

Đà Nẵng, ngày 02 tháng 10 năm 2023

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**  
**Quý III năm 2023**

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. Thông tin chung**

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Nhóm tuổi</b>		
<30	17	17%
30-60	38	38%
>60	45	45%
<b>Giới</b>		
Nam	43	43%
Nữ	57	57%
<b>Đối tượng</b>		
BHYT	97	97%
Viện phí	3	3%
<b>Khoa điều trị</b>		
Da	90	90%
Da lây	3	3%
PTTM	7	7%
<b>Số ngày điều trị tại khoa</b>		
<7	48	48%
7-14	32	32%
>14	20	20%



## 2. Kết quả khảo sát và bàn luận

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

Điểm trung bình chung: 4,56

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	100	4,61	4,58
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100	4,58	4,56
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100	4,59	4,54
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100	4,58	4,52
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,58	4,6

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

Điểm trung bình chung: 4,56

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,55	4,55
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,54	4,62
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,47	4,51
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	4,57	4,54
Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị	100	4,52	4,58

NH  
NH  
JA T

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

Điểm trung bình chung: 4,57

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
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	100	4,28	4,6
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,36	4,53
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,18	4,53
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,25	4,58
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,3	4,63
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	100	4,24	4,59
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	100	4,29	4,55
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	100	4,21	4,54
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,33	4,64

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

Điểm trung bình chung: 4,62

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,57	4,71
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,54	4,61
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,57	4,61

VIỆT  
TẾ

Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,51	4,57
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,56	4,59
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,55	4,65
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100	4,56	4,66

## 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,61

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	100	4,57	4,76
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100	4,55	4,59
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,57	4,49
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,55	4,61
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100	4,58	4,63

## 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	100	94% 22 bệnh nhân <90% 78 bệnh nhân ≥ 90%
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	100	0%
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	32%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	68%
Điểm HLNB chung	100	4,59

## 2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	29	18	p = 0,163
	< 60	26	27	
Giới tính	Nam	19	24	p = 0,006
	Nữ	36	21	
Số ngày nằm viện	≥ 10	21	13	p = 0,577
	< 10	34	32	
Có BHYT	Có	55	42	p = 0,699
	Không	0	3	
Khoa	Da	47	43	p = 0,21
	PTTM	6	1	
	Da Lây	2	1	

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 HLNB có ý nghĩa thống kê với  $p = 0,006$

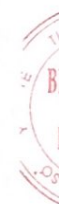
Người nằm viện  $\geq 10$  ngày và  $< 10$  ngày có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê.

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

Giữa 3 khoa người bệnh điều trị nội trú sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê.

### II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

- Rất tốt (02 ý kiến)
- Rất hài lòng về mọi việc. Xin chân thành cảm ơn
- Tuyệt vời
- Tốt (10 ý kiến)
- Bệnh viện tốt
- Tốt nhiệt tình



### III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân nằm viện điều trị đa số là những người thuộc độ tuổi >60 tuổi. Có thể thấy, bệnh nhân nằm viện hầu hết thuộc người cao tuổi (45%)

- Đa số bệnh nhân điều trị đều sử dụng BHYT (97%)

- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da (90%), số còn lại rải rác ở 2 khoa Da Lây và PTTM.

- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm <7 ngày (48%), số còn lại thuộc nhóm 7-14 ngày (32%)

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,62), trong đó có tiểu mục “Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” (4,76) đạt điểm cao nhất thuộc mục 2.5.

+ Thấp nhất là ở 2 mục 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế và 2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (4,56), trong đó có tiểu mục “Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” có điểm thấp nhất (4,49) thuộc mục 2.5.

Điểm HLNB chung so với cùng kì tăng từ 4,47 năm 2022 lên 4,59 năm 2023. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng tăng theo, từ 92,52% năm 2022 lên 94% năm 2023.

Nhìn chung, sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú Quý III năm 2023 tăng đều ở các tiểu mục so với cùng kỳ quý III năm 2022. Bên cạnh đó, bệnh viện cũng nhận được nhiều góp ý của người bệnh, đa số các góp ý đều tích cực, điều này cho thấy bệnh viện cũng như các nhân viên y tế đã không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng điều trị đến đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, góp phần gia tăng sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh Đây cũng là mục tiêu quan trọng mà bệnh viện đang hướng đến nhằm đáp ứng nhu cầu điều trị của người bệnh một cách tốt nhất.

### IV. 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.

- Tăng cường dọn vệ sinh toilet, nhà tắm sạch sẽ, vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị, trang bị thêm các thiết bị phù hợp để trong thời gian điều trị người bệnh được cảm thấy thoải mái nhất.

- 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.

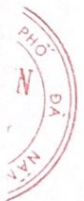
- Tiếp tục duy trì công tác tư vấn, điều trị nhằm nâng cao % đáp ứng và chất lượng điều trị so với mong đợi của bệnh nhân.

**Người báo cáo**



**Trần Vũ Long**

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**  
  
**Võ Doãn Tuấn**

  
PHÓ  
N  
Đ  
Y  
N