

Số: /BC-BVTM

Tháp Mười, ngày 30 tháng 9 năm 2021

## BÁO CÁO

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

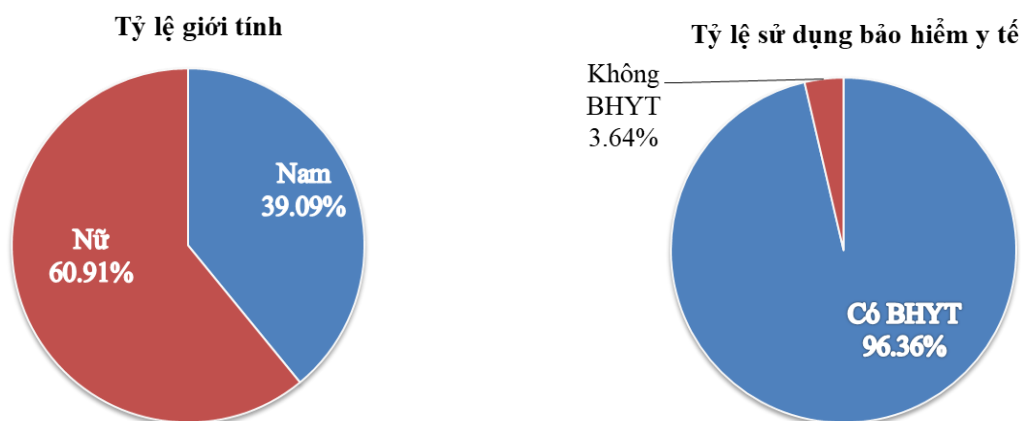
Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-BVTM ngày 22/01/2021 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2021

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



**Nhận xét:** Tỷ lệ nữ giới (60,91%) 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 (3,64%)

##### 1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

| Nhóm tuổi        | Số bệnh nhân (n) | Tỷ lệ (%)     | Tuổi trung bình |
|------------------|------------------|---------------|-----------------|
| 18-30            | 14               | 12.73         | 48,31 ± 19,75   |
| 31-45            | 25               | 22.73         |                 |
| 46-60            | 31               | 28.18         |                 |
| >60              | 40               | 36.36         |                 |
| <b>Tổng cộng</b> | <b>110</b>       | <b>100.00</b> |                 |

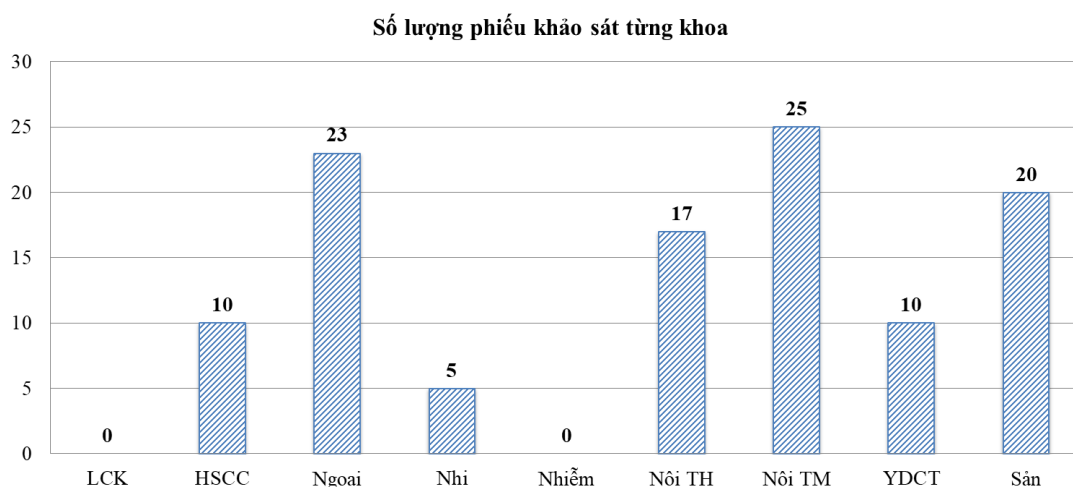
**Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 48,31 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 36,36%.

### 1.3. Số ngày điều trị bình quân

| Ngày điều trị    | Số bệnh nhân (n) | Tỷ lệ (%) | Ngày trung bình |
|------------------|------------------|-----------|-----------------|
| 3 - 7 ngày       | 94               | 85.45     | 5,24 ± 2,82     |
| 8 - 15 ngày      | 15               | 13.64     |                 |
| >15 ngày         | 1                | 0.91      |                 |
| <b>Tổng cộng</b> | 110              | 100.00    |                 |

**Nhận xét:** Số ngày điều trị bình quân là 5,24 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 85,45%

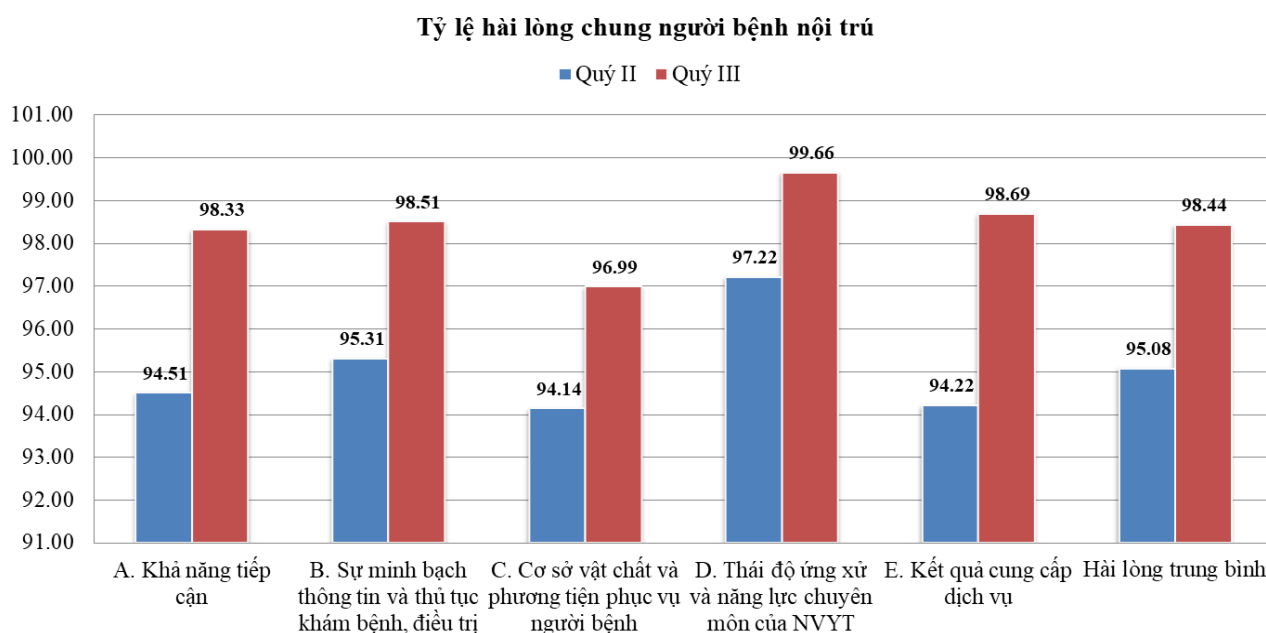
### 1.4. Phân bố phiếu khảo sát:



**Nhận xét:** Do thực hiện công tác phòng, chống dịch nên khoa LCK và khoa Nhiễm không có người bệnh được khảo sát.

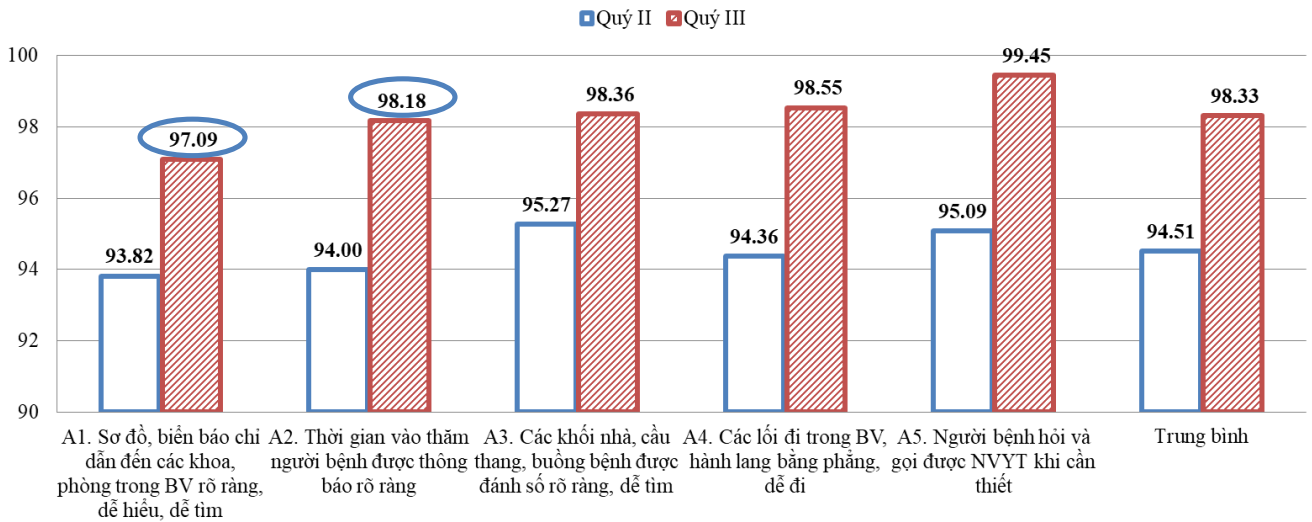
## II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



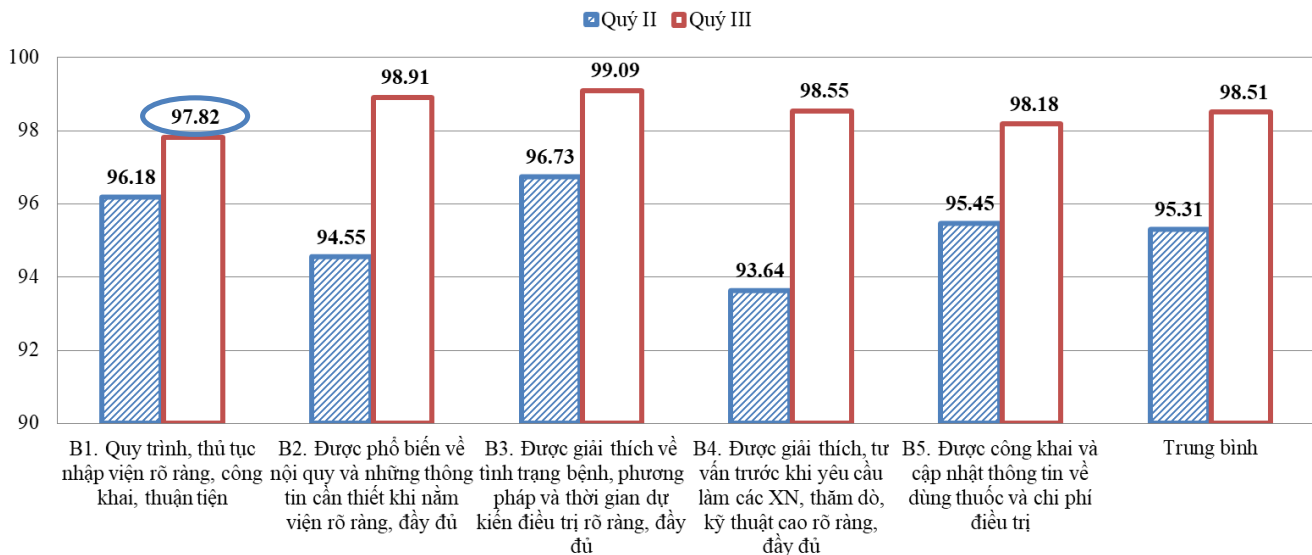
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung Quý III là **98,44%** cao hơn so với Quý II và các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch là >87%. Trong đó, “*Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” có tỷ lệ thấp nhất 96,99%

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



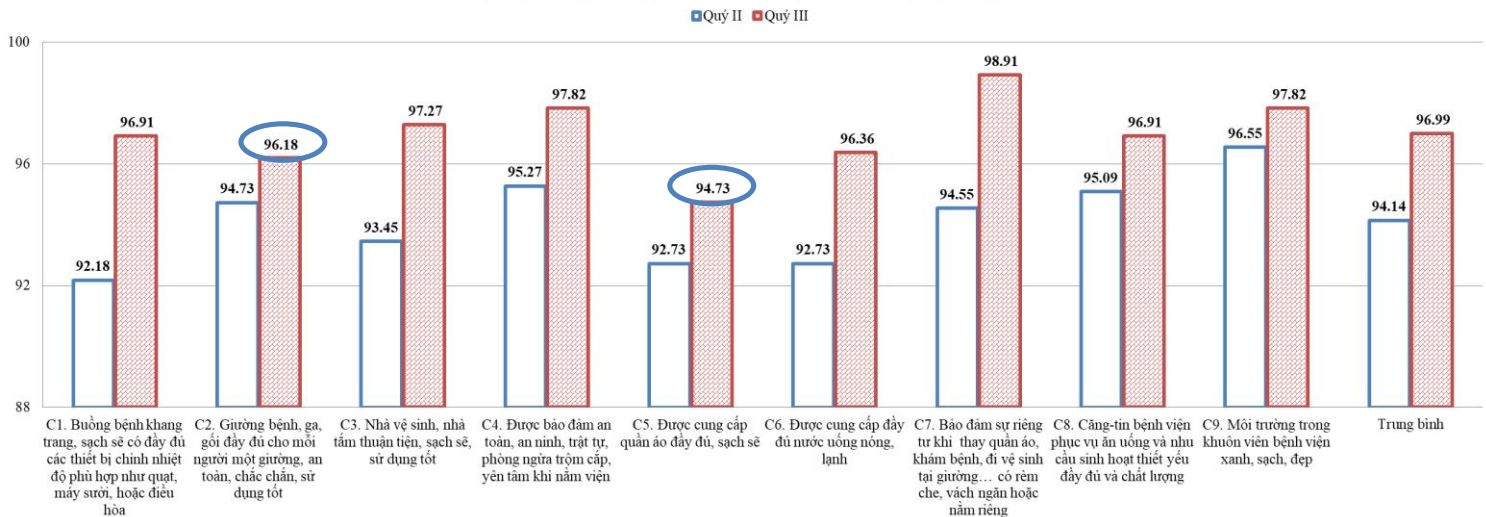
**Nhận xét:** Trung bình Quý III (98,33%) cao hơn so với Quý II (94,51%). Trong đó, tiêu chí “A1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 97,09 %, kể đến là tiêu chí “A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng” đạt 98,18%. Tiêu chí “A5. Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết” có tỷ lệ hài lòng là cao nhất trong nhóm 99,45%.

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



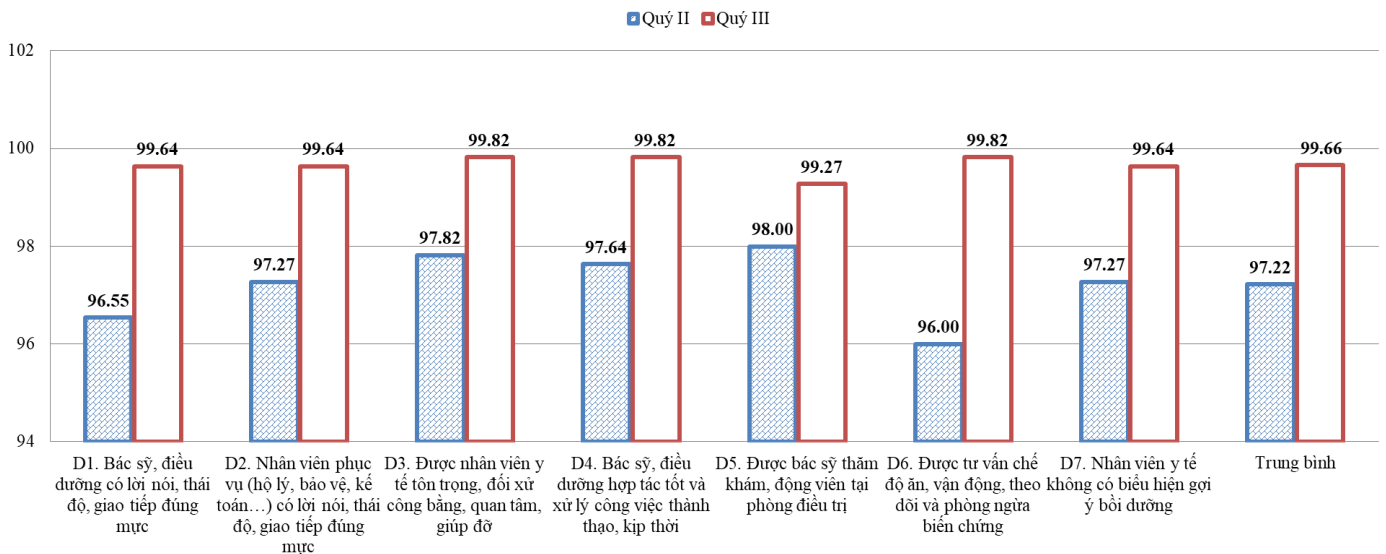
**Nhận xét:** Trung bình Quý III (98,51%) cao hơn so với Quý II (95,31%). Trong đó, tiêu chí “B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 97,82%, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” đạt 99,09%.

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



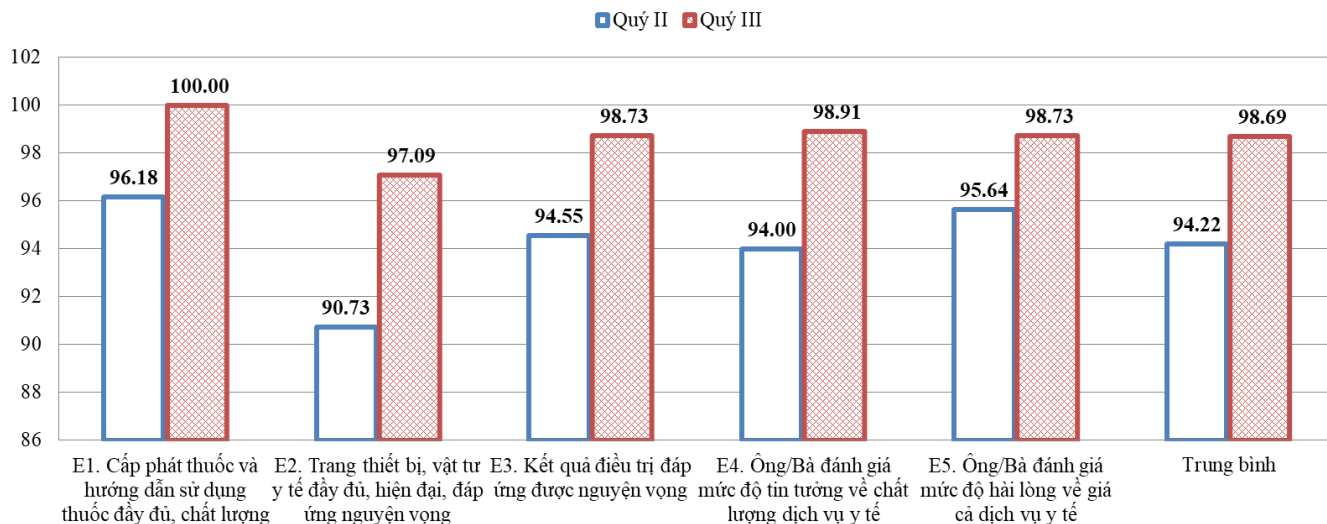
**Nhận xét:** Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần. Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 94,73% đến 98,91%. Tiêu chí “C7. Bảo đảm sự riêng tư cho người bệnh” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 98,91%. Tiêu chí “C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 94,73%. Tiêu chí “C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường...” thấp thứ 2 với 96,18%.

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



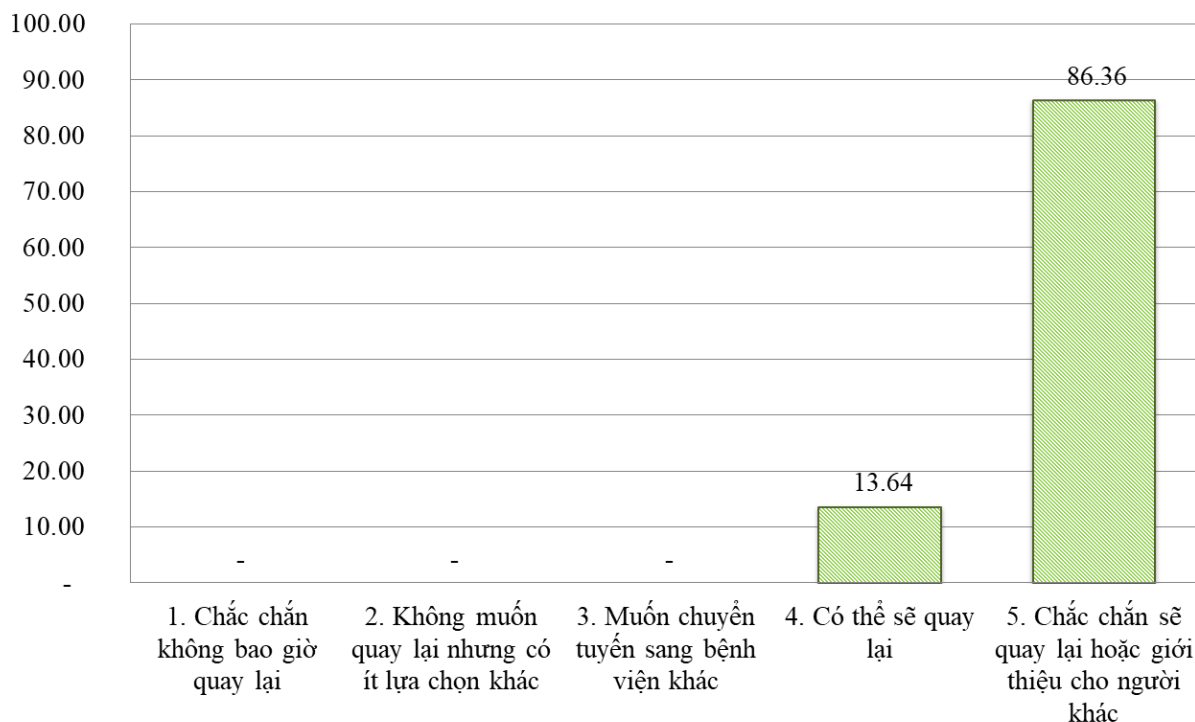
**Nhận xét:** Phần D có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 phần, đạt 99,66% và cao hơn Quý II (97,22%). Tất cả các tiêu chí từ D1 đến D7 đều có tỷ lệ hài lòng trên 99%. Cần tiếp tục phát huy.

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



**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng phần E là 98,69% cao hơn Quý II (94,22%) 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 100%; tiêu chí “E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyên vọng” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 97,09%.

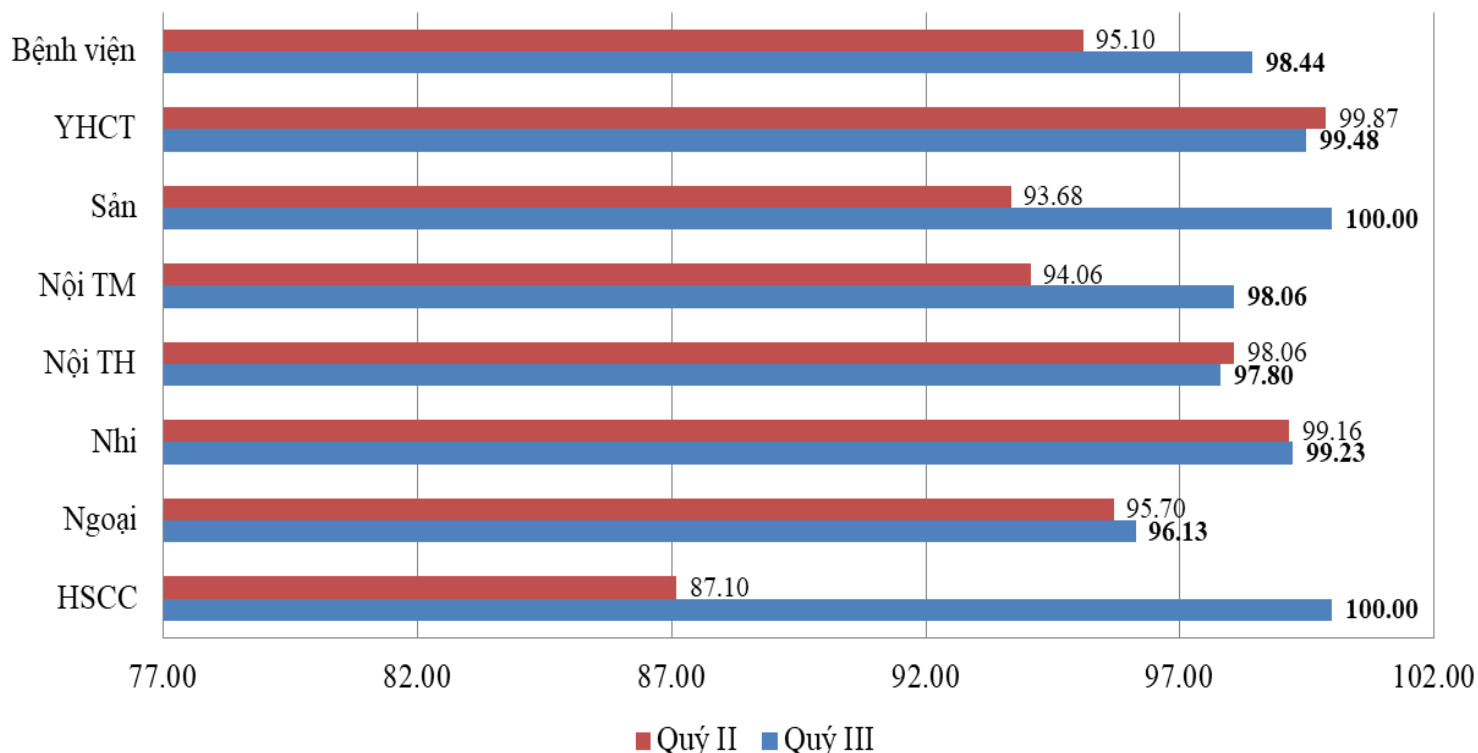
### Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



**Nhận xét:** Có 86,36% bệnh nhân sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 13,64% bệnh nhân có thể sẽ quay lại bệnh viện.

## 2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:

Tỷ lệ hài lòng trung bình nội trú từng khoa



**Nhận xét:** Trong 7 khoa được khảo sát thì khoa Sản và HSCC có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%), tiếp đến là khoa YHCT (99,48%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Ngoại (96,13%).

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

| Tiêu chí | Nội dung                                                                      | HSCC         | Ngoại       | Nhi         | 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 | 100.0        | 88.7        | 96.0        | 98.8        | 99.2        | 100.0        | 100.0        | 97.09        |
| A2       | Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng                          | 100.0        | 93.0        | 96.0        | 100.0       | 99.2        | 100.0        | 100.0        | 98.18        |
| A3       | Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm              | 100.0        | 93.0        | 100.0       | 100.0       | 99.2        | 100.0        | 100.0        | 98.36        |
| A4       | Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi                              | 100.0        | 95.7        | 100.0       | 97.6        | 99.2        | 100.0        | 100.0        | 98.55        |
| A5       | Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết                                 | 100.0        | 97.4        | 100.0       | 100.0       | 100.0       | 100.0        | 100.0        | 99.45        |
| A        | <b>Trung bình</b>                                                             | <b>100.0</b> | <b>93.6</b> | <b>98.4</b> | <b>99.3</b> | <b>99.4</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b> | <b>98.33</b> |

**Nhận xét:** Ở phần A thì 03 khoa HSCC, Sản, YDCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Khoa Ngoại có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (93,6%). Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng 98%. Cần bổ sung biển chỉ dẫn đến các khoa.

**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         | Ngoại       | Nhi         | Nội TH      | Nội TM      | Sản          | YDCT        | Bệnh viện    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| B1       | Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện                                   | 100.0        | 93.0        | 96.0        | 97.6        | 99.2        | 100.0        | 100.0       | 97.82        |
| B2       | Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ            | 100.0        | 96.5        | 100.0       | 98.8        | 99.2        | 100.0        | 100.0       | 98.91        |
| B3       | Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ | 100.0        | 96.5        | 100.0       | 100.0       | 99.2        | 100.0        | 100.0       | 99.09        |
| B4       | Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ   | 100.0        | 96.5        | 96.0        | 97.6        | 100.0       | 100.0        | 98.0        | 98.55        |
| B5       | Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị                        | 100.0        | 94.8        | 100.0       | 97.6        | 99.2        | 100.0        | 98.0        | 98.18        |
| <b>B</b> | <b>Trung bình</b>                                                                             | <b>100.0</b> | <b>95.5</b> | <b>98.4</b> | <b>98.4</b> | <b>99.4</b> | <b>100.0</b> | <b>99.2</b> | <b>98.51</b> |

**Nhận xét:** Ở phần B này, khoa HSCC và khoa Sản tiếp tục có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Nhìn chung tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 95%.

**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  | Ngoại | Nhi   | 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 | 100.0 | 93.9  | 100.0 | 96.5   | 94.4   | 100.0 | 100.0 | 96.91     |
| C2       | Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt                                             | 100.0 | 93.9  | 100.0 | 96.5   | 91.2   | 100.0 | 100.0 | 96.18     |
| C3       | Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt                                                                             | 100.0 | 91.3  | 100.0 | 98.8   | 97.6   | 100.0 | 98.0  | 97.27     |
| C4       | Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện                                                 | 100.0 | 93.0  | 96.0  | 100.0  | 97.6   | 100.0 | 100.0 | 97.82     |
| C5       | Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ                                                                                             | 100.0 | 90.4  | 100.0 | 98.8   | 87.2   | 100.0 | 98.0  | 94.73     |
| C6       | Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh                                                                                         | 100.0 | 95.7  | 100.0 | 90.6   | 94.4   | 100.0 | 100.0 | 96.36     |
| 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         | 100.0 | 99.1  | 100.0 | 97.6   | 98.4   | 100.0 | 98.0  | 98.91     |
| C8       | Căng-tin bệnh viện phục                                                                                                           | 100.0 | 93.9  | 100.0 | 94.1   | 96.8   | 100.0 | 98.0  | 96.91     |

| Tiêu chí | Nội dung                                                       | HSCC         | Ngoại       | Nhi         | Nội TH      | Nội TM      | Sản          | YDCT        | Bệnh viện    |
|----------|----------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
|          | vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng |              |             |             |             |             |              |             |              |
| C9       | Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp                | 100.0        | 97.4        | 100.0       | 92.9        | 97.6        | 100.0        | 100.0       | 97.82        |
| <b>C</b> | <b>Trung bình</b>                                              | <b>100.0</b> | <b>94.3</b> | <b>99.6</b> | <b>96.2</b> | <b>95.0</b> | <b>100.0</b> | <b>99.1</b> | <b>96.99</b> |

**Nhận xét:** Ở phần này, 02 khoa HSCC và Sản có tỷ lệ hài lòng 100%. Tiếp đến là khoa YDCT 99,1. Thấp nhất là khoa Ngoại 94,3%. Tỷ lệ hài lòng đối với khoa Nội TM về quần áo người bệnh được đánh giá chưa cao.

**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         | Ngoại       | Nhi         | Nội TH      | Nội TM       | Sản          | YDCT        | Bệnh viện    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| D1       | Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực                            | 100.0        | 99.1        | 100.0       | 98.8        | 100.0        | 100.0        | 100.0       | 99.64        |
| D2       | Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 100.0        | 99.1        | 100.0       | 98.8        | 100.0        | 100.0        | 100.0       | 99.64        |
| D3       | Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ                    | 100.0        | 99.1        | 100.0       | 100.0       | 100.0        | 100.0        | 100.0       | 99.82        |
| D4       | Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời                | 100.0        | 99.1        | 100.0       | 100.0       | 100.0        | 100.0        | 100.0       | 99.82        |
| D5       | Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị                                   | 100.0        | 98.3        | 96.0        | 100.0       | 100.0        | 100.0        | 98.0        | 99.27        |
| D6       | Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng                    | 100.0        | 100.0       | 100.0       | 98.8        | 100.0        | 100.0        | 100.0       | 99.82        |
| D7       | Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng                                     | 100.0        | 99.1        | 100.0       | 100.0       | 100.0        | 100.0        | 98.0        | 99.64        |
| <b>D</b> | <b>Trung bình</b>                                                                     | <b>100.0</b> | <b>99.1</b> | <b>99.4</b> | <b>99.5</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b> | <b>99.4</b> | <b>99.66</b> |

**Nhận xét:** Nhìn chung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng > 99%. Khoa HSCC, khoa Sản và Nội TM 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  | Ngoại | Nhi   | Nội TH | Nội TM | Sản   | YDCT  | Bệnh viện |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|-----------|
| E1       | Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng      | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0  | 100.0  | 100.0 | 100.0 | 100.00    |
| E2       | Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng | 100.0 | 95.7  | 100.0 | 92.9   | 96.0   | 100.0 | 100.0 | 97.09     |
| E3       | Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng                         | 100.0 | 99.1  | 100.0 | 95.3   | 98.4   | 100.0 | 100.0 | 98.73     |

|    |                                                             |              |             |              |             |             |              |              |              |
|----|-------------------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| E4 | Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế | 100.0        | 98.3        | 100.0        | 97.6        | 98.4        | 100.0        | 100.0        | 98.91        |
| E5 | Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế      | 100.0        | 99.1        | 100.0        | 95.3        | 98.4        | 100.0        | 100.0        | 98.73        |
| E  | <b>Trung bình</b>                                           | <b>100.0</b> | <b>98.4</b> | <b>100.0</b> | <b>96.2</b> | <b>98.2</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b> | <b>98.69</b> |

**Nhận xét:** Tất cả các khoa đều có tỷ lệ hài lòng cao trên 95%. Khoa Nội TH có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 96,2%. Có 04 khoa có tỷ lệ hài lòng 100% là HSCC, Nhi, Sản và YDCT. Các khoa 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 60% và tỷ lệ người bệnh có BHYT là 96%
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến điều trị là 48,31 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 36,36%.
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú Quý III – 2021 là 98,44% cao hơn so với Quý II (95,08%)
- Ở Quý III, tất cả các phần đều có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với Quý II và cao >95%. Phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất 96,99%. Tỷ lệ cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” đạt 99,66%

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

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 07 khoa lâm sàng gồm HSCC, Ngoại, Nhi, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT.
- Trong đó, khoa HSCC và Sản có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%).
- Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Ngoại (96,13%).

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

- Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng
- Cung cấp đầy đủ quần áo, chăn, ga cho người bệnh khi nhập viện.

### 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.
- Các khoa cung cấp quần áo đầy đủ và sạch sẽ, thay định kỳ theo quy định cho người bệnh.
- Các khoa, phòng tiếp tục duy trì và phát huy các việc đã làm được trong quý III.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý III 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**