

Châu Phú, ngày 19 tháng 11 năm 2024

Số: 343/BC-TQLCL

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Nội trú quý IV năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 89/KH-TTYT ngày 22 tháng 01 năm 2024 của Ban khảo sát hài lòng người bệnh Trung tâm y tế huyện Châu Phú;

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, chúng tôi tiến hành khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến điều trị tại 06 khoa Lâm sàng của Trung tâm y tế huyện Châu Phú ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; 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. Tổ quản lý chất lượng phối hợp Tổ khảo sát hài lòng người bệnh thực hiện khảo sát người bệnh Nội trú và kết quả như sau:

#### I. THÔNG TIN CHUNG

Trung tâm Y tế huyện Châu Phú là Trung tâm Y tế hạng III, tổng số giường bệnh theo kế hoạch là: 152 giường. Số giường thực kê là: 198 giường.

Trung tâm Y tế huyện Châu Phú thực hiện đa chức năng KCB, YTDP, ATTP và Dân số. Cơ sở khám bệnh và điều trị được phân hạng III, số giường chỉ tiêu được giao là 152 giường (tăng 32 giường so với năm 2021).

Trung tâm Y tế có 04 Phòng chức năng, 14 Khoa lâm sàng, Cận lâm sàng và 13 Trạm y tế xã-thị trấn phục vụ cho hoạt động chuyên môn.

Số lượt khám bệnh ngoại trú: 900 -1200 lượt/ ngày.

Số lượt khám bệnh nội trú: 20 – 50 lượt/ ngày.

Thời gian tiến hành khảo sát từ ngày 01/11/2024 đến ngày 15/11/2024;

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 01 Ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/1/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Người khảo sát: Các thành viên tổ khảo sát luân phiên theo số lượng mẫu được phân công;

\* Đối tượng: Chọn người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại 06 khoa Lâm sàng từ 01 ngày trở lên, từ đủ 18 tuổi trở lên, đồng ý hợp tác điều tra, người bệnh tỉnh táo, không bị bệnh nặng.

\* Phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Căn cứ Quyết định số: 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 1 năm 2024 về việc Ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên Y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động” theo hướng dẫn của Bộ y tế.

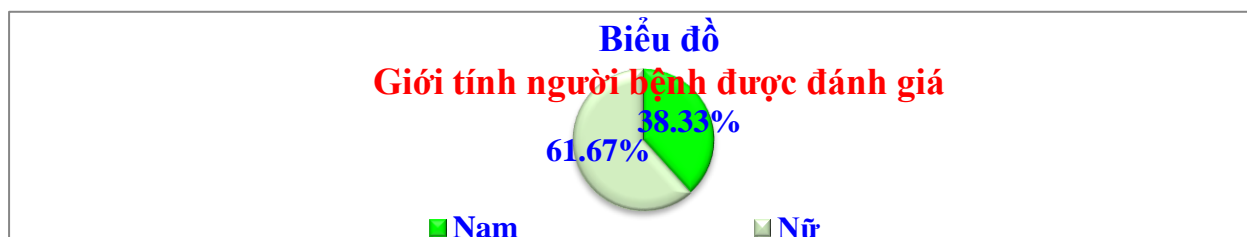
Cỡ mẫu: 60 người.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

STT	Tên khoa	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Khoa Cấp cứu Hồi sức tích cực và chống độc	10	16.67
2	Khoa Nội	10	16.67
3	Khoa Nhi	10	16.67
4	Khoa Truyền Nhiễm	10	16.67
5	Khoa Ngoại tổng hợp	10	16.67
6	Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản - Phụ sản	10	16.67
7	Toàn Trung tâm	60	100
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

**BẢNG 1: Giới tính người bệnh được đánh giá về sự hài lòng.**

STT	Giới tính	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Nam	23	38.33
2	Nữ	37	61.67
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

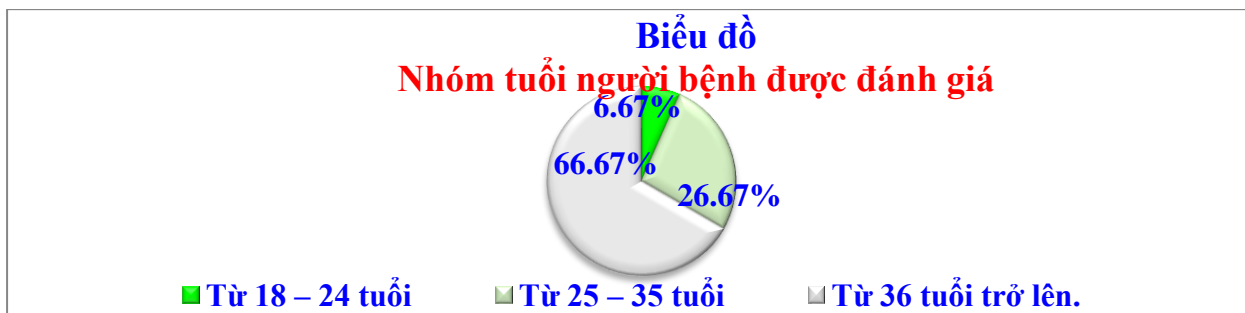


**Nhận xét:** Về giới tính đối tượng được khảo sát nhận thấy tỷ lệ Nam chiếm 38.33% thấp hơn Nữ chiếm 61.67%.

So sánh biểu đồ tỷ lệ Nam tăng 23.66%, Nữ giảm 10.63% so với quý IV/2023.

**BẢNG 2: Nhóm tuổi người bệnh được đánh giá về sự hài lòng.**

STT	Nhóm tuổi	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Từ 18 – 24 tuổi	4	6.67
2	Từ 25 – 35 tuổi	16	26.67
3	Từ 36 tuổi trở lên.	40	66.67
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

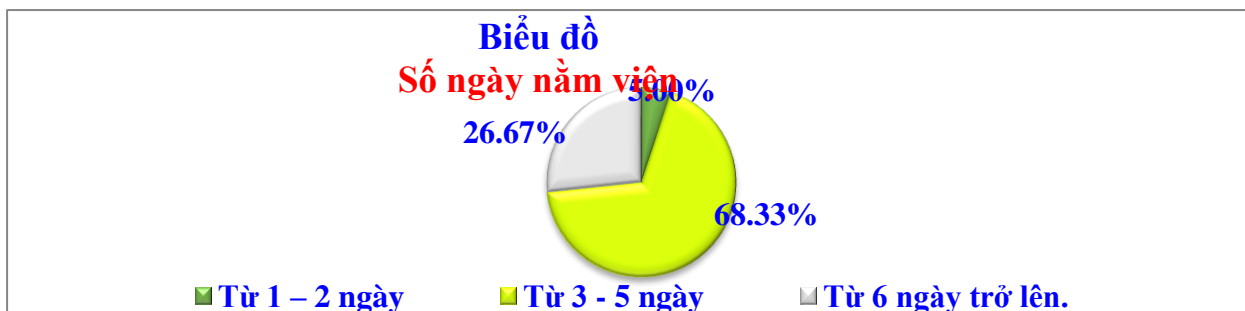


**Nhận xét:** Về nhóm tuổi của đối tượng được khảo sát có 6.67% là độ tuổi từ 18 – 24 tuổi, nhóm từ 25 - 35 tuổi chiếm 26.67% và 66.67% từ tuổi 36 trở lên.

So sánh tỷ lệ nhóm tuổi của đối tượng khảo sát nhận thấy: ở nhóm từ 18 – 24 tuổi giảm 33.33%, nhóm từ 25 - 35 tuổi tăng 48.15% và nhóm từ 36 tuổi trở lên giảm 7.41% so với quý IV/2023.

**BẢNG 3: Số ngày nằm viện.**

STT	Số ngày nằm viện	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Từ 1 – 2 ngày	3	5.00
2	Từ 3 - 5 ngày	41	68.33
3	Từ 6 ngày trở lên.	16	26.67
<b>TỔNG</b>		<b>60</b>	<b>100</b>



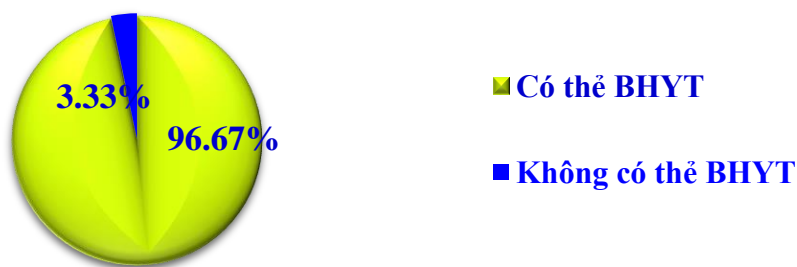
**Nhận xét:** Về số ngày nằm viện có: Số ngày nằm viện từ 1-2 ngày chiếm 5%, từ 3-5 ngày chiếm 68.33%, từ 6 ngày trở lên chiếm 26.67%.

So sánh tỷ lệ nhóm theo số ngày nằm viện của các đối tượng khảo sát nhận thấy: nhóm từ 3-5 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất.

**BẢNG 4: Đối tượng có BHYT và không có BHYT.**

STT	Đối tượng	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Có thẻ BHYT	58	96.67
2	Không có thẻ BHYT	2	3.33
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

**Biểu đồ**  
**Đối tượng có sử dụng BHYT và không có BHYT**



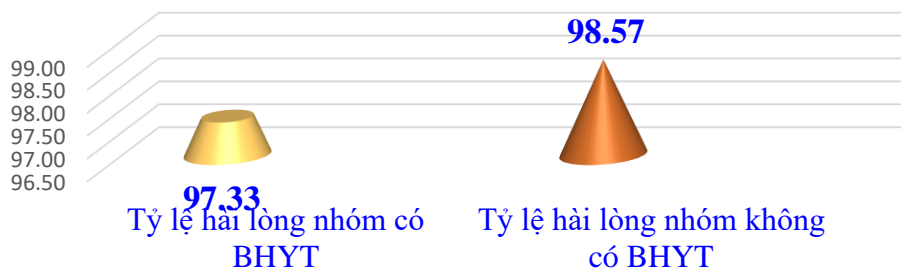
**Nhận xét:** Đối tượng có sử dụng BHYT trong lần khám chữa bệnh này chiếm 96.67% và nhóm đối tượng không BHYT chiếm 3.33%.

Tỷ lệ nhóm đối tượng có sử dụng BHYT trong lần khảo sát này giảm 1.36% và nhóm đối tượng không sử dụng BHYT tăng 66.67% so với quý IV/2023.

**BẢNG 5: Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú có BHYT và không BHYT.**

STT	Đối tượng	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT	58	97.33
2	Tỷ lệ hài lòng nhóm không có BHYT	2	98.57
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	

**Biểu đồ**  
**Tỷ lệ hài lòng NB Nội trú có BHYT và không BHYT**



**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng của nhóm đối tượng có BHYT và không có BHYT chênh lệch nhiều, nhóm đối tượng có BHYT đạt tỷ lệ 97.33% giảm 2.41% và nhóm không có BHYT đạt tỷ lệ 98.57% giảm 1.43% so với quý IV/2023.

**BẢNG 6: Nơi sinh sống hiện nay.**

STT	Nơi sinh sống hiện nay	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	1. Thành thị	4	6.67
2	2. Nông thôn	56	93.33
3	3. Vùng sâu, xa khó khăn	0	0.00
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	<b>100</b>



**Nhận xét:** Về nơi sinh sống hiện nay có: nhóm đối tượng sống ở thành thị chiếm 6.67%, ở nông thôn chiếm 93.33% và không có nhóm đối tượng sinh sống ở vùng sâu, xa khó khăn.

**BẢNG 7. Phân loại mức sống của gia đình.**

STT	Phân loại mức sống của gia đình	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Nghèo	0	0.00
2	Cận nghèo	0	0.00
3	Khác	60	100.00
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	<b>100</b>



**Nhận xét:** Về phân loại mức sống của gia đình có: không ghi nhận ở mức nghèo và mức cận nghèo, mức khác chiếm 100%.

**BẢNG 8: Đây là lần điều trị thứ mấy của Ông/Bà.**

STT	Nơi sinh sống hiện nay	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Lần đầu	26	43.33
2	Lần thứ hai	21	35.00
3	Lần thứ ba	11	18.33
4	Lần thứ tư trở lên	2	3.33
<b>Tổng</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

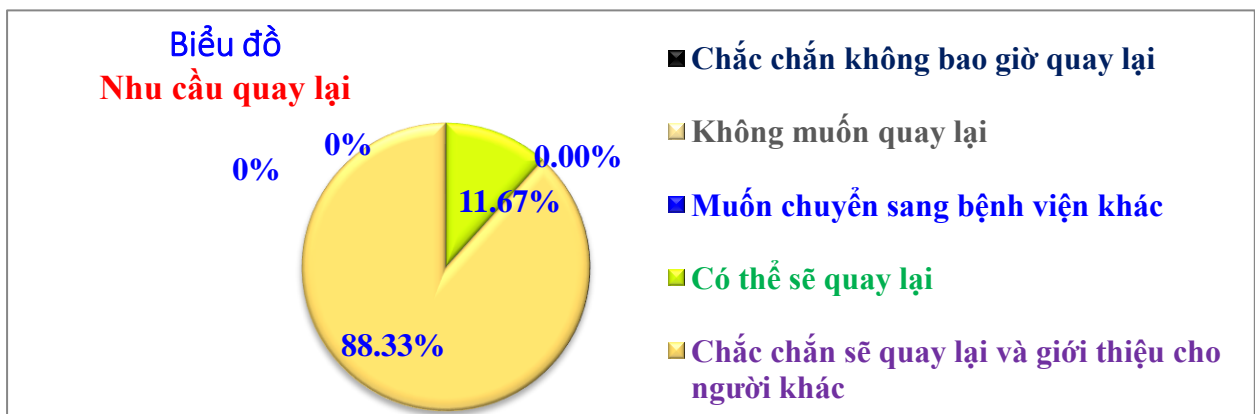


**Nhận xét:** Về lần điều trị thứ mấy của Ông/Bà có: lần đầu chiếm 43.33%, lần thứ hai chiếm 35%, lần thứ ba chiếm 18.33%, lần thứ tư trở lên chiếm 3.33%.

So sánh biểu đồ phân tích nhận thấy tỷ lệ người bệnh đến khám lần đầu tiên chiếm tỷ lệ cao nhất.

**BẢNG 9: Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện.**

STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
2	Không muốn quay lại	0	0
3	Muốn chuyển sang bệnh viện khác	0	0.00
4	Có thể sẽ quay lại	7	11.67
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	53	88.33
<b>TỔNG</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

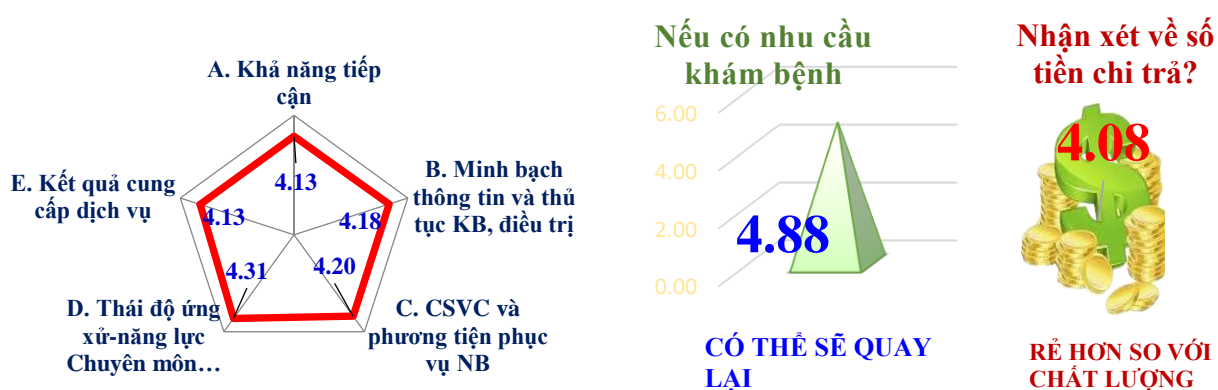


**Nhận xét:** Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh có 11.67% người bệnh có thể sẽ quay lại và 88.33% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác.

So sánh biểu đồ phân tích nhận thấy tỷ lệ nhu cầu của người bệnh có thể sẽ quay lại tăng 288.89%, người bệnh chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác giảm 8.93% so quý IV/2023.

**BẢNG 10: Điểm hài lòng chung của từng nhóm nội dung.**

STT	Nhóm nội dung	Kết quả	Tỷ lệ
1	A. Khả năng tiếp cận	4.13	97.29%
2	B. Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	4.18	97.38%
3	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	4.20	95.45%
4	D. Thái độ ứng xử-năng lực Chuyên môn NVYT	4.31	99.29%
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.13	99.00%
6	E7. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế?	<b>4.08</b>	<b>Rẻ hơn so với chất lượng</b>
7	G1: BV đáp ứng % mong đợi		<b>95.80</b>
<b>Nếu có nhu cầu khám bệnh</b>		<b>4.88</b>	<b>Có thể sẽ quay lại</b>
<b>ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG</b>		<b>4.197</b>	<b>97.40</b>

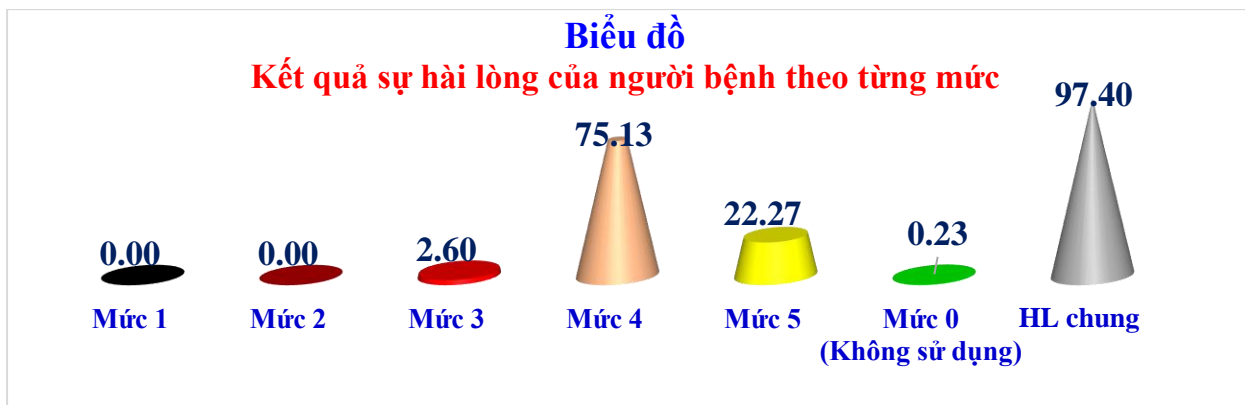


**Nhận xét:** Điểm trung bình từng nhóm nội dung cho thấy cao nhất nhóm [D]. Thái độ ứng xử-năng lực Chuyên môn NVYT đạt 4.31/5 điểm, thấp nhất có nhóm [A]. Khả năng tiếp cận và nhóm [E]. Kết quả cung cấp dịch vụ chỉ đạt 4.13/5 điểm.

So sánh biểu đồ thể hiện các nhóm đều giảm so với quý IV/2023, cụ thể như sau: Nhóm [A] đạt 4.13/5 điểm giảm 12.41%, nhóm [B] đạt 4.18/5 điểm giảm 11.04%, nhóm [C] đạt 4.20/5 điểm giảm 9.83%, nhóm [D] đạt 4.31/5 điểm giảm 9.53% và nhóm [E] đạt 4.13/5 điểm giảm 12.36%. Tổng điểm trung bình chung các nhóm đạt 4.197/5 điểm giảm 10.87% so với quý IV/2023.

**BẢNG 11: Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo từng mức.**

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 0 (Không sử dụng)	HL chung
Số lượng	0	0	56	1916	480	5	2155
Tỷ lệ %	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>2.60</b>	<b>75.13</b>	<b>22.27</b>	<b>0.23</b>	<b>97.40</b>

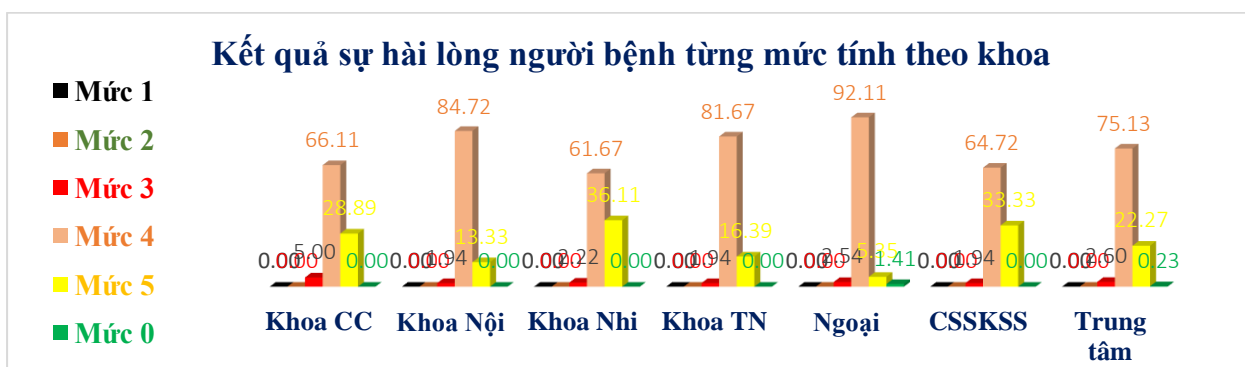


**Nhận xét:** Kết quả đánh giá theo mức độ Hài lòng trong quý IV không ghi nhận mức 1 và mức 2, mức 3 có 56 lượt chiếm 2.60%, mức 4 có 1619 lượt chiếm 75.13% và mức 5 có 480 lượt chiếm 22.27%, mức 0 có 5 lượt chiếm 0.23%. Mức độ hài lòng chung (4 & 5) khá cao đạt 97.40%.

So sánh lần khảo sát trước: ở mức 3 có 2.60/0.26 tăng 906.96%, ở mức 4 có 75.13/28.61 tăng 162.57%, mức 5 có 22.27/71.13 giảm 68.69%. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 97.40/99.74 giảm 2.35% so quý IV/2023.

**BẢNG 12: Kết quả sự hài lòng người bệnh tính từng mức (So sánh theo khoa).**

STT	MỨC	Khoa CC	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Ngoại	CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	Mức 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	Mức 3	5.00	1.94	2.22	1.94	2.54	1.94	2.60
4	Mức 4	66.11	84.72	61.67	81.67	92.11	64.72	75.13
5	Mức 5	28.89	13.33	36.11	16.39	5.35	33.33	22.27
6	Mức 0	0.00	0.00	0.00	0.00	1.41	0.00	0.23
<b>Mức hài lòng chung</b>		<b>95.00</b>	<b>98.06</b>	<b>97.78</b>	<b>98.06</b>	<b>97.46</b>	<b>98.06</b>	<b>97.40</b>



**Nhận xét:** So sánh kết quả đánh giá của người bệnh về mức độ Hài lòng trong quý IV ở các khoa cho thấy không ghi nhận ở mức 1 và mức 2, ở mức 0 có Khoa Ngoại vướng 1.41% và toàn trung tâm vướng 0.23%; ở mức 3 có Khoa HSCC vướng 5.0%, Khoa Nội



vướng 1.94%, Khoa Nhi vướng 2.22%, Khoa Nhiễm vướng 1.94%, Khoa Ngoại vướng 2.54%, Khoa CSSKSS - Phụ sản vướng 1.94% và toàn Trung tâm vướng 2.60%.

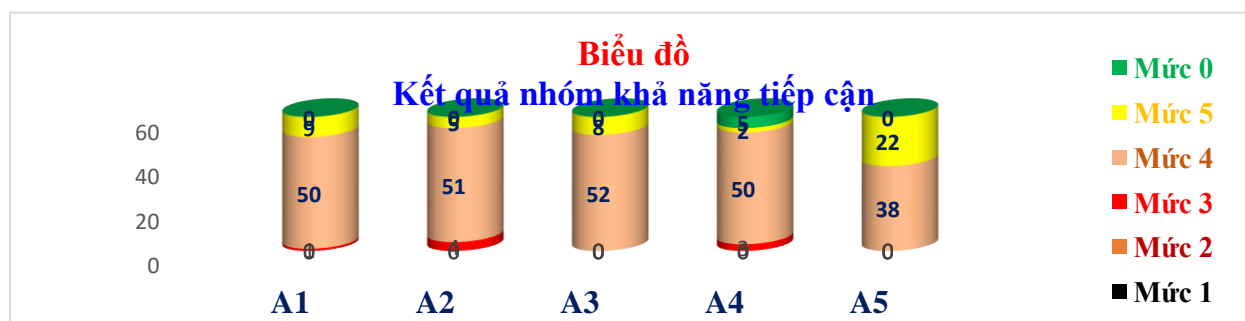
Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" cao nhất có Khoa Nội, Khoa Nhiễm và Khoa CSSKSS - Phụ sản đạt 98.06%, thấp nhất là Khoa HSCC dừng lại 95.00%.

Tỷ lệ hài lòng chung ở Khoa Khám HSCC giảm 5.00% , Khoa Nội giảm 1.00%, Khoa Ngoại giảm 2.15% và Khoa CSSKSS - Phụ sản giảm 1.94% so quý IV/2023.

Tỷ lệ hài lòng chung của toàn Trung tâm đạt 97.40% giảm 2.34% so quý IV/2023.

**BẢNG 13A: Khả năng tiếp cận.**

STT	MỨC	A1	A2	A3	A4	A5	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	1	4	0	3	0	2.71
4	Mức 4	50	51	52	50	38	81.69
5	Mức 5	9	5	8	2	22	15.59
6	Mức 0	0	0	0	5	0	1.69
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.13</b>	<b>4.02</b>	<b>4.13</b>	<b>3.98</b>	<b>4.37</b>	<b>97.40</b>



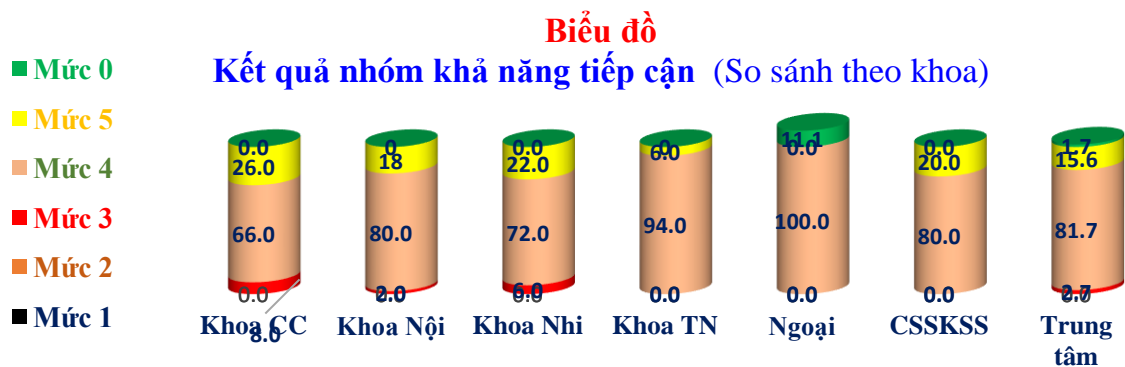
**Nhận xét:** Kết quả nhóm A "Khả năng tiếp cận" từ A1 - A5 không ghi nhận mức 1 và mức 2, ở mức 0 vướng 1.69%, ở mức 3 còn vướng 2.71%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [A1] đạt 4.13/5 điểm giảm 41%, [A2] đạt 4.02/5 điểm giảm 44%, [A3] đạt 4.13/5 điểm giảm 40%, [A4] đạt 3.98/5 điểm giảm 48% và [A5] đạt 4.37/5 điểm giảm 40% so với quý IV/2023.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 97.29% và giảm 2.71% so quý IV/2023.

**BẢNG 13B: Khả năng tiếp cận. (So sánh theo khoa).**

STT	MỨC	Khoa CC	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Ngoại	CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Mức 2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Mức 3	8.0	2.0	6.0	0.0	0.0	0.0	2.7
4	Mức 4	66.0	80.0	72.0	94.0	100.0	80.0	81.7
5	Mức 5	26.0	18	22.0	6.0	0.0	20.0	15.6
6	Mức 0	0.0	0	0.0	0	11.1	0.0	1.7
<b>Hài lòng chung</b>		<b>92</b>	<b>98</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97.29</b>



**Nhận xét:** So sánh kết quả nhóm A "Khả năng tiếp cận" các khoa không ghi nhận mức 1 và mức 2; ở mức 0 có Khoa Ngoại vướng 11.1% và toàn trung tâm vướng 1.7%; ở mức 3 có Khoa HSCC vướng 8.0%, Khoa Nội vướng 2.0%, Khoa Nhi vướng 6.0% và toàn Trung tâm vướng 2.7%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" cao nhất có Khoa Nhiễm, Khoa Ngoại và Khoa CSSKSS - Phụ sản đạt 100% và thấp nhất Khoa HSCC chỉ dừng lại 92%.

So sánh tỷ lệ có Khoa HSCC giảm 8.00%, Khoa Nội giảm 2.00%, Khoa Ngoại và Khoa CSSKSS - Phụ sản có tỷ lệ 100% không thay đổi và toàn trung tâm giảm 2.71% so quý IV/2023.

**BẢNG 14A: Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.**

STT	MỨC	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	1	3	2	1	1	1	2	2.62
4	Mức 4	43	48	44	47	45	50	45	76.67
5	Mức 5	16	9	14	12	14	9	13	20.71
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.25</b>	<b>4.10</b>	<b>4.20</b>	<b>4.18</b>	<b>4.22</b>	<b>4.13</b>	<b>4.18</b>	<b>97.38</b>



**Nhận xét:** Kết quả nhóm B "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" từ B1 - B7 không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, trong mức 3 vướng 2.62%.

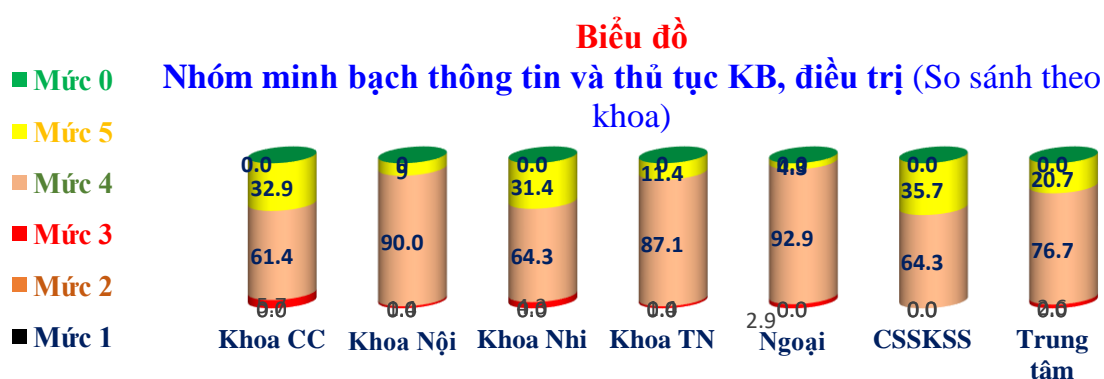
So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [B1] đạt 4.25/5 điểm giảm 41%, [B2] đạt 4.10/5 điểm giảm 43%, [B3] đạt 4.20/5 điểm giảm 42%, [B4] đạt 4.18/5 điểm giảm 41%,

[B5] đạt 4.22/5 điểm giảm 41%, [B6] đạt 4.13/5 điểm, [B7] đạt 4.18/5 điểm so với quý IV/2023.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 97.38% và giảm 2.62% so quý IV/2023.

**BẢNG 14B: Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị (So sánh theo khoa).**

STT	MỨC	Khoa CC	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Ngoại	CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Mức 2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Mức 3	5.7	1.4	4.3	1.4	2.9	0.0	2.6
4	Mức 4	61.4	90.0	64.3	87.1	92.9	64.3	76.7
5	Mức 5	32.9	9	31.4	11.4	4.3	35.7	20.7
6	Mức 0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
<b>Hài lòng chung</b>		<b>94</b>	<b>99</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>97.38</b>



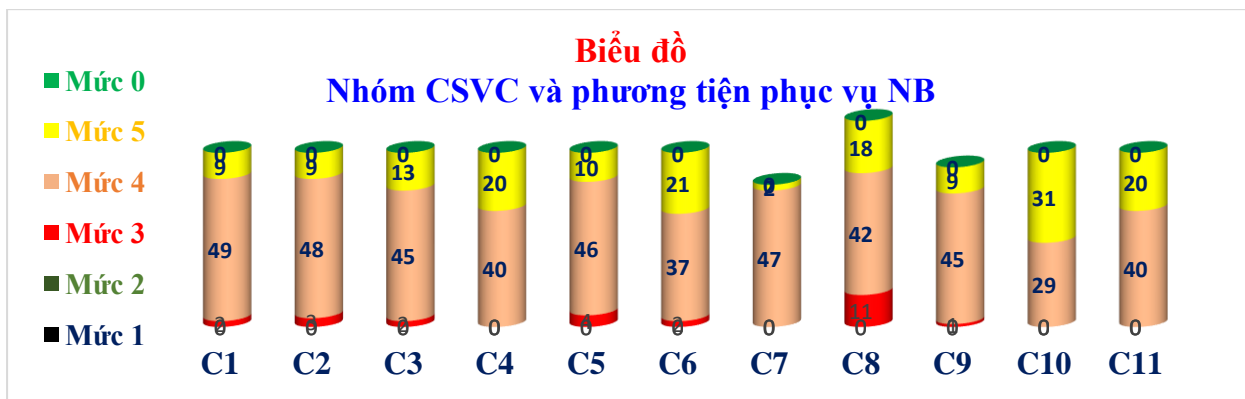
**Nhận xét:** So sánh kết quả nhóm B "Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1 và 2, mức 3 có Khoa HSCC vướng 5.7%, Khoa Nội vướng 1.4%, Khoa Nhi vướng 4.3%, Khoa Nhiễm vướng 1.4% và Khoa Ngoại vướng 2.9% và toàn Trung tâm vướng 2.6%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" thấp nhất có Khoa HSCC đạt 94% và cao nhất là Khoa CSSKSS - Phụ sản đạt 100%.

So sánh tỷ lệ Khoa HSCC giảm 5.71%, Khoa Nội giảm 1.43%, Khoa Ngoại giảm 2.86% và Khoa CSSKSS - Phụ sản đạt 100% không thay đổi so quý IV/2023.

**BẢNG 15A: CSVC và phương tiện phục vụ NB.**

STT	MỨC	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0.00</b>
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0.00</b>
3	Mức 3	2	3	2	0	4	2	0	11	1	0	0	<b>4.55</b>
4	Mức 4	49	48	45	40	46	37	47	42	45	29	40	<b>70.91</b>
5	Mức 5	9	9	13	20	10	21	2	18	9	31	20	<b>24.55</b>
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0.00</b>
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.12</b>	<b>4.10</b>	<b>4.18</b>	<b>4.33</b>	<b>4.10</b>	<b>4.32</b>	<b>3.85</b>	<b>4.30</b>	<b>4.05</b>	<b>4.52</b>	<b>4.33</b>	<b>95.45</b>



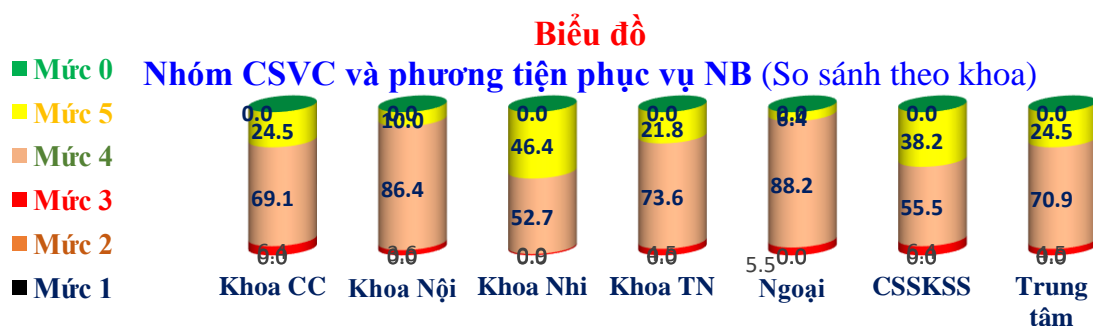
**Nhận xét:** Kết quả nhóm C "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" từ C1 - C11 không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, trong mức 3 còn vướng 4.55%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [C1] đạt 4.12/5 điểm giảm 40.21%, [C2] đạt 4.10/5 điểm giảm 43%, [C3] đạt 4.18/5 điểm giảm 39.58%, [C4] đạt 4.33/5 điểm giảm 39.39%, [C5] đạt 4.10/5 điểm giảm 44%, [C6] đạt 4.32/5 điểm giảm 42%, [C7] đạt 3.85/5 điểm giảm 51% và [C8] đạt 4.30/5 điểm giảm 40%, [C9] đạt 4.05/5 điểm giảm 46%, [C10] đạt 4.52/5 điểm, [C11] đạt 4.33/5 điểm so với quý IV/2023.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 95.45% và giảm 3.69% so quý IV/2023.

**BẢNG 15B: CSVC và phương tiện phục vụ NB (So sánh theo khoa).**

STT	MỨC	Khoa CC	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Ngoại	CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Mức 2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Mức 3	6.4	3.6	0.9	4.5	5.5	6.4	4.5
4	Mức 4	69.1	86.4	52.7	73.6	88.2	55.5	70.9
5	Mức 5	24.5	10.0	46.4	21.8	6.4	38.2	24.5
6	Mức 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Hài lòng chung</b>		<b>94</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	<b>95.45</b>



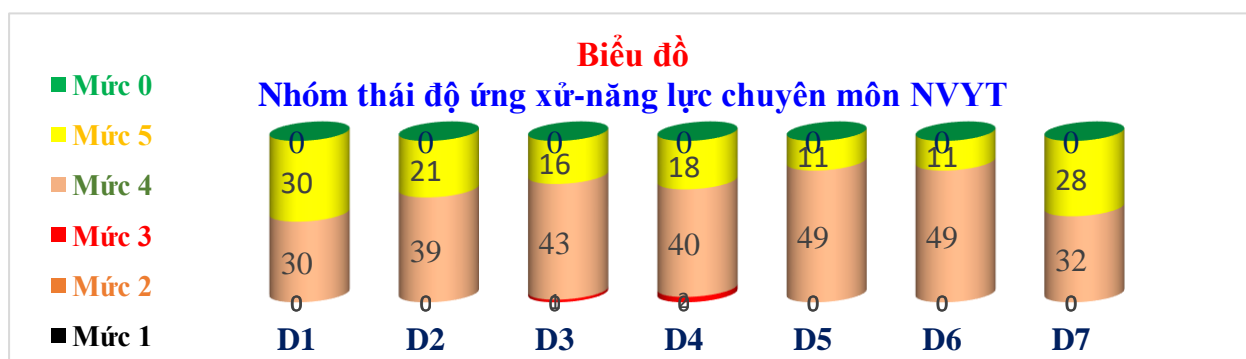
**Nhận xét:** So sánh kết quả nhóm C "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2; ở mức 3 có Khoa HSCC vướng 6.4%, Khoa Nội vướng 3.6%, Khoa Nhi vướng 0.9%, Khoa Nhiễm vướng 4.5%, Khoa Ngoại vướng 5.5%, Khoa CSSKSS - Phụ sản vướng 6.4% và toàn Trung tâm vướng 4.5%.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" cao nhất có Khoa Nhi đạt 99% và thấp nhất Khoa HSCC chỉ dừng lại 94%.

So sánh tỷ lệ Khoa HSCC giảm 6.36%, Khoa Nội giảm 1.45%, Khoa Ngoại giảm 4.18% và Khoa CSSKSS - Phụ sản giảm 6.36% so quý IV/2023. Toàn trung tâm giảm 3.69% so với quý IV/2023.

**BẢNG 16A: Thái độ ứng xử-năng lực chuyên môn NVYT.**

STT	MỨC	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	0	0	1	2	0	0	0	0.71
4	Mức 4	30	39	43	40	49	49	32	67.14
5	Mức 5	30	21	16	18	11	11	28	32.14
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
<b>Điểm trung bình</b>		<b>4.50</b>	<b>4.35</b>	<b>4.25</b>	<b>4.27</b>	<b>4.18</b>	<b>4.18</b>	<b>4.47</b>	<b>99.29</b>



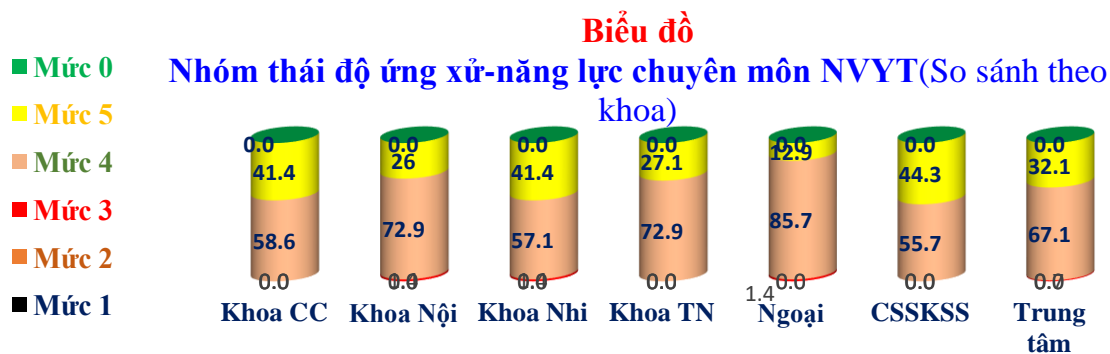
**Nhận xét:** Kết quả nhóm D "Thái độ ứng xử - năng lực chuyên môn NVYT" từ [D1 - D7] không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, ở mức 3 vướng 0.71%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [D1] đạt 4.50/5 điểm giảm 40%, [D2] đạt 4.35/5 điểm giảm 40%, [D3] đạt 4.25/5 điểm giảm 41%, [D4] đạt 4.27/5 điểm giảm 40%, [D5] đạt 4.18/5 điểm giảm 40%, [D6] đạt 4.18/5 điểm giảm 40%, [D7] đạt 4.47/5 điểm giảm 40% so với quý IV/2023.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 99.29% giảm 0.71% so với quý IV/2023.

**BẢNG 16B: Thái độ ứng xử-năng lực chuyên môn NVYT(So sánh theo khoa).**

STT	MỨC	Khoa CC	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Ngoại	CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Mức 2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Mức 3	0.0	1.4	1.4	0.0	1.4	0.0	0.7
4	Mức 4	58.6	72.9	57.1	72.9	85.7	55.7	67.1
5	Mức 5	41.4	26	41.4	27.1	12.9	44.3	32.1
6	Mức 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Hài lòng chung</b>		<b>100</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>99.29</b>



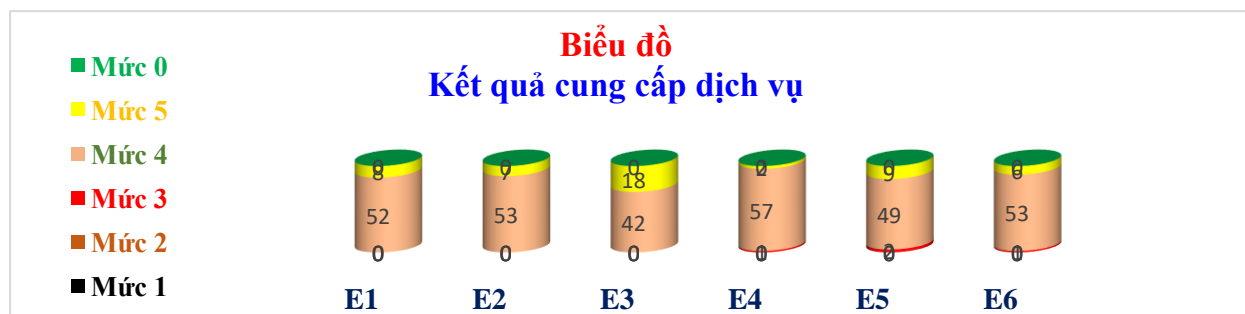
**Nhận xét:** So sánh kết quả nhóm D "Thái độ ứng xử - năng lực chuyên môn NVYT" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, ở mức 3 có Khoa Nội, Khoa Nhi, Khoa Ngoại cùng vướng 1.4% và toàn trung tâm vướng 0.7%.

Tỷ lệ "hài lòng và rất hài lòng" ở tất cả các khoa đều cao, trong đó Khoa Nội, Khoa Nhi, Khoa Ngoại đạt 99% và các khoa còn lại đều đạt 100%.

So sánh tỷ lệ Khoa Nội và Khoa Ngoại giảm 1.43%, Khoa HSCC và Khoa CSSKSS - Phụ sản không thay đổi so quý IV/2023. Tỷ lệ toàn trung tâm đạt 99.29% giảm 0.71% so với quý IV/2023.

**BẢNG 17A: Kết quả cung cấp dịch vụ.**

STT	MỨC	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0.00
3	Mức 3	0	0	0	1	2	1	1.11
4	Mức 4	52	53	42	57	49	53	85.00
5	Mức 5	8	7	18	2	9	6	13.89
6	Mức 0	0	0	0	0	0	0	0.00
<b>Điểm Trung bình</b>		<b>4.13</b>	<b>4.12</b>	<b>4.30</b>	<b>4.02</b>	<b>4.12</b>	<b>4.08</b>	<b>98.89</b>



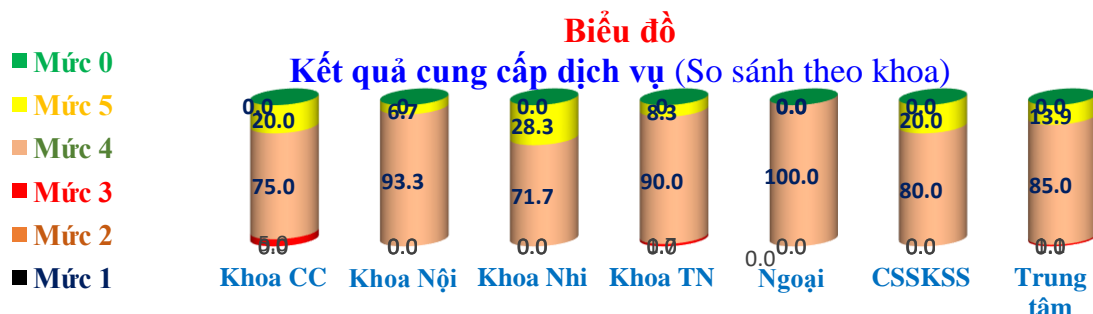
**Nhận xét:** Kết quả nhóm E "Kết quả cung cấp dịch vụ" từ [E1 - E6] không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, ở mức 3 còn vướng 1.11%.

So sánh từng nhóm nhận thấy: nhóm [E1] đạt 4.13/5 điểm giảm 40%, [E2] đạt 4.12/5 điểm giảm 40%, [E3] đạt 4.30/5 điểm giảm 40%, [E4] đạt 4.02/5 điểm giảm 41% và [E5] đạt 4.12/5 điểm giảm 42%, [E6] đạt 4.08/5 điểm so với quý IV/2023.

Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" đạt 98.89% giảm 1.11% so với quý IV/2023.

**BẢNG 17B: Kết quả cung cấp dịch vụ. (Chia theo khoa)**

STT	MỨC	Khoa CC	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Ngoại	CSSKSS	Trung tâm
1	Mức 1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	Mức 2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Mức 3	5.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	1.1
4	Mức 4	75.0	93.3	71.7	90.0	100.0	80.0	85.0
5	Mức 5	20.0	6.7	28.3	8.3	0.0	20.0	13.9
6	Mức 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Hài lòng chung</b>		<b>95</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>



**Nhận xét:** So sánh kết quả nhóm E "Kết quả cung cấp dịch vụ" các khoa không ghi nhận mức 0, mức 1 và mức 2, ở mức 3 còn vướng 1.1%.

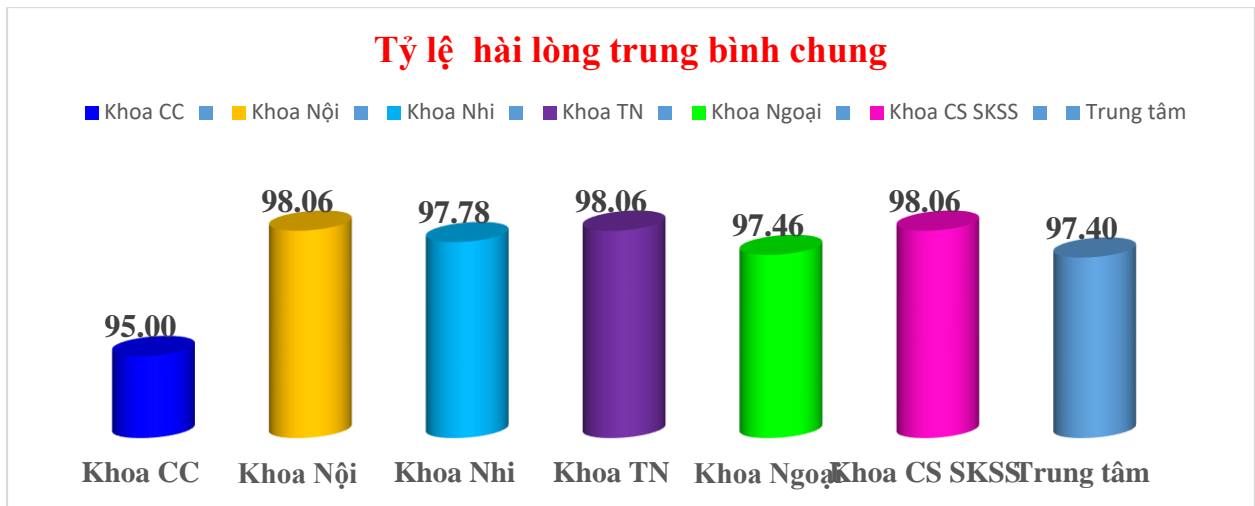
Tỷ lệ "Hài lòng và rất hài lòng" cao nhất có Khoa Nội, Khoa Nhi, Khoa Ngoại và Khoa CSSKSS - Phụ sản đều đạt 100%, thấp nhất ở khoa HSCC đạt 95%.

So sánh tỷ lệ ở các khoa có Khoa HSCC giảm 5%, còn các Khoa Nội, Khoa Ngoại và Khoa CSSKSS - Phụ sản không thay đổi so quý IV/2023. Toàn trung tâm đạt 99% giảm 1.11% so với quý IV/2023.

**BẢNG TỔNG HỢP HÀI LÒNG CHUNG (4+5)**

STT	Nhóm nội dung	Khoa CC	Khoa Nội	Khoa Nhi	Khoa TN	Khoa Ngoại	Khoa CS SKSS	Trung tâm
1	A. Khả năng tiếp cận	92.00	98.00	94.00	100.00	100.00	100.00	97.29
2	B. Minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	94.29	98.57	95.71	98.57	97.14	100.00	97.38
3	C. CSVC và phương tiện phục vụ NB	93.64	96.36	99.09	95.45	94.55	93.64	95.45
4	D. Thái độ ứng xử-năng lực CM NVYT	100.00	98.57	98.57	100.00	98.57	100.00	99.29
5	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	95.00	100.00	100.00	98.33	100.00	100.00	98.89
<b>TỶ LỆ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG</b>		<b>95.00</b>	<b>98.06</b>	<b>97.78</b>	<b>98.06</b>	<b>97.46</b>	<b>98.06</b>	<b>97.40</b>





**Nhận xét:** So sánh kết quả tỷ lệ hài lòng trung bình chung tại các khoa nhận thấy khoa Nội, khoa Truyền Nhiễm và khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản đạt tỷ lệ cao nhất 98.06% và thấp nhất là khoa HSCC chỉ dừng lại 95%. Toàn Trung tâm đạt 97.40%.

Tỷ lệ hài lòng chung có khoa Hồi sức cấp cứu giảm 5%, khoa Nội tổng hợp giảm 1.30%, khoa Ngoại tổng hợp giảm 2.54%, khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản – Phụ sản giảm 1.94% và toàn Trung tâm giảm 2.34% so với quý IV/2023.

### III. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

- Hỗ trợ thêm wifi tại buồng bệnh.
- Chỗ để xe không có mái che, đề nghị làm mái che để xe.

### IV. ĐÁNH GIÁ VÀ KIẾN NGHỊ

#### 4.1. Đánh giá chung.

- Tổng điểm trung bình người dùng chọn đạt 4.1976752 điểm. (9044/2155)
- Tỷ lệ hài lòng chung: 97.4014% (2099/2155)
- Điểm TB theo từng phần:
 

A:	4.128814 (1218/295)
B:	4.180952 (1756/420)
C:	4.200000 (2772/660)
D:	4.314286 (1812/420)
E:	4.127778 (1486/360)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 95.80000% (5748/60)
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 68.3333% (41/60)
- Tổng số phiếu được phân tích: 60

Tỷ lệ hài lòng chung các nhóm khía cạnh trong quý IV năm 2024 có sự chuyển biến so với cùng kỳ IV năm trước, cụ thể như:



Khoa HSCC: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 95%, trong đó nhóm [A] giảm 8.00%, nhóm [B] giảm 5.71%, nhóm [C] giảm 6.36%, nhóm [E] giảm 5% và nhóm [D] không thay đổi.

Khoa Nội: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 98.06% giảm 1.30%, trong đó nhóm [A] giảm 2.00%, nhóm [B] giảm 1.43%, nhóm [C] giảm 1.45%, nhóm [D] giảm 1.43% và nhóm [E] không thay đổi.

Khoa Nhi: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 97.78%.

Khoa Truyền Nhiễm: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 98.06%.

Khoa Ngoại: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 97.46% giảm 2.54%, trong đó nhóm [B] giảm 2.86%, nhóm [C] giảm 4.18%, nhóm [D] giảm 1.43%, nhóm [A] và nhóm [E] không thay đổi.

Khoa CSSKSS - Phụ sản: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung 98.06% giảm 1.94%, trong đó nhóm [A] và nhóm [B], nhóm [D], nhóm [E] không thay đổi, nhóm [C] giảm 6.36%.

Khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là Khoa Nội, Khoa Nhiễm, và Khoa CSSKSS - Phụ sản, thấp nhất là Khoa HSCC và thấp hơn tỷ lệ toàn Trung tâm trong lần khảo sát này.

Toàn Trung tâm đạt 97.40% và giảm 2.34%, trong đó nhóm [A] giảm 2.71%, nhóm [B] giảm 2.62%, nhóm [C] giảm 3.69%, nhóm [D] giảm 0.71% và nhóm [E] giảm 1.11% so quý IV/2023.

#### **4.2. Điểm mạnh**

Nhân viên có thái độ phục vụ, tiếp đón ân cần, niềm nở, tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ và giao tiếp đúng mực đối với bệnh nhân và thân nhân người bệnh.

Người bệnh hài lòng về kết quả điều trị và chất lượng dịch vụ y tế tại Trung tâm.

Môi trường làm việc và khuôn viên xung quanh trung tâm xanh, sạch, đẹp, thoáng mát.

#### **4.3. Nguyên Nhân và yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần.**

Trung tâm có cập nhật wifi miễn phí cho bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân do người bệnh và thân nhân không hiểu cách thức đăng nhập nên không sử dụng hệ thống wifi. Nguồn kinh phí để nâng cấp hệ thống wifi còn hạn chế, đang trong quá trình tìm nguồn kinh phí.

Lịch khám bệnh chưa được quản lý đồng đều (dồn vào giờ cao điểm).

#### **4.2. Kiến nghị.**

Qua kết quả trên Tổ quản lý chất lượng kiến nghị:

Tỷ lệ hài lòng của khoa HSCC đạt 95%, thấp hơn các khoa còn lại. Lãnh đạo Khoa HSCC cần quan tâm hơn và tìm giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ nhằm mang lại sự hài lòng cho người bệnh.

Các Điều dưỡng của khoa tăng cường tư vấn về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị, chế độ chăm sóc để người bệnh hiểu và hợp tác trong quá trình điều trị nhằm mang lại hiệu quả tốt nhất. Giải thích, hướng dẫn người bệnh về chế độ bảo hiểm Y tế. Đồng thời tuyên truyền phổ biến những nội quy, quy định của khoa trong thời gian nằm viện.

Tăng cường hướng dẫn người bệnh và thân nhân người bệnh giữ vệ sinh chung, bỏ rác đúng nơi quy định. Người bệnh tuân thủ đúng các nội quy, quy định của khoa và Trung tâm.

Trên đây báo cáo tổng hợp về kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh Nội trú trong quý IV năm 2024./.

**GIÁM ĐỐC**

**TM. TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

**Bs. CKII. Nguyễn Hoàng Huy**  
**TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT HLNB**


**Đinh Thị Mỹ Nương**

***Nơi nhận:***

- Ban lãnh đạo;
- Các khoa / Phòng;
- Lưu:Tổ quản lý chất lượng.