

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý IV năm 2024

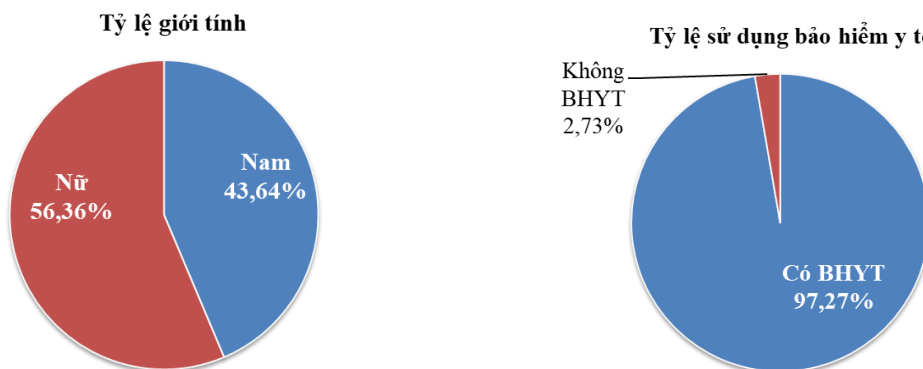
Thực hiện Kế hoạch số 05/KH-BVTM ngày 15/01/2024 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024.

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 y tế



Nhận xét: Tỷ lệ nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 97% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít.

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	36	32,73	44,45 ± 19,82 Min: 18 Max: 88
31-45	21	19,09	
46-60	26	23,64	
>60	27	24,55	
Tổng cộng	110	100	

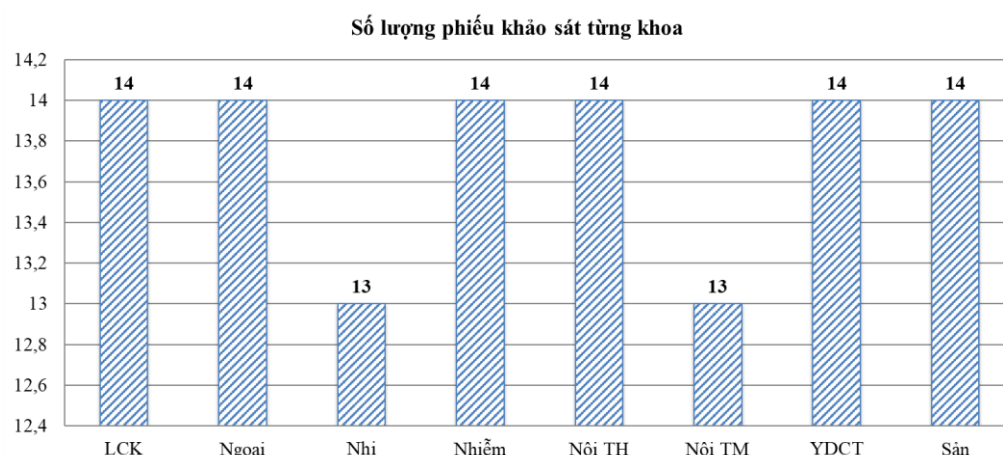
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 44,45 tuổi. Người có độ tuổi 18-30 chiếm tỷ lệ cao nhất 32,73%.

1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	91	82,73	5,15 ± 3,03 Min: 03 Max: 16
8 - 15 ngày	17	15,45	
>15 ngày	2	1,82	
Tổng cộng	110	1000	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 5,15 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 82,73%

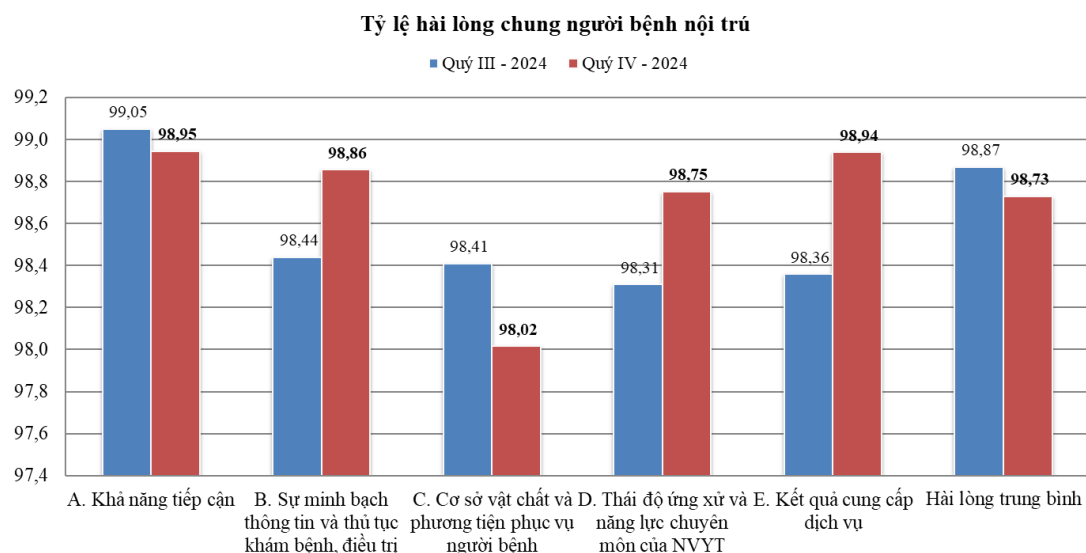
1.4. Phân bố phiếu khảo sát:



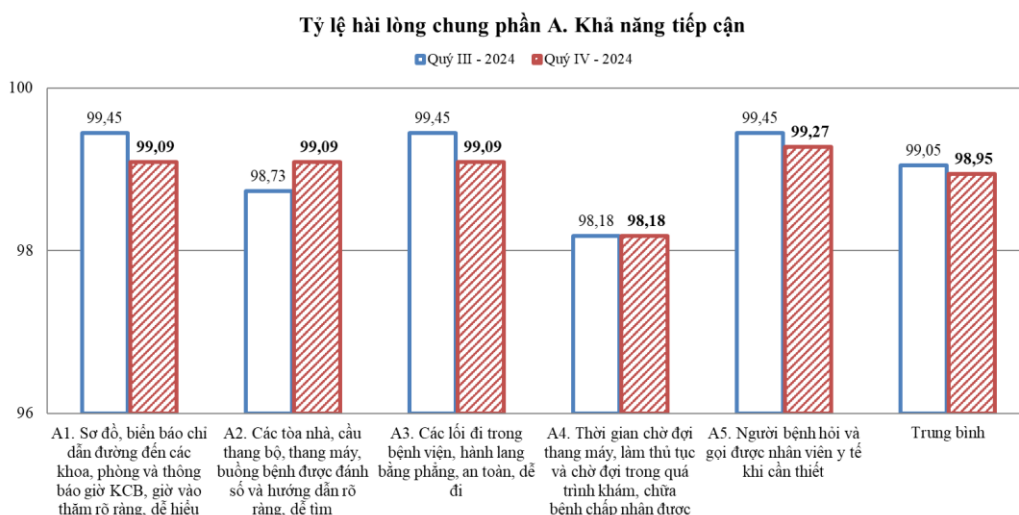
Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa HSCC và PT-GMHS

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

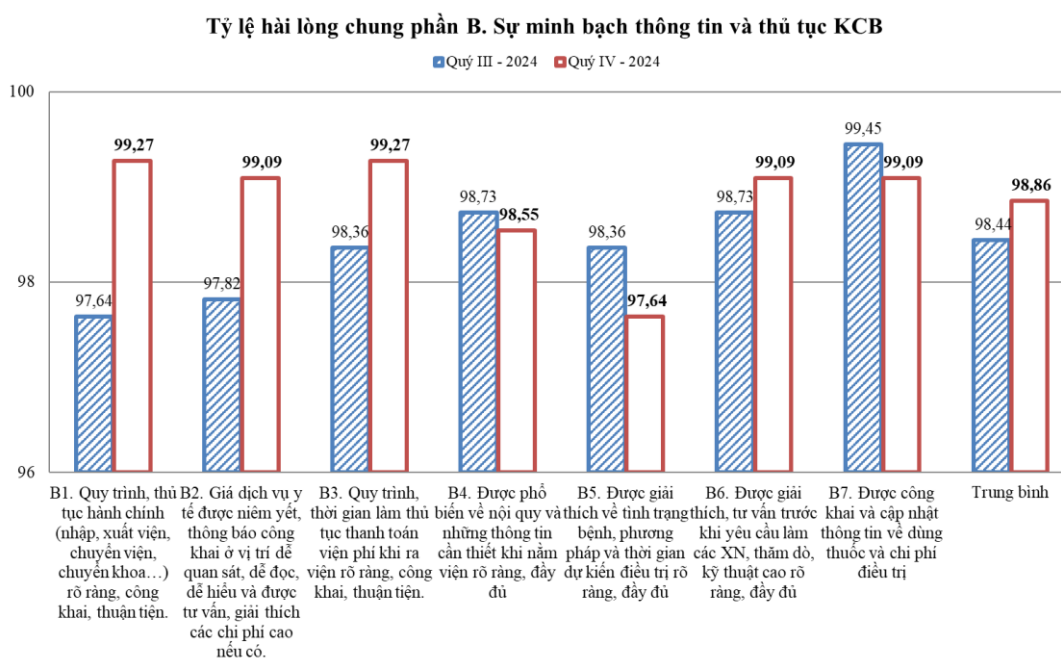
2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:



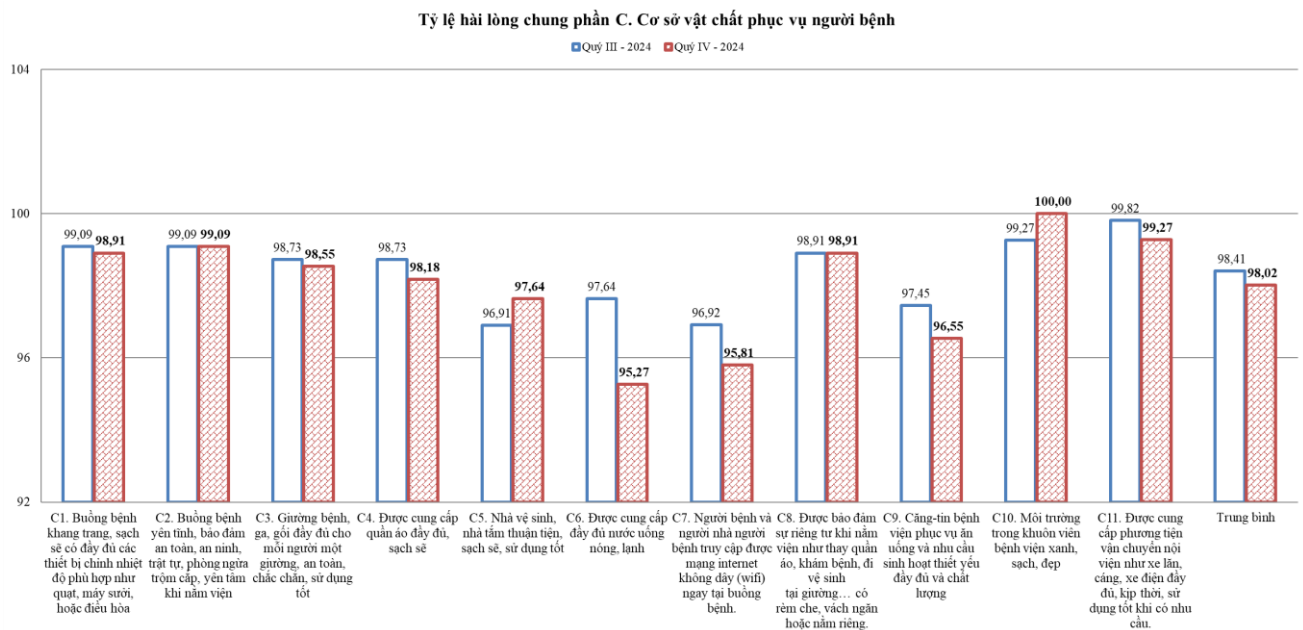
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2024 là 98,73% thấp hơn so với Quý III/2024, cao hơn so với kế hoạch ($\geq 85\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất” có tỷ lệ thấp nhất 98,02%. Cao nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận” với 98,95%



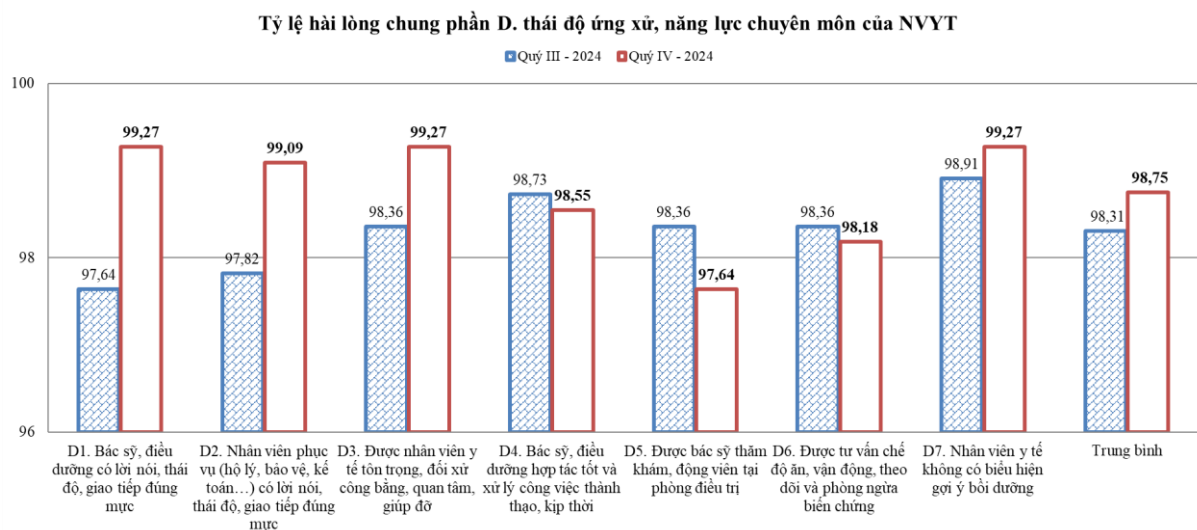
Nhận xét: Phần A có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý IV/2024 là 98,95% thấp hơn so với Quý III/2024. Trong đó, tiêu chí *A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết* có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 99,27%.



Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý IV/2024 là 98,86% cao hơn so với Quý III/2024. Trong đó, tiêu chí *“B1. Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.”* và *“B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện”* có tỷ lệ hài lòng cao nhất đạt 99,27%, thấp nhất là tiêu chí *“B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ”* với 97,64%

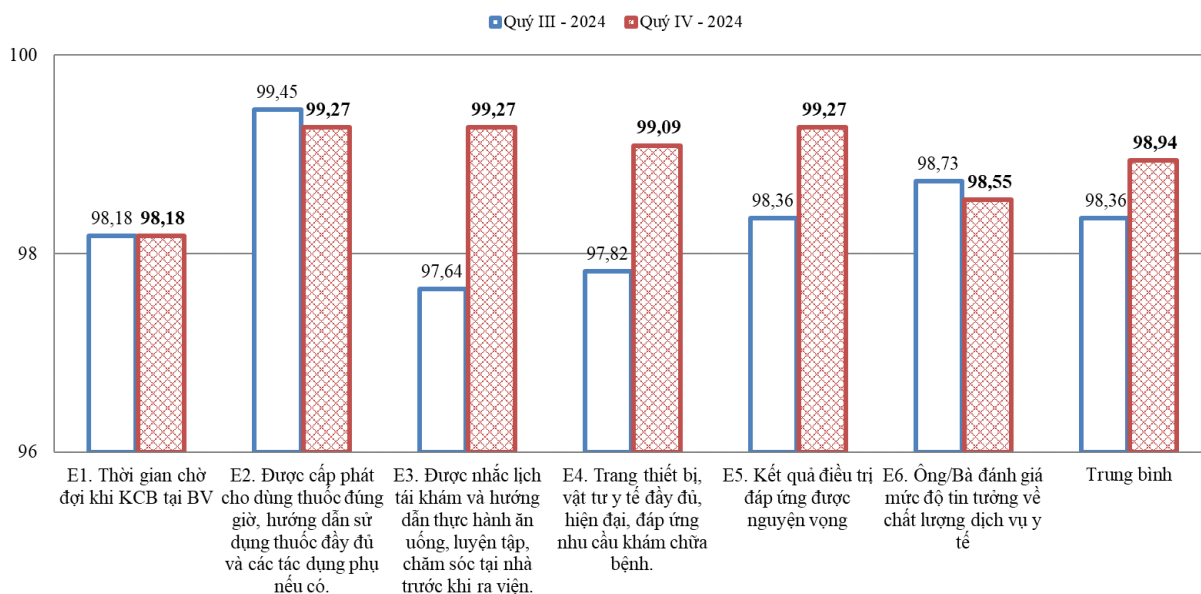


Nhận xét: Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng là 98,02% thấp hơn Quý III/2024. Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 95,27– 100%. Tiêu chí C10. *Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp* có tỷ lệ hài lòng cao nhất 100%. Tiêu chí “C6. *Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh*” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 95,27%.



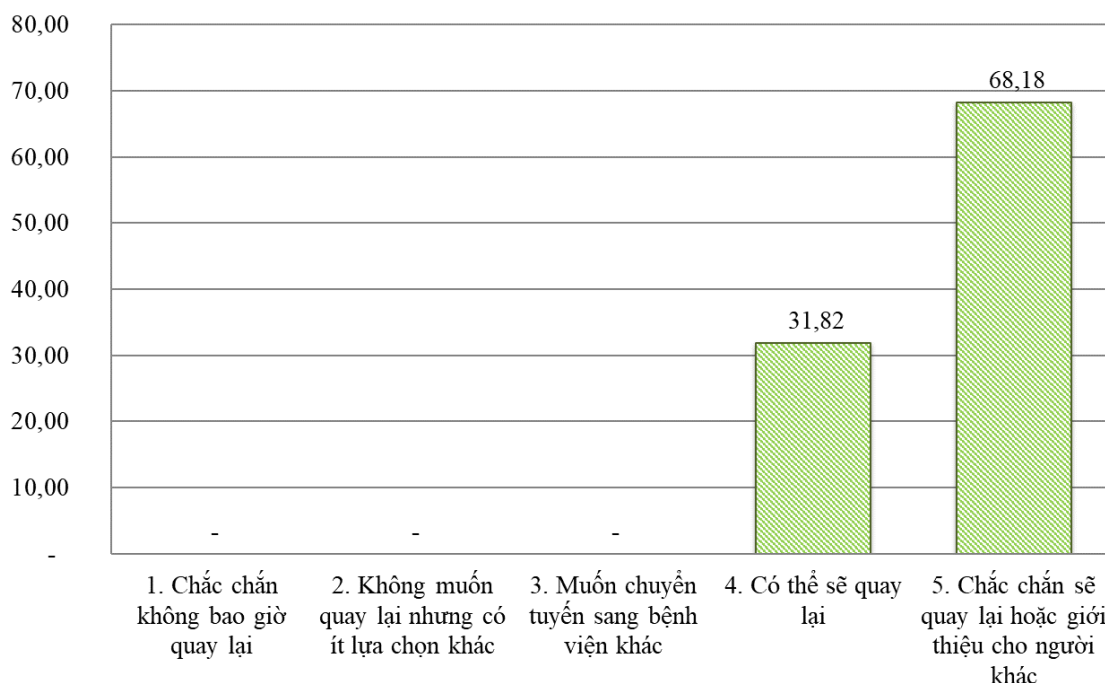
Nhận xét: Phần D có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý IV/2024 là 98,75% và cao hơn Quý III/2024. Tất cả các tiêu chí từ D1 đến D7 đều có tỷ lệ hài lòng trên 97%. Cần tiếp tục phát huy các tiêu chí này để đáp ứng về hài lòng người bệnh. Trong đó, tiêu chí “D1. *Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực*, D3. *Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ*, D7. *Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng*” có tỷ lệ cao nhất với 99,27%

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



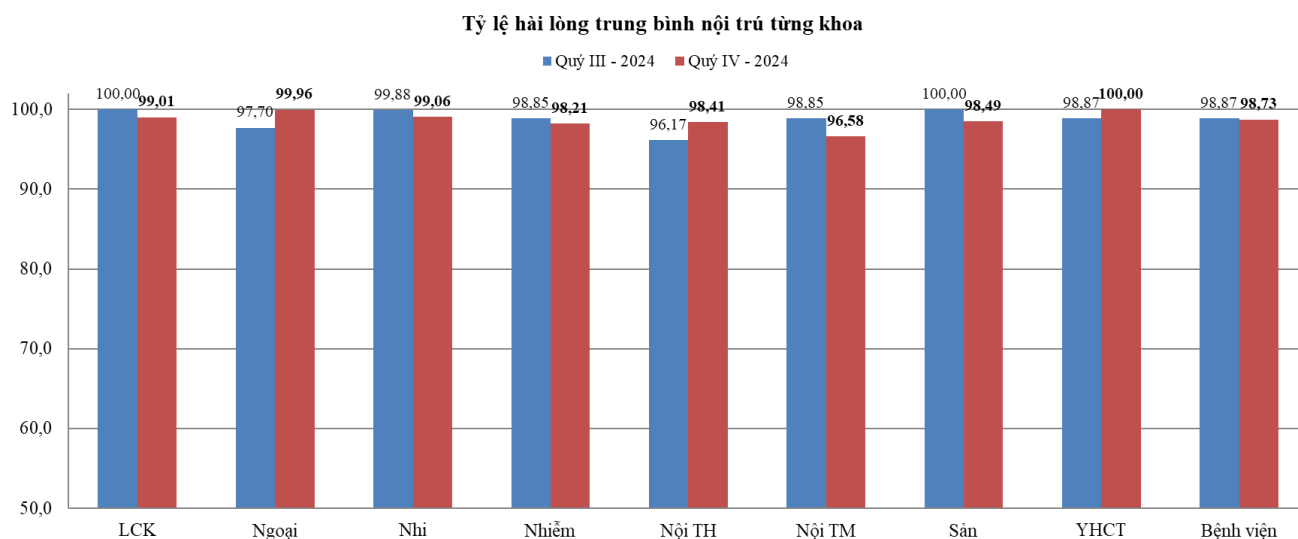
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng phần E Quý IV/2024 là 98,94%. Tất cả các tiêu chí đều đạt trên 97%. Trong đó, các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “E2. Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có. E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện. E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” đạt 99,27%.

Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 68,18% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 31,82% bệnh nhân có thể sẽ quay lại bệnh viện. Qua khảo sát chưa có bệnh nhân nào muốn chuyển BV khác hoặc không muốn quay lại

2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:



Nhận xét: Tất cả 8 khoa được khảo sát thì tỷ lệ hài lòng đều đạt trên 96%. Trong đó, khoa khoa YHCT có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TM 96,58%

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

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	97,1	100,0	100,0	98,6	100,0	96,9	100,0	100,0	99,1
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	97,1	100,0	100,0	100,0	100,0	98,5	97,1	100,0	99,1
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	97,1	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9	98,6	100,0	99,1
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	97,1	100,0	100,0	97,1	95,7	98,5	97,1	100,0	98,2
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9	98,6	100,0	99,3
A	Trung bình	97,4	100,0	100,0	99,1	99,1	97,5	98,3	100,0	98,9

Nhận xét: Ở phần A thì khoa Ngoại, Nhi, YHCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Thấp nhất là khoa LCK với 97,4%.

**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	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	98,6	100,0	100,0	98,6	98,6	98,5	100,0	100,0	99,3
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	98,6	100,0	100,0	97,1	100,0	96,9	100,0	100,0	99,1
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	100,0	100,0	100,0	98,6	98,6	96,9	100,0	100,0	99,3
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	100,0	100,0	100,0	95,7	100,0	95,4	97,1	100,0	98,5
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	100,0	100,0	98,5	94,3	94,3	96,9	97,1	100,0	97,6
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	98,6	100,0	98,5	98,6	92,9	98,5	98,6	100,0	98,2
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	98,6	100,0	98,5	100,0	100,0	98,5	98,6	100,0	99,3
B	Trung bình	99,2	100,0	99,3	97,6	97,8	97,4	98,8	100,0	98,8

Nhận xét: Ở phần B, có 2 khoa có tỷ lệ hài lòng chung tương đương nhau với 100% là Ngoại, YHCT. Thấp nhất là khoa Nội TM với 97,4%.

**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	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
C1	Buồng bệnh 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	100,0	98,5	100,0	100,0	98,5	94,3	100,0	98,9
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	96,9	97,1	100,0	99,1
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	98,6	100,0	95,4	100,0	100,0	95,4	98,6	100,0	98,5
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	100,0	100,0	96,9	98,6	100,0	89,2	100,0	100,0	98,2
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	100,0	100,0	98,5	94,3	100,0	93,8	94,3	100,0	97,6
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa	95,7	100,0	98,5	92,9	91,4	92,3	91,4	100,0	95,3

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
	điều trị.									
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	94,3	97,8	98,5	88,6	100,0	93,8	94,3	100,0	95,8
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	100,0	100,0	95,4	98,6	100,0	98,5	98,6	100,0	98,9
C9	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng	95,7	100,0	96,9	92,9	90,0	98,5	98,6	100,0	96,5
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9	97,1	100,0	99,3
C	Trung bình	98,6	99,9	97,9	96,9	98,3	95,8	96,8	100,0	98,0

Nhận xét: Ở phần này, khoa YHCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 100%. Khoa Nội TM có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 95,8%.

**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	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.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	99,8
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100,0	100,0	100,0	98,6	100,0	98,5	100,0	100,0	99,6
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	99,8
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	99,8
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	99,8
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	100,0	100,0	100,0	98,6	92,9	96,9	100,0	100,0	98,5
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gầy yếu bồi dưỡng.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	99,8
D	Trung bình	100,0	100,0	100,0	99,6	99,0	98,2	100,0	100,0	99,6

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng cao. Trong đó Khoa LCK, Ngoại, Nhi, Sản, YHCT có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Bệnh nhân tương đối hài lòng với thái độ và chuyên môn của NVYT

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

Tiêu chí	Nội dung	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	100,0	100,0	100,0	95,7	100,0	96,9	100,0	100,0	99,1
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	100,0	100,0	100,0	100,0	98,6	96,9	100,0	100,0	99,5
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	98,6	100,0	98,5	98,6	94,3	92,3	100,0	100,0	97,8
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	92,3	98,6	100,0	98,7
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	100,0	100,0	98,5	100,0	95,7	93,8	100,0	100,0	98,5
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100,0	100,0	98,5	100,0	100,0	93,8	100,0	100,0	99,1
E	Trung bình	99,8	100,0	99,0	99,0	98,1	94,4	99,8	100,0	98,8

Nhận xét: Khoa Ngoại và YHCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất 100%. Khoa Nội TM có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất là 94,4%.

III. KẾT LUẬN

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

- Tỷ lệ nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 97% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế.
- Độ tuổi trung bình của người được khảo sát là 44,45 tuổi
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý IV/2024 là 98,73%
- Tất cả các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch ($\geq 85\%$). Trong đó, phần “A. Khả năng tiếp cận” có tỷ lệ cao nhất 98,95% và thấp nhất là phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” với 98,02%.

3.2. Tỷ lệ hài lòng người bệnh từng khoa:

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 08 khoa lâm sàng gồm LCK, Ngoại, Nhi, Nhiễm, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT.
- Khoa YHCT có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TM 96,58%

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất
- Lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên thực hiện tốt về giao tiếp, ứng xử, có thái độ đúng mực đối với người bệnh

- Nhân viên bệnh viện nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý IV năm 2024 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.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Bé