

Số:

Ngọc Hồi, ngày tháng năm

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh Quý I năm 2024

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;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT, ngày 08/1/2024 của Bộ Y tế về việc Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030;

Thực hiện Kế hoạch số 65/KH-BVKVN, ngày 17/01/2024 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi về Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024;

Bệnh viện Đa khoa khu vực Ngọc Hồi báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh quý I năm 2024 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	48	32,1
Khoa Ngoại TH	22	14,6
Khoa PHCN	33	22
Khoa YDCT	25	16,7
Khoa Truyền nhiễm	22	14,6

Trong đó:

- Có 82 bệnh nhân giới tính nữ chiếm 54,7% và 68 bệnh nhân giới tính nam chiếm 45,3%.

- Có 148 bệnh nhân sử dụng thẻ bảo hiểm y tế khi nhập viện nội trú chiếm 98,7%, và 02 bệnh nhân không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế chiếm 1,3%.

- Có 124 bệnh nhân sinh sống ở nông thôn chiếm 82,7%, 16 bệnh nhân sống vùng sâu, xa khó khăn chiếm 10,7% và có 10 bệnh nhân sinh sống ở thành thị chiếm 6,6%.

- Có 06 người bệnh có mức sống cận nghèo chiếm 4%, 01 người bệnh có mức sống nghèo chiếm 0,7% và 143 người bệnh có mức sống khác chiếm 95,3%.

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 và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	20	13,3	130	86,7
A2.Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	20	13,3	130	86,7
A3.Các lối đi trong bệnh viện hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	17	11,3	133	88,7
A4.Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	8	5,3	142	94,7
A5.Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	3	2	147	98
Trung bình		9,04		90,96

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về khả năng tiếp cận là **90,96%**. Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng về khả năng tiếp cận chiếm tỷ lệ rất nhỏ **9,04%**.

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 hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	4	2,7	146	97,3

B2.Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có	11	7,3	139	92,7
B3.Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4	2,7	146	97,3
B4.Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	1	0,7	149	99,3
B5.Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	0	0	150	100
B6.Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	1	0,7	149	99,3
B7.Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	2	1,3	148	98,7
Trung bình		2,2		97,8

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng rất cao về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của bệnh viện là **97,8%**. Tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng chỉ chiếm tỷ lệ **2,2%**.

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		Không sử dụng dịch vụ	
	n	%	n	%	n	%
C1.Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	12	8	138	92	0	0
C2.Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	11	7,3	139	92,7	0	0
C3.Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường,	15	10	135	90	0	0

chắc chắn, sử dụng tốt						
C4.Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	14	9,3	125	83,4	11	7,3
C5.Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	7	4,7	143	95,3	0	0
C6.Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	12	8	131	87,4	7	4,6
C7.Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	1	0,7	147	98	2	1,3
C8.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	6	4	144	96	0	0
C9.Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	7	4,7	142	94,6	1	0,7
C10.Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	10	6,7	140	93,3	0	0
C11.Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	2	1,3	147	98	1	0,7
Trung bình		5,9		92,8		1,3

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của bệnh viện là **92,8%**. Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng chiếm **5,9%**. Tỷ lệ bệnh nhân không sử dụng dịch vụ hoặc không có ý kiến chiếm **1,3%**.

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	0	0	150	100
D2.Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao	0	0	150	100

tiếp đúng mục				
D3.Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0	150	100
D4.Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	0	0	150	100
D5.Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	0	0	150	100
D6.Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0	150	100
D7.Không bị nhân viên y tế gọi ý bồi dưỡng	0	0	150	100
Trung bình		0		100

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng rất cao về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong bệnh viện là **100%**. 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.Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	3	2	147	98
E2.Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nêu có	0	0	150	100
E3.Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	0	0	150	100
E4.Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	0	0	150	100
E5.Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	0	0	150	100
E6.Ông/Bà đánh giá mức độ tin	0	0	150	100

tương về chất lượng dịch vụ y tế				
E7. Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	0	0	150	100
Trung bình		0,3		99,7

* Tỷ lệ bệnh nhân hài lòng về kết quả dịch vụ của bệnh viện chiếm tỉ lệ cao **99,7%**. 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	0	0
Có thể sẽ quay lại	10	6,7
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	140	93,3
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 93,3% 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 150 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=150	Tỷ lệ (%)
Giới tính:		
Nam	50	33,3
Nữ	100	66,7
Bảo hiểm y tế:		
Có	148	98,7

Thông tin	N=150	Tỷ lệ (%)
Không	2	1,3
Nơi sinh sống hiện nay:		
Thành thị	11	7,3
Nông thôn	123	82
Vùng sâu, xa khó khăn	16	10,7
Phân loại mức sống:		
Nghèo	3	2
Cận nghèo	8	5,3
Khác	139	92,7

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 hơn bệnh nhân ngoại trú không có thể bảo hiểm y tế 98,7%. Tỉ lệ người bệnh sống ở vùng nông thôn chiếm 82% và phân loại mức sống khác chiếm 92,7%.

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	18	12	132	88		
A2.Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	18	12	132	88		
A3.Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	18	12	132	88		
A4.Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	18	12	132	88		
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	19	12,7	131	87,3		
Trung bình		12,14		87,86		

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với khả năng tiếp cận là **87,86%**.

Bên cạnh đó tỷ lệ bệnh nhân đánh giá không hài lòng ở tiêu chí này chỉ chiếm **12,14%** 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	%
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	14	9,3	136	90,7
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện	14	9,3	136	90,7
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	13	8,7	137	91,3
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	13	8,7	137	91,3
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	12	8	138	92
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	12	8	138	92
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	12	8	138	92
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	12	8	138	92
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	12	8	138	92
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	12	8	138	92
Trung bình		8,4		91,6

*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 **91,6%**.

Bên cạnh đó tỉ lệ bệnh nhân đánh giá chưa hài lòng là **8,4%** tại những nội dung B1, B2, B3 (Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ

hiệu; Các quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, thuận tiện; Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai).

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	7	4,7	143	95,3		
C2.Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	7	4,7	143	95,3		
C3.Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	7	4,7	143	95,3		
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	143	95,3		
C5.Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	7	4,7	143	95,3		
C6.Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	9	6	141	94		
C7.Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	8	5,3	142	94,7		
C8.Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	8	5,3	142	94,7		
Trung bình		5		95		

* 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 **95%**.

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	6	4	144	96		
D2.Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế	5	3,3	145	96,7		

toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực				
D3.Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	5	3,3	145	96,7
D4.Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	5	3,3	145	96,7
Trung bình		3,48		96,52

* Tỷ lệ bệnh nhân đánh giá hài lòng đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là **96,52%** 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

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
E1.Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	5	3,3	145	96,7
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	7	4,7	143	95,3
E3.Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	7	4,7	143	95,3
E4.Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	7	4,7	143	95,3
Trung bình		4,35		95,65

* Trong đó:

- Mức độ hài lòng của người bệnh đối với kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện là **95,65%**.

- Đánh giá về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế cụ thể như sau: Tương xứng so với chất lượng chiếm 79,3%; Rẻ hơn so với chất lượng chiếm 9,3%; Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán) chiếm 10,7%; Đắt hơn so với chất lượng chiếm 0,7%.

7. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 100% 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 quay lại	22	14,7
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	128	85,3
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 50 bà mẹ tham gia khảo sát sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.

- Trong đó có 40 bà mẹ đẻ thường, 09 bà mẹ đẻ mổ cấp cứu, 01 bà mẹ đẻ mổ có chuẩn bị

- Trong 50 bà mẹ có 14 bà mẹ có đến khám thai tại bệnh viện chiếm 28%, 16 bà mẹ chỉ đến sinh chiếm 32%, và 20 bà mẹ không nhớ rõ chiếm 40%.

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	2	4	48	96		
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		5		95		

* Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận của bà mẹ đối với bệnh viện là 95%.

3. Quy trình khám và nhập viện

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

Nội dung	n	%	n	%
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	2	4	48	96
B2. Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	1	2	49	98
Trung bình		3		97

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về quy trình khám nhập viện của bệnh viện là 97% .

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	1	2	49	98		
C2. Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	1	2	49	98		
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	1	2	49	98		
Trung bình		2		98		

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về cung cấp thông tin, truyền thông của bệnh viện là 98% 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

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	1	2	49	98		
D2. Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã	4	8	46	92		

đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con				
D3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4	8	46	92
D4. Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	2	4	48	96
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	4	8	46	92
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.	6	12	44	88
Trung bình		7		93

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về cơ sở vật chất của bệnh viện là 93%.

Kết quả khảo sát cho thấy tất cả bà mẹ hài lòng với tình trạng cơ sở vật chất của bệnh viện.

6. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Mức độ hài lòng Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
E1. Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	50	100
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	0	0	50	100
E4. Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng	0	0	50	100
Trung bình		0,5		99,5

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về thái độ của nhân viên y tế tại bệnh viện là 99,5%. 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	Không hài	Hài lòng
----------------------------	-----------	----------

Nội dung	lòng			
	n	%	n	%
G1. Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	0	0	50	100
G2. Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	0	0	50	100
G3. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	0	0	50	100
Trung bình				100

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại bệnh viện là 100% 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	0	0	50	100		
H2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	0	0	50	100		
H3. Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	0	0	50	100		
Trung bình						100

* Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về kết quả nằm viện là 100%

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	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	0	0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	50	100

Ý kiến khác	0	0
-------------	---	---

- Tỷ lệ hài lòng mong đợi của bà mẹ về bệnh viện là 92,16%

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 4,29
- Tỷ lệ hài lòng chung là 96,44%
- Điểm trung bình từng phần đó là :
 *A: 4,15 *B: 4,28
 *C: 4,25 *D: 4,41 *E: 4,32
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 93,82%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại là 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 79,33%.

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

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn từ A đến E là 4,20
- Tỷ lệ hài lòng chung là 93,03%
- Điểm trung bình từng phần đó là :
 *A: 4,12 *B: 4,16
 *C: 4,17 *D: 4,43 *E: 4,24
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 100%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại là 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 82,66%.

3. Đối với bà mẹ sinh con tại bệnh viện

- Tổng điểm trung bình của người dùng chọn: 4,27
- Tỷ lệ hài lòng chung là 96,95%
- Điểm trung bình từng phần đó là:
 *A: 4,08 *B: 4,13
 *C: 4,32 *D: 4,10 *E: 4,46 *G: 4,44 *H: 4,40
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 92,16%.
- Tỷ lệ bà mẹ sẽ quay lại là 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 74%.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2024 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