

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý III năm 2024

#### 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:*

- 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.

#### 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=200)

STT	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	
1	Giới tính	Nam	96	48,0
		Nữ	104	52,0
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	55	27,5
		Từ 31 – 60 tuổi	93	46,5
		Từ 61 tuổi trở lên	52	26
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	195	97,5
		Không	05	2,5

4	Số ngày nằm viện trung vị: $05 \pm 01$ ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 05 ngày, 20 ngày
5	Tuổi trung bình là $44,7 \pm 47,5$ tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 103 tuổi

Nhận xét: Trong 200 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nam giới (48,0%) chiếm tỉ lệ ít hơn so với nữ giới (52,0%). Số lượng bệnh nhân đến bệnh viện điều trị trong quý này có độ tuổi từ 31 đến 60 tuổi chiếm tỉ lệ cao nhất (46,5%). 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 (97,5% 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 20 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= 200)

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.	4,54	96,95
A2	Thời gian vào thăm bệnh nhân được thông báo rõ ràng.	4,48	93,40
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,52	95,94
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,49	93,40
A5	Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết.	4,59	97,46
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”</b>		<b>4,52</b>	<b>95,43</b>

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” đạt tỉ lệ hài lòng là 95,43%, trong đó, các tiêu mục về “Thời gian vào thăm bệnh nhân được thông báo rõ ràng” và “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” đồng có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là 93,40%. Tiêu mục “Bệnh nhân hỏi và gọi được Nhân viên Y tế khi cần thiết” chiếm tỷ lệ cao nhất (97,46%).

**Bảng 2.3:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 200)

<b>Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:</b>		<b>Điểm hài lòng</b>	<b>Tỉ lệ hài lòng (%)</b>
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất, chuyển viện, chuyển khoa,...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,58	97,97
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.	4,56	97,97
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,54	94,39
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,57	96,95
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,58	97,96
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,52	95,91
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,57	96,95
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”</b>		<b>4,56</b>	<b>96,87</b>

Nhận xét: Kết quả khảo sát tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về khía cạnh này là 96,87%. Trong đó có tiêu mục “Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” chiếm tỷ lệ thấp nhất là 94,39%, tuy nhiên tiêu mục “Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất, chuyển viện, chuyển khoa,...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.” đồng tỷ lệ với tiêu mục “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” (99,97%). Dù lượng bệnh nhân tới bệnh viện ngày càng đông song bệnh viện vẫn hoàn thiện tốt nhất để bệnh nhân/người nhà tin tưởng và hài lòng.

**Bảng 2.4:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 200)

<b>Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:</b>		<b>Điểm hài lòng</b>	<b>Tỉ lệ hài lòng (%)</b>
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.	4,5	94,92
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,48	94,92
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,52	95,43
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,55	96,26
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,41	90,36
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	4,51	96,45
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	4,33	89,95
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.	4,47	95,92
C9	Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,53	95,94
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,5	95,43
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.	4,57	96,94
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”</b>		<b>4,49</b>	<b>94,78</b>

Nhận xét: Tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân là 94,78%, trong đó bệnh nhân/người nhà hài lòng về “Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.” có tỷ lệ đạt 89,95% . Tuy nhiên đối với tiêu mục “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” đạt tỷ lệ cao

nhất 96,94%. Điều đó cho thấy bệnh viện đã cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi 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= 200)

<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>Tỉ lệ hài lòng (%)</b>
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,63	99,49
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,59	97,97
D3	Được Nhân viên Y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,66	98,48
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,62	97,46
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,64	97,46
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,63	98,48
D7	Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,75	99,48
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của Nhân viên Y tế”</b>		<b>4,65</b>	<b>98,4</b>

**Nhận xét:** Ở khía cạnh “Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” đồng với tiêu mục “Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị” với tỷ lệ là 97,46%. Trong đó, tiêu mục “Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực”, “Nhân viên Y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng”, “lần lượt có tỉ lệ hài lòng cao nhất (99,49% và 99,48%).

**Bảng 2.6:** Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n=200)

<b>Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:</b>		<b>Điểm hài lòng</b>	<b>Tỉ lệ hài lòng (%)</b>
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4,52	96,43
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ.	4,59	96,45
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	4,62	97,44

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4,58	95,94
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,56	95,94
E6	Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,59	97,97
<b>Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”</b>		<b>4,58</b>	<b>96,7</b>

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỉ lệ 96,7%, trong đó có hai tiêu mục thấp nhất là “Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh” và “Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” đều đồng đạt tỷ lệ 95,94%. Bên cạnh đó có một tiêu mục “Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” đạt tỉ lệ cao nhất (97,97%).

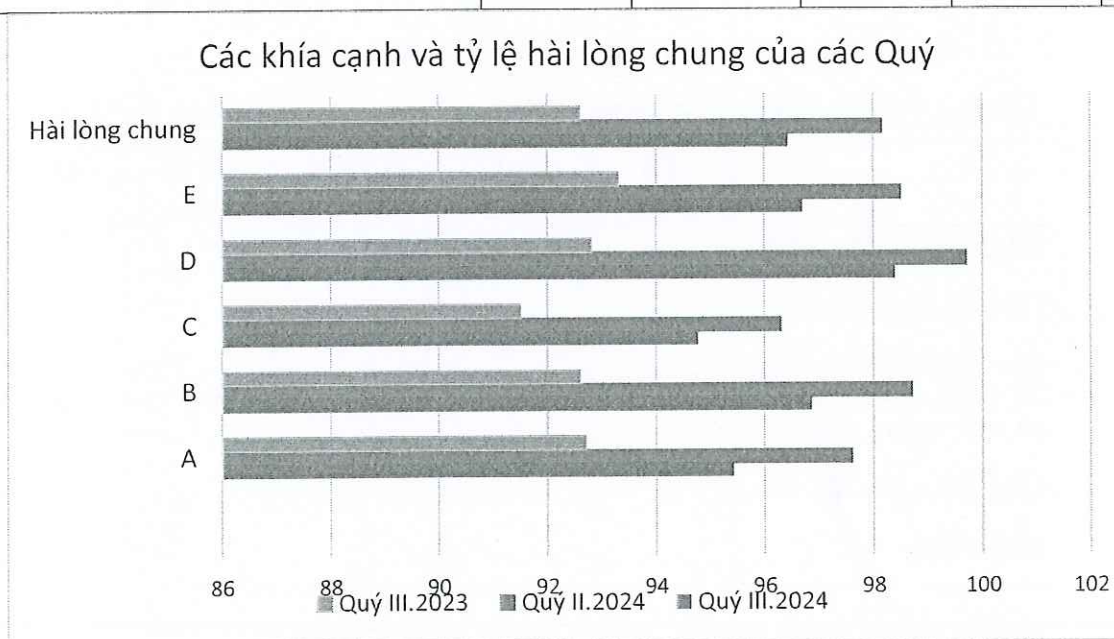
**Bảng 2.7:** Mức nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế (n=200)

Chi tiết nội dung “E7. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế”:		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Rất đắt so với chất lượng.	0	00,0
2	Đắt hơn so với chất lượng.	3	1,5
3	Tương xứng so với chất lượng.	151	75,5
4	Rẻ hơn so với chất lượng.	27	13,5
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán).	19	9,5
6	Ý kiến khác.	0	0
<b>Hài lòng chung</b>		<b>200</b>	<b>100%</b>

Nhận xét: Trong 200 mẫu khảo sát thì phần lớn số lượng bệnh nhân nhận xét số tiền chi trả tương xứng so với chất lượng, nhận xét này cũng chiếm tỉ lệ cao nhất (75,5%) và có 13,5% trường hợp bệnh nhân nhận xét rẻ hơn so với chất lượng. Bên cạnh đó cũng có 3 trường hợp nhận xét số tiền chi trả rất đắt so với chất lượng.

**Bảng 2.8:** Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú (n=200)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Quý III.2024	Quý II.2024	Quý I. 2024	Quý III.2023
			Tỷ lệ hài lòng (%)			
A	Khả năng tiếp cận	4,52	95,43	97,6	88,7	92,7
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,56	96,87	98,7	86,8	92,6
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,49	94,78	96,3	81,9	91,5
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế	4,65	98,4	99,7	85,8	92,8
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,58	96,7	98,5	87,2	93,3
<b>Hài lòng chung</b>		<b>4,56</b>	<b>96,44</b>	<b>98,16</b>	<b>85,4</b>	<b>92,6</b>



**Biểu đồ:** Các khía cạnh và tỷ lệ hài lòng chung của các quý III.2024, quý II.2024 và quý III.2023

**Nhận xét:** Điểm hài lòng chung của quý III năm 2024 của bệnh nhân/người nhà nằm viện nội trú đạt mức **4,56** tương ứng với tỷ lệ hài lòng chung là **96,44%**. Đây là một kết quả đáng ghi nhận, cho thấy bệnh viện đang ngày càng hoàn thiện hơn về các khía cạnh dịch vụ.

Trong đó, khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của Nhân viên y tế” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất với **98,4%**, cho thấy sự tận tâm và chuyên nghiệp của đội ngũ y bác sĩ. Riêng về “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” đạt tỷ lệ **94,78%** đạt

tỷ lệ thấp nhất trong các khía cạnh, mặc dù cũng rất cao nhưng vẫn có sự chênh lệch không đáng kể so với tỷ lệ cao nhất. Điều này cho thấy cần có những giải pháp tập trung vào khía cạnh này để nâng cấp, cải tiến chất lượng về cơ sở vật chất, phương tiện và tăng tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân/người nhà đối với bệnh viện.

Tỷ lệ hài lòng chung trong quý III năm 2024 (96,44%) thấp hơn so với quý II năm 2024 (98,16%). Nguyên nhân có thể do số lượng bệnh nhân đến khám và điều trị trong quý III tăng cao, dẫn đến thời gian chờ đợi lâu hơn và sự quan tâm, chăm sóc của nhân viên y tế dành cho mỗi bệnh nhân bị hạn chế. Mặc dù giảm nhẹ so với quý II năm 2024, tỷ lệ hài lòng chung trong quý III năm 2024 vẫn cao hơn đáng kể so với cùng kỳ năm 2023 (92,6%). Điều này cho thấy những nỗ lực của bệnh viện trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ đã mang lại hiệu quả tích cực. Cụ thể, bệnh viện đã cải thiện quy trình khám chữa bệnh, rút ngắn thời gian chờ đợi, đồng thời đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế hiện đại hơn.

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

**Bảng 2.9:** Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 200)

	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.	91,23	7,03	65	0,5	100	7,5

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 91,23%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của bệnh nhân/người nhà ở mức 100% là 7,5%.

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

**Bảng 2.10:** Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 108)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	06	3,0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00



Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	01	0,5
Có thể sẽ quay lại	44	22,0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	149	74,5
<b>Tổng cộng:</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà bày tỏ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm tỉ lệ cao nhất 74,5% và có 22,0% mong muốn có thể sẽ quay lại. Bên cạnh đó vẫn có 3% trường hợp “Chắc chắn không bao giờ quay lại”. Vậy tổng tỉ mong muốn quay lại và chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm 96,5% trên tổng tỉ lệ khảo sát bệnh nhân/người nhà.

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

STT	KHOA	Nhóm KNTC	Nhóm MBTT	Nhóm CSV	Nhóm TĐUX & NLCM	Nhóm KQC CDV	Cỡ mẫu	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)			
1	K. Nội tim mạch	100	100	100	100	100	22	4,96	100
2	K. Hồi sức tim mạch	87,3	100	92,48	100	98,3	11	4,44	95,6
3	K. Hồi sức tích cực chống độc	100	100	100	100	95,83	04	4,92	97,2
4	K. Răng hàm mặt	100	100	100	100	100	10	4,75	100
5	K. Ngoại thần kinh	100	100	100	100	100	09	4,58	100
6	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	100	100	100	100	100	07	5,0	100
7	K. Nội thần kinh	95,56	96,03	91,4	100	96,3	18	4,78	95,9
8	K. Chấn thương chỉnh hình	81,1	83,3	84,3	91,27	88,8	18	4,25	85,8
9	K. Nội tổng hợp	100	100	96,82	100	100	21	4,72	93,4
10	K. Nhi	94,55	98,7	85,1	100	96,97	11	4,09	95,1
11	K. Nội tiết	100	100	100	100	100	09	4,00	100

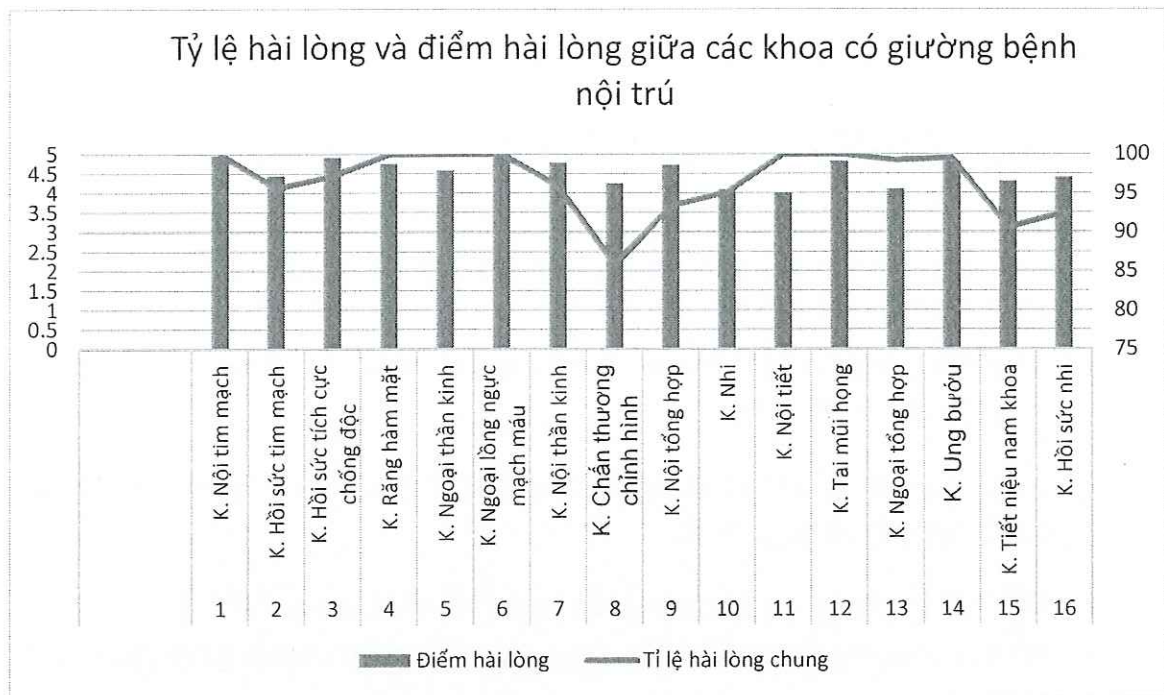
12	<b>K. Tai mũi họng</b>	100	100	100	100	100	14	4,82	100
13	<b>K. Ngoại tổng hợp</b>	96	100	100	100	100	10	4,1	99,2
14	<b>K. Ung bướu</b>	100	100	97,4	100	98,0	07	4,8	99,5
15	<b>K. Tiết niệu nam khoa</b>	85	91,07	96,6	82,86	87,5	08	4,3	90,6
16	<b>K. Hồi sức nhi</b>	94,6	92,9	89,6	95,5	90,2	22	4,4	92,5

**Bảng 2.11:** Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=200)

\*Chú thích:

- (a): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Khả năng tiếp cận”.
- (b): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị”.
- (c): Tỷ 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): Điểm hài lòng trung bình.
- (h): Tỷ lệ hài lòng chung.

Nhận xét: Trong 16 khoa có bệnh nhân/người nhà tham gia khảo sát thì Khoa Chấn thương chỉnh hình, Tiết niệu nam khoa là khoa có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp lần lượt là (85,8% và 90,6). Trong đó, khía cạnh “khả năng tiếp cận” của Khoa Chấn thương chỉnh hình có tỷ lệ thấp nhất (81,1%); khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị” và khía cạnh “Cơ sở vật chất” của Khoa Chấn thương chỉnh hình có tỷ lệ thấp lần lượt là (83,3% và 84,3%); “Thái độ ứng xử. năng lực chuyên môn của Nhân viên Y tế” có Khoa Tiết niệu nam khoa có tỷ lệ thấp (82,86%); cuối cùng “Kết quả cung cấp dịch vụ”, Khoa Tiết niệu nam khoa có tỷ lệ hài lòng thấp so với các khoa còn lại, tỷ lệ là 87,5%.

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

### Mức độ hài lòng của các khoa có giường bệnh nội trú

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

Hầu như tất cả các ý kiến của bệnh nhân/người nhà đều là lời cảm ơn, sự hài lòng của gia đình gửi đến các nhân viên y tế: quá trình làm việc của đội ngũ nhân viên bệnh viện, các y bác sĩ rất nhiệt tình khám tốt, hướng dẫn, tư vấn chi tiết rõ ràng, trấn an tâm lý và có trách nhiệm với bệnh nhân.

Tuy nhiên một số bệnh nhân phản ánh về thái độ chưa tốt của một số bộ phận nhân viên y tế. Bệnh viện quá tải, phòng bệnh chật chội; bí bách thiếu không gian thoáng đãng ngoài ra dẫn đến tình trạng bệnh nhân phải nằm ở hành lang, không đảm bảo an toàn, an ninh trật tự. Ngoài ra cần bố trí không gian nhà vệ sinh rộng rãi, đảm bảo sự thoải mái cho người bệnh khi sử dụng.

### IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

Về thái độ phục vụ: Tăng cường đào tạo về kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho toàn bộ nhân viên y tế, đặc biệt là những bộ phận thường xuyên tiếp xúc với bệnh nhân. Nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ người bệnh của nhân viên.

- Tổ chức các khóa tập huấn, bồi dưỡng về giao tiếp, ứng xử trong môi trường bệnh viện.
- Xây dựng quy tắc ứng xử, quy định về đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở.

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh định kỳ để kịp thời nắm bắt và xử lý những phản ánh về thái độ phục vụ.

Về tình trạng quá tải: Cần có giải pháp giảm tải cho bệnh viện.

- Phân luồng, chuyển tuyến khám chữa bệnh hợp lý, khuyến khích người bệnh khám chữa bệnh ban đầu tại tuyến y tế cơ sở.
- Đầu tư trang thiết bị hiện đại để người dân yên tâm khám chữa bệnh tại địa phương.
- Phát triển y tế dự phòng, tuyên truyền, giáo dục sức khỏe để người dân chủ động phòng tránh bệnh tật.
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý bệnh viện, khám chữa bệnh từ xa để giảm tải cho bệnh viện

Về cơ sở vật chất: Cải thiện cơ sở hạ tầng, mở rộng không gian bệnh viện, đảm bảo phòng bệnh thông thoáng, sạch sẽ.

- Đầu tư xây dựng, cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị.
- Bố trí lại không gian bệnh viện, tăng diện tích phòng bệnh, giảm thiểu tình trạng nằm ghép.
- Xây dựng thêm nhà vệ sinh, đảm bảo đủ số lượng, rộng rãi, sạch sẽ, thoải mái cho người bệnh.
- Tạo không gian xanh, thoáng đãng trong khuôn viên bệnh viện

Về an ninh trật tự: Tăng cường an ninh trật tự trong bệnh viện, đảm bảo an toàn cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

- Bố trí lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp, tuần tra thường xuyên.
- Lắp đặt hệ thống camera giám sát.
- Phân luồng, hướng dẫn người bệnh, người nhà bệnh nhân rõ ràng, tránh ùn tắc, lộn xộn.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý III năm 2024./.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (NH, 02b).



**TS.BS. Vũ Trí Thanh**