

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện, trong quý IV năm 2023

#### I. 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 không hài lòng” đến “Rất hài lòng”.

*Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:*

+ Từ 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:*

+ Từ 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.

#### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

##### 2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân :

**Bảng 2.1:** Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=115)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	56	48,7
		Nữ	59	51,3
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	42	36,5
		Từ 31 – 60 tuổi	40	34,8
		Từ 61 tuổi trở lên	33	28,7
3		Có	106	92,2

	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Không	09	7,8
4	Số ngày nằm viện trung vị: $05 \pm 4$ ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 05 ngày, 13 ngày			
5	Tuổi trung bình là $40,8 \pm 41$ tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 97 tuổi			

Nhận xét: Trong 115 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nữ giới chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (51,3%). Số lượng bệnh nhân đến bệnh viện điều trị trong quý này không có sự chênh lệch quá nhiều, trong đó độ tuổi từ 30 tuổi trở xuống chiếm tỉ lệ cao nhất (36,5%). Đặc điểm chung của đối tượng đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức là phần lớn đều có bảo hiểm y tế (92,2% đều sử dụng bảo hiểm y tế cho đợt điều trị lần này). Số ngày nằm viện trung vị của bệnh nhân là 05 ngày, tứ phân vị 25% là 05 ngày, tứ phân vị 75% là 13 ngày.

## 2.2. Đánh giá mức độ hài lòng:

### 2.2.1. Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

**Bảng 2.2:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận” (n= 115)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm hài lòng	Tỉ 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.	4,35	90,4
A2	Thời gian vào thăm bệnh nhân được thông báo rõ ràng.	4,29	89,6
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,26	87,0
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,29	90,4
A5	Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết.	4,33	90,4
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”</b>		<b>4,30</b>	<b>89,6</b>

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” trong quý IV năm 2023 đạt tỉ lệ hài lòng là 89,6%, trong đó, tiêu mục về “Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” có tỉ lệ hài lòng thấp (87,0%); các tiêu mục “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm“, “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” và “Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết“ đồng chiếm tỷ lệ cao nhất (90,4%).



**Bảng 2.3:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 115)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,40	96,5
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,35	93,9
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,38	93,9
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,38	93,9
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,37	93,0
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”</b>		<b>4,38</b>	<b>94,3</b>

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng khá cao về khía cạnh này. Tỉ lệ hài lòng đều đạt trên 94,3%. Dù lượng bệnh nhân tới bệnh viện ngày càng đông song bệnh viện vẫn hoàn thiện nhất để bệnh nhân/người nhà tin tưởng và hài lòng nhất.

**Bảng 2.4:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 115)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:		Điểm hài lòng	Tỉ 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	4,28	92,2
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,26	90,4
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,25	89,6
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,23	89,6
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,24	91,3
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4,24	87,0
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng).	4,24	88,7

C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,22	88,7
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,27	89,6
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân ”</b>		<b>4,25</b>	<b>89,7</b>

Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân khá cao, trong đó bệnh nhân/người nhà hài lòng về “Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp” được đánh giá cao nhất với mức tỷ lệ đạt được là 92,2%. Điều đó cho thấy bệnh viện đã cải thiện chất lượng cơ sở vật chất tốt nhất để phục vụ bệnh nhân.

**Bảng 2.5:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế (NVYT)” (n= 115)

<b>Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”:</b>		<b>Điểm hài lòng</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,29	92,2
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,26	92,2
D3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,31	93,0
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,29	93,0
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,33	93,9
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,31	93,0
D7	Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,34	93,0
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”</b>		<b>4,30</b>	<b>92,9</b>

Nhận xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”, trong đó, tiêu mục về việc “Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị” có tỷ lệ hài lòng cao nhất (93,9%). Kế đến là các tiêu mục “Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ”, “Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời”, “Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng” và “Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” đồng chiếm tỷ lệ 93,0%, các tiêu mục này



có sự chênh lệch không đáng kể so với tỷ lệ cao nhất. Từ kết quả trên, khía cạnh này có tỉ lệ hài lòng khá cao (92,9%).

**Bảng 2.6:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 115)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4,34	93,0
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4,32	91,3
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,28	90,4
E4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,31	91,3
E5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,31	93,9
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”</b>		<b>4,31</b>	<b>92,0</b>

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỉ lệ 92,0%, hầu hết bệnh nhân/người nhà rất hài lòng ở khía cạnh này, tất cả các tiêu mục đều đạt được tỉ trên 90,0%, trong đó có những tiêu mục tiêu biểu “Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế” (93,9%), “Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” với tỉ lệ (93,0%).

**Bảng 2.7:** Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú (n=115)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,30	89,6
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,38	94,3
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,25	89,7
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	4,30	92,9
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,31	92,0
<b>Hài lòng chung</b>		<b>4,31</b>	<b>91,7</b>

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,31, tỉ lệ hài lòng chung là 91,7%. Bệnh viện đang ngày một hoàn thiện hơn về các khía cạnh quan trọng, riêng về “Khả năng tiếp cận” đang có tỉ lệ thấp so với các khía cạnh còn lại (89,6%), tuy nhiên tỷ lệ chênh lệch không đáng kể. Qua đó cho thấy cần có những

giải pháp tập trung vào khía cạnh này để cải tiến chất lượng bệnh viện và tăng tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân/người nhà đối với bệnh viện.

### 2.2.2. Đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà:

**Bảng 2.8:** Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 115)

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN	Tỉ lệ (%)	GTLN	Tỉ lệ (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện.	87,7	13,0	50	3,5	100	34,8

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà đã được đáp ứng trong đợt điều trị lần này (điểm đáp ứng trung bình là 87,7%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 34,8%.

### 2.2.3. Mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện:

**Bảng 2.9:** Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 115)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	00	00
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	03	2,6
Có thể sẽ quay lại	37	32,2
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	75	65,2
<b>Tổng cộng:</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà có mong muốn quay trở lại (32,2%) và sẽ giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh tương tự (65,2%), tổng tỉ lệ đạt được có 97,4%.

## 2.3. Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú:

**Bảng 2.10:** Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=115)

STT	KHOA	Nhóm KNTC	Nhóm MBTT	Nhóm CSVC	Nhóm TĐUX & NLCM	Nhóm KQC CDV	Cỡ mẫu	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
1	K. Mắt	100	100	100	100	100	2	4,43	100
2	K. Nội tim mạch	100	100	96,5	94,7	95,8	19	4,35	97,4
3	K. Hồi sức tim mạch	100	100	100	100	100	8	4,25	100
4	K. Răng hàm mặt	52,0	80,0	82,2	100	100	5	4,17	82,8
5	K. Hồi sức tích cực nhi	100	100	100	96,4	100	4	4,46	99,3
6	K. Hồi sức tích cực chống độc	100	100	100	100	100	3	4,69	100
7	K. Ngoại thần kinh	100	100	100	100	80,0	2	4,64	96,0
8	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	73,3	100	81,5	66,7	66,7	3	3,82	77,6
9	K. Nội thần kinh	84,0	100	77,8	100	88,0	5	4,26	90,0
10	K. Chấn thương chỉnh hình	100	100	100	100	100	8	4,45	100
11	K. Nội tổng hợp	84,0	88,0	81,5	84,8	78,7	15	4,37	83,4
12	K. Nhi	85,7	94,3	87,3	96,9	94,3	14	4,25	91,7
13	K. Nội tiết	83,3	100	100	100	96,7	6	4,18	96,7
14	K. Tai mũi họng	78,3	81,7	73,1	76,2	81,7	12	4,16	78,2
15	K. Ngoại tổng hợp	100	80,0	77,8	89,3	95,0	4	4,05	88,4
16	K. Tiết niệu nam khoa	100	100	100	100	100	5	4,67	100

\*Chú thích:

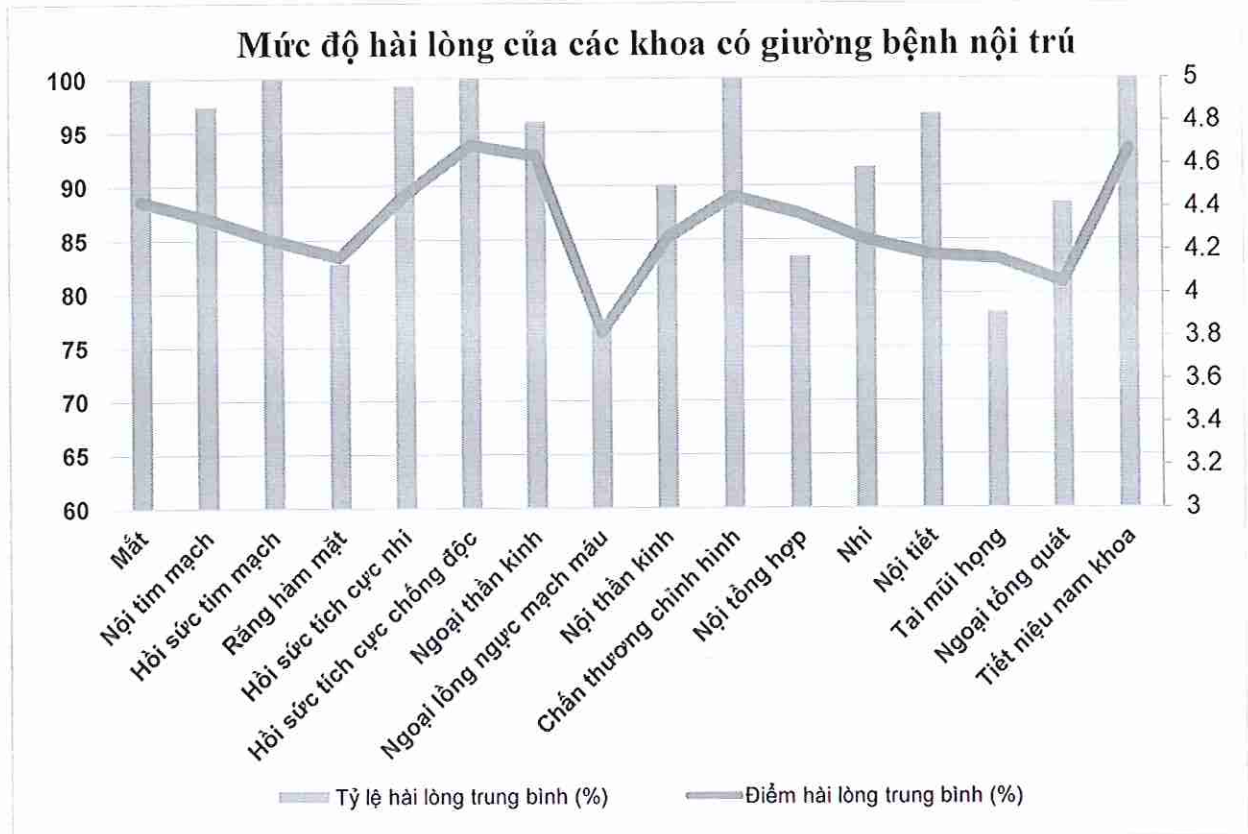
- (a): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Khả năng tiếp cận”.
- (b): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị”.
- (c): Tỉ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”.



- (d): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế”.
- (e): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Kết quả cung cấp dịch vụ”.
- (f): Số cỡ mẫu của khoa thực hiện khảo sát.
- (g) =  $(a+b+c+d+e)/5$ : Tỷ lệ hài lòng trung bình chung của 5 khía cạnh.

Nhận xét: Trong 16 khoa có bệnh nhân/người nhà tham gia khảo sát thì khoa Ngoại lồng ngực mạch máu, Tai mũi họng và Răng hàm mặt là 03 khoa có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp (tỷ lệ lần lượt là 77,6%, 78,2%, 82,8%). Trong đó, khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì khoa Răng hàm mặt, Ngoại lồng ngực mạch máu và Tai mũi họng có tỷ lệ thấp nhất (52,0%, 73,3%, 78,3%); khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị” có khoa Răng hàm mặt, Ngoại tổng hợp và Tai mũi họng có tỷ lệ thấp (80,0%, 80,0%, 81,7%); khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” có khoa Tai mũi họng, Ngoại tổng hợp, Nội thần kinh có tỷ lệ thấp (73,1%, 77,8%, 77,8%), “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế” có khoa Ngoại lồng ngực mạch máu, Tai mũi họng, Nội tổng hợp có tỷ lệ thấp (66,7%, 76,2%, 84,8%); cuối cùng “Kết quả cung cấp dịch vụ”, khoa Ngoại lồng ngực mạch máu, Nội tổng hợp, Tai mũi họng là khoa có tỷ lệ hài lòng thấp so với các khoa, tỷ lệ lần lượt (66,7%, 78,7%, 81,7%).

**Biểu đồ 2.1:** Tỷ lệ hài lòng và điểm hài lòng giữa các khoa có giường bệnh nội trú





### III. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA BỆNH NHÂN , NGƯỜI NHÀ:

- Về chất lượng bệnh viện:
- Khu vực khoa đang sửa chữa rất ồn ào, bụi bặm.
- Tình hình bệnh viện đông bệnh nhân xảy ra việc thiếu chỗ ngồi chờ.

### IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ các ý kiến của bệnh nhân và tình hình thực tế, bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Phòng Hành chính quản trị: thông báo cho các khoa biết khu sửa chữa, các khoa thông báo đến bệnh nhân/người nhà biết và thông cảm chia sẻ với bệnh viện. Phòng sắp xếp bố trí thời gian phù hợp, phối hợp với các khoa hướng dẫn bệnh nhân đi đường khác tránh chỗ đang sửa chữa để đảm bảo an toàn cho bệnh nhân.

- Phòng Quản lý chất lượng kết hợp với phòng Hành chính quản trị: Khảo sát, xem xét và bố trí sắp xếp thêm băng ghế ngồi chờ để phục vụ bệnh nhân/người nhà trong lúc ngồi chờ.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện, trong quý IV năm 2023. / *lưu*

#### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 03b).



**TS.BS. Vũ Trí Thanh**



1958