

Số: /BC-BVM

Bình Định, ngày tháng 6 năm 2020

**BÁO CÁO**  
**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**  
**TẠI 2 KHOA ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ QUÝ II NĂM 2020**

**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 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 tỷ lệ 94%; tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh: 98,8%.

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

STT	Nội dung tiểu 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	100	0
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	100	0
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	99	1
5	Người bệnh hỏi và gọi được NV khi cần thiết	100	0

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

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ cao: 99,4%, tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chiếm tỷ lệ rất thấp 0,6%

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

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Quy trình thủ tục nhập viện công khai, rõ ràng thuận tiện.	100	0
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin	100	0
3	Được giải thích về tình trạng bệnh	100	0
4	Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, kỹ thuật cao...	100	0
5	Được công khai và cập nhật thông tin	98	2

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 chiếm tỷ lệ cao: 99,6%

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

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ	100	0
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người	100	0
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	100	0
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh trật tự	99	1
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	0
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	100	0
7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện	100	0
8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống	45	55

9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch đẹp	94	6
---	---	----	---

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 về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ cao: 93,1%. Tuy nhiên tỷ lệ người bệnh không hài lòng vì BV chưa có Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng còn cao 55%.

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

ST T	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	100	0
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	100	0
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	100	0
4	BS,ĐD hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	0
5	Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị	100	0
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	0
7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100	0

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 về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chung tại 2 khoa điều trị chiếm tỷ lệ: 100%

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

ST T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Cấp phát thuốc và HDSD thuốc đầy đủ, chất lượng	100	0
2	Trang thiết bị, VTYT đầy đủ hiện đại đáp ứng nguyện vọng	100	0
3	Kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng	99	1
4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	0
5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	99	1

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

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ chung của 2 khoa là: 99,6%

### 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:** 91,5 % bệnh nhân cho rằng chắc chắn sẽ quay lại khi mắc bệnh hoặc sẽ giới thiệu người khác đến khám.

Trên đây là kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú trong Quý II năm 2020. Bệnh viện kính thông báo các khoa phòng ./.

***Nơi nhận:***

- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Phạm Chí Thanh**