

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Tần số(n)	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi		
< 30 tuổi	0	0%
30 - <50 tuổi	21	20,7%
50 – 60 tuổi	48	47,5%
> 60 tuổi	32	31,6%
Giới tính		
Nam	46	45,5%
Nữ	55	54,5%
Nơi sinh sống		
Thành thị	44	43,6%
Nông thôn	57	56,4%
Phân loại mức sống của gia đình		
Nghèo	9	8,9%
Cận nghèo	2	2,0%
Khác	90	89,1%
Người phỏng vấn và điền phiếu		
Người bệnh tự điền (người nhà)	76	75,2%

Nhân viên của bệnh viện	25	24,8%
Người trả lời		
Người bệnh	98	97,0%
Người nhà bệnh nhân	3	3,0%
Đối tượng		
Có Bảo hiểm	101	100%
Không có BH	0	0%
Khoa điều trị		
Khoa Nội TH – Nhi Khoa	20	19,8%
Khoa Lão Khoa	23	22,7%
Khoa NQ-Da liễu	14	13,8%
Khoa Ngoại phụ	15	14,8%
Khoa Châm cứu-DS	14	13,8%
Khoa A10	15	14,8%
Số ngày điều trị		
Dưới 7 ngày	35	34,6%
Trên 7 ngày	66	65,3%

2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Mục	Nội dung	Rất không HL		Không HI		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Không sử dụng	
		Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ số
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.	0	0%	0	0%	0	0%	90	89,1%	11	10,9%	0	0%

A2	Các toà nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	0	0%	0	0%	1	1,0%	49	48,5%	51	50,5%	0	0%
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0%	0	0%	1	1,0%	80	79,2%	20	19,8%	0	0%
A4	Thời gian chờ đợi thang máy làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám chữa bệnh chấp nhận được	0	0%	0	0%	1	1,0%	76	75,2%	24	23,8%	0	0%
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	0	0%	0	0%	1	1,0%	52	57,4%	41	40,6%	1	1%

2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Mục	Nội dung	Rất không HL		Không HI		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Không sử dụng	
		Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ số	Tần số	Tỉ số
B1	Quy trình, thủ tục, hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyên khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện..	0	0%	0	0%	0	0%	90	89,1%	11	10,9%	0	0%
B2	Giá dịch vụ 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	0	0%	0	0%	1	1,0%	60	59,4%	20	19,8%	20	19,8%
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện, rõ	0	0%	0	0%	0	0%	60	59,4%	15	14,9%	26	25,7

	ràng, công khai, thuận tiện												
B4	Được phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	0	0%	0	0%	6	5,9%	69	68,3%	25	24,8%	1	1,0%
B5	Được giải thích, tư vấn khi trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	0	0%	0	0%	3	3,0%	62	61,4%	36	35,6%	0	0%
B6	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	0	0%	0	0%	3	3,0%	69	68,3%	23	22,8%	6	5,9%

2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Mục	Nội dung	Rất không HL		Không HI		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Không sử dụng	
		Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ số
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 hòa.	0	0%	0	%	3	3,0%	85	84,2%	13	12,9%	0	0%
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa, trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	0	0%	0	%	1	1,0%	45	44,6%	54	53,5%	1	1,0%
C3	Giường bệnh ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	0	0%	0	0%	0	0%	31	30,7%	70	69,3%	0	0%
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	0	0%	0	0%	0	0%	45	44,6%	56	55,4%	0	0%

D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	48	47,5%	53	52,5%
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	0	0%	0	0%	0	0%	53	52,5%	48	47,5%	0	0%
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	0	0%	0	0%	1	1,0%	62	61,4%	38	37,5%	0	0%
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	0	0%	0	0%	0	%	71	70,3%	30	29,7%	0	0%
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	0	0%	0	0%	0	0%	56	55,4%	45	44,6%	0	0%
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0%	0	0%	0	0%	57	56,4%	36	35,6%	8	7,9%
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	0	0%	0	0%	0	0%	34	33,7%	67	66,3%	0	0%

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Mục	Nội dung	Rất không HL		Không HI		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Không sử dụng	
		Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số	Tần số	Tỉ Số
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	0	0	0	0	0	0%	84	83,2%	17	16,8%	0	0%
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, và các tác dụng phụ nếu có.	0	0%	0	0%	1	1,0%	61	60,4%	39	38,6%	0	0%

E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	0	0%	0	0%	1	1,0%	52	51,5%	22	21,8%	26	25,7%
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	0	0%	0	0%	12	11,9%	71	70,3%	18	17,8%	0	0%
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	0	0%	0	0%	4	4,0%	80	79,2%	17	16,8%	0	0%
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	0	0%	0	0%	2	2,0%	81	80,2%	18	17,8%	0	0%
E7	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	1. Rất đắt so với chất lượng: 0% 2. Đắt hơn so với chất lượng: 0% 3. Tương xứng so với chất lượng: 36,6% 4. Rẻ hơn so với chất lượng: 19,8% 5. Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán): 22,8% 6. Ý kiến khác, ghi rõ: 20,8%											
G1	Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? (điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu bệnh viện điều trị tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)	Tổng: 8,3% Trung bình bao gồm cả bằng không hoặc để trống: 86,4%											
G2	Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng ít có lựa chọn khác 3. Muốn chuyển sang bệnh viện khác 4. Có thể sẽ quay lại											

	5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác: 100% 6. Khác(ghi rõ).....
--	--

II. ĐÁNH GIÁ

1. Những vấn đề người bệnh đánh giá trung bình.

- B4 Được phổ biến nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ: 6,0%
- B6 Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ: 3,0%
- E2 Trang thiết bị, vật tư chưa đáp ứng được nguyện vọng điều trị của người bệnh: 11,9%

2. Xác định các vấn đề cần ưu tiên

- E2 Kịp thời sửa chữa các trang thiết bị hỏng, đầu tư thêm các trang thiết bị để đáp ứng được nhu cầu khám chữa bệnh cho người dân
- B4 Các khoa thường xuyên phổ biến nội quy khoa/ phòng cho người bệnh.
- B6 Tư vấn, giải thích cho người bệnh trước khi thực hiện các dịch vụ, xét nghiệm

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú quý I năm 2024./.

Nơi nhận:

- BGD Bệnh viện;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, ĐD.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vương Thị Duyên

