

Số:

Ngọc Hồi, ngày tháng năm

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh Quý I năm 2022

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT, ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT, ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Thực hiện Quyết định số 134/QĐ-BVKVN, ngày 15/02/2022 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi về việc ban hành Quy chế hoạt động của Tổ đo lường sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh quý I năm 2022 như sau:

I. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ

1. Thông tin cá nhân

Đã có 150 bệnh nhân và người nhà tham gia trả lời câu hỏi được phân bố theo các khoa lâm sàng cụ thể như sau:

Tên khoa khảo sát	Số lượng	Tỷ lệ %
Khoa Nội Nhi	49	33.1
Khoa PHCN	12	8.1
Khoa YDCT	13	8.8
Khoa Truyền nhiễm	13	8.8
Khoa Khám - HSTC	21	14.2
Khoa Phụ sản	10	6.8
Khoa Ngoại TH	30	20.3

Trong đó:

- Có 81 bệnh nhân giới tính nữ chiếm 54% và 69 bệnh nhân giới tính nam chiếm 46%.

- Có 128 bệnh nhân sử dụng thẻ bảo hiểm y tế khi nhập viện nội trú chiếm 85.3%, và 2202 bệnh nhân không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế chiếm 14.7%.

2. Đánh giá về khả năng tiếp cận của người bệnh đối với bệnh viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	10	6.7	140	93.3		
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	5	3.3	145	96.7		
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	5	3.3	145	96.7		
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	6	4	144	96		
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	6	4	144	96		
Trung bình		4.3		95.7		

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về khả năng tiếp cận là 95.7%. Trong đó nội dung được bệnh nhân hài lòng nhất là A5 (Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết) phản ánh được tình trạng chăm sóc bệnh nhân tại các khoa nội trú đảm bảo.

Nội dung bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng là A1 (Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm) chiếm tỉ lệ thấp 4.3%. Về nguyên nhân của đánh giá này một phần do các decal chỉ dẫn phía dưới sàn đã bị mờ, thêm vào đó một số người bệnh không chú ý hướng dẫn, một số khác là người bệnh cao tuổi hạn chế tầm nhìn.

3. Đánh giá sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	6	4	144	96		
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	8	5.3	142	94.7		

B3.Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	7	4.7	143	95.3
B4.Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	7	4.7	143	95.3
B5.Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	7	4.7	143	95.3
Trung bình		4.7		95.3

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện là 95.3%. Trong đó nội dung được đánh giá hài lòng nhất là B1 (Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện). Bên cạnh đó tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chiếm tỷ lệ nhỏ 4.7% nằm ở nội dung B4 (Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ).

4. Đánh giá về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
C1.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	11	7.3	139	92.7		
C2.Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	8	5.4	142	94.6		
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	8	5.4	142	94.6		
C4.Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	12	8	138	92		
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	12	8	138	92		
C6.Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	7	4.7	143	95.3		
C7.Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách	6	4	144	96		

ngăn hoặc nằm riêng				
C8.Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	7	4.7	143	95.3
C9.Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	7	4.7	143	95.3
Trung bình		5.8		94.2

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện là 94.2% nhiều nhất ở các nội dung C6, C7, C9 (Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh; 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; Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp).

Bên cạnh đó tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng chiếm 5.8% thuộc các nội dung C4, C5, C1 (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; Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ ; 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).

5. Đánh giá về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong bệnh viện

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
D1.Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	8	5.3	142	94.7
D2.Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	9	6	141	94
D3.Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	8	5.3	142	94.7
D4.Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	6	4	144	96
D5.Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	8	5.3	142	94.7
D6.Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	8	5.3	142	94.7
D7.Nhân viên y tế không có biểu	8	5.3	142	94.7

hiện gợi ý bồi dưỡng				
Trung bình		5.2		94.8

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong bệnh viện là 94.8%. Trong đó nội dung D4, D6 (Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời; Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng) được bệnh nhân đánh giá cao nhất. Ngoài ra tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng chiếm tỷ lệ thấp là 5.2%. Kết quả này cho thấy nhân viên y tế tại bệnh viện có thái độ giao tiếp ứng xử tốt khi tiếp xúc với người bệnh. Quá trình nằm viện điều trị nội trú người bệnh được nhân viên y tế các khoa đảm bảo chăm sóc tận tình đồng thời tư vấn chế độ ăn uống, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng trong quá trình điều trị. Đặc biệt đẩy mạnh truyền thông phòng ngừa các yếu tố nguy cơ lây nhiễm Covid -19 trong thời điểm hiện tại.

6. Đánh giá về kết quả dịch vụ

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
E1.Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	9	6	141	94		
E2.Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	9	6	141	94		
E3.Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	8	5.3	142	94.7		
E4.Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	8	5.3	142	94.7		
E5.Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	7	4.7	143	95.3		
Trung bình		5.5		94.5		

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về kết quả dịch vụ của bệnh viện chiếm tỉ lệ cao 94.5%. Với kết quả khảo sát cho thấy bệnh nhân khi điều trị tại bệnh viện đặt niềm tin vào chất lượng dịch vụ y tế.

7. Đánh giá của người bệnh có muốn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh tại bệnh viện nữa hay không?

Nội dung	N= 150	Tỷ lệ%
Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	0	0
Không muốn quay trở lại nhưng có ít	0	0

lựa chọn khác		
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	23	15.3
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	127	84.7
Ý kiến khác	0	0

* Tỷ lệ % người bệnh đánh giá về mức độ đáp ứng của Bệnh viện so với mong đợi trước khi nằm viện: 90.32%.

8. Những ý kiến đóng góp của người bệnh: Không có ý kiến

II. BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

1. Thông tin cá nhân

Đã có 149 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N=149	Tỷ lệ (%)
Giới tính:		
Nam	64	43
Nữ	85	57
Bảo hiểm y tế:		
Có	139	93.3
Không	10	6.7

Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ bệnh nhân ngoại trú có thẻ bảo hiểm y tế tham gia khảo sát chiếm tỉ lệ cao là 93.3% trên tổng số bệnh nhân ngoại trú tham gia khảo sát.

2. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận

Nội dung	Mức độ hài lòng		Hài lòng	
	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
A1 . Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	0	0	149	100
A2 .Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	0	0	149	100

A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	0	0	149	100
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0	149	100
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	2	1.3	147	98.7
Trung bình		0.3		99.7

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với khả năng tiếp cận là 99.7%.

Bên cạnh đó tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng ở tiêu chí này chỉ chiếm 0.3% tại nội dung A5 (Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện). Kết quả này phản ánh yếu tố khiến bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng (đa số các phiếu đánh giá A5 là bình thường và không hài lòng) cho thấy vấn đề quảng bá thông tin bệnh viện và hoạt động đăng ký khám bệnh qua điện thoại của bệnh viện chưa thực sự hiệu quả.

3. Mức độ hài lòng với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	0	0	149	100		
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0	149	100		
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	0	0	149	100		
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	0	0	149	100		
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	0	0	149	100		
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	0	0	149	100		
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	0	0	149	100		

B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	0	0	149	100
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	27	18.1	122	81.9
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	34	22.8	115	77.2
Trung bình		4.1		95.9

*Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám và điều trị chiếm tỷ lệ cao là 95.9%.

Bên cạnh đó tỉ lệ bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng là 4.1% tại nội dung B9 và B10 (Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp; Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp). Qua kết quả nhận thấy rằng tại một số thời điểm khi bệnh nhân thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng vẫn phải chờ đợi thời gian khá lâu vì một vài lý do khách quan như tình trạng bệnh nhân tới khám đông, quá trình vận hành máy đôi khi chưa đảm bảo thông suốt dẫn đến thời gian thực hiện các chỉ định lâu khiến bệnh nhân phải chờ đợi.

4. Mức độ hài lòng với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	Mức hài lòng		Hài lòng	
	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
C1.Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	1	0.7	148	99.3
C2.Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	0	0	149	100
C3.Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	0	0	149	100
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	0	0	149	100
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	0	0	149	100
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	0	0	149	100
C7.Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	0	0	149	100
C8.Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật	0	0	149	100

tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân				
Trung bình		0.1		99.9

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện chiếm tỷ lệ cao là 99.9 %.

5. Mức độ hài lòng với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	149	100		
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	149	100		
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0	149	100		
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	0	0	149	100		
Trung bình			0			100

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 100% cho thấy được nhân viên bệnh viện tuân thủ quy tắc giao tiếp ứng xử khi làm việc, đồng thời qua công tác khám chữa bệnh và tiếp xúc khiến bệnh nhân đánh giá được nhân viên y tế đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ; năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đáp ứng mong đợi.

6. Mức độ hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	1	0.7	148	99.3		
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	1	0.7	148	99.3		
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất	0	0	149	100		

lượng dịch vụ y tế.				
E4.Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	0	149	100
Trung bình		0.4		99.6

* Mức độ hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện là 99.6%.

7. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 90.5% so với mong đợi trước khi khám bệnh.

8. Đánh giá của người bệnh có muốn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh tại bệnh viện nữa hay không?

Nội dung	N	Tỷ lệ%
Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	0	0
Không muốn quay trở lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	16	10.7
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	133	89.3
Ý kiến khác	0	0

9. Những ý kiến đóng góp của người bệnh:

- Thời gian chờ kết quả xét nghiệm còn lâu.

III. NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN

1. Thông tin cá nhân

Đã có 50 bà mẹ tại khoa Phụ Sản tham gia trả lời câu hỏi khảo sát.

- 50 bà mẹ tham gia khảo sát đều sử dụng thẻ bảo hiểm y tế khi nhập viện nội trú.

- Trong đó có 36 bà mẹ đẻ thường và 13 bà mẹ mổ đẻ cấp cứu, 01 bà mẹ sinh con tại nhà sau đó nhập viện theo dõi.

- Trong 50 bà mẹ có 28 bà mẹ có đến khám thai tại bệnh viện chiếm 56%, 16 bà mẹ chỉ đến sinh chiếm 32%, và 06 bà mẹ không nói rõ tình hình khám thai chiếm 12%.

2. Đánh giá về khả năng tiếp cận của bà mẹ đối với bệnh viện

	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%

Nội dung				
A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	1	2	49	98
A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	0	0	50	100
Trung bình		01		99

* Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận của bà mẹ đối với bệnh viện là 99%.

3. Quy trình khám và nhập viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	0	0	50	100		
B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	1	2	49	98		
Trung bình		01		99		

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về quy trình khám nhập viện của bệnh viện là 99%.

4. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
C1. Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh	0	0	50	100		
C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	0	0	50	100		
C3. Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ	2	4	48	96		
Trung bình		1.3		98.7		

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về cung cấp thông tin, truyền thông của bệnh viện là 98.7% cho thấy khi bà mẹ đến sinh con tại bệnh viện luôn được nhân viên y tế hỗ trợ, cung cấp thông tin về các yêu cầu xét nghiệm, chẩn đoán hình

ảnh cần thực hiện trước khi sinh; quá trình sinh con và những nguy cơ có thể xảy ra đồng thời lòng ghép truyền thông về chế độ dinh dưỡng, nuôi con bằng sữa mẹ, cách chăm sóc, theo dõi phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm ở mẹ và bé.

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

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	3	6	47	94		
D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	5	10	45	90		
D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	6	12	44	82		
D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	6	12	44	82		
D5. Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng	5	10	45	90		
D6. Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.	4	8	46	92		
Trung bình					9.7	90.3

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về cơ sở vật chất của bệnh viện là 90.3%.

Kết quả khảo sát cho thấy đa số bà mẹ hài lòng với tình trạng cơ sở vật chất của bệnh viện. Những yếu tố hạn chế trong phương tiện, đồ dùng chưa được trang bị đầy đủ dẫn đến một số bà mẹ đánh giá chưa hài lòng (chăn, gối, váy tã cho mẹ và con; điều hòa; đặc biệt là các dịch vụ tiện ích cho bà mẹ và em bé chưa có tại bệnh viện như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa). Trong thời gian tiếp theo bệnh viện sẽ xây dựng cải tiến để nâng cao chất lượng chăm sóc đảm bảo môi trường sinh hoạt tốt nhất cho bà mẹ khi đến sinh con tại bệnh viện.

6. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	1	2	49	98		

E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	1	2	49	98
E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	1	2	49	98
E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng	0	0	50	100
Trung bình		1.5		98.5

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về thái độ của nhân viên y tế tại bệnh viện là 98.5%. Với kết quả trên nhận thấy nhân viên y tế tại khoa Phụ sản thực hiện tốt quy tắc giao tiếp ứng xử với người bệnh. Phần lớn số bà mẹ tham gia khảo sát trả lời rất hài lòng về thái độ, lời nói và giao tiếp đúng mực của nhân viên bệnh viện.

7. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	1	2	49	98		
G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	1	2	49	98		
G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	1	2	49	98		
Trung bình		2		98		

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại bệnh viện là 98% bao gồm các nội dung về trình độ, kỹ năng khám, chăm sóc, phối hợp của nhân viên y tế.

8. Kết quả nằm viện

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	1	2	49	98		
H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	1	2	49	98		
H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	1	2	49	98		

Trung bình		2		98
-------------------	--	----------	--	-----------

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về kết quả nằm viện là 98%

9. Đánh giá bà mẹ có muốn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám, sinh con tại bệnh viện nữa hay không?

Nội dung	N	Tỷ lệ%
Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	2	4
Không muốn quay trở lại nhưng có ít lựa chọn khác	6	12
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	19	38
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	23	46
Ý kiến khác	0	0

- Tỷ lệ hài lòng mong đợi của bà mẹ về bệnh viện là 92.1%

IV. KẾT LUẬN

Qua khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú Tổ đo lường công bố các chỉ số sau:

1. Đối với bệnh nhân nội trú tại bệnh viện:

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn từ A đến E là 4,2
- Tỷ lệ hài lòng chung là 94.8%
- Điểm trung bình từng phần đó là :
*A: 4.22 *B: 4.28
*C: 4.16 *D: 4.29 *E: 4.21
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 90.3%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại là 100%.

2. Đối với bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện:

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn từ A đến E là 4.22
- Tỷ lệ hài lòng chung là 98.57%
- Điểm trung bình từng phần đó là :
*A: 4,16 *B: 4,18
*C: 4,32 *D: 4,33 *E: 4,16
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 90.46%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại là 100%

3. Đối với bà mẹ sinh con tại bệnh viện

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn: 4.12
- Tỷ lệ hài lòng chung là 96.3%
- Điểm trung bình từng phần đó là :
 - *A: 4.11 *B: 4.14
 - *C: 4.16 *D: 4.02 *E: 4.34 *G: 4.16 *H: 4.14
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 92.14%.
- Tỷ lệ bà mẹ sẽ quay lại là 84%.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2022 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (B/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, ĐD-QLCL-CTXH.

GIÁM ĐỐC

Đặng Văn Đào