

Đà Nẵng, ngày 06 tháng 10 năm 2021

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT  
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**

Quý III năm 2021

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. Thông tin chung**

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Nhóm tuổi</b>		
<30	5	24%
30-60	7	33%
>60	9	43%
<b>Giới</b>		
Nam	9	43%
Nữ	12	57%
<b>Đối tượng</b>		
BHYT	16	76%
Viện phí	5	24%
<b>Khoa điều trị</b>		
Da	17	81%
Da liễu	4	19%
PTTM	0	0%
<b>Số ngày điều trị tại khoa</b>		
<7	14	67%
7-14	5	24%
>14	2	10%

## 2. Kết quả khảo sát và bàn luận

### 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,58

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	21	4,2	4,8
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	21	4,3	4,8
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	21	4,3	4,5
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	21	4,3	4,3
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	21	4,4	4,4

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

Điểm trung bình chung: 4,66

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	21	4,3	4,71
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	21	4,38	4,71
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	21	4,33	4,57
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	21	4,35	4,57
Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị	21	4,38	4,76

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

Điểm trung bình chung: 4,64

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	21	4,35	4,76
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	21	4,35	4,71
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	21	4,35	4,61
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	21	4,35	4,76
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	21	4,3	4,66
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	21	4,33	4,71
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	21	4,32	4,61
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	21	4,32	4,52
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	12	4,38	4,42

### 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,66

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	21	4,27	4,76
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	21	4,37	4,76
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	21	4,32	4,71

Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	21	4,32	4,42
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	21	4,41	4,57
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	21	4,37	4,61
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	21	4,33	4,80

### 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,70

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	21	4,38	4,9
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	21	4,35	4,6
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	21	4,38	4,57
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	21	4,37	4,66
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	21	4,4	4,76

### 2.6. Kỳ vọng, khả năng quay lại và điểm HLNB chung

Nội dung	Cỡ mẫu	Kết quả
Bệnh viện đã đáp ứng được % so với mong đợi của bệnh nhân trước khi vào viện	21	93,76% 01 bệnh nhân <90% 20 bệnh nhân ≥ 90%
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	21	0%
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	21	01
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	21	20
Điểm HLNB chung	21	4,65

## 2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNБ

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	9	2	p = 0,799
	< 60	5	5	
Giới tính	Nam	5	4	p = 0,38
	Nữ	9	3	
Số ngày nằm viện	≥ 10	1	2	p = 0,747
	< 10	13	5	
Có BHYT	Có	12	4	p = 0,471
	Không	2	3	

Người bệnh có tuổi  $\geq 60$  có sự hài lòng không có sự khác biệt với người có tuổi  $< 60$ .

Nam giới và nữ giới có sự khác biệt HLNБ không có ý nghĩa thống kê.

Người nằm viện  $\geq 10$  ngày và  $< 10$  ngày có sự khác biệt HLNБ không có ý nghĩa thống kê.

Người có BHYT có sự hài lòng không có sự khác biệt với người không có BHYT.

### II. NHẬN XÉT CHUNG:

Thành phố Đà Nẵng vừa hoàn thành cách ly toàn xã hội sau gần 2 tháng trên phạm vi toàn thành phố theo nguyên tắc gia đình cách ly với gia đình; tổ dân phố cách ly với tổ dân phố; thôn cách ly với thôn; xã, phường cách ly với xã, phường; quận, huyện cách ly với quận, huyện. Trong thời gian này, số lượng người bệnh đến khám và điều trị rất ít, do đó số lượng người bệnh nhập viện điều trị nội trú cũng giảm theo nên trong quý III này cỡ mẫu khảo sát hài lòng chỉ có 21 mẫu.

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân nằm viện điều trị đa số là những người thuộc độ tuổi 30-60. Điều đó cho thấy, bệnh nhân nằm viện hầu hết có độ tuổi trung niên và trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao.

- Đa số bệnh nhân điều trị đều sử dụng BHYT (76%), chỉ có một số ít không sử dụng BHYT (24%).

- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da (81%), số còn lại điều trị tại khoa Da liễu (19%).

- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm <7 ngày (67%), đây hầu hết là những bệnh nhân mới vào viện điều trị sau 2 tháng giãn cách, số ít còn lại thuộc nhóm 7-14 và >14 ngày (34%), nhóm này đa số là những bệnh nhân nằm viện điều trị liên tiếp trong thời gian giãn cách xã hội.

- Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện là 4,65. Bệnh viện đã đáp ứng được 93,76% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi nằm viện. So với cùng kỳ năm ngoái, điểm các mục đều tăng. Tuy nhiên, do cỡ mẫu quý III năm 2021 quá ít nên sự so sánh trong đợt khảo sát lần này chưa có sự đồng đều nếu so với cùng kỳ năm ngoái.

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (4,7), trong đó có tiêu mục “Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” (4,9) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.1 Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,58), trong đó có tiêu mục “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” có điểm thấp nhất (4,3). Điều này có thể lý giải, do tình hình dịch COVID-19 phức tạp, bệnh viện đã sắp xếp và phân luồng lại các lối đi để đảm bảo an toàn, tránh lây nhiễm cho người bệnh nằm viện điều trị, người nhà và người bệnh đến khám. Do đó, các lối đi có sự thay đổi nhỏ và làm giảm sự hài lòng của người bệnh.

### **III. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI**

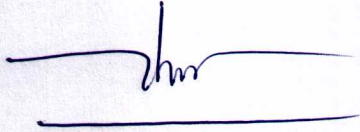
- Tiếp tục triển khai đồng bộ các biện pháp phòng và kiểm soát lây nhiễm dịch bệnh tại bệnh viện.

- Duy trì giữ khoảng cách tối thiểu 1m giữa người bệnh và nhân viên y tế, khuyến khích người bệnh thường xuyên đeo khẩu trang và sát trùng tay, thực hiện nghiêm chỉnh thông điệp 5K.

- Tăng cường vệ sinh, chăm sóc người bệnh tận tình hơn nữa nhằm chuẩn bị cho kiểm tra cuối năm 2021.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng chăm-tin bệnh viện nhằm phục vụ người bệnh tốt hơn, giúp người bệnh có chế độ dinh dưỡng hợp lý trong thời gian điều trị.
- Tiếp tục duy trì công tác tư vấn, điều trị nhằm nâng cao % đáp ứng và chất lượng điều trị so với mong đợi của bệnh nhân.

**Người báo cáo**



**Đặng Thị Phương Thảo**

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Võ Doãn Tuấn**

