

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh Quý II 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 II năm 2022 như sau:

I. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ

1. Thông tin cá nhân

Đã có 151 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 Khám - HSTC	16	10,6
Khoa Nội Nhi	57	37,8
Khoa Ngoại TH	19	12,6
Khoa Phụ sản	15	10
Khoa PHCN	15	10
Khoa YDCT	14	9
Khoa Truyền nhiễm	15	10

Trong đó:

- Có 98 bệnh nhân giới tính nữ chiếm 64,9% và 53 bệnh nhân giới tính nam chiếm 35,1%.

- Có 136 bệnh nhân sử dụng thẻ bảo hiểm y tế khi nhập viện nội trú chiếm 90,1%, và 15 bệnh nhân không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế chiếm 9,9%.

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

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
A1.Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	5	3,3	146	96,7
A2.Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	5	3,3	146	96,7
A3.Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	9	6	142	94
A4.Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	16	10,6	135	89,4
A5.Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	18	11,9	133	89,1
Trung bình		7		93

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về khả năng tiếp cận là 93%. Trong đó nội dung được bệnh nhân hài lòng nhất là A1 và A2 (Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm; Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng) phản ánh được tình trạng chăm sóc bệnh nhân tại các khoa nội trú đảm bảo.

Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng về khả năng tiếp cận chiếm tỷ lệ 7%, ở nội dung A5 (Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết).

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

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
B1.Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	17	11,3	134	88,7
B2.Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	15	9,9	136	90
B3.Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều	17	11,3	134	88,8

trị rõ ràng, đầy đủ				
B4.Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	17	11,3	134	88,8
B5.Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	15	9,9	136	90,1
Trung bình		10,7		89,3

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện là 89,3%. Trong đó nội dung được đánh giá hài lòng nhất là B5 (Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị). Bên cạnh đó tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chiếm tỷ lệ 10,7% nằm ở những nội dung B1, B3 và B4 (Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện; Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ; Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ).

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

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	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	16	10,6	135	89,4
C2.Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	17	11,3	134	88,8
C3.Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	16	10,6	135	89,4
C4.Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	19	12,6	132	87,4
C5.Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	15	9,9	136	90,1
C6.Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	18	11,9	133	88
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	20	13,2	131	86,8

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	22	14,6	129	85,4
C9.Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	17	11,3	134	88,8
Trung bình		11,7		88,3

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện là 88,3% nhiều nhất ở nội dung C5 (Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ).

Bên cạnh đó tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng chiếm 11,7% thuộc nội dung C8 (Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng).

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

Nội dung \ Mức độ hài lòng	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
D1.Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	12	7,9	139	92,1
D2.Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	12	79	139	92,1
D3.Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	9	6	142	94
D4.Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	12	79	139	92,1
D5.Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	10	6,6	141	93,4
D6.Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	11	7,3	140	92,7
D7.Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	9	6	142	94
Trung bình		7		93

* 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 93%. Trong đó nội dung D2, D7 (Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực; Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng) được bệnh nhân đánh

giá cao nhất. Ngoài ra tỷ lệ bệnh nhân bệnh nhân đánh giá không hài lòng chiếm tỷ lệ là 7%. 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.

6. Đánh giá về kết quả dịch vụ

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
E1.Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	13	8,6	138	91,4
E2.Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	14	9,3	137	90,8
E3.Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	10	6,6	141	93,7
E4.Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	12	7,9	139	92,1
E5.Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	9	6	142	94
Trung bình		7,7		92,3

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về kết quả dịch vụ của bệnh viện chiếm tỉ lệ cao 92,3%. 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 lựa chọn khác	0	0
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	2	1,3
Có thể sẽ quay lại	73	48,3
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	76	50,3

Ý kiến khác	0	0
-------------	---	---

* Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm tỷ lệ cao hơn là 50,3% trên tổng số bệnh nhân tham gia khảo sát.

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	52	34,9
Nữ	97	65,1
Bảo hiểm y tế:		
Có	124	83,2
Không	25	16,8

Kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ bệnh nhân ngoại trú có thể bảo hiểm y tế tham gia khảo sát chiếm tỉ lệ cao là 83,2% 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		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
A1.Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	2	1,3	147	98,7		
A2.Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4	2,7	145	97,3		
A3.Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	2	1,3	147	98,7		
A4.Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	2	1,3	147	98,7		
A5.Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website)	10	6,7	139	93,3		

thuận tiện				
Trung bình		2,7		97,3

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với khả năng tiếp cận là 97,3%.

Bên cạnh đó tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng ở tiêu chí này chỉ chiếm 2,7% 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	2	1,3	147	98,7		
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4	2,7	145	97,3		
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	2	1,3	147	98,7		
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nờ, tận tình	2	1,3	147	98,7		
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	3	2	146	98		
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	2	1,3	147	98,7		
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4	2,7	145	97,3		
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	2	1,3	147	98,7		
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	10	6,7	139	93,3		
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	10	6,7	139	93,3		

Trung bình		2,7		97,3
-------------------	--	------------	--	-------------

*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 97,3%.

Bên cạnh đó tỉ lệ bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng là 2,7% 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		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
C1.Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	2	1,3	147	98,7		
C2.Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	2	1,3	147	98,7		
C3.Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	2	1,3	147	98,7		
C4.Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	7	4,7	142	95,3		
C5.Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	3	2	146	98		
C6.Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	3	2	146	98		
C7.Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	2	1,3	147	98,7		
C8.Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	2	1,3	147	98,7		
Trung bình		1,9		98,1		

* 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 98,1%.

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	2	1,3	147	98,7		
D2.Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4	2,7	145	97,3		
D3.Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	2	1,3	147	98,7		
D4.Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	2	1,3	147	98,7		
Trung bình		1,6		98,4		

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 98,4% 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	2	1,3	147	98,7		
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	2	1,3	147	98,7		
E3.Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	2	1,3	147	98,7		
E4.Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	2	1,3	147	98,7		
Trung bình		1,3		98,7		

* Mức độ hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện là 98,7%.

7. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 90,34% 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	13	8,7
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	136	91,3
Ý kiến khác	0	0

9. Những ý kiến đóng góp của người bệnh: Không.

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.

- Có 49 bà mẹ tham gia khảo sát sử dụng thẻ bảo hiểm y tế và 01 bà mẹ tham gia khảo sát không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế khi nhập viện nội trú.

- Trong đó có 39 bà mẹ đẻ thường và 11 bà mẹ mổ đẻ cấp cứu.

- Trong 50 bà mẹ có 27 bà mẹ có đến khám thai tại bệnh viện chiếm 54%, 16 bà mẹ chỉ đến sinh chiếm 32%, và 07 bà mẹ không nói rõ tình hình khám thai chiếm 14%.

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

Nội dung	Mức độ hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%
A1. Được chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4	8	46	92		
A2. Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)	3	6	47	94		
Trung bình		7		93		

* Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận của bà mẹ đối với bệnh viện là 93%.

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	3	6	47	91		
B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4	8	46	92		
Trung bình		7		93		

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về quy trình khám nhập viện của bệnh viện là 93%.

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	3	6	47	94		
C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4	8	46	92		
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	4	8	46	92		
Trung bình		7,3		92,7		

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về cung cấp thông tin, truyền thông của bệnh viện là 92,7% 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 lồng 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

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

Nội dung				
D1. Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	6	12	44	88
D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	6	12	44	88
D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	6	12	44	88
D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	6	12	44	88
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	6	12	44	88
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.	5	10	45	90
Trung bình		11,6		88,4

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về cơ sở vật chất của bệnh viện là 88,4%.

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	3	6	47	94		
E2. Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	3	6	47	94		
E3. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4	8	46	92		
E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng	3	6	47	94		

Trung bình		6,5		93,5
-------------------	--	------------	--	-------------

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về thái độ của nhân viên y tế tại bệnh viện là 93,5%. 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

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	3	6	47	94
G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4	8	46	92
G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4	8	46	92
Trung bình		7,3		92,7

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại bệnh viện là 92,7% 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

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
H1. Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4	8	46	92
H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	3	6	47	94
H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	3	6	47	94
Trung bình		6,6		93,4

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về kết quả nằm viện là 93,4%

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	1	2
Không muốn quay trở lại nhưng có ít lựa chọn khác	2	4
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	11	22
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	36	72
Ý kiến khác	0	0

- Tỷ lệ hài lòng mong đợi của bà mẹ về bệnh viện là 86,44%

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 4,38
- Tỷ lệ hài lòng chung là 90,8%
- Điểm trung bình từng phần đó là :
 *A: 4,43 *B: 4,37
 *C: 4,35 *D: 4,40 *E: 4,38
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 84,5%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại là 98,67%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 41,05%.

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 97,80%
- Điểm trung bình từng phần đó là :
 *A: 4,20 *B: 4,18
 *C: 4,27 *D: 4,33 *E: 4,11
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 90,36%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại là 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 83,33%.

3. Đối với bà mẹ sinh con tại bệnh viện

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn: 4,42
- Tỷ lệ hài lòng chung là 91,82%

- Điểm trung bình từng phần đó là:

*A: 4,43

*B: 4,49

*C: 4,44

*D: 4,30

*E: 4,50

*G: 4,45

*H: 4,44

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 86,44%.

- Tỷ lệ bà mẹ sẽ quay lại là 94%.

- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 88%.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý II 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