

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ I**  
**BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ**

**I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT**

**1. Nội dung khảo sát:** Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

**2. Phương pháp khảo sát**

**2.1. Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang

**2.2. Công cụ khảo sát:** Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

**2.3. Thời gian khảo sát:** Tháng 01, 02, 03 năm 2022

**2.4. Cỡ mẫu:** 241 người bệnh điều trị nội trú.

**2.5. Phương pháp chọn mẫu:**

Để bảo đảm tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu người bệnh nội trú thực hiện như sau:

- Khảo sát 100% các khoa lâm sàng.
- Chọn người bệnh xuất viện trong ngày hôm đó hoặc đã nằm viện ít nhất 03 ngày trở lên.

- Tiến hành khảo sát cho đủ số lượng mẫu theo quy định.

## 2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 ngày 28/8/2019.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

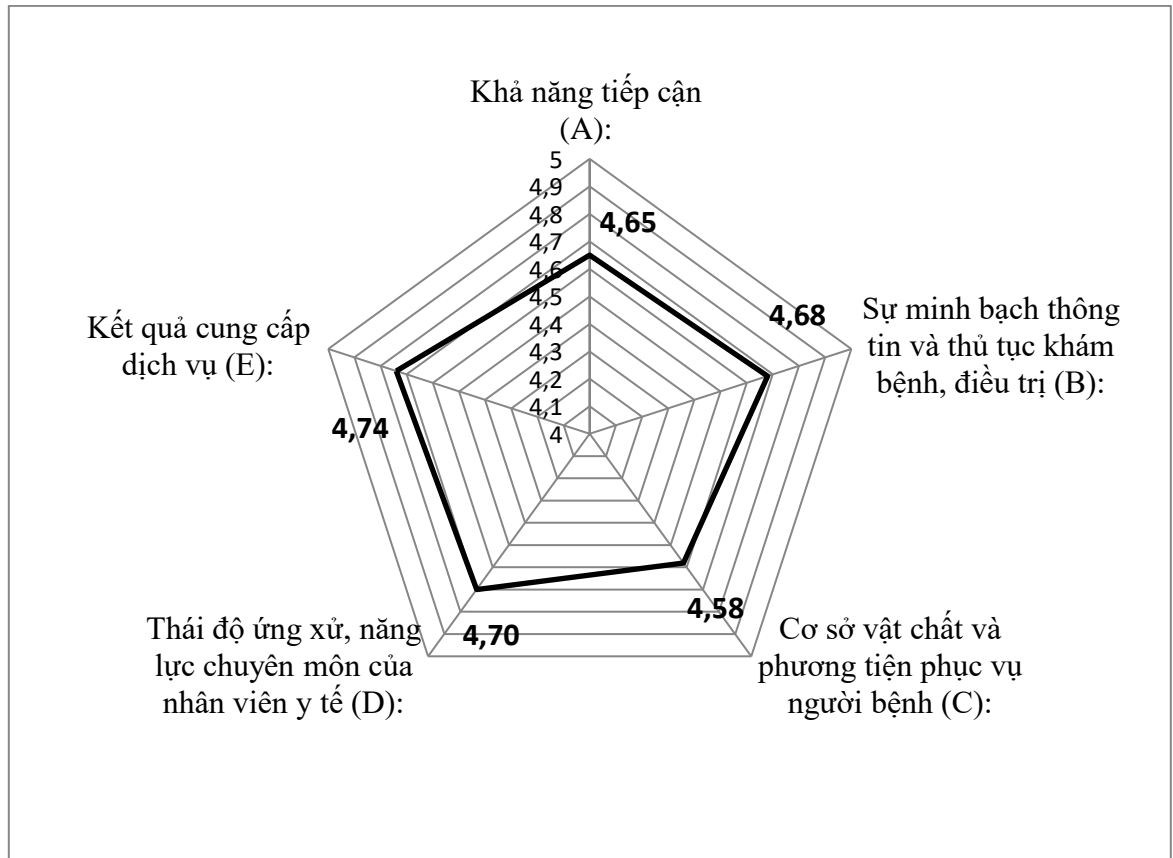
Nội dung	Số lượng (n= 241)	Tỉ lệ (%)
<b>Giới tính</b>		
Nam	144	59,75
Nữ	97	40,25
<b>Tỷ lệ sử dụng BHYT</b>		
Có	139	57,68
Không	102	42,32

### 2. Kết quả về sự hài lòng Người bệnh nội trú

#### 2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tổng điểm TB người: 4,66
- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,59% (7366/7471)
- Điểm TB theo từng phần
  - + Khả năng tiếp cận A: 4,65
  - + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị B: 4,68
  - + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh C: 4,58
  - + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế D: 4,70
  - + Kết quả cung cấp dịch vụ E: 4,74
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 98,14%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%

- Tổng số phiếu được phân tích: 241



*Biểu đồ 1: Điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí*

Biểu đồ trên mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ quý I năm 2022. Mức điểm trung bình chung của tất cả 5 nhóm tiêu chí là 4,66 điểm.

Trong đó nhóm tiêu chí phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” có mức điểm trung bình cao nhất với 4,74 điểm. Tiêu chí phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” là tiêu chí có số điểm trung bình thấp nhất trong 5 nhóm với 4,58 điểm. Ba nhóm tiêu chí còn lại là nhóm A, B và D có số điểm trung bình không chênh lệch nhiều lần lượt là 4,65; 4,68 và 4,70.

## 2.2. Nhóm Tiêu chí A: Khả năng tiếp cận (Điểm TB: 4,65; đạt 99,33% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,64	100
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	4,65	99,59
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,64	98,76
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,66	98,76
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,66	99,59

*Bảng 1: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A*

Qua bảng trên, ta nhận thấy mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận với bệnh viện đạt tỷ lệ rất cao từ 98% đến 100%. Điểm trung bình của từng tiêu chí đạt từ 4,64 trở lên. Trong nhóm tiêu chí A có tiêu chí:” A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm ” và tiêu chí “A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết” được người bệnh đánh giá cao nhất, được 100% người bệnh hài lòng và có điểm trung bình là 4,56 điểm. So với kết quả quý I thì điểm trung bình của hai tiêu chí này đều tăng, cụ thể tăng 0,09 điểm. Từ đó cho thấy sự hài lòng của người bệnh đang có sự cải thiện rõ rệt. Ba tiêu chí còn lại là tiêu chí A2, A3 và A4 có mức điểm trung bình bằng nhau là 4,65.

**2.3. Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị** (Điểm TB: 4,68; đạt 98,83% hài lòng).

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,68	99,59
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4,67	98,34

B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4,67	97,51
B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4,68	99,17
B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4,69	99,59

*Bảng 2: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B*

Từ bảng 2 ta thấy điểm trung bình từ B1 đến B5 đạt điểm cao 4,67 đến 4,69. Theo kết quả trung bình của 05 tiêu chí trên từ 4,67 đến 4,69 điểm. Như vậy có điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất là 4,67 và 99,59%. Tiêu chí “B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ” được đánh giá thấp nhất trong nhóm với điểm trung bình 4,67 và đạt 98,34% tỷ lệ hài lòng. Từ kết quả này ta thấy một bộ phận người bệnh vẫn còn thắc mắc về thông tin, thủ tục khám chữa bệnh. Nhân viên y tế cần dành thời gian giải thích rõ ràng, cẩn thận để người bệnh, người nhà người bệnh hiểu về quy trình nhập viện, nội quy và thông tin cần thiết liênquan đến việc khám chữa bệnh của người bệnh, tránh việc người bệnh cảm thấy hoang mang về phác đồ điều trị. Khi người bệnh hiểu rõ bản thân đang được điều trị như thế nào, người bệnh sẽ cảm thấy an tâm hơn, hài lòng hơn

**2.4. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**  
(Điểm TB: 4,58; đạt 96,81% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
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	4,70	100
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	4,60	99,59
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,56	97,93
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,59	97,10

C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,60	97,51
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4,61	97,93
C7. 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	4,56	95,85
C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4,41	87,55
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,59	97,93

*Bảng 3: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C*

Bệnh viện ngày càng chú trọng vào phát triển cơ sở vật chất để đảm bảo công tác khám chữa bệnh nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Chúng ta có thể thấy kết quả của sự đầu tư đó qua việc người bệnh chấm điểm hài lòng cao ở phần này. Tuy nhiên, tiêu chí “C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng” được người bệnh đánh giá thấp nhất với tỷ lệ hài lòng 87,50% và điểm trung bình 4,41. Tỷ lệ hài lòng về vệ sinh chưa cao do một số yếu tố khách quan như ý thức giữ gìn vệ sinh chung của người bệnh, tình hình dịch bệnh diễn biến căng thẳng, nhiều đơn vị triển khai điều trị F0 do vậy dẫn đến thiếu hụt nhân lực của công ty dịch vụ vệ sinh nên chưa đáp ứng 100% sự hài lòng của người bệnh.

**2.5. Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế** (Điểm TB: 4,62; đạt 99,82% hài lòng)

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,68	99,17
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,71	99,17
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,71	99,59
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,70	99,59

D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,71	100
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4,69	99,17
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,68	99,17

*Bảng 4: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D*

Nhóm tiêu chí D có điểm trung bình cao thứ 2, trong đó tiêu chí “D5 Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị” có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất lần lượt là 4,71 và 100%. Hai tiêu chí có điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng bằng nhau là tiêu chí D1 và D7 với 4,68 điểm và 99,17. Nhìn chung điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí D không có nhiều sự chênh lệch. Qua số điểm này ta thấy người bệnh đánh giá rất tốt về thái độ ứng xử, trình độ chuyên môn, sự quan tâm của nhân viên y tế. Người bệnh đến khám bệnh và điều trị luôn có tâm lý lo lắng nên khi được bác sỹ thăm khám tận tình và điều dưỡng chăm sóc chu đáo, họ sẽ cảm thấy yên tâm hơn.

**2.6. Nhóm tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ** (Điểm TB: 4,74; đạt 99,67% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,72	98,76
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,74	99,59
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,76	100
E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,75	100
E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,74	100

*Bảng 5: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E*

Nhóm tiêu chí E là nhóm tiêu chí có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất trong tất cả 5 nhóm tiêu chí. Bảng trên cho thấy 3 tiêu chí E3, E4 và E5 có tỷ lệ hài

lòng cao nhất là 100%. Qua đó ta thấy người bệnh ngày càng có sự tin tưởng vào bệnh viện. Bệnh viện luôn luôn lấy điều này để phát triển hơn nữa và cố gắng củng cố niềm tin của người bệnh đã dành cho bệnh viện.

## 2. Kết quả tỷ lệ hài lòng chung theo từng khoa, trung tâm, đơn vị

STT	Khoa, trung tâm, đơn vị	Mức độ hài lòng					
		Mức hài lòng chung	Mức 5	Mức 4	Mức 3	Mức 2	Mức 1
1	Cấp cứu	98,15	67,28	30,87	1,85		
2	Chấn thương 1	99,53	60,37	39,17	0,47		
3	Chấn thương 2	98,21	45,52	52,69	1,79		
4	Can thiệp tim mạch	100					
5	Da liễu	100					
6	ĐTTK ĐQBC	99,03	56,13	42,90	0,97		
7	Cấp cứu & ĐTTC TKĐQ	95,81	59,03	36,77	4,19		
8	Huyết học lâm sàng	100					
9	Hồi sức cấp cứu	98,39	60,89	37,50	1,61		
10	Hồi sức Tích cực - CĐ	100					
11	Hóa trị & CSGN	100					
12	Liên chuyên khoa	100					
13	Ngoại tổng hợp	99,03	30,65	68,39	0,97		
14	Ngoại thận tiết niệu	99,60	64,92	34,68	0,40		
15	Ngoại thần kinh	98,21	42,65	55,56	1,79		
16	Ngoại khoa	100					
17	Nội Hô hấp - Tiêu hóa	99,68	82,26	17,42	0,32		
18	Nội Thần kinh - CXK	100					



19	Nội Tim mạch & CCTM	100					
20	Nội khoa	100					
21	Nội tiết - Đái tháo đường	100					
22	Phục hồi chức năng - TKĐQ	99,35	49,51	49,84	0,65		
23	Phẫu thuật TMLN	99,35	49,51	49,84	0,65		
24	Phẫu thuật ung bướu	100					
25	Xạ trị & YHHN	100					
26	Trung tâm YDCT - PHCN	100					

### **III. KẾT LUẬN**

1. Bệnh viện đã đáp ứng được 98,14% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện.

2. Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đạt 100%.

3. Tổng điểm TB toàn bệnh viện: 4,66

4. Tỷ lệ hài lòng chung toàn bệnh viện: 98,59%

### **IV. ĐỀ XUẤT VÀ KHUYẾN NGHỊ**

#### **1. Ban Giám đốc Bệnh viện**

- Tiếp tục đào tạo liên tục về giao tiếp ứng xử, nâng cao kỹ năng giao tiếp của nhân viên y tế với người bệnh.

- Chỉ đạo sát sao công tác phòng chống dịch Covid-19 tại Bệnh viện, đảm bảo an toàn người bệnh để người bệnh yên tâm đến khám, chữa bệnh.

- Quan tâm hơn nữa đến chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh ngoại trú nhằm làm hài lòng người bệnh khi đến khám tại bệnh viện.

- Trang bị và cung cấp đầy đủ các vật tư, trang thiết bị, thuốc đầy đủ đáp ứng cho nhu cầu khám, chữa bệnh.

#### **2. Lãnh đạo các Khoa, phòng, trung tâm, đơn vị**

- Thường xuyên kiểm tra thông tin, phản hồi từ người bệnh để nắm rõ những vấn đề người bệnh chưa thực sự hài lòng. Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở nhân viên y tế trong việc chăm sóc điều trị người bệnh, tăng cường giao tiếp, giải thích nội quy, quy chế của bệnh viện cho người nhà người bệnh.

### **3. Phòng Quản lý chất lượng**

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất. Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phản nàn, chưa hài lòng để báo cáo Ban Giám đốc.

- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Giám đốc Bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.

- Phân tích chuyên sâu vào các vấn đề người bệnh nội trú chưa hài lòng và những góp ý người bệnh nội trú.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2022. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

**Nơi nhận:**

- BGĐ (để b.cáo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Đình Thanh Sơn**