

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2021

Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-BVTM ngày 22/01/2021 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2021

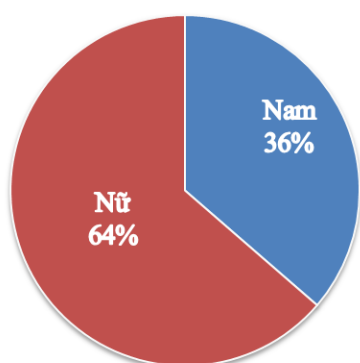
Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến thăm khám và điều trị tại bệnh viện ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ.

Khảo sát được tiến hành tại khoa lâm sàng. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế xây dựng, đã có 110 người bệnh tham gia phỏng vấn và thu được kết quả như sau:

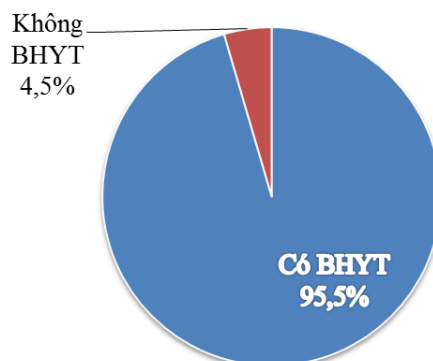
#### I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

##### 1.1. Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm

Tỷ lệ giới tính



Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế



**Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới (64%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 95% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (4,5%)

##### 1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

| Nhóm tuổi | Số bệnh nhân (n) | Tỷ lệ (%) | Tuổi trung bình |
|-----------|------------------|-----------|-----------------|
| 18-30     | 7                | 6,36      | 41,5 ± 27       |
| 31-45     | 21               | 19,09     |                 |
| 46-60     | 19               | 17,27     |                 |
| >60       | 63               | 57,27     |                 |
| Tổng cộng | 110              | 100       |                 |

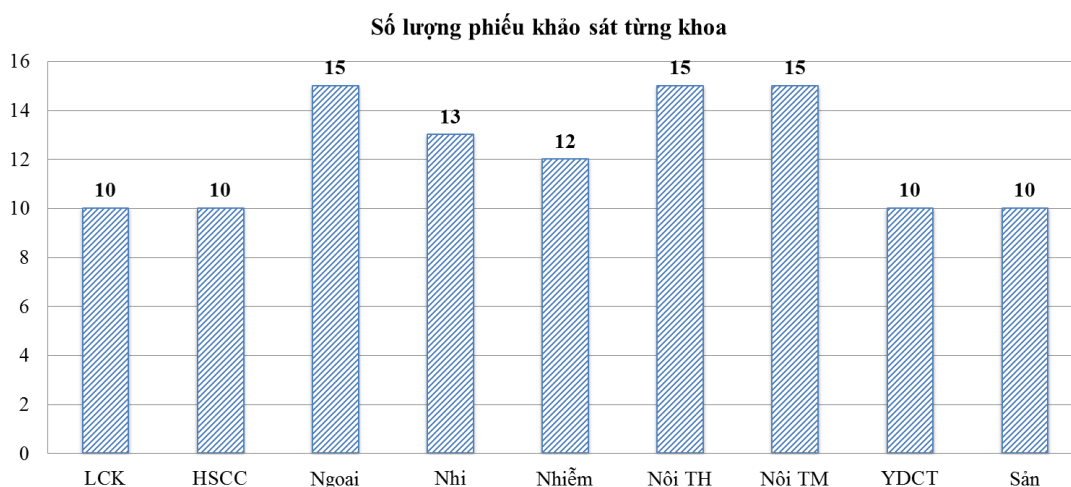
**Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 41,5 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 57,27%.

### 1.3. Số ngày điều trị bình quân

| Ngày điều trị    | Số bệnh nhân (n) | Tỷ lệ (%) | Ngày trung bình |
|------------------|------------------|-----------|-----------------|
| 3 - 7 ngày       | 106              | 96,36     | 4,25 ± 1,54     |
| 8 - 15 ngày      | 4                | 3,64      |                 |
| >15 ngày         | 0                | 0         |                 |
| <b>Tổng cộng</b> | 110              | 100,00    |                 |

**Nhận xét:** Số ngày điều trị bình quân là 4,25 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 96,36%

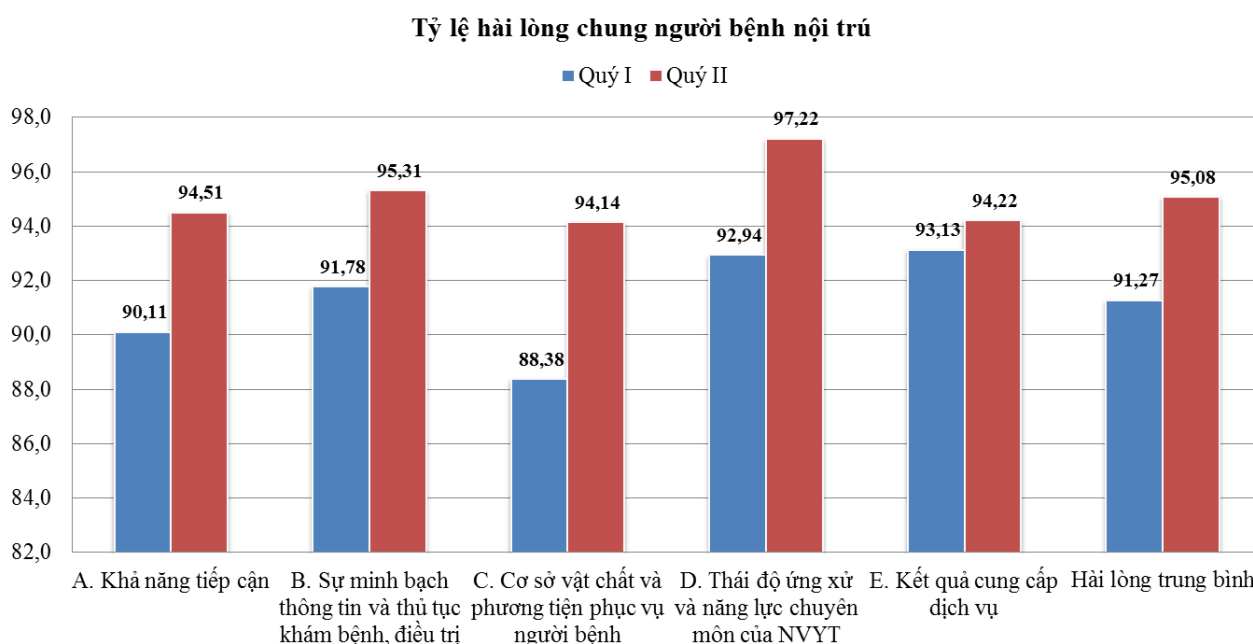
### 1.4. Phân bố phiếu khảo sát:



**Nhận xét:** Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa Phẫu thuật – Gây mê hồi sức do đây là khoa trung gian không lưu bệnh.

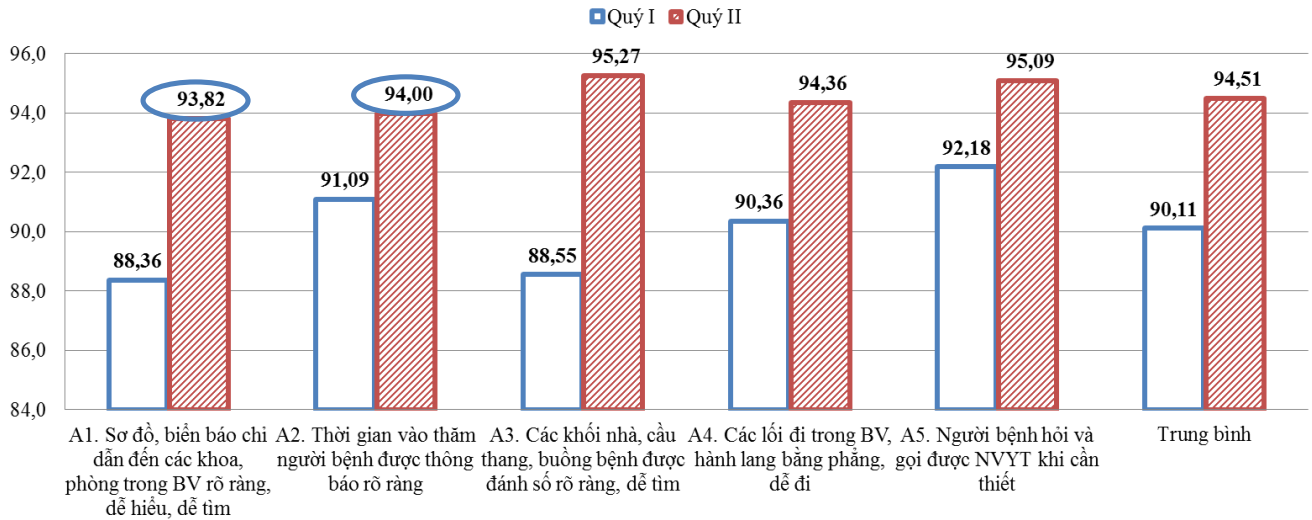
## II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

### 2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:



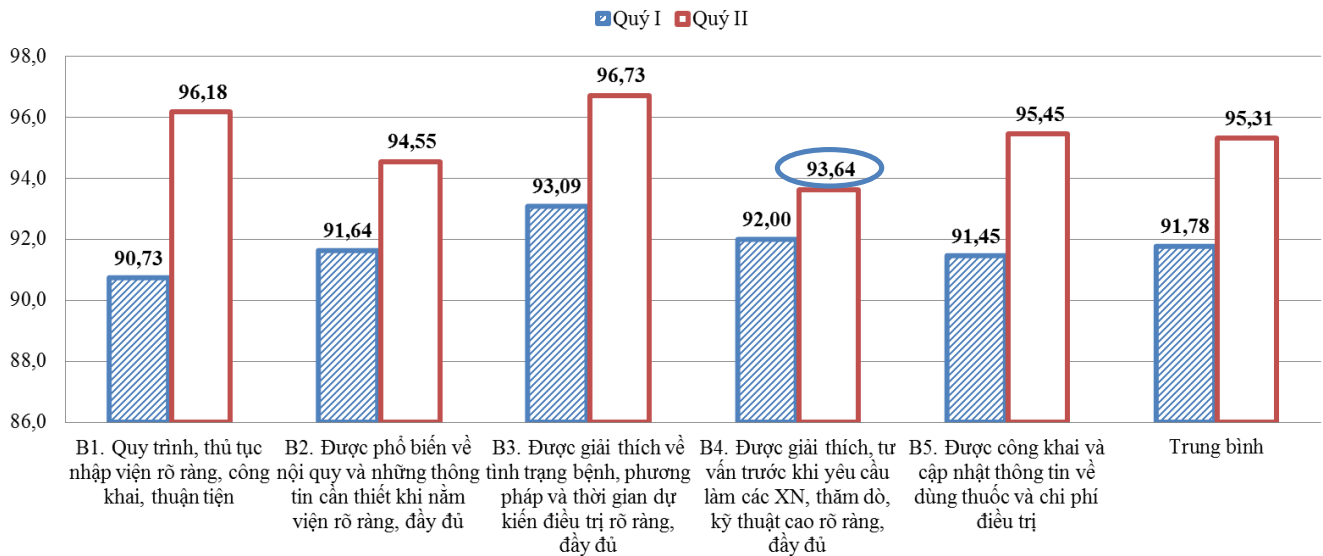
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung Quý II là **95,08%** cao hơn so với Quý I và các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch là >87%. Trong đó, “*Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” có tỷ lệ thấp nhất 94,14%

**Tỷ lệ hài lòng chung phần A. Khả năng tiếp cận**



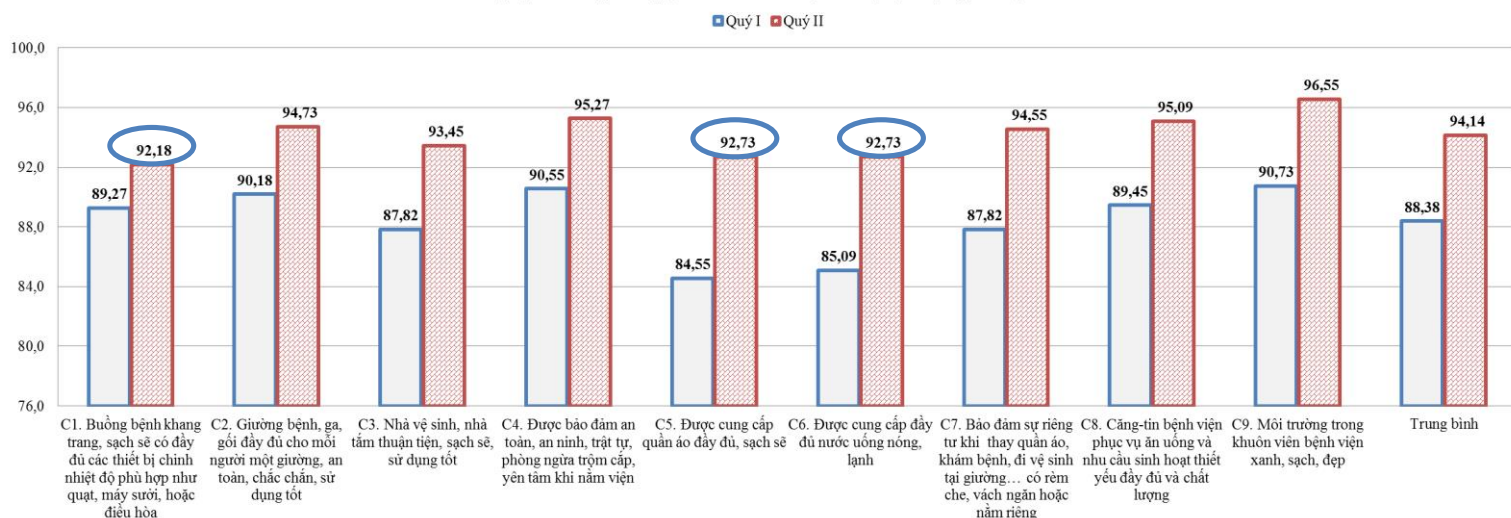
**Nhận xét:** Trung bình Quý II (94,51%) cao hơn so với Quý I (91,49%). Trong đó, tiêu chí “A1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 93,82 %, kể đến là tiêu chí “A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng” đạt 94%. Tiêu chí “A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” có tỷ lệ hài lòng là cao nhất trong nhóm 95,27%.

**Tỷ lệ hài lòng chung phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB**



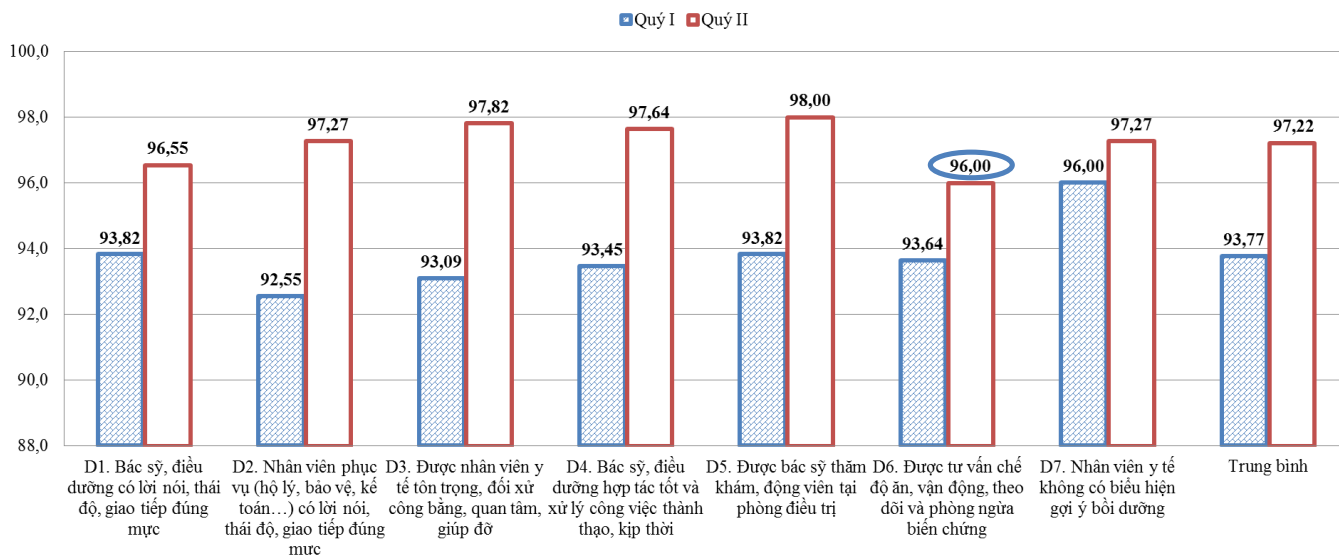
**Nhận xét:** Trung bình Quý II (95,31%) cao hơn so với Quý I (91,78%). Trong đó, tiêu chí “B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 93,64%, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” đạt 96,73%.

Tỷ lệ hài lòng chung phần C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh



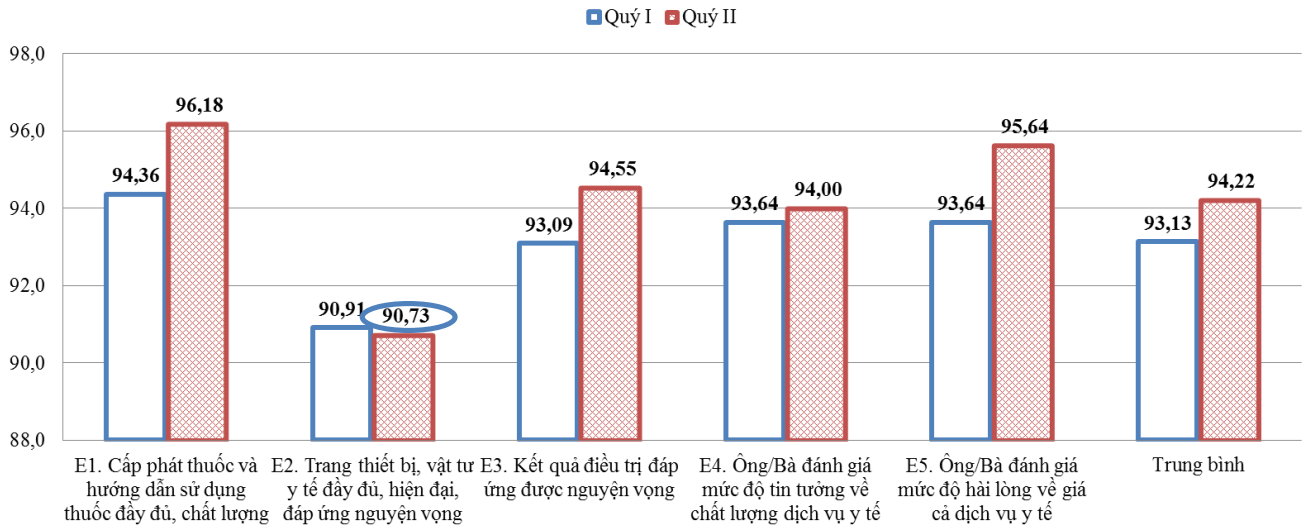
**Nhận xét:** Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần. Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 92,18% đến 96,55%. Tiêu chí “C9. *Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp*” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 96,55%. Tiêu chí “C1. *Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa*” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 92,18%. Tiêu chí “C5. *Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ*” và tiêu chí “C6. *Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh*” đạt 92,73 là hai tiêu chí có số điểm bằng nhau và thấp thứ 2, hai tiêu chí này cũng cần được bệnh viện quan tâm.

Tỷ lệ hài lòng chung phần D. thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT



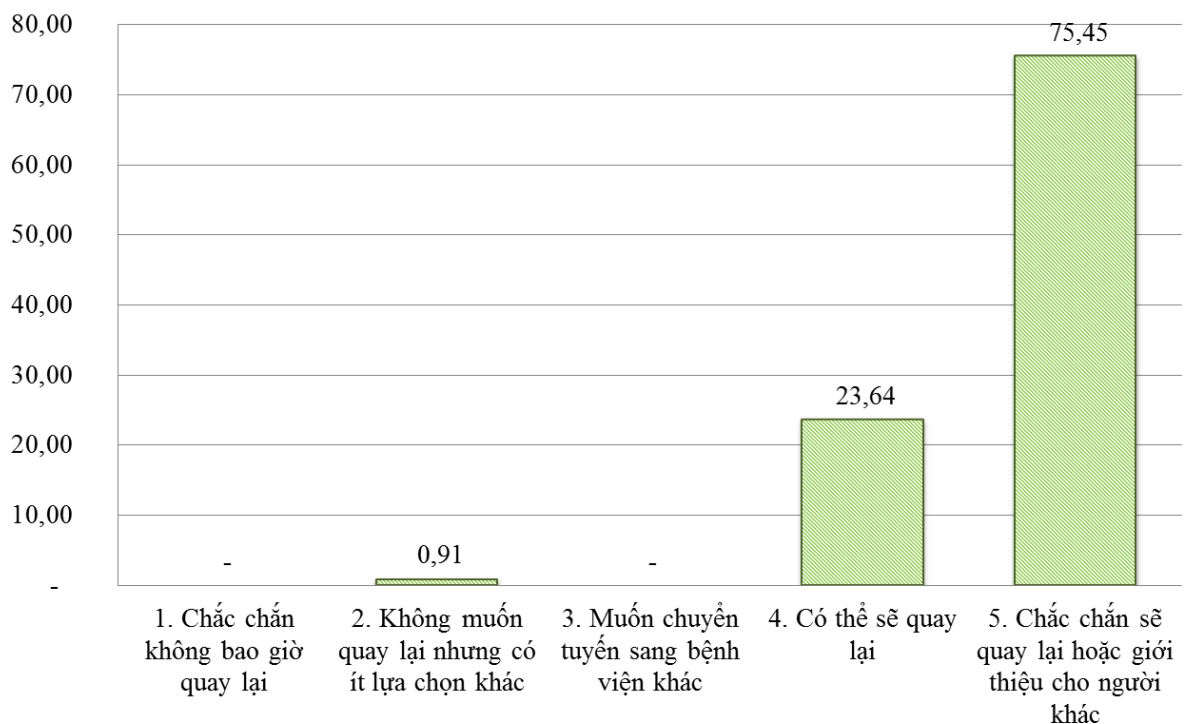
**Nhận xét:** Phần D có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 phần, đạt 97,22% và cao hơn Quý I (93,77%). Trong đó, tiêu chí “D6. *Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng*” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 96%, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “D5. *Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị*” đạt 98% cho thấy NVYT bệnh viện có nhiều quan tâm đến bệnh nhân, tận tình điều trị, trấn an tinh thần người bệnh và thân nhân người bệnh.

### Tỷ lệ hài lòng chung phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ



**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng phần E là 94,22% cao hơn Quý I (91,89%) trong đó, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” đạt 96,18%; tiêu chí “E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 90,73%, Bệnh viện cần nâng cao đầu tư trang thiết bị chất lượng hơn nữa để đáp ứng được nhu cầu KCB của người.

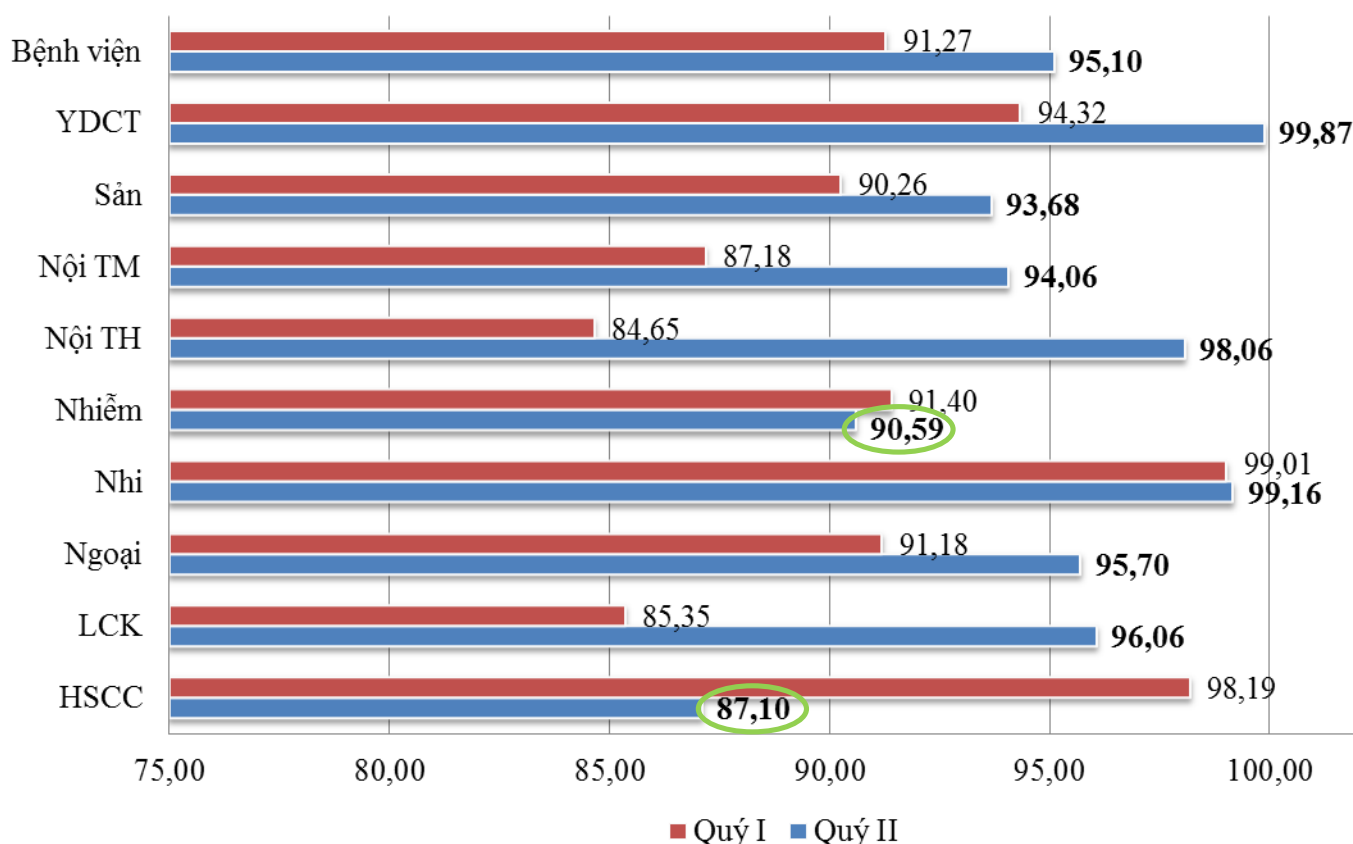
### Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



**Nhận xét:** Có 99,09% bệnh nhân sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 0,91% bệnh nhân sẽ không muốn quay lại bệnh viện nhưng không có lựa chọn khác

## 2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:

**Tỷ lệ hài lòng trung bình nội trú từng khoa**



**Nhận xét:** Trong 9 khoa được khảo sát thì khoa YDCT có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,87%), tiếp đến là khoa Nhi (99,16%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa HSCC (87,10%), thấp thứ hai là khoa Nhiễm (90,59%). Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng >90%.

**Bảng 2.1 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần A. Khả năng tiếp cận**

| Tiêu chí | Nội dung                                                                      | HSCC        | LCK         | Ngoại       | Nhi          | Nhiễm       | Nội TH      | Nội TM      | Sản         | YDCT         | Bệnh viện   |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| A1       | Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm | 86,0        | 96,0        | 93,3        | 100,0        | 83,3        | 97,3        | 96,0        | 90,0        | 100,0        | 93,8        |
| A2       | Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng                          | 86,0        | 96,0        | 96,0        | 100,0        | 83,3        | 97,3        | 93,3        | 92,0        | 100,0        | 94,0        |
| A3       | Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm              | 86,0        | 98,0        | 97,3        | 100,0        | 88,3        | 97,3        | 94,7        | 94,0        | 100,0        | 95,3        |
| A4       | Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi                              | 86,0        | 98,0        | 94,7        | 100,0        | 86,7        | 97,3        | 92,0        | 94,0        | 100,0        | 94,4        |
| A5       | Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết                                 | 86,0        | 98,0        | 96,0        | 100,0        | 93,3        | 97,3        | 90,7        | 94,0        | 100,0        | 95,1        |
| <b>A</b> | <b>Trung bình phần A</b>                                                      | <b>86,0</b> | <b>97,2</b> | <b>95,5</b> | <b>100,0</b> | <b>87,0</b> | <b>97,3</b> | <b>93,3</b> | <b>92,8</b> | <b>100,0</b> | <b>94,5</b> |

**Nhận xét:** Ở phần A thì khoa Nhi và khoa YDCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Khoa HSCC có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (86%) và tiếp đến là khoa Nhiễm 87%. Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng 90%.

Khoa HSCC hiện tại đang sửa chữa và khoa Nhiễm thì được di dời đến nơi khác để nhường chỗ cũ làm khu cách ly điều trị nên khả năng tiếp cận của 02 khoa này thấp, thiếu biển chỉ dẫn đến khoa. Khoa nên bổ sung biển chỉ dẫn, giờ thăm bệnh và biển hướng dẫn gọi nhân viên y tế tại khoa, buồng bệnh.

**Bảng 2.2 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần B. Minh bạch thông tin và thủ tục KCB**

| Tiêu chí | Nội dung                                                                                      | HSCC        | LCK         | Ngoại       | Nhi          | Nhiễm       | Nội TH      | Nội TM      | Sản         | YDCT         | Bệnh viện   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| B1       | Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện                                   | 86,0        | 96,0        | 98,7        | 100,0        | 95,0        | 97,3        | 94,7        | 96,0        | 100,0        | 96,2        |
| B2       | Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ            | 86,0        | 94,0        | 97,3        | 100,0        | 93,3        | 97,3        | 92,0        | 88,0        | 100,0        | 94,5        |
| B3       | Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ | 86,0        | 98,0        | 98,7        | 100,0        | 98,3        | 97,3        | 93,3        | 98,0        | 100,0        | 96,7        |
| B4       | Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ   | 88,0        | 94,0        | 92,0        | 100,0        | 86,7        | 98,7        | 90,7        | 92,0        | 100,0        | 93,6        |
| B5       | Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị                        | 88,0        | 98,0        | 94,7        | 100,0        | 91,7        | 100,0       | 93,3        | 92,0        | 100,0        | 95,5        |
| <b>B</b> | <b>Trung bình</b>                                                                             | <b>86,8</b> | <b>96,0</b> | <b>96,3</b> | <b>100,0</b> | <b>93,0</b> | <b>98,1</b> | <b>92,8</b> | <b>93,2</b> | <b>100,0</b> | <b>95,3</b> |

**Nhận xét:** Ở phần B này, khoa Nhi và khoa YDCT tiếp tục có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa HSCC 86,8%. Khoa HSS tăng cường việc công khai các thủ tục nhập viện, ra viện, thanh toán viện phí, phổ biến nội quy BV/khoa. Các Bác sĩ trực cấp cứu khi người bệnh nhập viện thì tăng cường tư vấn tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị.

**Bảng 2.3 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

| Tiêu chí | Nội dung                                                                                                                          | HSCC | LCK  | Ngoại | Nhi   | Nhiễm | Nội TH | Nội TM | Sản  | YDCT  | Bệnh viện |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|--------|--------|------|-------|-----------|
| C1       | Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa | 88,0 | 90,0 | 97,3  | 96,9  | 80,0  | 96,0   | 94,7   | 86,0 | 96,0  | 92,2      |
| C2       | Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt                                             | 88,0 | 96,0 | 97,3  | 92,3  | 88,3  | 98,7   | 96,0   | 94,0 | 100,0 | 94,7      |
| C3       | Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt                                                                             | 86,0 | 96,0 | 98,7  | 95,4  | 86,7  | 94,7   | 90,7   | 92,0 | 100,0 | 93,5      |
| C4       | Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện                                                 | 86,0 | 96,0 | 98,7  | 100,0 | 85,0  | 98,7   | 94,7   | 96,0 | 100,0 | 95,3      |
| C5       | Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ                                                                                             | 86,0 | 98,0 | 94,7  | 90,8  | 80,0  | 98,7   | 96,0   | 88,0 | 100,0 | 92,7      |
| C6       | Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh                                                                                         | 86,0 | 94,0 | 85,3  | 100,0 | 80,0  | 98,7   | 97,3   | 92,0 | 100,0 | 92,7      |

| Tiêu chí | Nội dung                                                                                                                  | HSCC        | LCK         | Ngoại       | Nhi         | Nhiễm       | Nội TH      | Nội TM      | Sản         | YDCT        | Bệnh viện   |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| C7       | Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, KB, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng | 86,0        | 96,0        | 92,0        | 100,0       | 86,7        | 100,0       | 94,7        | 94,0        | 100,0       | 94,5        |
| C8       | Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng                                    | 86,0        | 94,0        | 98,7        | 100,0       | 96,7        | 97,3        | 93,3        | 86,0        | 100,0       | 95,1        |
| C9       | Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp                                                                           | 86,0        | 96,0        | 98,7        | 100,0       | 96,7        | 100,0       | 90,7        | 100,0       | 100,0       | 96,5        |
| C        | <b>Trung bình</b>                                                                                                         | <b>86,4</b> | <b>95,1</b> | <b>95,7</b> | <b>97,3</b> | <b>86,7</b> | <b>98,1</b> | <b>94,2</b> | <b>92,0</b> | <b>99,6</b> | <b>94,1</b> |

**Nhận xét:** Ở phần này, khoa YDCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 99,6%, tiếp đến là khoa Nội TH (98,1%). Có 2 khoa có tỷ lệ hài < 87% là khoa HSCC và Nhiễm. Qua bảng khảo sát ta thấy. Khoa HSCC có 7/9 không đạt, khoa Nhiễm có 6/9 tiêu chí không đạt. Cơ sở vật chất 02 khoa này còn nhiều hạn chế: nhà vệ sinh chưa tốt, quần áo bệnh nhân không cấp đầy đủ, thiếu nước uống cho người bệnh, sự riêng tư khi nằm viện của bệnh nhân chưa đảm bảo, căn tin bệnh viện chưa đủ tiện nghi.

**Bảng 2.4 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa  
phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

| Tiêu chí | Nội dung                                                                              | HSCC        | LCK         | Ngoại       | Nhi          | Nhiễm       | Nội TH      | Nội TM      | Sản         | YDCT         | Bệnh viện   |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| D1       | Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực                            | 88,0        | 96,0        | 92,0        | 100,0        | 100,0       | 100,0       | 94,7        | 98,0        | 100,0        | 96,5        |
| D2       | Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 92,0        | 96,0        | 98,7        | 100,0        | 96,7        | 100,0       | 96,0        | 94,0        | 100,0        | 97,3        |
| D3       | Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ                    | 92,0        | 98,0        | 98,7        | 100,0        | 96,7        | 100,0       | 96,0        | 98,0        | 100,0        | 97,8        |
| D4       | Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời                | 92,0        | 98,0        | 98,7        | 100,0        | 95,0        | 100,0       | 96,0        | 98,0        | 100,0        | 97,6        |
| D5       | Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị                                   | 92,0        | 98,0        | 98,7        | 100,0        | 96,7        | 100,0       | 97,3        | 98,0        | 100,0        | 98,0        |
| D6       | Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng                    | 92,0        | 98,0        | 93,3        | 100,0        | 96,7        | 96,0        | 96,0        | 92,0        | 100,0        | 96,0        |
| D7       | Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng                                     | 92,0        | 98,0        | 98,7        | 100,0        | 98,3        | 100,0       | 94,7        | 92,0        | 100,0        | 97,3        |
| D        | <b>Trung bình</b>                                                                     | <b>91,4</b> | <b>97,4</b> | <b>97,0</b> | <b>100,0</b> | <b>97,1</b> | <b>99,4</b> | <b>95,8</b> | <b>95,7</b> | <b>100,0</b> | <b>97,2</b> |

**Nhận xét:** Nhìn chung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng > 90%. Khoa Nhi và khoa YDCT tiếp tục là 02 khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Bệnh nhân tương đối hài lòng với thái độ và chuyên môn của NVYT, đây là điều đáng khen ngợi cần duy trì và phát huy.

**Bảng 2.5 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ**

| Tiêu chí | Nội dung                                                          | HSCC        | LCK         | Ngoại       | Nhi         | Nhiễm       | Nội TH      | Nội TM      | Sản         | YDCT         | Bệnh viện   |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| E1       | Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng      | 82,0        | 98,0        | 96,0        | 100,0       | 95,0        | 100,0       | 93,3        | 100,0       | 100,0        | 96,2        |
| E2       | Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng | 84,0        | 92,0        | 85,3        | 98,5        | 91,7        | 89,3        | 93,3        | 82,0        | 100,0        | 90,7        |
| E3       | Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng                         | 84,0        | 94,0        | 93,3        | 100,0       | 90,0        | 100,0       | 90,7        | 98,0        | 100,0        | 94,5        |
| E4       | Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế       | 84,0        | 94,0        | 94,7        | 100,0       | 88,3        | 96,0        | 92,0        | 96,0        | 100,0        | 94,0        |
| E5       | Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế            | 84,0        | 96,0        | 98,7        | 100,0       | 83,3        | 98,7        | 97,3        | 100,0       | 100,0        | 95,6        |
| E        | <b>Trung bình</b>                                                 | <b>83,6</b> | <b>94,8</b> | <b>93,6</b> | <b>99,7</b> | <b>89,7</b> | <b>96,8</b> | <b>93,3</b> | <b>95,2</b> | <b>100,0</b> | <b>94,2</b> |

**Nhận xét:** Khoa HSCC có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 83,6% và thấp hơn mục tiêu đề ra là >87%, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng > 87%. Khoa YDCT và khoa Nhi là 02 khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất lần lượt là 100% và 99,7%. Khoa HSCC cần cải thiện khắc phục, các khoa khác tiếp tục duy trì và phát huy.

### III. KẾT LUẬN

#### 3.1. Tỷ lệ hài lòng người bệnh toàn bệnh viện:

- Tỷ lệ người bệnh là nữ chiếm 64% và tỷ lệ người bệnh có BHYT là 95%
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến điều trị là 41,49 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 57,27%.
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú Quý II – 2021 là 95,08% cao hơn so với Quý I (91,27%)
- Ở Quý II, tất cả các phân đều có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với Quý I và cao >90%. Phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất 94,14%. Tỷ lệ cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” đạt 97,22%

#### 3.2. Tỷ lệ hài lòng người bệnh từng khoa:

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 09 khoa lâm sàng gồm HSCC, LCK, Ngoại, Nhi, Nhiễm, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT.
- Trong đó, khoa YDCT có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,87%), tiếp đến là khoa Nhi (99,16%).
- Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa HSCC (87,1%). Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng >90%
- Phần “A. Khả năng tiếp cận”: Có 01 khoa có tỷ lệ hài lòng dưới mục tiêu đề ra (<87%) là khoa HSCC. Khoa Nhiễm tỷ lệ hài lòng vừa đạt 87%

- Phần “B. Minh bạch thông tin và thủ tục KCB”: Có 1 khoa không đạt mục tiêu là khoa HSCC.

- Phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”: Có khoa không đạt là khoa HSCC, Nhiễm.

- Phần “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT” tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ trên 90%.

- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”: Tất cả các khoa đều đạt trừ khoa HSCC.

#### **IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:**

- Các lối đi trong BV, hành lang một số nơi không bằng phẳng
- Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng; thời gian thăm bệnh chưa rõ ràng
- Quy trình, thủ tục khi nhập viện chưa được tư vấn tốt.
- An toàn, an ninh, trật tự còn chưa đảm bảo
- Chưa cung cấp đầy đủ quần áo, chăn, ga cho người bệnh khi nhập viện.
- Thiếu nước uống cho người bệnh tại hành lang các khoa.
- Chưa bảo đảm sự riêng tư cho người bệnh khi nằm viện
- Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đạt chất lượng chưa cao
- Nhà vệ sinh, nhà tắm chưa sạch sẽ và không đủ để người bệnh sử dụng
- Trang thiết bị vật tư y tế chưa đáp ứng nguyện vọng người bệnh

#### **V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:**

Đề xuất Ban giám đốc chỉ đạo các bộ phận có liên quan thực hiện một số nội dung sau:

- Phòng Hành chính quản trị phối hợp các khoa tiến hành rà soát, bổ sung đầy đủ sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đi đến các khoa, phòng trong bệnh viện; Tiến hành rà soát, sửa chữa nhà vệ sinh hư hỏng; tăng cường các biện pháp đảm bảo an ninh, trật tự.

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn xây dựng quy trình cung cấp, xử lý đồ vải và hướng dẫn các khoa lãnh, cấp, phát cho người bệnh sử dụng theo quy định; Thực hiện tốt công tác vệ sinh ngoại cảnh.

- Khoa Dinh dưỡng – Tiết chế phối hợp với căng tin bệnh viện phục vụ đầy đủ suất ăn, đảm bảo chất lượng dinh dưỡng, an toàn vệ sinh thực phẩm

- Phòng Công tác xã hội liên hệ mạnh thường quân để tài trợ nước uống cho người bệnh tại các khoa.

- Các khoa thực hiện tốt việc tư vấn cho người bệnh về thủ tục nhập viện, ra viện, thanh toán viện phí, hướng dẫn về nội quy khoa, nội quy bệnh viện, thời gian đổi người nuôi bệnh. Giám sát tốt việc vệ sinh buồng bệnh, khoa, phòng

của công ty vệ sinh thuê ngoài. Bố trí sắp xếp buồng bệnh nam, nữ riêng biệt, đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh. Không để tình trạng người bệnh cần nhưng không liên hệ được bác sĩ, điều dưỡng.

- Các khoa HSCC, Nhiễm nghiên cứu 31 tiêu chí khảo sát hài lòng nội trú, phối hợp tốt với các bộ phận liên quan triển khai các giải pháp nâng cao tỷ lệ hài lòng của khoa mình.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2021 và các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết để nâng cao kết quả hài lòng người bệnh trong thời gian sắp tới./.

***Nơi nhận:***

- Ban Giám đốc (biết);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCL.

**GIÁM ĐỐC**

**Huỳnh Ngọc Diệp**