

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 9 năm 2022

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện, trong quý III năm 2022**

Căn cứ Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Căn cứ Kế hoạch số 4158/KH-BV ngày 31/12/2021 về việc thực hiện khảo sát hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh và nhân viên y tế năm 2022.

Trong quý III năm 2022, phòng Quản lý chất lượng đã tiến hành khảo sát sự hài lòng trên 100 người bệnh nội trú, người nhà chăm sóc người bệnh trong thời gian từ ngày 15/8/2022 đến 20/9/2022. Đối tượng được lựa chọn là người bệnh đã có chỉ định xuất viện (hoặc người nhà người bệnh), độ tuổi từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực hành vi dân sự, có khả năng đọc hiểu nội dung phiếu khảo sát. Phiếu khảo sát được sử dụng là mẫu phiếu số 01 - Khảo sát người bệnh nội trú, do Bộ Y tế ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019. Kết quả khảo sát thu được như sau:

#### **1. Cách đánh giá mức độ hài lòng:**

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất kém” đến “Rất tốt”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

+ Tỷ số =  $[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số =  $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

## 2. Kết quả khảo sát:

### 2.1. Thông tin đối tượng được khảo sát:

STT	Nội dung		Tỷ lệ (%)
1	Người trả lời khảo sát	Người bệnh	70
		Người nhà người bệnh	18
		Không có câu trả lời	12
2	Giới tính	Nam	51
		Nữ	49
3	Độ tuổi	Dưới 30 tuổi	35
		Từ 30 đến 50 tuổi	46
		Từ 51 đến 70 tuổi	18
		Trên 70 tuổi	1
4	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	87
		Không	13

Có 70% người trực tiếp trả lời khảo sát là người bệnh, người trực tiếp trải nghiệm dịch và cung cấp thông tin chính xác nhất. Trong 100 mẫu khảo sát thì đối tượng là nam giới chiếm tỷ lệ cao hơn nữ giới. Độ tuổi của các đối tượng rơi vào khoảng từ 30 – 50 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 46%. Trong đợt điều trị này, chỉ có 13% người được khảo sát trả lời không sử dụng BHYT, như vậy cho thấy người dân đã có sự quan tâm nhiều hơn đến lợi ích khi sử dụng BHYT trong khám chữa bệnh.

### 2.2. Đánh giá mức độ hài lòng:

- Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” có mức điểm trung bình là 4,58/5 điểm		
Chi tiết nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”:		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.	91
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	98
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	98
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	97
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	96



*Nhận xét:* Trong 5 nội dung khảo sát về Khả năng tiếp cận, tỷ lệ hài lòng thấp nhất (91%) là về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn trong bệnh viện; tỷ lệ cao nhất là thông báo cụ thể thời gian thăm bệnh và việc đánh số rõ ràng các khối nhà, buồng bệnh, với tỷ lệ hài lòng 98%.

Khía cạnh “ <b>Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b> ” có mức điểm trung bình là <b>4,6/5 điểm</b>		
<b>Chi tiết nội dung của khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:</b>		<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	93
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	96
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	96
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	96
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	97

*Nhận xét:* Người bệnh đánh giá hài lòng 93% đối với việc công khai quy trình, thủ tục nhập viện, còn lại các nội dung khác đều được hài lòng ở mức 96% và 97%.

Khía cạnh “ <b>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b> ” có mức điểm trung bình là <b>4,28/5 điểm</b>		
<b>Chi tiết nội dung của khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:</b>		<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp	89
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	92
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	54
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	95
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	97
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	95
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng).	93
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	94
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	91

*Nhận xét:* Trong các tiêu chí cơ sở vật chất, người bệnh hài lòng rất thấp về nhà vệ sinh với tỷ lệ hài lòng là 54%; tiếp theo là phòng bệnh kháng trang sạch sẽ và môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp có tỷ lệ hài lòng lần lượt là 89% và 91%. Người bệnh hài lòng cao nhất về việc được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ với tỷ lệ 97%.

Khía cạnh “ <b>Thái độ ứng xử của nhân viên y tế</b> ” có mức điểm trung bình là <b>4,6/5 điểm</b>		
<b>Chi tiết nội dung khía cạnh “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”:</b>		<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	98
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	95
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	93
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	99
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	98
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	99

*Nhận xét:* Tiêu chí “Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 93%, cao nhất là “Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” với tỷ lệ tuyệt đối 100%.

Khía cạnh “ <b>Kết quả cung cấp dịch vụ</b> ” có mức điểm trung bình là <b>4,54/5 điểm</b>		
<b>Chi tiết nội dung khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”:</b>		<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	98
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	97
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	99
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100



*Nhận xét:* Các đối tượng khảo sát đều có ý kiến đánh giá tốt về chất lượng cung cấp dịch vụ tại bệnh viện, tỷ lệ hài lòng với 05 nội dung trong khía cạnh này đều gần tương đương nhau và đạt từ 97% trở lên.

- Khi được hỏi “Bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của ông/bà”, các đối tượng khảo sát đánh giá trung bình đạt 92,6%. Có 8% người bệnh không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn, 39% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, 53% người bệnh có thể sẽ quay lại.

- Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện:

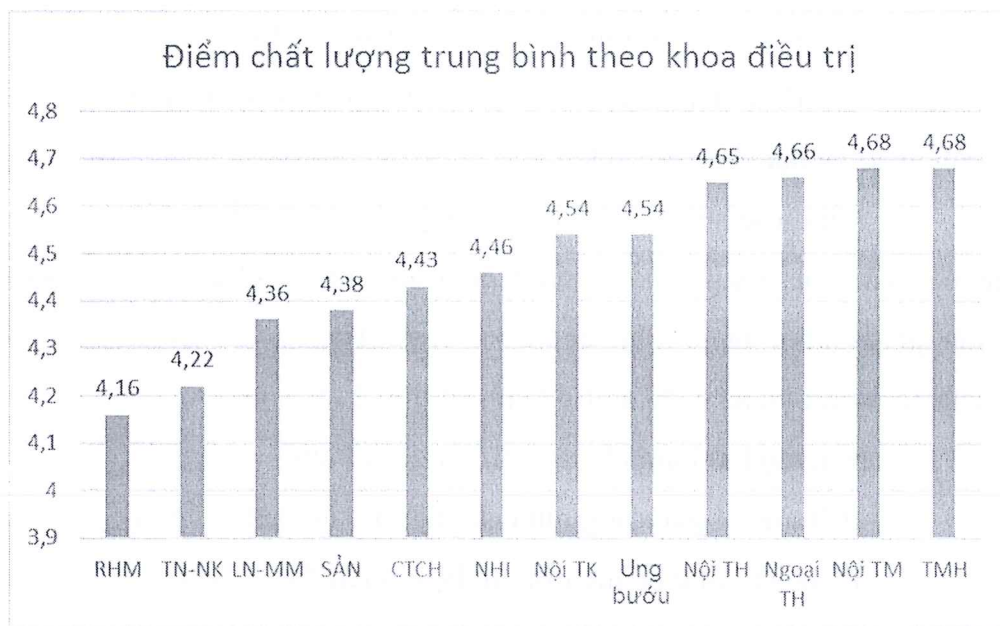
Điểm đánh giá trung bình chung đối với bệnh viện là 4,52/5 điểm.

Tỷ lệ hài lòng chung đối với bệnh viện đạt 95,0%.

### 3. Đánh giá hài lòng theo khoa điều trị:

STT	Khoa điều trị	Điểm đánh giá trung bình (tối đa 5 điểm)	Tỷ lệ hài lòng trung bình (%)
1	K. Răng hàm mặt	4,16	91,9
2	K. Tiết niệu nam khoa	4,22	87,1
3	K. Lồng ngực - Mạch máu	4,36	96
4	K. Sản	4,38	92,9
5	K. Chấn thương chỉnh hình	4,43	94,8
6	K. Nhi	4,46	94
7	K. Nội thần kinh	4,54	95,7
8	K. Ung bướu	4,54	95,6
9	K. Nội tổng hợp	4,65	95,4
10	K. Ngoại tổng hợp	4,66	96,1
11	K. Nội tim mạch	4,68	95,7
12	K. Tai mũi họng	4,68	98,9

*Nhận xét:* Điểm trung bình chất lượng tại khoa Răng hàm mặt được đánh giá thấp nhất 4,16/5 điểm, tiếp theo là khoa Tiết niệu nam khoa 4,22/5 điểm, khoa Lồng ngực - Mạch máu 4,36/5 điểm. Khoa được đánh giá điểm chất lượng cao nhất là khoa Nội tim mạch và Tai mũi họng với cùng mức 4,68/5 điểm.



**Biểu đồ so sánh điểm chất lượng trung bình giữa các khoa điều trị**

#### **4. Ý kiến của người bệnh:**

- Nhân viên cần giải thích cho người bệnh dễ hiểu hơn (K. Ngoại tổng hợp);
- Nhà vệ sinh ít, hơi bất tiện cho người bệnh và người chăm bệnh (K. Nhi);
- Thái độ của một số nhân viên chưa thật sự thân thiện với người bệnh.
- Kiểm tra lại máy nước nóng lạnh (K. Chấn thương chỉnh hình);
- Máy lạnh hư, phòng nóng (K. Sản);
- Bổ sung thêm nhiều giường để ba mẹ có chỗ nghỉ ngơi với bé (K. Nhi).

Ngoài các ý kiến tiêu cực, người bệnh còn có các ý kiến khen ngợi như: rất tốt, hài lòng về bệnh viện, cảm ơn tập thể y bác sỹ và điều dưỡng.

#### **5. Kiến nghị giải pháp:**

Từ các ý kiến của người bệnh và tình hình thực tế của bệnh viện, phòng Quản lý chất lượng kiến nghị bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Đối với giải thích, tư vấn thông tin: Đưa nội dung giám sát việc khoa thông báo các nội quy nằm viện, giờ thăm bệnh; giải thích, tư vấn tình trạng bệnh, các kỹ thuật xét nghiệm cần làm... vào hoạt động kiểm tra giám sát thường kỳ khoa lâm sàng;
- Thái độ giao tiếp của nhân viên: bắt buộc tất cả nhân viên bệnh viện tham gia nghiêm túc các buổi tập huấn giao tiếp ứng xử, ngoại trừ nhân viên nghỉ thai sản, nghỉ ốm, công tác theo lịch trình của bệnh viện. Tổ chức giám sát nhân viên tuân thủ thực hiện quy tắc ứng xử theo thông tư 07/2014/TT-BYT.

- Máy nước nóng lạnh, máy lạnh, quạt: phòng Hành chính quản trị tổ chức kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị, trước tiên là tại các khoa nhận được phản ánh, sau đó rà soát tiếp theo tại các khoa khác để bảo dưỡng, sửa chữa kịp thời.  
Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện, trong quý III năm 2022, kính trình Ban giám đốc xem xét./.

**Nơi nhận:**

- Ban giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL.

**TP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



**Th.S Huỳnh Mỹ Thư**

