

Số: /BC-BVĐKY

Khánh Hoà, ngày tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh và người nhà Nội trú do
Đoàn kiểm tra nội bộ, đánh giá chất lượng Bệnh viện thực hiện cuối năm 2025**

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế 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 Quyết định số 149/QĐ-BVĐKY ngày 31/3/2025 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về việc thành lập Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện năm 2025;

Thực hiện Kế hoạch số 114/KH-BVĐKY ngày 07/02/2025 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về Khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2025;

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh nhằm hướng tới đáp ứng sự hài lòng người bệnh trong quá trình điều trị tại Bệnh viện;

Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh Nội trú cuối năm 2025, đạt được kết quả cụ thể như sau:

1. Thông tin chung:

- Đoàn kiểm tra nội bộ đã tiến hành khảo sát, lấy ý kiến sự hài lòng người bệnh nhân nội trú đang điều trị tại bệnh viện.

- Nơi khảo sát: 04 khoa lâm sàng: Khoa Nội tổng hợp, Khoa Ngoại tổng hợp, Khoa Phụ Sản, Khoa Nhi.

Cụ thể như sau:

a) Theo khoa lâm sàng

Bảng 1: Số lượng bệnh nhân/người nhà được khảo sát theo khoa

STT	Giới tính Khoa	Nam		Nữ		Tổng	
		N	%	N	%	N	%
1	Nội tổng hợp	4	13,3	4	13,3	8	26,7
2	Ngoại tổng hợp	3	10,0	4	13,3	7	23,7
3	Phụ Sản	0	13,3	7	23,7	7	23,7
4	Nhi	4	13,3	4	13,3	8	26,7
Tổng		11	36,7	19	63,3	30	100

Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện đã tiến hành lấy ý kiến về sự hài lòng của 30 bệnh nhân nội trú ở 04 khoa lâm sàng. Khoa Nội tổng hợp và khoa Nhi mỗi khoa

khảo sát 08 bệnh nhân, cùng tỉ lệ là 26,7%/khoa; khoa Ngoại tổng hợp và khoa Phụ Sản mỗi khoa khảo sát 07 bệnh nhân, cùng tỉ lệ là 23,7% /khoa.

b) Theo đối tượng người được phỏng vấn:

Bảng 2: Tỉ lệ bệnh nhân được khảo sát có BHYT và không có BHYT

STT	Khoa \ BHYT	Có BHYT		Không có BHYT		Tổng	
		n	%	N	%	n	%
1	Nội tổng hợp	8	26,7	0	0	8	26,7
2	Ngoại tổng hợp	7	23,3	0	0	7	23,3
3	Phụ Sản	7	23,3	0	0	7	23,3
4	Nhi	8	26,7	0	0	8	26,7
Toàn viện		30	100	0	0	30	100

Số liệu Bảng 2 cho thấy, trong tổng số 30 bệnh nhân được khảo sát, 30 bệnh nhân đều có bảo hiểm y tế (BHYT) chiếm 100%. Như vậy, các bệnh nhân hầu hết tiếp cận việc sử dụng BHYT để được giảm chi phí điều trị bệnh.

2. Kết quả sự hài lòng chung của bệnh nhân nội trú trong việc sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện:

Để khảo sát sự hài lòng của người bệnh, tổ khảo sát đã tiến hành khảo sát theo mẫu phiếu khảo sát của Bộ Y tế ban hành, được chia thành 5 tiêu mục như sau:

- A. Sự hài lòng về khả năng tiếp cận khoa, phòng, cơ sở khám chữa bệnh.
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh.
- C. Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- D. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- E. Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

Bảng 3: Kết quả hài lòng chung các mặt của bệnh nhân

Mục	Nội dung	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
A	Khả năng tiếp cận	4,73	0,37
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám	4,70	0,31
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,77	0,28
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,75	0,32
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,43	0,20
Điểm trung bình hài lòng chung về các mặt		4,67	0,29



Biểu đồ 1: Sự hài lòng chung về các mặt của bệnh nhân

Các câu hỏi được khảo sát ở từng tiểu mục trên được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5. Trong đó, 1 là rất không hài lòng, 2 là không hài lòng, 3 là bình thường, 4 là hài lòng và 5 là rất hài lòng.

Nhận xét: Qua Biểu đồ 1 cho thấy tổng số 30 bệnh nhân và người nhà được khảo sát đều có điểm trung bình hài lòng chung từ 4,43 đến 4,77 nằm ở mức ý nghĩa hài lòng ở cả 5 tiểu mục được khảo sát:

- Khả năng tiếp cận
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- Kết quả cung cấp dịch vụ

3. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân trong việc sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện:

Bảng 4: Tỷ lệ hài lòng về các mặt của bệnh nhân

Mục	Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	99,9
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám	100
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	99,9
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	99,9
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	100
Tỷ lệ hài lòng toàn diện		99,94



Biểu đồ 2: Tỉ lệ hài lòng về các mặt của bệnh nhân và người nhà

Tỉ lệ hài lòng được tính dựa trên những câu trả lời hài lòng và rất hài lòng.

Qua bảng 4 và Biểu đồ 2 cho thấy, tỉ lệ hài lòng toàn diện của Bệnh viện đạt 99,96%. Trong từng tiểu mục thì khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ chiếm tỉ lệ hài lòng cao.

4. Kết quả sự hài lòng của bệnh nhân nội trú tại bệnh viện trong từng nội dung sử dụng dịch vụ y tế:

a) Khả năng tiếp cận:

Bảng 5.1: Chi tiết các tiểu mục về khả năng tiếp cận

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sản				4	3
	%					57,1	42,9
	n	Nhi				3	5
	%					37,5	62,5
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n	Phụ Sản				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sản				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi			1	1	6
	%				12,5	12,5	75,0
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sản				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sản				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi				2	6
	%					25,0	75,0

Bảng 5.2: Điểm trung bình khả năng tiếp cận

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	8	4,85	0,27
2	Ngoại tổng hợp	7	4,71	0,39
3	Phụ Sản	7	4,60	0,43
4	Nhi	8	4,75	0,41

Kết quả Bảng 5.1 và 5.2 cho thấy sự hài lòng về khả năng tiếp cận của người bệnh, người nhà có điểm trung bình là từ 4,60 đến 4,85 đạt mức ý nghĩa bình thường và hài lòng.

b) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

Bảng 6.1: Chi tiết các tiêu mục về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B1. Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				4	3
	%					57,1	42,9
	n	Phụ Sản				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
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.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				4	3
	%					57,1	42,9
	n	Phụ Sản				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi				2	6
	%					25,0	75,0
B3. Quy trình, thời gian	n	Nội				1	7

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, đầy đủ	%	tổng hợp				12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%	tổng hợp				28,6	71,4
	n	Phụ Sản				1	6
	%	Sản				14,3	85,7
	n	Nhi				1	7
	%	Nhi				12,5	87,5
B4. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%	tổng hợp				25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%	tổng hợp				28,6	71,4
	n	Phụ Sản				3	4
	%	Sản				42,9	57,1
	n	Nhi					8
B5. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	%	Nhi					100
	n	Nội tổng hợp				3	5
	%	tổng hợp				37,5	62,5
	n	Ngoại tổng hợp				3	4
	%	tổng hợp				42,9	57,1
	n	Phụ Sản				3	4
	%	Sản				42,9	57,1
B6. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	n	Nhi				1	7
	%	Nhi				12,5	87,5
	n	Nội tổng hợp				3	5
	%	tổng hợp				37,5	62,5
	n	Ngoại tổng hợp				3	4
	%	tổng hợp				42,9	57,1
	n	Phụ Sản				4	3
	%	Sản				57,1	42,9
	n	Nhi					8

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	%						100
B7. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				4	3
	%					57,1	42,9
	n	Phụ Sản				5	2
	%					71,4	28,6
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5

Bảng 6.2: Điểm trung bình về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	8	4,76	0,28
2	Ngoại tổng hợp	7	4,55	0,39
3	Phụ Sản	7	4,55	0,30
4	Nhi	8	4,89	0,19

Kết quả Bảng 6.1 và 6.2 cho thấy về mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị tất cả bệnh nhân, người nhà đều đánh giá ở mức hài lòng ở từng chi tiết của tiểu mục. Đánh giá điểm trung bình của 04 khoa lâm sàng có điểm trung bình từ 4,55 – 4,89.

c) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

Bảng 7.1: Chi tiết từng tiểu mục về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
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.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sản				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Nhi				2	6
	%					25,0	75,0
C2. Buồng bệnh yên tĩnh,	n	Nội				2	6

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	%	tổng hợp				25,0	75,0
	n	Ngoại				2	5
	%	tổng hợp				28,6	71,4
	n	Phụ				2	5
	%	Sản				28,6	71,4
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	n	Nội				1	7
	%	tổng hợp				12,5	87,5
	n	Ngoại				3	4
	%	tổng hợp				42,9	57,1
	n	Phụ				2	5
	%	Sản				28,6	71,4
	n	Nhi				2	6
	%					25,0	75,0
C4. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	n	Nội				1	7
	%	tổng hợp				12,5	87,5
	n	Ngoại				2	5
	%	tổng hợp				28,6	71,4
	n	Phụ				1	6
	%	Sản				14,3	85,7
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
C5. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	n	Nội				3	5
	%	tổng hợp				37,5	62,5
	n	Ngoại				4	3
	%	tổng hợp				57,1	42,9
	n	Phụ				1	6
	%	Sản				14,3	85,7
	n	Nhi					8

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	%						100
C6. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				5	2
	%					71,4	28,6
	n	Phụ Sân				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
C7. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sân				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi					8
	%						100
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.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Phụ Sân				1	6
	%					14,3	85,7
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
C9. Cảm tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	n	Nội tổng hợp				1	7
	%					12,5	87,5
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ				2	5

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	%	Sản				28,6	71,4
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
C10. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	n	Nội tổng hợp					8
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp				1	6
	%					14,3	85,7
	n	Phụ Sản				4	3
	%					57,1	42,9
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
C11. Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện: xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời	n	Nội tổng hợp					8
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp				1	6
	%					14,3	85,7
	n	Phụ Sản				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5

Bảng 7.2: Điểm trung bình về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	8	4,84	0,23
2	Ngoại tổng hợp	7	4,64	0,34
3	Phụ Sản	7	4,70	0,33
4	Nhi	8	4,87	0,23

Kết quả Bảng 7.1 và 7.2 cho thấy phần cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, người nhà đánh giá ở các khoa đạt chỉ số 4,64 – 4,87. Các khoa đều nằm trong mức hài lòng.

d) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

Bảng 8.1: Chi tiết từng tiểu mục về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
D1. Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				1	6
	%					14,3	85,7
	n	Phụ Sản				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				4	3
	%					57,1	42,9
	n	Phụ Sản				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Nhi				2	6
	%					25,0	75,0
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sản				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
D4. Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	n	Nội tổng hợp			1	1	6
	%				12,5	12,5	75,0

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	n	Ngoại tổng hợp			1	1	5
	%				12,5	12,5	75,0
	n	Phụ Sản				1	6
	%					14,3	85,7
	n	Nhi				2	6
	%					25,0	75,0
D5. Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	n	Nội tổng hợp					8
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sản				1	6
	%					14,3	85,7
	n	Nhi					8
	%						100
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	n	Nội tổng hợp					8
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Phụ Sản				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Nhi				2	6
	%					25,0	75,0
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Phụ Sản				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Nhi					8
	%						100

Bảng 8.2: Điểm trung bình về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	8	4,85	0,27
2	Ngoại tổng hợp	7	4,63	0,45
3	Phụ Sản	7	4,71	0,45
4	Nhi	8	4,85	0,27

Kết quả Bảng 8.1 và 8.2 cho thấy sự hài lòng chung của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế cho thấy điểm trung bình ở 04 khoa lâm sàng đạt từ 4,63 đến 4,85 ở mức bình thường và hài lòng.

e) Kết quả cung cấp dịch vụ:

Bảng 9.1: Chi tiết từng tiêu mục về kết quả cung cấp dịch vụ

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
E1. Thời gian chờ khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	n	Nội tổng hợp				2	6
	%					25,0	75,0
	n	Ngoại tổng hợp				4	3
	%					57,1	42,9
	n	Phụ Sản				1	6
	%					14,3	85,7
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
E2. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	n	Nội tổng hợp				7	1
	%					87,5	12,5
	n	Ngoại tổng hợp				5	2
	%					71,4	28,6
	n	Phụ Sản				6	1
	%					85,7	14,3
	n	Nhi				5	3
	%					62,5	37,5
E3. Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, tập luyện, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	n	Nội tổng hợp					8
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp				3	4
	%					42,9	57,1
	n	Phụ				2	5

Nội dung		Khoa	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
	%	Sản				28,6	71,4
	n	Nhi				2	6
	%					25,0	75,0
E4. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	n	Nội tổng hợp				3	5
	%					42,9	57,1
	n	Ngoại tổng hợp				2	5
	%					28,6	71,4
	n	Phụ Sản				1	6
	%					14,3	85,7
	n	Nhi					8
	%						100
E5. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	n	Nội tổng hợp					8
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					7
	%						100
	n	Phụ Sản					7
	%						100
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5
E6. Giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	n	Nội tổng hợp					8
	%						100
	n	Ngoại tổng hợp					7
	%						100
	n	Phụ Sản					7
	%						100
	n	Nhi				1	7
	%					12,5	87,5

E7. Nhận xét về số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

Mức độ tương xứng		Rất đắt so với chất lượng	Đắt hơn so với chất lượng	Tương xứng so với chất lượng	Rẻ hơn so với chất lượng	Không tự chi trả nên không biết	Khác
Khoa Nội tổng hợp	n	0	0	8	0	0	0
	%	0	0	100	0	0	0
Khoa Ngoại tổng hợp	n	0	0	5	0	2	0
	%	0	0	71,4	0	28,6	0
Khoa Phụ Sản	n	0	0	6	1	0	0
	%	0	0	85,7	14,3	0	0
Khoa Nhi	n	0	0	5	0	3	0
	%	0	0	62,5	0	37,5	0

Trong tổng khảo sát 30 bệnh nhân, có 12 người cho rằng số tiền chi trả tương xứng với chất lượng, 18 người cho rằng số tiền chi trả rẻ hơn so với chất lượng dịch vụ y tế khi tới khám và điều trị.

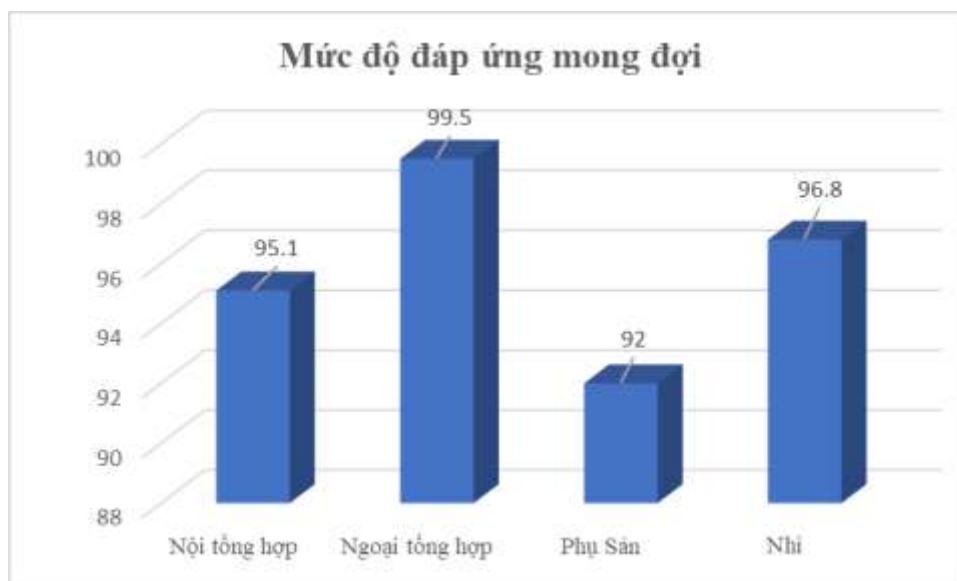
Bảng 9.2: Điểm trung bình về kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Khoa	N	Trung bình	SD
1	Nội tổng hợp	8	4,37	0,16
2	Ngoại tổng hợp	7	4,40	0,23
3	Phụ Sản	7	4,38	0,06
4	Nhi	8	4,55	0,25

Kết quả Bảng 9.1 và 9.2 cho thấy sự hài lòng của người bệnh và người nhà về kết quả cung cấp dịch vụ ghi nhận điểm trung bình từ 4,37 – 4,55 ở mức ý nghĩa bình thường.

g) Mức độ đáp ứng của bệnh viện với những mong đợi của bệnh nhân/người nhà trước khi tới điều trị.

Khoa	Tỉ lệ trung bình (%)	Tỉ lệ hài lòng nội trú Toàn viện (%)
Nội tổng hợp	95,1	95,8 %
Ngoại tổng hợp	99,5	
Phụ Sản	92,0	
Nhi	96,8	



Biểu đồ 3: Mức độ đáp ứng mong đợi của bệnh viện đối với bệnh nhân

Qua Biểu đồ 3 cho thấy đánh giá chung về mức độ đáp ứng mong đợi của người bệnh là 95,8 %.

h) Khả năng quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác khi người bệnh có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự sau khi ra viện.

Bảng 10: Khả năng quay trở lại sau khi ra viện

STT	Khả năng quay lại	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		Có thể sẽ quay lại		Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Nội tổng hợp	0	0	1	3,3	7	23,3	8	26,7
2	Ngoại tổng hợp	0	0	1	3,3	6	20,0	7	23,3
3	Phụ Sản	0	0	2	6,7	5	16,7	7	23,3
4	Nhi	0	0	0	0,0	8	26,7	8	26,7
Toàn viện		0	0	4	13,3	26	86,7	30	100

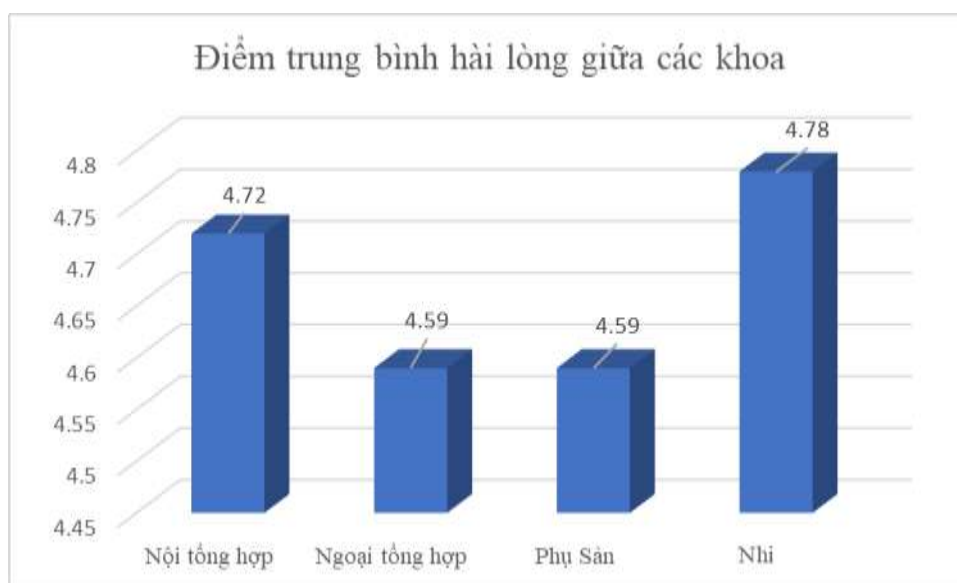
Kết quả Bảng 10 cho thấy trong tổng số 30 bệnh nhân/người nhà được khảo sát có 04 bệnh nhân chiếm 13,3 % có thể sẽ quay lại khám khi có nhu cầu khám, chữa bệnh; có 26 bệnh nhân chiếm 86,7 % chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác.

4. So sánh điểm trung bình hài lòng của bệnh nhân và người nhà theo các nhóm khác nhau:

a) Giữa các khoa:

Bảng 11: So sánh điểm trung bình hài lòng giữa các khoa

Khoa Điểm trung bình	Nội tổng hợp	Ngoại tổng hợp	Phụ Sản	Nhi
Hài lòng chung về các mặt	4,72	4,59	4,59	4,78



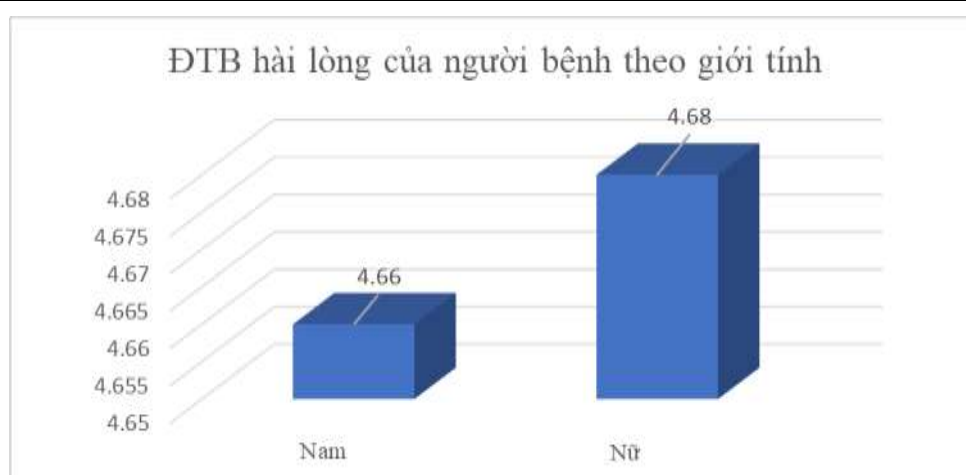
Biểu đồ 4: So sánh ĐTB hài lòng giữa các khoa

Qua Bảng 11 và biểu đồ 4 cho thấy, điểm hài lòng chung về các mặt của các khoa đạt điểm trung bình từ 4,59 – 4,78, đạt ở mức bình thường và hài lòng.

b) Giữa hai nhóm giới:

Bảng 12: So sánh ĐTB hài lòng giữa hai giới

Giới	Số lượng	ĐTB hài lòng	Sig F
Nam	11	4,66	0,76
Nữ	19	4,68	



Biểu đồ 5: So sánh ĐTB hài lòng của người bệnh theo giới tính

c) Giữa 2 nhóm có bảo hiểm và không có bảo hiểm

Bảng 12: So sánh ĐTB giữa hai nhóm có BHYT và không có BHYT

BHYT	Số lượng	ĐTB hài lòng	Mức độ có ý nghĩa
Có	30	4,67	0,00
Không	0	0	

Qua Bảng 12 cho thấy điểm trung bình của nhóm có BHYT là 4,67 và không có BHYT là 0.

5. Kết quả và đề xuất:

a) Kết quả:

Qua kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú cho thấy kết quả điểm trung bình hài lòng chung khảo sát trên 30 bệnh nhân/người nhà được khảo sát có 04 bệnh nhân chiếm 13,3 % có thể sẽ quay lại khám khi có nhu cầu khám, chữa bệnh; có 26 bệnh nhân chiếm 86,7 % chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Tỷ lệ hài lòng về các mặt nội trú chiếm 95,8%. Như vậy, Bệnh viện đã thực hiện khá tốt các mặt được khảo sát trên bệnh nhân nội trú.

b) Đề xuất:

Căn cứ kết quả khảo sát đánh giá hài lòng của bệnh nhân và người nhà cho thấy không có sự phản ánh vấn đề cần lưu ý, tất cả các mặt đạt đều sự hài lòng và rất hài lòng. Tuy nhiên, nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và hướng tới sự hài lòng của người bệnh/người nhà, Bệnh viện đề nghị các khoa lâm sàng tiếp tục duy trì và thực hiện tốt tất cả các nội dung đã tiến hành khảo sát, bao gồm:

- Sự hài lòng về khả năng tiếp cận khoa, phòng, cơ sở khám chữa bệnh.
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh.
- Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

Trên đây là kết quả phân tích khảo sát sơ bộ sự hài lòng người bệnh nội trú trong do Đoàn kiểm tra nội bộ, đánh giá chất lượng Bệnh viện thực hiện và để tăng sự hài lòng người bệnh. Bệnh viện đề nghị các Trưởng khoa, điều dưỡng trưởng các khoa lâm sàng thường xuyên kiểm tra định kỳ và đột xuất nhằm phát hiện những sai sót để điều chỉnh kịp thời./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, KHTH, tổ KSHL.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Bùi Thị Thanh Vinh