

**BỆNH VIỆN ĐỨC KHANG**  
Số: 10/23/BC-BVĐK

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 01 năm 2023

**BÁO CÁO**  
**KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH QUÝ IV NĂM 2022**

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 33 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y Tế (ban hành ngày 06/11/2015) được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú.

**I. THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH:**

Bao gồm 31 tiêu mục thuộc 7 lĩnh vực.

1. Khả năng tiếp cận.
2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
5. Kết quả cung cấp dịch vụ.
6. Đáp ứng sự mong đợi.
7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

**II. NỘI DUNG:**

**A. Khảo sát người bệnh nội trú:**

**1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.95	4.85 97%	Tốt
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.76		
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.	4.74		
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.82		
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	5		

Ban Giám đốc đã xây dựng và thực hiện kế hoạch sửa chữa, tu bổ bệnh viện, đến đầu năm 2022 kế hoạch tương đối hoàn thành. Nhìn chung, bệnh viện khang trang, mới, sạch đẹp hơn, đạt được hài lòng người bệnh cao hơn!

**2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	5	4.99 99.8%	Tốt
Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện	5		
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị.	4.97		
Được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	5		
Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	5		

Đa số người bệnh đều hài lòng với thủ tục khám bệnh chữa bệnh tại BV khi nhập viện, điều trị tại khoa phòng và được tiếp đón chu đáo, niềm nở.



**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, điều hòa.	5	4.99 99.8%	Tốt
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	5		
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	5		
Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp	5		
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	5		
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	5		
Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.	5		
Căn-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.	4.95		
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	5		

Sau khi được chỉnh sửa người bệnh tương đối hài lòng với cơ sở vật chất của Bệnh viện tuy nhiên hiện tại bệnh viện chưa có căng tin vì vậy còn nhiều ý kiến không hài lòng. So với quý III, quý IV người bệnh có hài lòng đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp hơn

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

Nội dung	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.97	4.97 99.4%	Tốt
Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	5		
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.97		
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc tốt.	4.95		
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4.97		
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi.	4.95		
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.97		

Bệnh nhân đều hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đều được người bệnh và người nhà người bệnh khi điều trị tại bệnh viện đánh giá cao. Tất cả các tiêu chí về ứng xử và đánh giá về năng lực chuyên môn đều được đánh giá tốt.

**5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.97	4.99 99.8%	Tốt
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	5		
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	5		
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	5		
Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.97		

BV luôn luôn chú trọng về công tác chất lượng dịch vụ, nhất là về hài lòng người bệnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

**6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh:**

Nội dung câu hỏi	%	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	98.9	Tốt

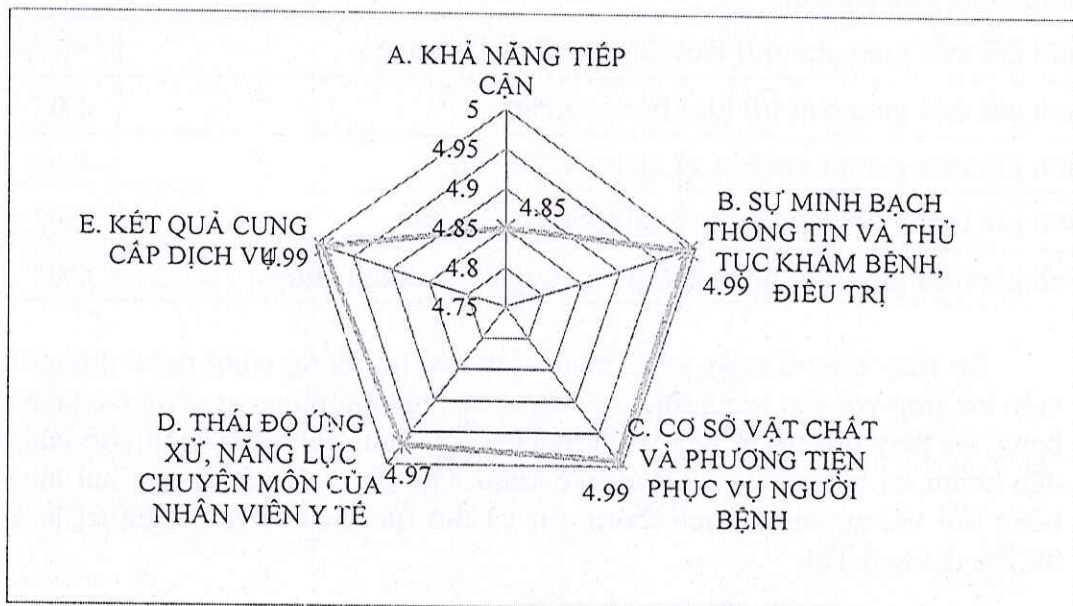
Tổng số phần trăm chung cho đợt khảo sát quý IV-2022 là 98.9% đạt tỷ lệ cao thể hiện nỗ lực vì người bệnh của toàn thể bệnh viện trong công tác chăm sóc sức khỏe cho người dân.

**7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB chung
Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không? 1. Chắc chắn không bao giờ quay lại 2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác 3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác 4. Có thể sẽ quay lại 5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác 6. Khác (ghi rõ).....	5

Với số điểm TB 4.87 đồng nghĩa là người bệnh và thân nhân người bệnh đều trả lời sẽ quay lại Bệnh viện điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

**Nhận xét chung về sự hài lòng của người bệnh nội trú đến điều trị tại bệnh viện trong quý IV năm 2022 được thể hiện qua biểu đồ**



Người bệnh không hài lòng nhất về khả năng tiếp cận dịch vụ và hài lòng nhất về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đối với người bệnh.



## B. Khảo sát người bệnh ngoại trú:

### 1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	5	4.89 97.8%	Tốt
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.78		
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.76		
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.89		
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	5		

Quý IV năm 2022 bệnh viện đã nhận được sự hài lòng từ phía người bệnh là 4.89 điểm ~ 97.8% đạt loại Tốt, chứng tỏ sự tiếp xúc của người bệnh đối với các dịch vụ của bệnh viện vẫn chưa dễ dàng hơn, bệnh viện cần hoàn thiện hơn nữa trong tất cả các.

### 2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4.89	4.96 99.2%	Tốt
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4.92		
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	5		
NV y tế tiếp đón, HD người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4.97		
Xếp hàng thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4.95		
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	5		
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4.97		
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4.95		
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4.97		
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4.97		

Sự thay đổi và ngày càng phát triển của hệ thống công nghệ thông tin của bệnh viện kết hợp với các trang thiết bị máy móc hiện đại phục vụ công tác khám bệnh chữa bệnh, sự thay đổi trong quy trình hành chính làm giảm thời gian chờ của người bệnh đến khám tại bệnh viện ở tất cả các khâu. Quý IV năm 2022, Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 4.96 điểm ~ 99.2% đạt loại Tốt.

**3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4.92	4.98 99.6%	Tốt
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	5		
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	5		
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	5		
Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	5		
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4.97		
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.97		
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	5		

Bệnh viện không ngừng mua mới những trang thiết bị hiện đại và về hệ thống chăm sóc sức khỏe toàn diện người bệnh khi đến với bệnh viện. Quý IV, sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 4.98~99.6% đạt loại Tốt.

**4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.**

Nội dung	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.97	4.97 99.4%	Tốt
Hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.97		
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.97		
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.95		

Thái độ ứng xử của nhân viên ngày càng được nâng cao và nhận được sự đánh giá cao từ người bệnh đến điều trị với số điểm là 4.97 đạt 99.4% xếp loại Tốt.

**5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung	Loại
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4.97	4.99 99.8%	Tốt
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.	5		
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	5		
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	5		



Kết quả cung cấp dịch vụ đạt loại Tốt với 4.99 điểm ~ 99.8%, đa số người bệnh khi đến bệnh viện đều hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ.

**6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh (từ 0% – 100%)**

Nội dung câu hỏi	%	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đã <b>đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi</b> của Ông/Bà trước khi nằm viện?	99.1%	Tốt

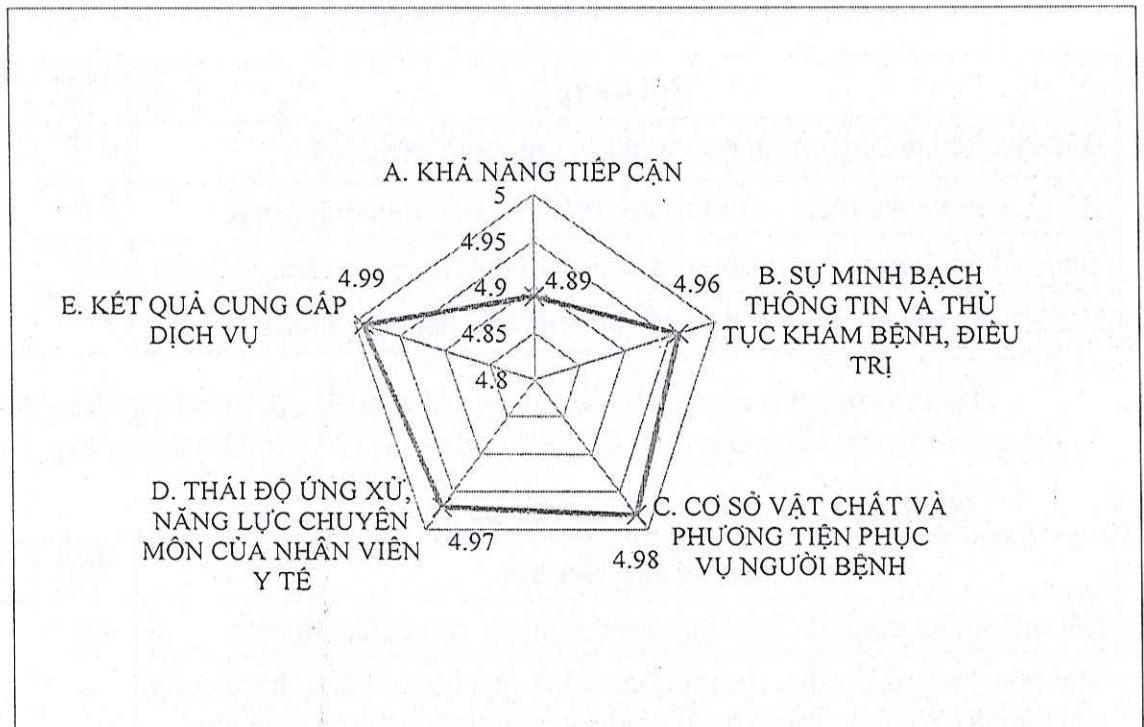
Đa số người bệnh khi đến bệnh viện là bệnh lý suy thận mạn đang điều trị lọc thận, bệnh nhân ung bướu đang điều trị hóa trị là những bệnh lý điều trị suốt đời vì vậy những nhu cầu mong đợi của người bệnh rất cao và khó đáp ứng.

**7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.**

Nội dung câu hỏi	Điểm TB chung
Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	4

Với số điểm TB 4 đồng nghĩa là đa số người bệnh và thân nhân người bệnh lựa chọn sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

**Nhận xét chung về hài lòng của người bệnh ngoại trú đến điều trị tại bệnh viện trong quý IV năm 2022 được thể hiện qua biểu đồ:**



Đối với người bệnh ngoại trú, người bệnh không hài lòng nhất với khả năng tiếp cận dịch vụ và hài lòng nhất về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đối với người bệnh.

### III. HÀI LÒNG VỚI CÔNG TÁC ĐIỀU TRỊ CỦA BÁC SĨ – ĐIỀU DƯỠNG

- Sau khi khảo sát quý IV cho thấy đa số người bệnh và thân nhân người bệnh hài lòng với đội ngũ bác sĩ - điều dưỡng của Bệnh viện.

- Bệnh nhân hài lòng với sự tiếp cận dịch vụ cũng như thái độ thăm khám của đội ngũ nhân viên khi điều trị tại bệnh viện.

- Có được điều này là do sự vững vàng về kinh nghiệm chuyên môn của đội ngũ bác sĩ Bệnh viện Đức Khang đã tạo được niềm tin cho người bệnh.

### VI. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

#### 1. Kết luận

##### a. Nội trú:

Với điểm trung bình chung quý IV là **4,96 ~ 99.2%** đạt loại Tốt.

Phần lớn người bệnh và thân nhân người bệnh đến KCB tại Bệnh viện Đức Khang có tỷ lệ hài lòng cao đối với Bệnh viện, trong đó là hài lòng nhất với sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị. Thấp nhất là cơ sở vật chất do cơ sở hạ tầng chật hẹp và không có căn-tin phục vụ bệnh nhân..

##### b. Ngoại trú:

Với điểm trung bình chung quý IV là **4,96 ~ 99.2%** đạt loại Tốt.

Thể hiện sự nỗ lực vì người bệnh của bệnh viện trong việc cải thiện thủ tục hành chính, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế nhằm nâng cao hài lòng của người bệnh, tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú đã tăng.

#### 2. Ưu, nhược điểm

- **Ưu điểm:** Nhận được sự quan tâm từ Ban Giám đốc bệnh viện trong từng hoạt động của từng khoa Phòng.

Nhận được nhiều lời khen từ bệnh nhân về thái độ làm việc của nhân viên y tế.

Nhận được những ý kiến góp ý rất hay đối với hoạt động của bệnh viện.

Hệ thống công nghệ thông tin có sự thay đổi và nâng cấp phần mềm, giảm các thủ tục hành chính, giảm thời gian chờ và ngày càng đáp ứng được các nhu cầu hoạt động của bệnh viện, nhân viên góp phần thuận tiện hơn cho bệnh nhân.

##### - **Nhược điểm:**

Cơ sở hạ tầng bệnh viện cũ kỹ, không có căn-tin không đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người bệnh.

Hệ thống thông tin có nhiều đổi mới nhưng còn tồn tại một số hạn chế, khó khăn nên đang nỗ lực để hoàn thiện tốt hơn.

#### 3. Những vấn đề chưa đạt được hài lòng cao cần được ưu tiên cải tiến chất lượng

- Đối với khảo sát Nội trú:

+ Tiếp cận dịch vụ của bệnh viện: Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.

+ Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng.

- Đối với khảo sát Ngoại trú:

+ Tiếp cận dịch vụ của bệnh viện: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

+ Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.

Những vấn đề trên thuộc vào sự hài lòng của người bệnh về sự tiếp cận dịch vụ và đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ. Đề nghị các khoa/phòng có biện pháp cải tiến, thay đổi hướng đến sự hài lòng người bệnh.

#### 4. Kiến nghị

- Thực hiện giáo dục y đức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc bệnh nhân cho nhân viên y tế trong Bệnh viện.

- Đẩy mạnh công tác kiểm tra giám sát, cải cách thủ tục hành chính, tăng cường nhân lực đặc biệt là điều dưỡng tại các khoa đông bệnh nhân.

- Tiến hành họp nội bộ các khoa nhằm tìm hiểu nguyên nhân và tìm biện pháp khắc phục nhằm tiến đến sự hài lòng người bệnh.

- Hoàn thiện phần mềm khám chữa bệnh, đáp ứng đầy đủ nhu cầu hoạt động của bệnh viện cũng như của bệnh nhân và nhân viên y tế.

#### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/ phòng;
- Lưu: VT, KHTH-QLCL.

TỔ QLCL



Lê Thị Hoài Thương



BS. CKII *Chát Quỳnh Ai*