

**BÁO CÁO**  
**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**  
**TẠI 2 KHOA ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ QUÝ I 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 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 93%, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh 95%.

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

| ST<br>T | Nội dung tiểu mục                                      | Tỷ lệ người bệnh(%) |                |
|---------|--|---------------------|----------------|
|         |  | Hài lòng            | Không hài lòng |
| 1       | Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường                      | 100                 | 0              |
| 2       | Thời gian vào thăm người bệnh thông báo rõ             | 97                  | 3              |
| 3       | Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm | 97                  | 3              |
| 4       | Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi     | 98                  | 2              |
| 5       | Người bệnh hỏi và gọi được NV khi cần thiết            | 98                  | 2              |

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

- Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh về khả năng tiếp cận tại 2 khoa lâm sàng đạt tỷ lệ cao chiếm 98%. Tỷ lệ chung người bệnh tại 2 khoa lâm sàng chưa hài lòng chỉ chiếm 2%.

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

| ST<br>T | 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.       | 95                  | 5              |
| 2       | Được phổ biến về nội quy và những thông tin                      | 96                  | 4              |
| 3       | Được giải thích về tình trạng bệnh                               | 97                  | 3              |
| 4       | Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, kỹ thuật cao... | 96                  | 4              |
| 5       | Được công khai và cập nhật thông tin                             | 100                 | 0              |

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

- Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị tại 2 khoa lâm sàng đạt tỷ lệ cao chiếm 96,8%. Tỷ lệ chung người bệnh chưa hài lòng tại 2 khoa lâm sàng chiếm tỷ lệ rất nhỏ 3,2%.

### **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 |

|   |  |    | <b>hài lòng</b> |
|---|--|----|-----------------|
| 1 | Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ           | 89 | 11              |
| 2 | Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người              | 83 | 17              |
| 3 | Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. | 90 | 10              |
| 4 | Được bảo đảm an toàn, an ninh trật tự                  | 90 | 10              |
| 5 | Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ                  | 91 | 9               |
| 6 | Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh               | 82 | 18              |
| 7 | Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện                  | 88 | 12              |
| 8 | Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống                     | 79 | 21              |
| 9 | Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch đẹp    | 97 | 3               |

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

- Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh tại 2 khoa lâm sàng chiếm tỷ lệ 87,7%. Tỷ lệ chung người bệnh chưa hài lòng tại 2 khoa lâm sàng chiếm 12,3%.

### **3.4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT:**

| <b>ST<br/>T</b> | <b>Nội dung tiêu mục</b>  | <b>Tỷ lệ người bệnh(%)</b> |                    |
|-----------------|---|----------------------------|--------------------|
|                 |   | <b>Hài lòng</b>            | <b>Ko hài lòng</b> |
| 1               | Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực                 | 99                         | 1                  |
| 2               | Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực          | 97                         | 3                  |
| 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           | 96                         | 4                  |
| 5               | Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị                | 98                         | 2                  |
| 6               | Được tư vấn chế độ ăn, vận động theo dõi và phòng ngừa biến chứng | 98                         | 2                  |
| 7               | NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng                           | 98                         | 2                  |

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

- Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại 2 khoa lâm sàng đạt tỷ lệ cao chiếm 98%. Tỷ lệ chung người bệnh tại 2 khoa lâm sàng chưa hài lòng chiếm tỷ lệ rất thấp chỉ 2%.

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

| <b>STT</b> | <b>Nội dung tiêu mục</b> | <b>Tỷ lệ người bệnh</b> |              |
|------------|--------------------------|-------------------------|--------------|
|            |                          | <b>Hài lòng</b>         | <b>Không</b> |

|   |  |     | <b>hài lòng</b> |
|---|--|-----|-----------------|
| 1 | Cấp phát thuốc và HDSD thuốc đầy đủ, chất lượng          | 95  | 5               |
| 2 | Trang thiết bị, VTYT đầy đủ hiện đại đáp ứng nguyện vọng | 99  | 1               |
| 3 | Kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng                     | 100 | 0               |
| 4 | Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế              | 97  | 3               |
| 5 | Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế                   | 100 | 0               |

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

- Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ tại 2 khoa lâm sàng đạt tỷ lệ cao chiếm 98,2%. Tỷ lệ chung người bệnh chưa hài lòng tại 2 khoa lâm sàng chiếm tỷ lệ rất thấp chỉ 1,8%.

**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:** 100% bệnh nhân cho rằng sẽ quay lại khi mắc bệnh hoặc sẽ giới thiệu người khác đến khám.

#### **4. Đề nghị:**

- Điều dưỡng trưởng các khoa lâm sàng tăng cường công tác đi buồng kiểm tra, giám sát cần đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất và phương tiện như gối, chiếu mềm...cho người bệnh khi nhập viện điều trị nội trú.

- Tình hình dịch bệnh đang ngày càng diễn biến phức tạp, Tổ truyền thông thường xuyên cập nhật các tin tức, văn bản mới, các hướng dẫn mới nhất của Bộ Y tế, Sở Y tế dưới dạng văn bản, hình ảnh, video clip... về công tác phòng, chống dịch bệnh Covid – 19 đăng tải trên các phương tiện truyền thông hiện có của bệnh viện Mặt đề nghị điều dưỡng các khoa lâm sàng chủ động cập nhật thông tin mới nhất.

- Các khoa lâm sàng tăng cường công tác truyền thông cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân đang điều trị tại khoa phòng mình các biện pháp phòng chống dịch bệnh Covid – 19 bằng nhiều hình thức như: phát thanh loa, tờ rơi, áp phích, ...

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

#### **Nơi nhận:**

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

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thanh Triết**