

**BÁO CÁO KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH  
TẠI 2 KHOA ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ QUÝ IV NĂM 2018**

**1. Mục đích:**

- Xác định mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế .
- Xác định mức độ hài lòng về về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, điều trị.
- Xác định mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Xác định mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Xác định mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

**2. Phương Pháp:**

2.1 Công cụ: Phiếu phỏng vấn, phiếu đánh giá theo mẫu quy định của Bộ y tế

2.2 Yêu cầu: Đảm bảo, thông tin chính xác, trung thực, khách quan;

2.3.Cách tiến hành: Phòng Điều dưỡng kết hợp với các khoa tiến hành khảo sát.

2.4. Đối tượng khảo sát :

- Tiêu chuẩn chọn: Bệnh nhân đang nằm viện điều trị tự nguyện đồng ý tham gia khảo sát.

- Tiêu chuẩn loại trừ : Bệnh nhân là nhân viên bệnh viện, hoặc người nhà của nhân viên bệnh viện, người bệnh không có khả năng trả lời.

2.5. Cỡ mẫu : 100 mẫu /1 Quý như sau:

- Khoa Đục TTT- glaucome 60 mẫu

- Khoa KGMPP 40 mẫu.

**3. Kết quả:**

Qua khảo sát 100 bệnh nhân 2 khoa, đa số là bệnh nhân có bảo hiểm y tế chiếm 96,8% ; tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh: 90%.

**3.1. Mức độ hài lòng khả năng tiếp cận:**

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	98	2
2	Thời gian vào thăm người bệnh thông báo rõ	94	6
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	78	22
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	71	29
5	Người bệnh hỏi và gọi được NV khi cần thiết	94	6

*Bảng 3.1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ*

- Về mức độ hài lòng khả năng tiếp cận đa số người bệnh tại 2 khoa lâm sàng đều hài lòng đạt tỷ lệ cao chiếm 87%. Tỷ lệ chung người bệnh tại 2 khoa lâm sàng chưa hài lòng chiếm 13%



### 3.2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Quy trình thủ tục nhập viện công khai, rõ ràng thuận tiện.	92	8
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin	93	7
3	Được giải thích về tình trạng bệnh	95	5
4	Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, kỹ thuật cao...	91	9
5	Được công khai và cập nhật thông tin	95	5

Bảng 3.2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chung của 2 khoa lâm sàng là 93,2%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng chiếm 6,8%

### 3.3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ	92	8
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người	100	
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	91	9
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh trật tự	97	3
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	92	8
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	60	40
7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện	64	36
8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống	38	62
9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch đẹp	95	5

Bảng 3.3: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung của 2 khoa lâm sàng là 81% . Có 19% tỷ lệ chung người bệnh không hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

### 3.4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Ko hài lòng
1	Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	95	5
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	98	2
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	96	4
4	BS, ĐD hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo, kịp thời	97	3
5	Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị	97	3
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động theo dõi và phòng ngừa biến chứng	92	8
7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	94	6

Bảng 3.4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của 2 khoa lâm sàng chiếm 95,6% . Có 4,4% tỷ lệ chung người bệnh không hài lòng

### 3.5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Cấp phát thuốc và HDSĐ thuốc đầy đủ, chất lượng	94	6
2	Trang thiết bị, VTYT đầy đủ hiện đại đáp ứng nguyện vọng	93	7
3	Kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng	99	1
4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	96	4
5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	94	6

Bảng 3.5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung của 2 khoa lâm sàng chiếm 95,2% . Có 4,8% tỷ lệ chung người bệnh không hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

**3.6. Đánh giá chung sự mong đợi của người bệnh khi nằm viện:** Bệnh viên đã đáp ứng 100% mong đợi của người bệnh .

**3.7. Về nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh:** 84% tỷ lệ người bệnh cho rằng sẽ quay lại bệnh viện khi mắc bệnh hoặc sẽ giới thiệu người khác đến khám.

#### 4. Đề nghị:

- Xây dựng căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
  - Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi, hạn chế té ngã cho bệnh nhân.
  - Thường xuyên kiểm tra hệ thống llocj cung cấp nước uống cho bệnh nhân và người nhà.
- Trên đây là kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú Quý IV/2018.  
Bệnh viện thông báo các khoa phòng ./.

#### Nơi nhận:

- Các khoa phòng
- Lưu VT, P.ĐD *ho*

**GIÁM ĐỐC**  
  
**Nguyễn Thanh Triết**