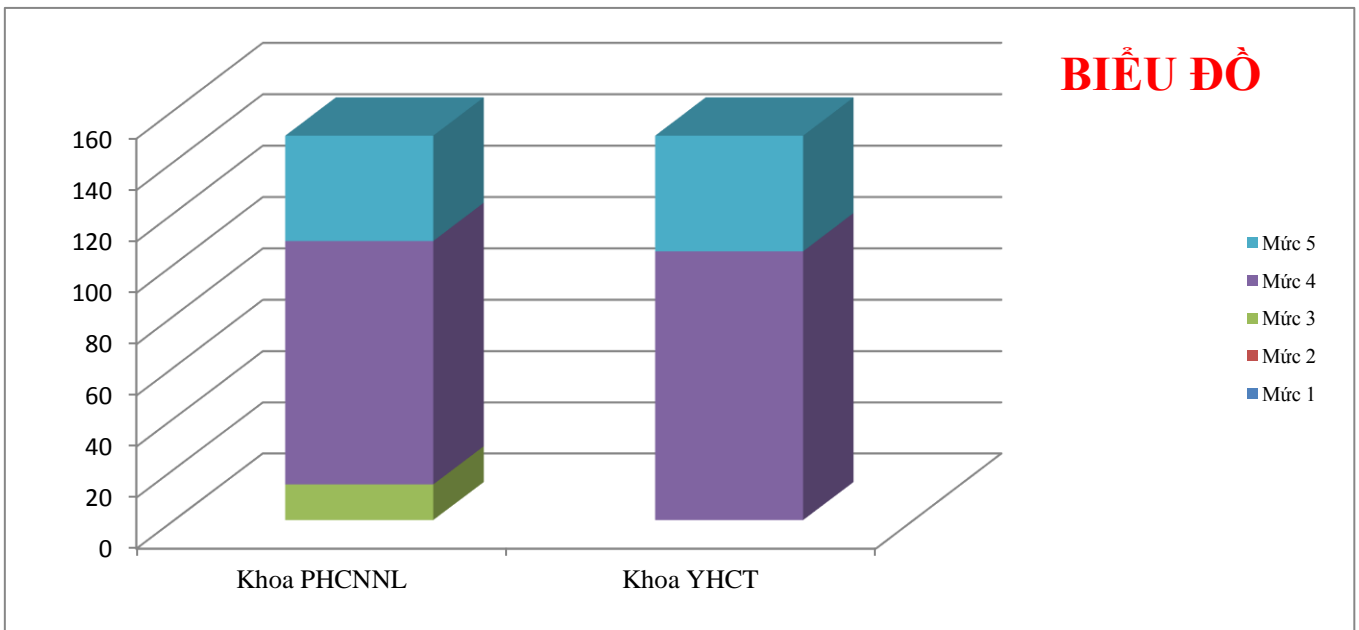
\* Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ rất hài lòng 21 %, hài lòng 75,7%, tỷ lệ tình trạng ở mức độ trung bình là 3,3% và không có tỷ lệ 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 PHCNNL	0	0	14	95	41
2	Khoa YHCT	0	0	0	105	45
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>200</b>	<b>86</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	4	39	17	<b>4.22</b>
2	E2	0	0	4	39	17	<b>4.22</b>
3	E3	0	0	2	41	17	<b>4.25</b>
4	E4	0	0	2	41	17	<b>4.25</b>
5	E5	0	0	2	40	18	<b>4.27</b>
<b>Cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>200</b>	<b>86</b>	<b>4.24</b>

\* Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về cung cấp dịch vụ tỷ lệ rất hài lòng 28,6 %, hài lòng 66,7% , hài lòng ở mức trung bình 4,7 %, 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**







|

|



|