

Số: /BC-BV

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh (nội trú, ngoại trú) Quý II năm 2024 của Bệnh viện Đa khoa Nam Liên Chiểu.

Kính gửi: Các Khoa/ Phòng tại bệnh viện đa khoa Nam Liên Chiểu.

Bệnh viện Đa khoa Nam Liên Chiểu lập phiếu khảo sát tiến hành khảo sát ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/ người nhà người bệnh nội trú từ ngày 01/04/2024 đến ngày 30/06/2024 tại một số khoa lâm sàng trong Bệnh viện.

Quá trình trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/ người nhà người bệnh được tiến hành theo nguyên tắc vô danh, bảo mật và khách quan. Kết quả trưng cầu cụ thể như sau:

#### 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 với 5 nhóm tiêu chí sau:

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

#### 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 ý kiến người bệnh nội trú, ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.

**2.3. Thời gian khảo sát:** quý II/2024

**2.4. Cỡ mẫu:** 101 người bệnh nội trú và 100 người bệnh ngoại trú trong Bệnh viện.

#### 2.5. 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://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế, được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế.

#### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

**1. Thực hiện khảo sát tại các khoa:** Khoa Phụ sản, Khoa Y học cổ truyền, Khoa RHM- Mắt- TMH, Khoa Nội- truyền nhiễm, Khoa Ngoại tổng hợp.

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

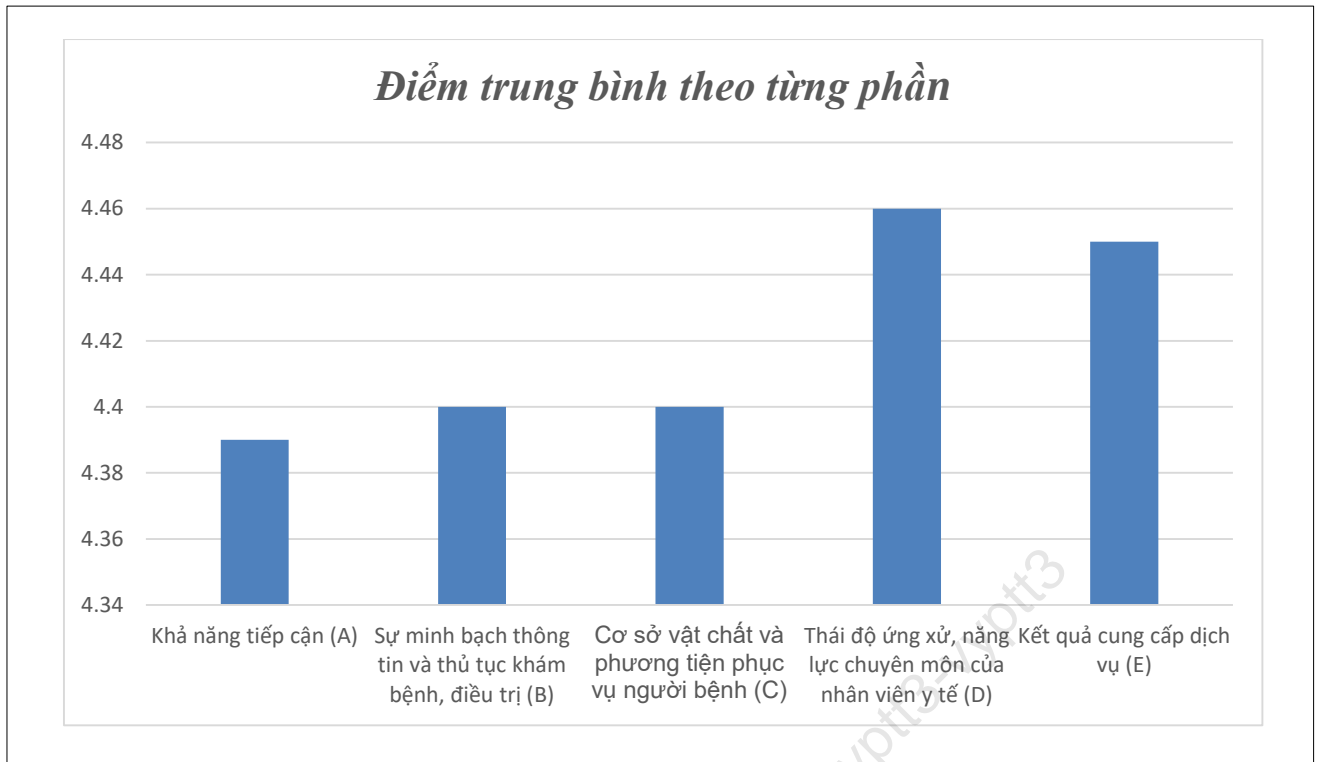
Nội dung	Số lượng (n= 101)	Tỷ lệ (%)
<b>Nhóm tuổi</b>		
< 30	24	23,76
30 - 60	60	59,41
> 60	17	16,83
<b>Giới tính</b>		
Nam	27	26,73
Nữ	74	73,27
<b>Tỷ lệ sử dụng BHYT</b>		
Có	99	98,02
Không	2	1,98
<b>Số ngày điều trị tại khoa</b>		
< 7	39	38,61
7 - 14	56	55,45
> 14	6	5,94
<b>Nơi sinh sống hiện nay</b>		
Thành thị	89	88,12
Nông thôn	12	11,88
Vùng sâu, xa khó khăn	0	
<b>Phân loại mức sống của gia đình</b>		
Nghèo	2	1,98
Cận nghèo	5	4,95
Khác	94	93,07

Bảng 1.1.1: Thông tin về đối tượng khảo sát người bệnh nội trú

### 3. Kết quả về sự hài lòng người bệnh nội trú

#### 3.1. Kết quả tổng thể bệnh viện:

- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,205 %
- Điểm trung bình hài lòng: 4,43
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,396 %
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 99,0099 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 87,1287%
- Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E:



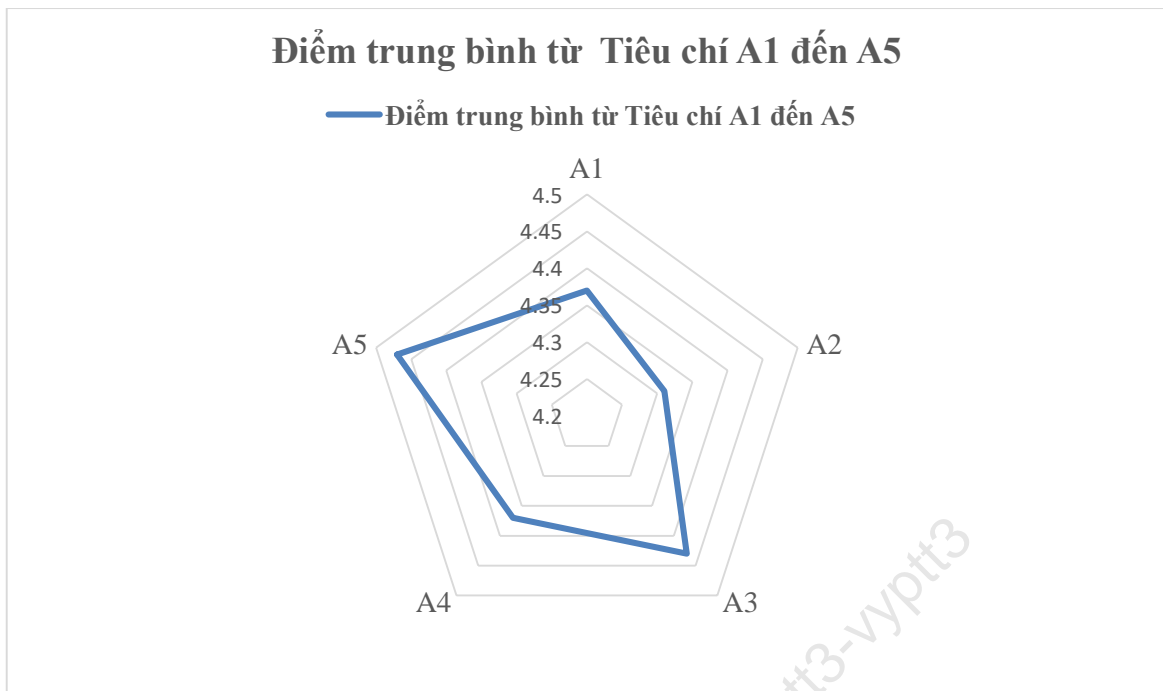
**Biểu đồ 3.1.1: Điểm trung bình theo từng phần**

Nội dung	ĐTB chung Quý II/2024
Khả năng tiếp cận (A)	4,39
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	4,43
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	4,4
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	4,48
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	4,45

**Bảng 3.1.1: Tỷ lệ hài lòng theo từng phần**

### **3.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh người bệnh nội trú toàn viện**

**3.2.1. Khả năng tiếp cận (A):** Điểm trung bình 4,39 điểm (đạt 88,6 % hài lòng)



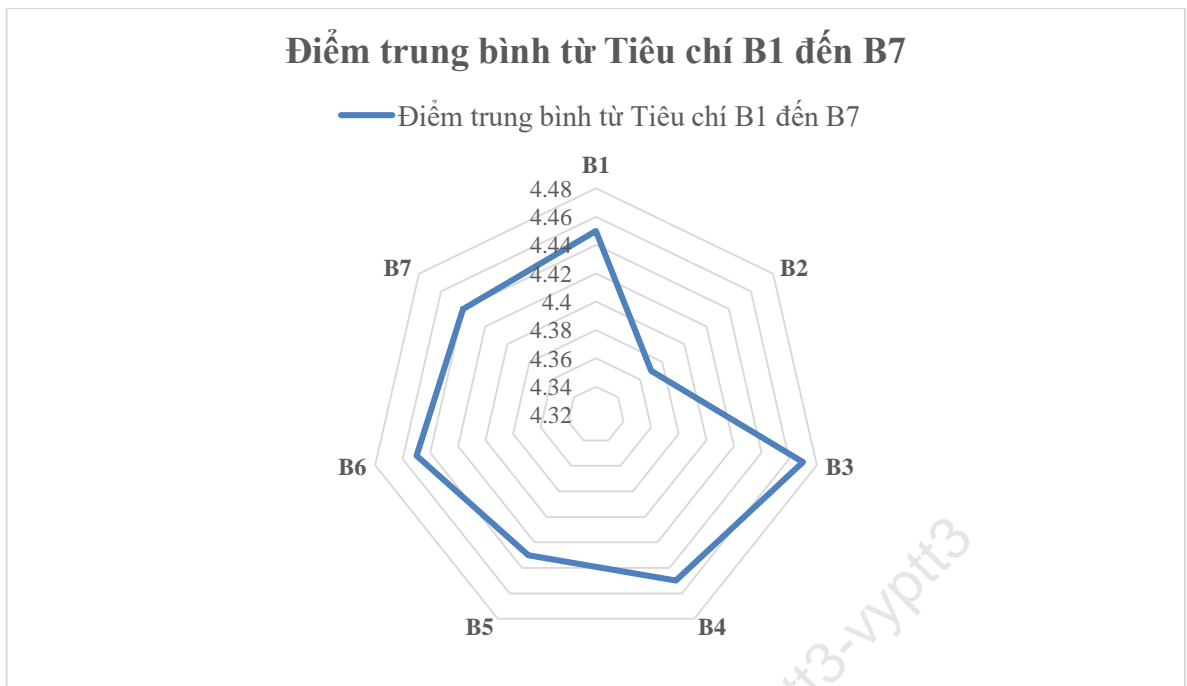
Biểu đồ 3.2.1: Điểm trung bình từ Tiêu chí A1 đến A5

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
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.	4,37	88,2
A2. Các toà nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.	4,31	87
A3. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4,43	89,4
A4. Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.	4,37	88,2
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,47	90,2

Bảng 3.2.1: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A

Qua biểu đồ 3.2.1 và bảng 3.2.1 ta nhận thấy mức độ hài lòng trung bình của người bệnh nội trú về khả năng tiếp cận với Bệnh viện đạt tỷ lệ hài lòng chung trong khoảng 88 đến 90%. Các tiêu chí được người bệnh đánh giá với điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng không chênh lệch nhiều giữa các tiêu chí. Đặc biệt sự hài lòng của người bệnh rất cao đối với nội dung “Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết”.

**3.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B):** Điểm trung bình 4,43 (đạt 89,54 % hài lòng)



Biểu đồ 3.2.2: Điểm trung bình từ Tiêu chí B1 đến B7

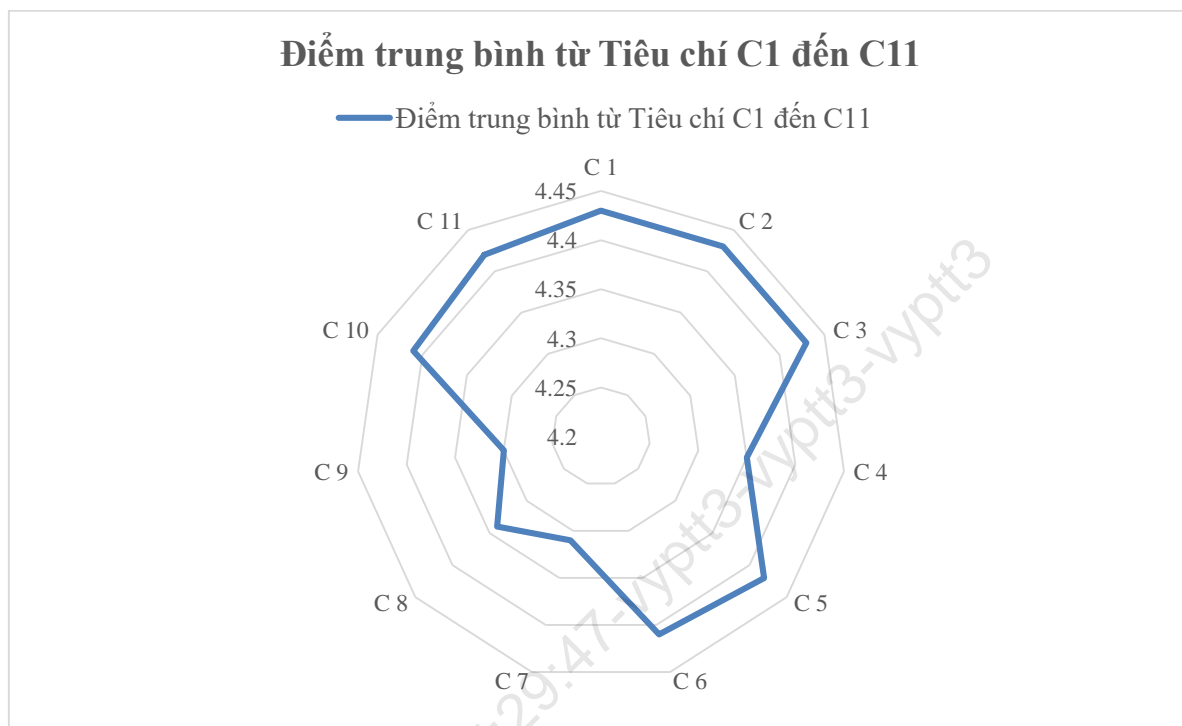
Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,45	89,8
B2. Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	4,37	88,2
B3. Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, đầy đủ.	4,47	90,2
B4. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,45	89,8
B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,43	89,4
B6. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,45	89,8
B7. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,44	89,6

Bảng 3.2.2: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B

Từ bảng trên ta thấy mức độ hài lòng trung bình của người bệnh nội trú về “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” là khá cao, đặc biệt là tiêu chí B3 “Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, đầy đủ.”. Có thể thấy người bệnh khi điều trị tại Bệnh viện đều được tư vấn, giải thích rõ ràng, cụ thể; các thông tin về thuốc, chi phí điều trị đều được Bệnh

viện công khai đến từng người bệnh. Tuy nhiên, Bệnh viện cần tăng cường hướng dẫn người bệnh truy cập vào Website của Bệnh viện để có thể đặt lịch trước khi đến khám nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi của bệnh nhân.

**3.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,4 điểm (đạt 88,51 % hài lòng)



Biểu đồ 3.2.3: Điểm trung bình từ Tiêu chí C1 đến C9

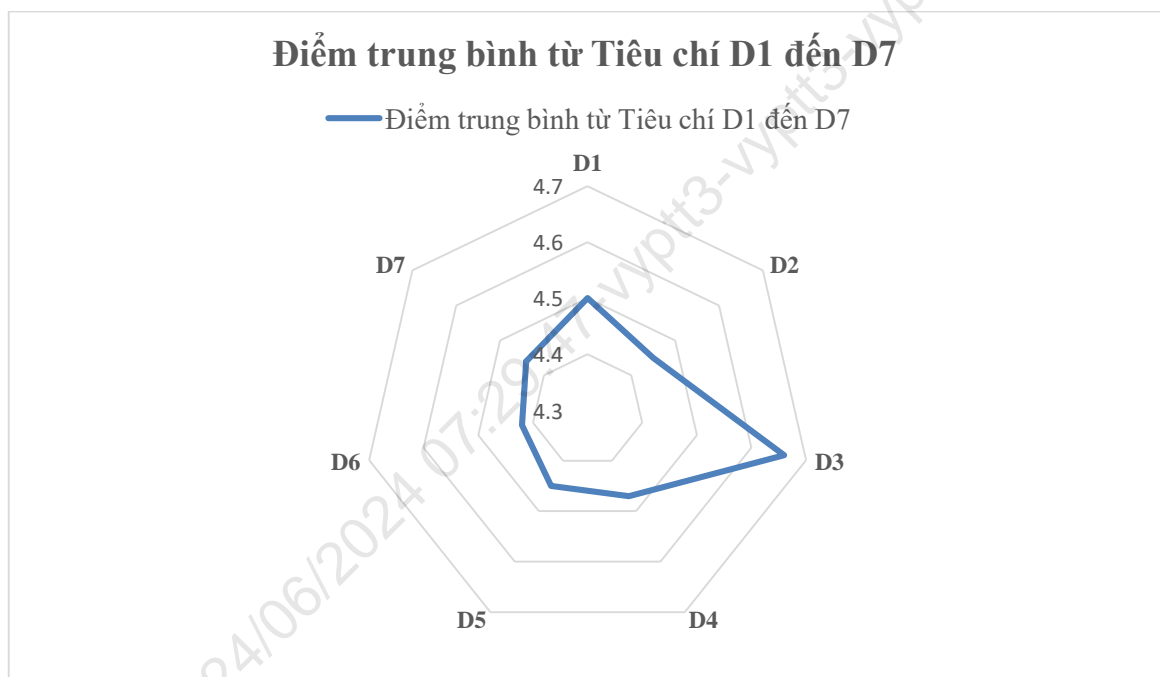
Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc điều hoà.	4,43	89,4
C2. Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,43	89,4
C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,43	89,4
C4. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,35	87,8
C5. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,42	89,2
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,41	89
C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (Wifi) ngay tạo buồng bệnh.	4,31	87
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.	4,34	87,6
C9. Căng tin Bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt	4,3	86,6

thiết yếu đầy đủ và chất lượng		
C10. Môi trường trong khuôn viên Bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,41	89
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.	4,42	89,2

*Bảng 3.2.3: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C*

Bệnh viện đã 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, tuy nhiên tài chính khó khăn nên sự đầu tư của Bệnh viện chưa đáp ứng được yêu cầu của người bệnh, cụ thể tại tiêu chí C7, C8, C9 sự hài lòng của người bệnh là chưa cao.

**3.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,48 điểm (đạt 90,5% hài lòng)



**Biểu đồ 3.2.4: Điểm trung bình từ Tiêu chí D1 đến D7**

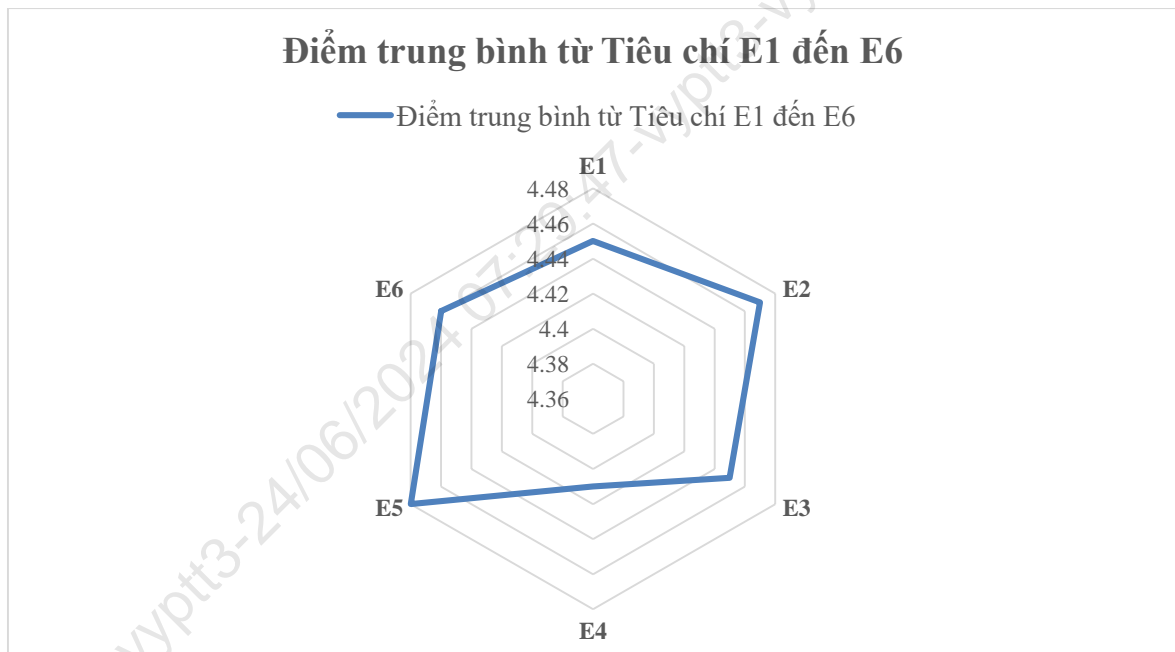
Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,5	90,8
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,45	89,8
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,66	94,2
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,47	90,2

D5. Được Bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,45	89,8
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,42	89,2
D7. Không bị nhân viên y tế gọi ý bồi dưỡng.	4,44	89,6

*Bảng 3.2.4: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D*

Từ bảng 3.2.4 ta thấy tinh thần thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá rất cao. Bác sỹ, điều dưỡng không chỉ được đào tạo về chuyên môn mà còn được đào tạo về giao tiếp ứng xử. Không những thế, Ban Giám đốc Bệnh viện luôn quan tâm đến quy tắc ứng xử của toàn bộ nhân viên. Chính vì thế khi tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú về tiêu chí này luôn thu được kết quả cao.

**3.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E):** Điểm trung bình 4,45 điểm (đạt 89,9% hài lòng)



**Biểu đồ 3.2.5: Điểm trung bình từ Tiêu chí E1 đến E6**

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4,45	89,8
E2. Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	4,47	90,2
E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4,45	89,8



E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng được nguyện vọng	4,41	89
E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,48	90,4
E6. Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,46	90,2

*Bảng 3.2.5: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E*

Qua bảng 3.2.5 ta thấy kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ rất cao, các tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng cao, đặc biệt tiêu chí E5. Tuy nhiên, tiêu chí E4 “Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng người bệnh” đạt tỷ lệ thấp nhất trong tất cả tiêu chí thuộc nhóm E. Điều đó cho thấy, Bệnh viện chưa được trang bị trang thiết bị y tế hiện đại, đáp ứng được nhu cầu khám, chữa bệnh của người bệnh.

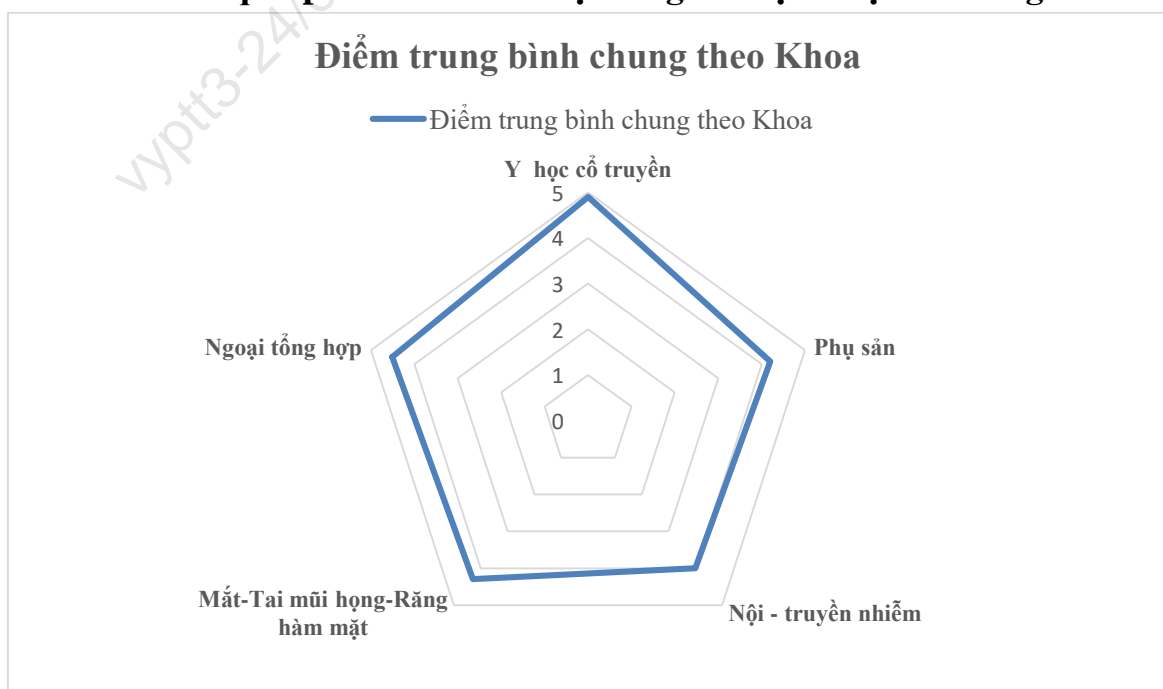
#### 4. Kết quả phân tích sự hài lòng chia theo Khoa

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

STT	TÊN KHOA	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ (%)
01	Y học cổ truyền	20	19,8
02	Phụ Sản	20	19,8
03	Nội-Truyền nhiễm	21	20,8
04	Răng hàm mặt-Mắt-TMH	20	19,8
05	Ngoại tổng hợp	20	19,8

*Bảng 4.1: Thông tin về đối tượng khảo sát*

##### 4.2. Kết quả phân tích khía cạnh người bệnh nội trú từng Khoa



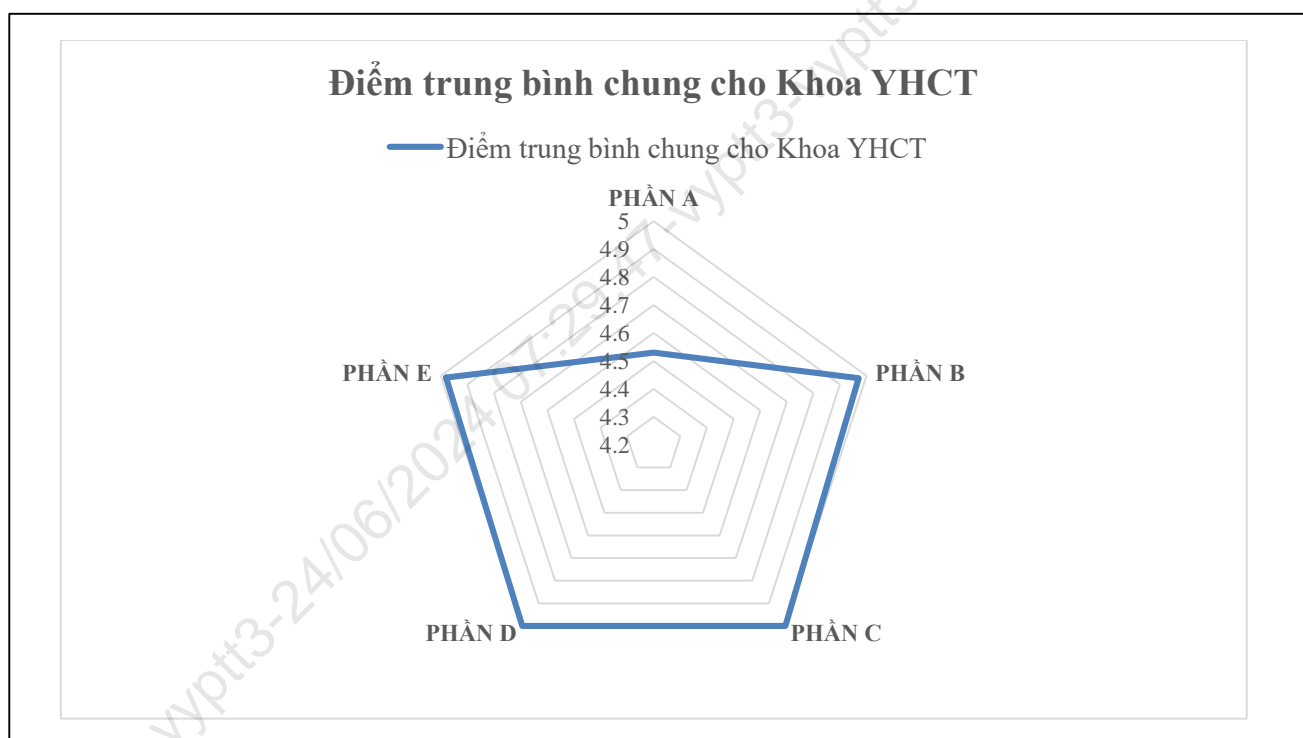
Biểu đồ 4.2: Điểm trung bình chung theo Khoa

TÊN KHOA	ĐTB chung	Tỷ lệ (%)
Y học cổ truyền	4,9	97,92
Phụ sản	4,2	83,96
Nội – Truyền nhiễm	4	80,34
Mắt-Tai mũi họng-Răng hàm mặt	4,29	85,73
Ngoại tổng hợp	4,51	90,24

Bảng 4.2: Tỷ lệ hài lòng chia theo Khoa

### 4.3. Phân tích cụ thể khía cạnh hài lòng của từng Khoa

#### 4.3.1. Kết quả hài lòng tại Khoa Y học cổ truyền



Biểu đồ 4.3.1: Điểm trung bình chung cho Khoa YHCT

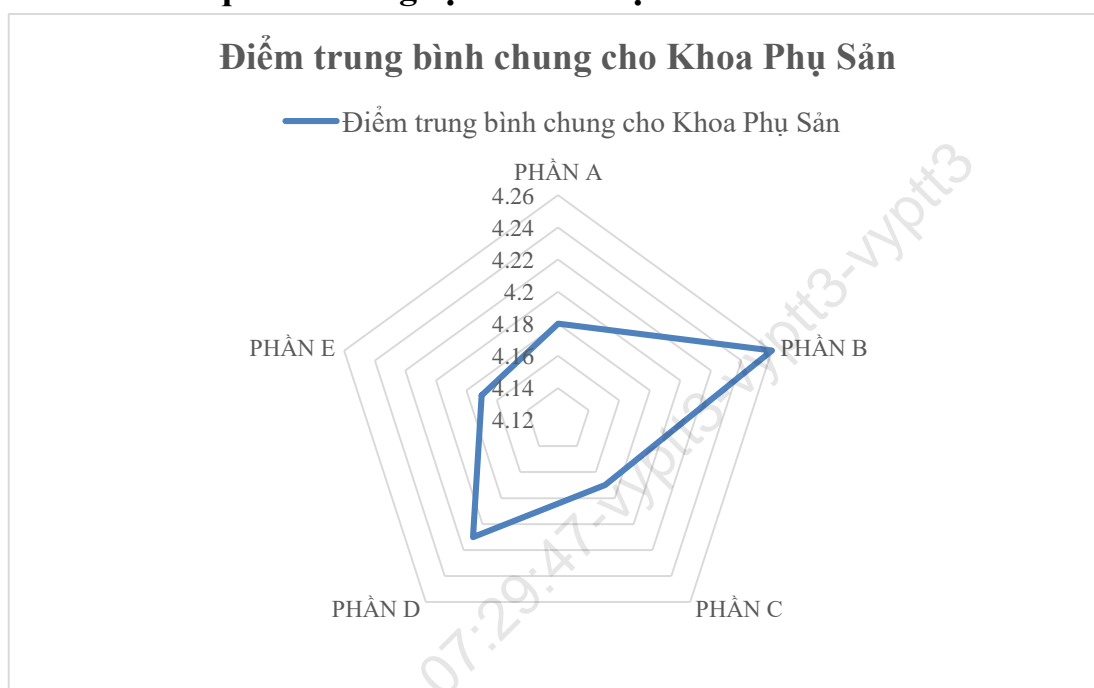
Nội dung	ĐTB chung	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận (A)	4,53	90,6
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	4,97	99,4
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	5	100
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	5	100

Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	4,98	99,6
------------------------------	------	------

*Bảng 4.3.1: Tỷ lệ hài lòng chung tại Khoa YHCT*

Từ bảng và biểu đồ trên ta thấy tỷ lệ người bệnh đến khám, điều trị tại Khoa YHCT có sự hài lòng rất cao. Người bệnh đều rất hài lòng ở mọi khía cạnh. Đây là khoa có mức điểm trung bình chung và tỷ lệ hài lòng cao nhất so với các khoa còn lại.

#### 4.3.2. Kết quả hài lòng tại Khoa Phụ Sản



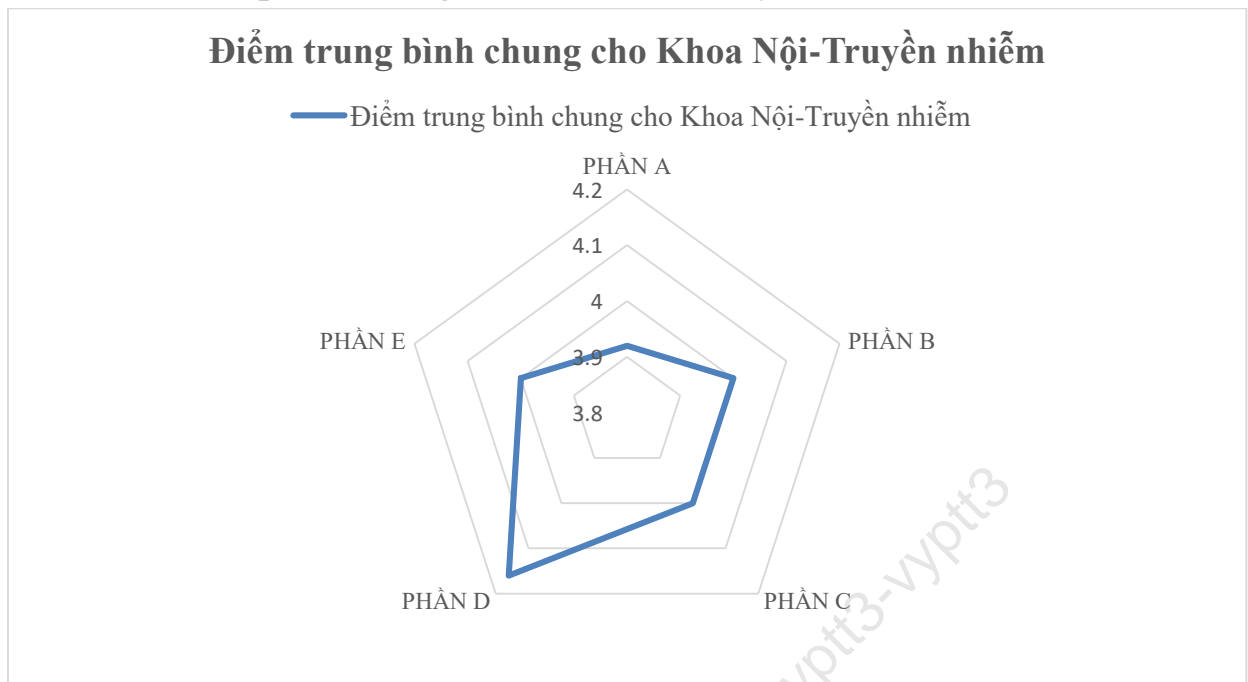
**Biểu đồ 4.3.2: Điểm trung bình chung cho Khoa Phụ Sản**

Nội dung	ĐTB chung	Tỷ lệ hài lòng(%)
Khả năng tiếp cận (A)	4,18	83,6
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	4,26	85,2
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	4,17	83,4
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	4,21	84,2
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	4,17	83,4

*Bảng 4.3.2: Tỷ lệ hài lòng chung tại Khoa Phụ Sản*

Từ bảng và biểu đồ trên có thể thấy bệnh nhân tại Khoa Phụ Sản đa phần đều hài lòng với các nội dung, tuy nhiên tỷ lệ hài lòng của tất cả các nội dung của các Phần đều đạt dưới 90%. Sự hài lòng thấp nhất thuộc các tiêu chí của phần C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh); phần E (Kết quả cung cấp dịch vụ).

### 4.3.3. Kết quả hài lòng tại Khoa Nội-Truyền nhiễm:



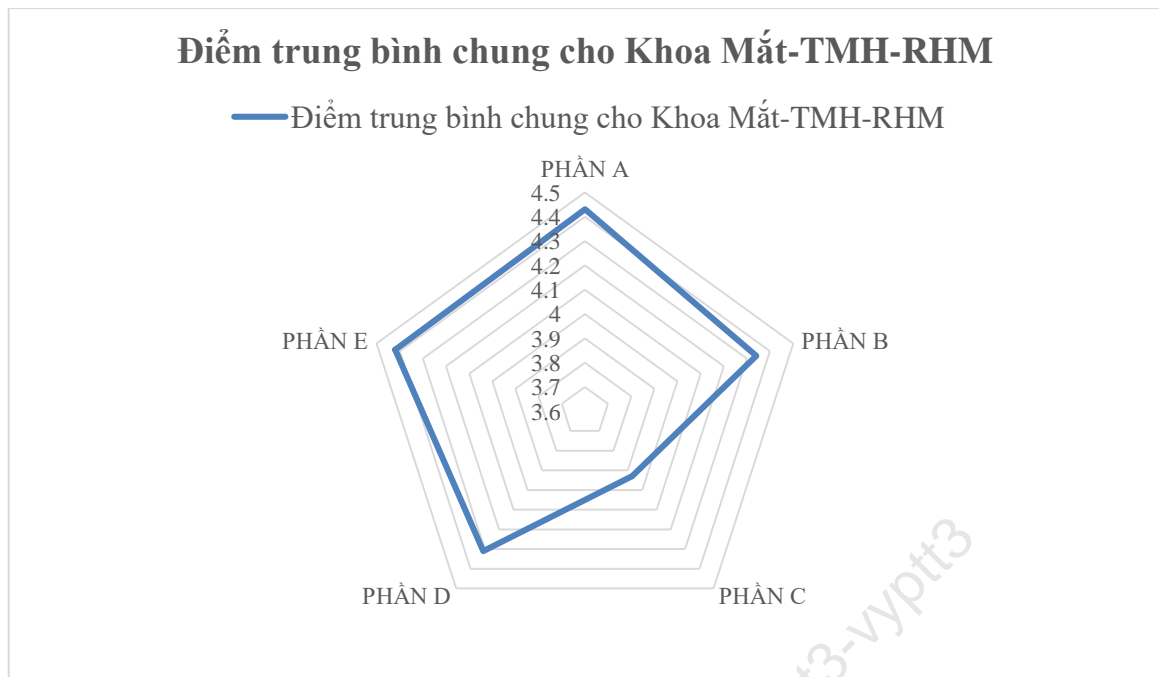
Biểu đồ 10: Điểm trung bình chung cho Khoa Nội-Truyền nhiễm

Nội dung	ĐTB chung	Tỷ lệ hài lòng(%)
Khả năng tiếp cận (A)	3,92	78,48
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	4	80
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	4	80
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	4,16	83,2
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	4	80

Bảng 12: Tỷ lệ hài lòng cho Khoa Nội-Truyền nhiễm

Qua Bảng và biểu đồ trên cho ta thấy tỷ lệ hài lòng tại Khoa Nội-Truyền nhiễm là chưa cao, tất cả các Phần đều có tỷ lệ hài lòng từ 80% trở xuống, đặc biệt các tiêu chí tại phần A (Khả năng tiếp cận) có tỷ lệ hài lòng rất thấp. Đây cũng là khoa có mức điểm trung bình và tỷ lệ thấp nhất so với các khoa còn lại.

### 4.3.4. Kết quả hài lòng tại Khoa Mắt-Tai mũi họng-Răng hàm mặt:



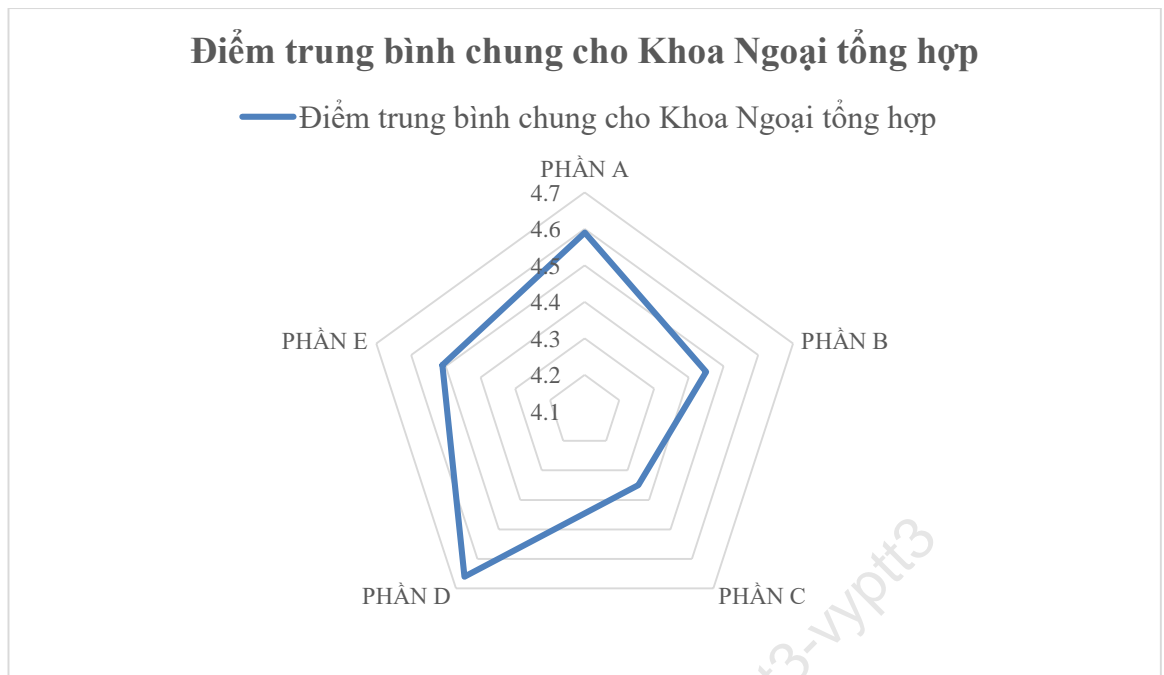
Biểu đồ 11: Điểm trung bình chung cho Khoa Mắt-TMH-RHM

Nội dung	ĐTB chung	Tỷ lệ hài lòng(%)
Khả năng tiếp cận (A)	4,43	88,6
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	4,34	86,8
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	3,93	78,64
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	4,31	86,2
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	4,42	88,4

Bảng 13: Tỷ lệ hài lòng chung tại Khoa Mắt-TMH-RHM

Qua bảng và biểu đồ trên ta có thể thấy người bệnh đến khám, điều trị tại Khoa Mắt-TMH-RHM khá hài lòng đối với tất cả các tiêu chí được khảo sát tại Khoa. Tuy nhiên nội dung phần C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có mức độ hài lòng rất thấp so với các phần còn lại.

#### 4.3.5. Kết quả hài lòng tại khoa Ngoại tổng hợp



Biểu đồ 12: Điểm trung bình chung cho Khoa Ngoại tổng hợp

Nội dung	ĐTB chung	Tỷ lệ hài lòng(%)
Khả năng tiếp cận (A)	4,59	91,8
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	4,45	89
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	4,35	87
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	4,66	93,2
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	4,51	90,2

Bảng 14: Tỷ lệ hài lòng chung tại Khoa Ngoại tổng hợp

Qua bảng 4.3.5 ta thấy tại Khoa Ngoại tổng hợp, người bệnh rất hài lòng với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, tỷ lệ hài lòng đạt 93,2%. Tuy nhiên, tại BV cơ sở vật chất xuống cấp, việc triển khai các dịch vụ chưa hiệu quả nên mức độ hài lòng của người bệnh tại các tiêu chí thuộc phần C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) là chưa cao 87%.

### III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

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

Nội dung	Số lượng (n= 100)	Tỷ lệ (%)
<b>Nhóm tuổi</b>		
< 30	21	21
30 - 60	48	48

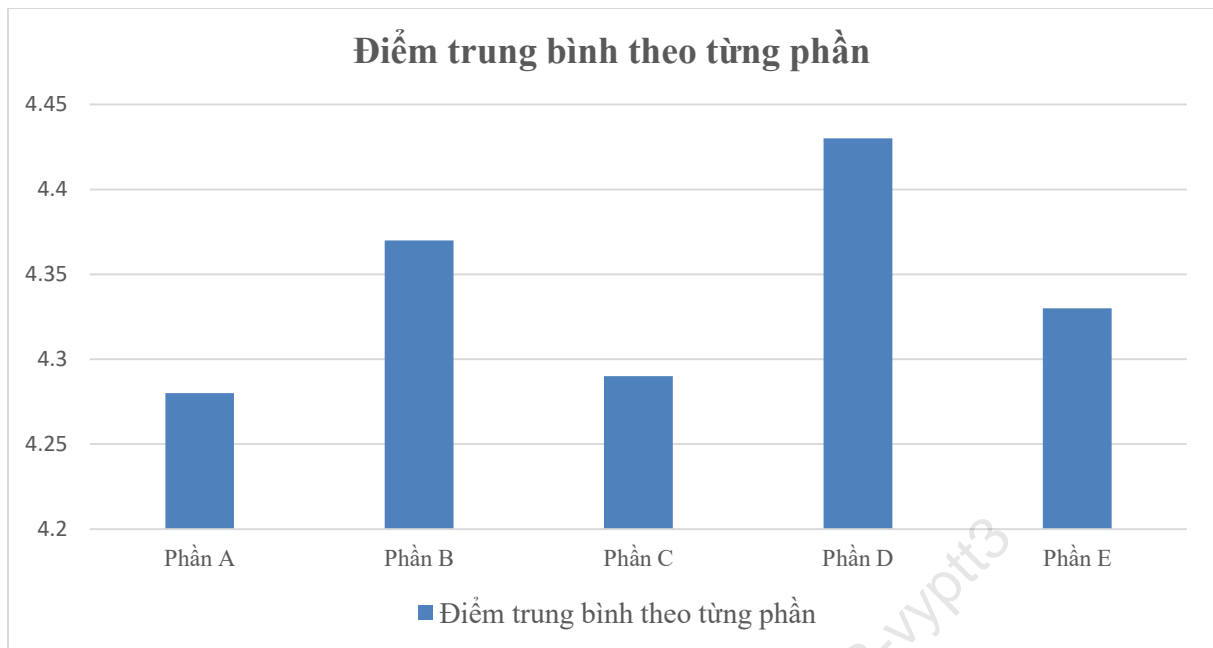
> 60	31	31
<b>Giới tính</b>		
Nam	40	40
Nữ	60	60
<b>Tỷ lệ sử dụng BHYT</b>		
Có	97	97
Không	3	3
<b>Nơi sinh sống hiện nay</b>		
Thành thị	95	95
Nông thôn	5	5
Vùng sâu, xa khó khăn	0	0
<b>Phân loại mức sống của gia đình</b>		
Nghèo	8	8
Cận nghèo	0	0
Khác	92	92

*Bảng 15: Thông tin về đối tượng khảo sát người bệnh ngoại trú*

## **2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh ngoại trú**

### **2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện**

- Tỷ lệ hài lòng chung: 95,93%
- Điểm trung bình hài lòng: 4,34
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,21%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 99%
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 87%
- Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E:



*Biểu đồ 13: Điểm trung bình theo từng phần*

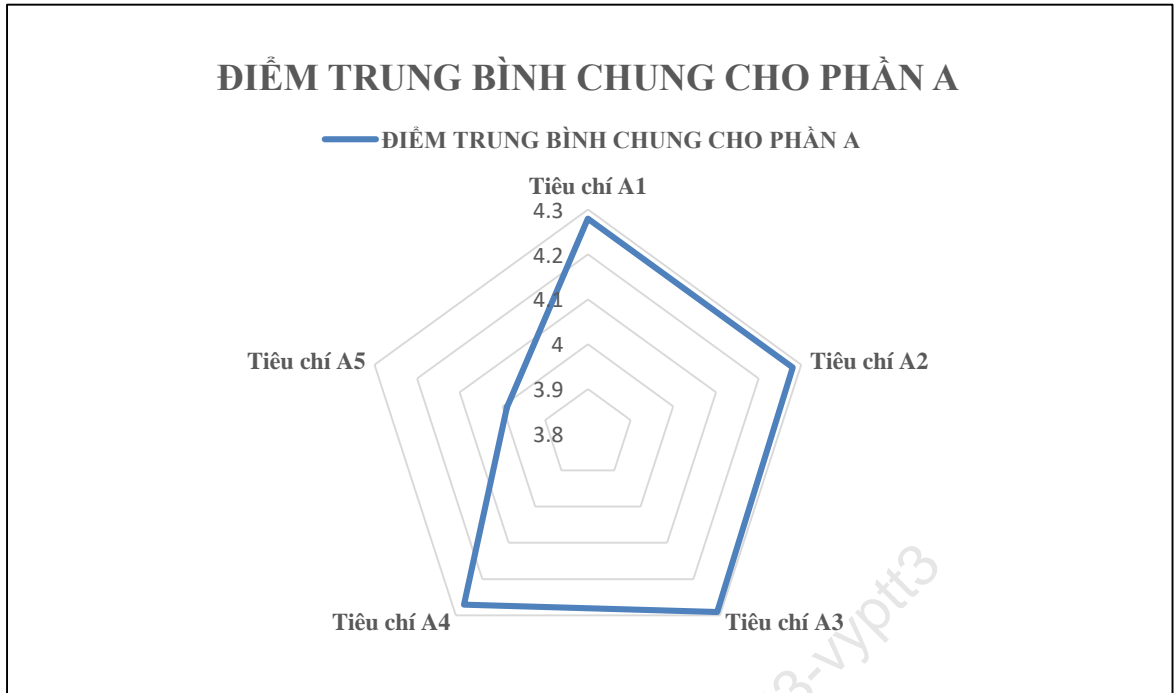
<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng(%)</b>
Khả năng tiếp cận (A)	4,22	84,44
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	4,37	87,46
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	4,29	85,85
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	4,43	88,6
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	4,33	86,55

*Bảng 16 : Tỷ lệ hài lòng theo từng phần*

## **2.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh người bệnh ngoại trú toàn viện**

**2.2.1. Khả năng tiếp cận (A):** Điểm trung bình 4,22 điểm (đạt 84,44 % hài lòng)





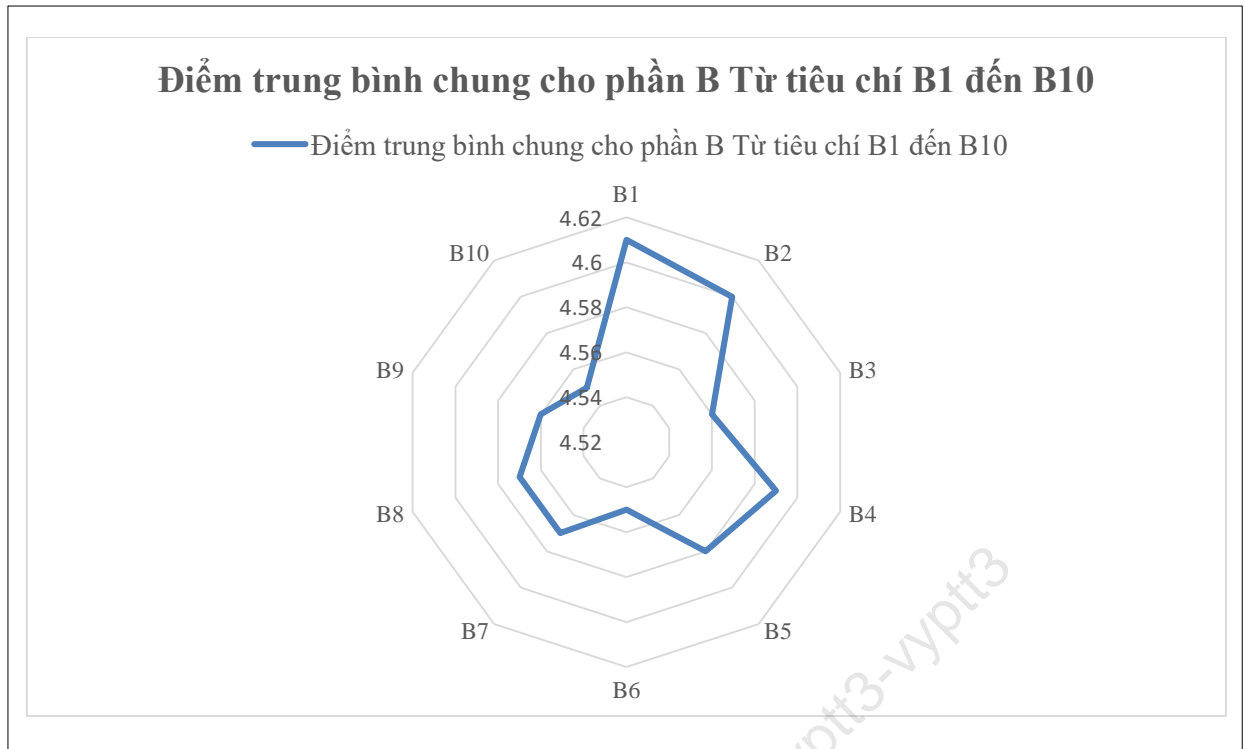
Biểu đồ 2.2.1: Điểm trung bình chung cho phần A (Từ tiêu chí A1 đến A5)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,28	85,6
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Bệnh viện	4,28	85,6
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,29	85,8
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,27	85,4
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	3,99	79,8

Bảng 2.2.1: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A

Bảng trên cho thấy người bệnh đến khám tại khu khám bệnh thường quy hài lòng về khả năng tiếp cận với tỷ lệ hài lòng khá thấp 84,44%. Trong các tiêu chí thì tiêu chí A5 “Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” có tỷ lệ hài lòng thấp hơn so với các tiêu chí còn lại. Điều này có thể do các trang mạng thông tin, website của bệnh viện còn chưa phổ biến đến người bệnh nhiều, cần tăng cường triển khai truyền thông trên các website, mạng xã hội trong thời gian tới.

**2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B):** Điểm trung bình 4,37 điểm (đạt 87,46% hài lòng)



Biểu đồ 2.2.2: Điểm trung bình chung cho phần B Từ tiêu chí B1 đến B10

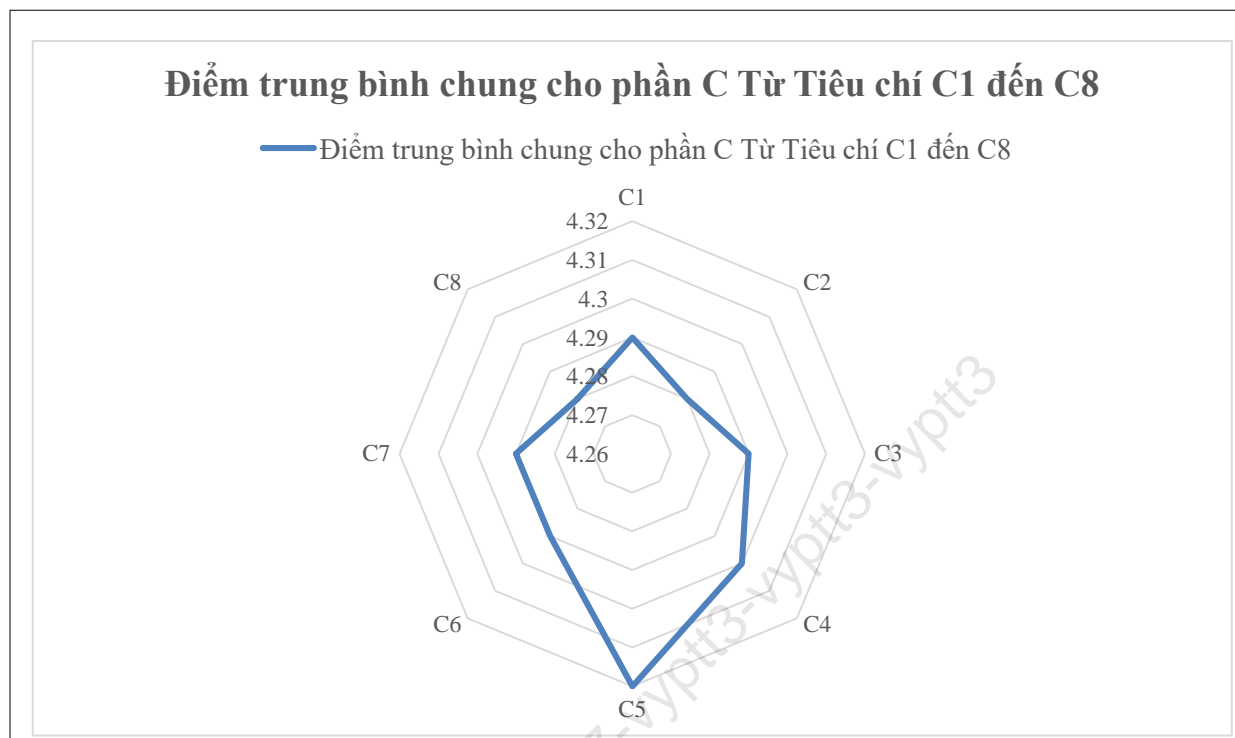
Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,34	86,8
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,35	87
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,33	86,6
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,38	87,6
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,4	88
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,39	87,8
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,39	87,8
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,38	87,6
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,38	87,6
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,39	87,8

Bảng 2.2.2: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B

Kết quả ở bảng 2.2.2 cho thấy tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ đợi trong các khâu như thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp, thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp, thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám và thời gian bác sỹ khám, tư vấn được người bệnh đánh giá khá cao. Bệnh viện ngày càng chú trọng đến việc cải tiến thời gian chờ khám cũng như thời gian trả kết quả cho người

bệnh đều được rút ngắn nên nhận được sự hài lòng từ người bệnh.

**2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,29 điểm (đạt 85,85% hài lòng)



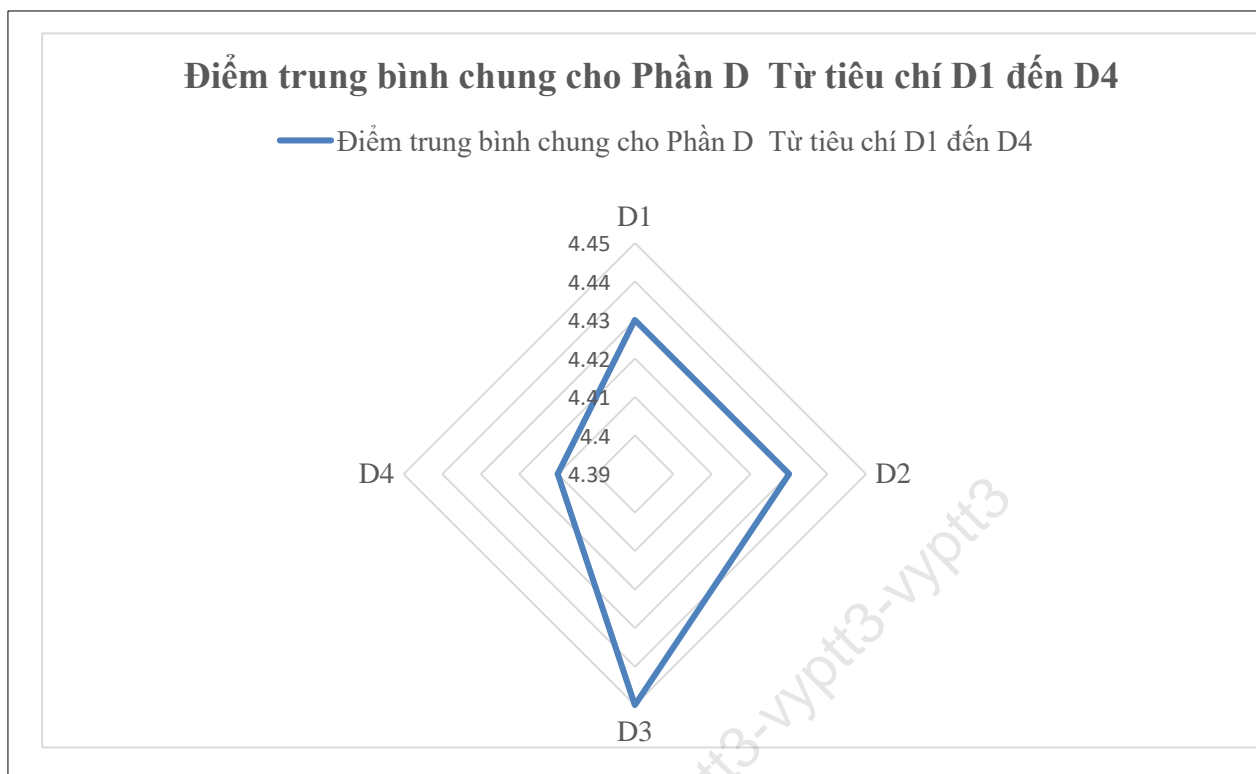
Biểu đồ 2.2.3: Điểm trung bình chung cho phần C Từ Tiêu chí C1 đến C8

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4,29	85,8
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,28	85,6
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,29	85,8
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,3	86
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,32	86,4
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,29	85,8
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,29	85,8
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,28	85,6

Bảng 2.2.3: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C

Từ bảng trên ta thấy tỷ lệ hài lòng của người bệnh tương đối cao. Hầu hết các tiêu chí đều có tỷ lệ hài lòng trong khoảng 85% đến 86%.

**2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,43 điểm (đạt 88,6% hài lòng)



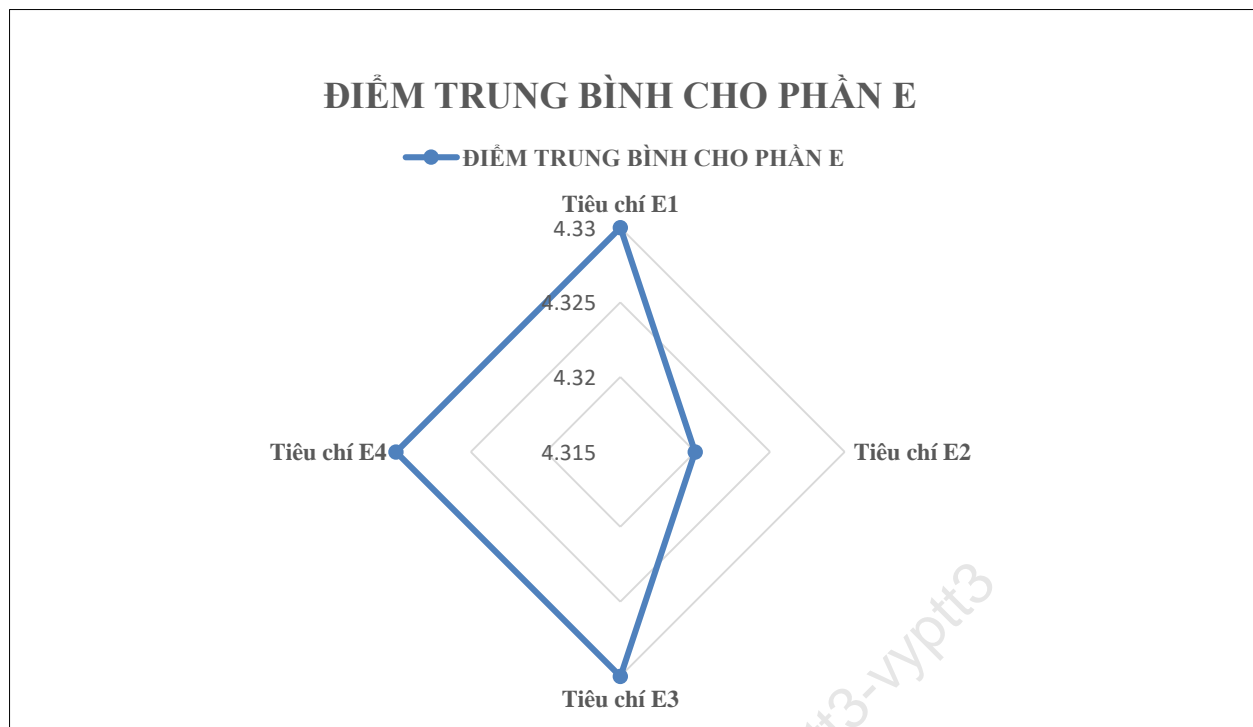
Biểu đồ 2.2.4: Điểm trung bình chung cho Phần D từ tiêu chí D1 đến D4

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,43	88,6
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,43	88,6
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,45	89
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,41	88,2

Bảng 2.2.4: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

Từ bảng 2.4.4 có thể thấy tinh thần thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá cao. Đây là phần có điểm trung bình hài lòng cao nhất 4,43 đạt 88,6%, cần phát huy hơn nữa tinh thần học tập nâng cao trình độ chuyên môn, không ngừng trau dồi kỹ năng giao tiếp ứng xử để người bệnh ngày càng hài lòng hơn với chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của Bệnh viện.

**2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E):** Điểm trung bình 4,33 điểm (đạt 86,55% hài lòng)



Biểu đồ 2.2.5: Điểm trung bình chung cho phần E từ Tiêu chí E1 đến E4

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,33	86,6
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	4,32	86,4
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,33	86,6
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,33	86,6

Bảng 2.2.5: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Từ bảng 2.2.5 ta thấy tỷ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ đạt tương đối cao. Hầu như các nội dung tiêu chí đều đạt trong khoảng 86%.

#### IV. TỔNG KẾT CÁC VẤN ĐỀ NGƯỜI BỆNH THƯỜNG XUYÊN PHÀN NÀN

##### 1. Nội trú (qua phỏng vấn)

- Có 02 ý kiến tập trung vào người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (Wifi) ngay tại buồng bệnh., căng tin Bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt.

##### 2. Ngoại trú (qua phỏng vấn)

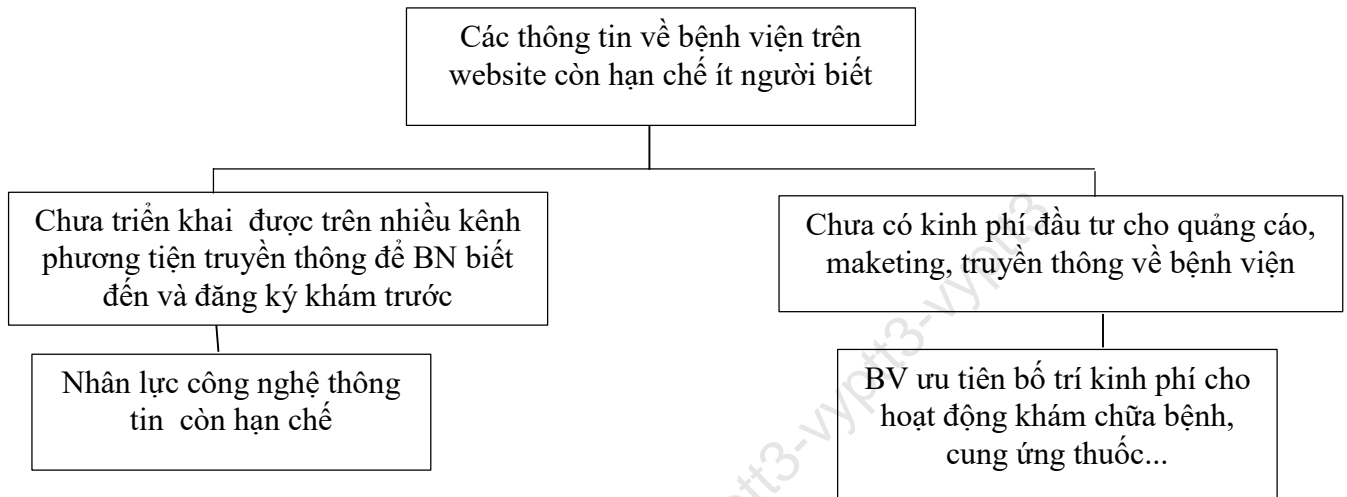
- Có 02 ý kiến, tập trung chủ yếu vào vấn đề các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) chưa được người bệnh biết đến nhiều và nhà vệ sinh.

## V. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ TỒN TẠI, ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

### 1. Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết

#### 1.1. Ngoại trú

A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện.

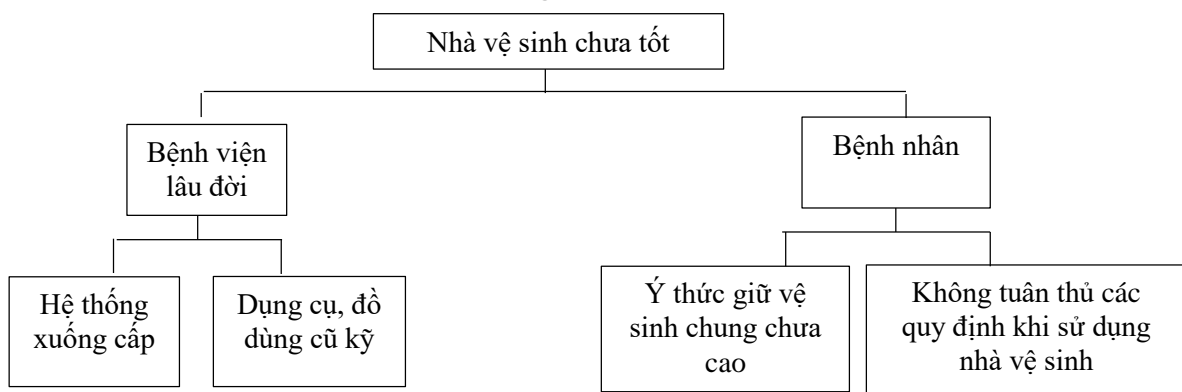


Nguyên nhân chủ quan do nguồn nhân lực bộ phận công nghệ thông tin Bệnh viện còn hạn chế dẫn đến chưa khai thác triển khai trên nhiều phương tiện truyền thông để bệnh nhân biết nhiều đến Bệnh viện

Nguyên nhân khách quan là Bệnh viện được giao tự chủ chi thường xuyên nhưng trải qua những năm dịch lượng bệnh nhân đến khám giảm đáng kể nên Bệnh viện ưu tiên cho phòng, chống dịch nên nguồn kinh phí bị hạn hẹp chỉ ưu tiên cho hoạt động khám chữa bệnh chưa có đầu tư nhiều cho quảng cáo, marketing, truyền thông về Bệnh viện .

Trong thời gian tới, Bệnh viện sẽ đầu tư nguồn nhân lực và kinh phí cho việc tiếp cận của người bệnh đến các trang thông tin điện tử của bệnh viện để nhiều người biết đến và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của Bệnh viện (website) thuận tiện hơn giúp giảm bớt thời gian chờ đợi của bệnh nhân mang lại sự hài lòng khi khám bệnh.

- C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.



Nguyên nhân chủ quan đến từ chính vấn đề của người bệnh. Ý thức sử dụng nhà vệ sinh của một bộ phận bệnh nhân và người nhà chưa được tốt, không đảm bảo vệ sinh chung sau khi sử dụng

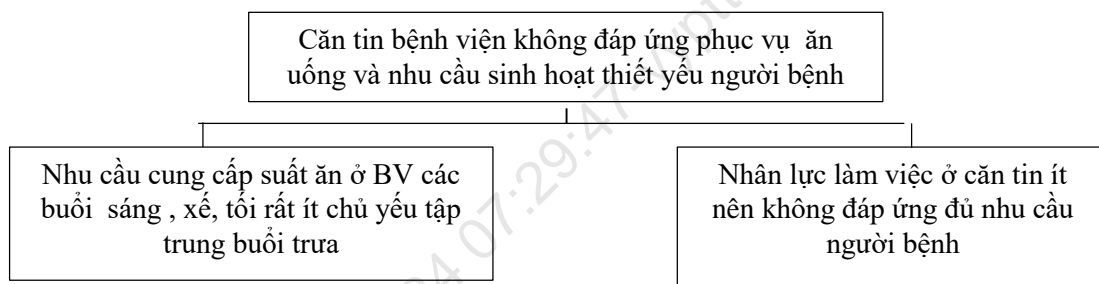
Nguyên nhân khách quan do môi trường, cơ sở vật chất hạ tầng của Bệnh viện xuống cấp, bên cạnh đó, tuy có thể mua sắm nhưng thực hiện theo hình thức mua sắm tập trung, có chỉ tiêu cũng như thời gian thực hiện, nên đa phần sẽ tập trung mua các đồ dùng, dụng cụ thực sự cần thiết trước, nên những gì có thể sửa chữa sẽ sửa chữa nhằm tận dụng tối đa;

Đề nghị Phòng Điều dưỡng bố trí nhân lực và thời gian phù hợp trong vấn đề dọn dẹp cũng như thay đổi các đồ dùng kịp thời và hợp lý;

Khoa Khám bệnh nhắc nhở nhân viên trong Khoa thường xuyên kiểm tra, cập nhật tình hình hư hỏng và gửi giấy báo về phòng TCHC để kịp thời sửa chữa nhằm phục vụ tốt nhất cho người bệnh.

## 1.2. Nội trú

C9. Căng tin Bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng

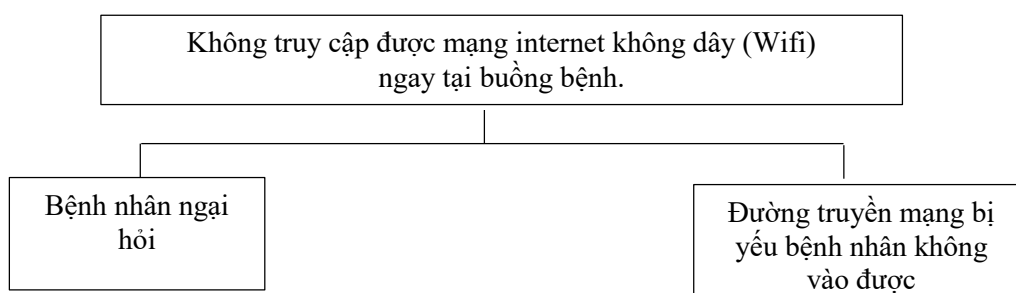


Nguyên nhân chủ quan do nhu cầu cung cấp suất ăn ở Bệnh viện rất thấp. Kể từ sau đợt dịch lượng khách khám chữa bệnh ở Bệnh viện sụt giảm đáng kể dẫn đến lượng người sử dụng dịch vụ ở khu vực căn tin cũng giảm theo. Bếp ăn chỉ duy trì cung cấp suất ăn vào buổi trưa các buổi còn lại chỉ cung cấp cấp thức ăn nhẹ nên dẫn đến sự không hài lòng của Bệnh nhân.

Nguyên nhân khách quan do nhân lực làm việc ở căn tin cũng ít nên không thể đáp ứng hoàn toàn nhu cầu người bệnh.

Trong thời gian đến, lượng bệnh nhân tăng ổn định trở lại căn tin cũng sẽ hoạt động tốt hơn đảm bảo cung cấp đầy đủ nhu cầu ăn uống và sinh hoạt cho người bệnh.

C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (Wifi) ngay tại buồng bệnh.



Nguyên nhân chủ quan đến từ chính vấn đề của người bệnh. Một số bệnh nhân ngại hỏi nên không biết bệnh viện đã lắp đặt hệ thống mạng internet không dây ngay tại buồng bệnh dẫn tới việc không sử dụng được

Nguyên nhân khách quan do đôi lúc số lượng người truy cập cùng một thời điểm đông nên dẫn đến lỗi mạng/ mạng yếu hoặc không truy cập mạng được;

Đề nghị bộ phận công nghệ thông tin của bệnh viện nâng cấp lựa chọn gói mạng Internet hợp lý

Các Khoa lâm sàng cần cung cấp mật khẩu Wifi và dán ở phòng bệnh để bệnh nhân tiện truy cập sử dụng.

## **2. Phương hướng giải quyết, biện pháp khắc phục**

- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ người bệnh: Căn tin bệnh viện chú trọng hơn nữa trong việc phục vụ cho nhu cầu ăn uống và sinh hoạt của người bệnh.

- Nhân viên công nghệ thông tin tích cực triển khai trên các nền tảng xã hội, website để nhiều người bệnh biết đến thông tin Bệnh viện và thuận tiện trong việc đặt lịch khám.

- Tổ Khảo sát tiên hành hợp với các Khoa có chỉ số hài lòng thấp để tìm hiểu, phân tích nguyên nhân gốc rễ, xây dựng kế hoạch cải tiến để cải thiện chỉ số hài lòng tại các Khoa đó.

Trên đây là báo cáo tổng kết phân tích kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú của Bệnh viện Đa khoa Nam Liên Chiêu quý II/ 2024./.

### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KHTH<sup>(02 bản)</sup>.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Viết Gia**