SỞ Y TẾ HÀ NỘI	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
BỆNH VIỆN ĐK. H ĐAN PHƯỢNG	**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số:336/BC-BVĐP	*Đan Phượng, ngày 05 tháng 3 năm 2025*

BÁO CÁO
ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ I NĂM 2025

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

- Ngày khảo sát: từ 01/2 – 20/02/2025
- Người khảo sát: Cán bộ Tổ khảo sát của bệnh viện đa khoa huyện Đan Phượng năm 2025.
- Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 02 ban hành kèm theo 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.
- Đối tượng khảo sát: Tất cả người bệnh nằm điều trị nội trú trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện.

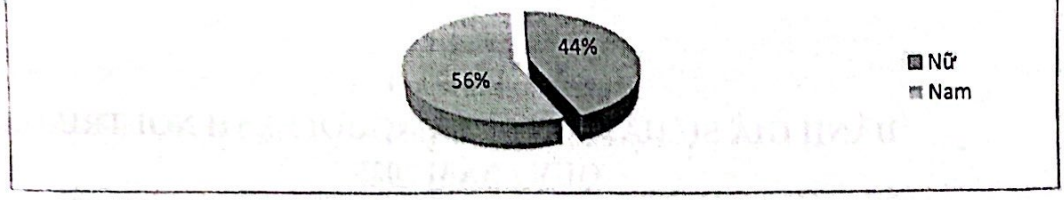
Khoa lâm sàng	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về
NGOẠI	25	25
HSCC	10	10
NỘI TỔNG HỢP	25	24
NỘI TIM MẠCH	10	10
ĐÔNG Y	15	14
TRUYỀN NHIỄM	10	08
SẢN	20	20
NHI	25	23
Tổng	**140**	**134**

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

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	59	44%
2	Nữ	75	56%

Scanned with CamScanner

Biểu đồ: Giới tính của người bệnh được đánh giá

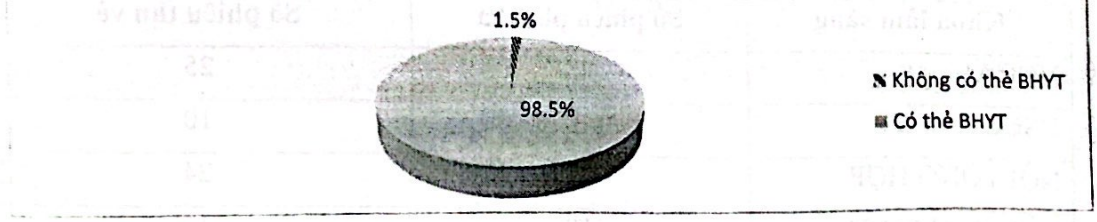


Nhận xét: Bảng 1 cho ta thấy người bệnh có giới tính nữ được đánh giá sự hài lòng cao hơn giới tính nam 12%.

2. BẢNG 2: Đối tượng người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có thẻ BHYT	132	98.5%
2	Không có thẻ BHYT	2	1.5%

BIỂU ĐỒ: Đối tượng người bệnh có thẻ BHYT được đánh giá sự hài lòng

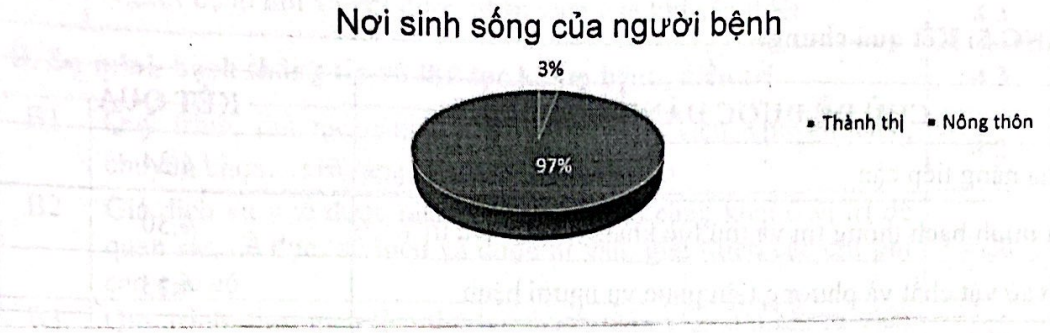


Nhận xét: Bảng 2 cho ta thấy đối tượng người bệnh có thẻ BHYT chiếm đa số 98.5%, không có thẻ BHYT 1.5%.

3. BẢNG 3: Nơi sinh sống hiện nay của người bệnh

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Thành thị	4	3%
2	Nông thôn	130	97%

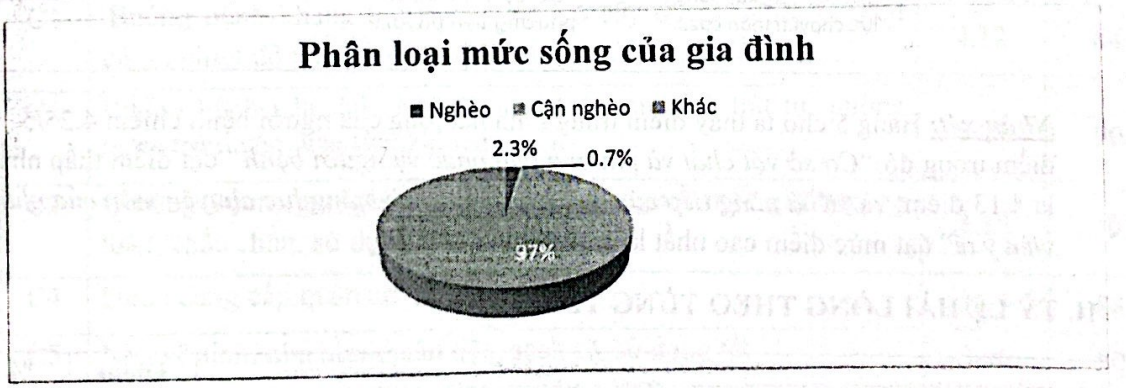
Scanned with CamScanner



Nhận xét: Bảng 3 cho ta thấy Người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện chủ yếu là sống tại nông thôn chiếm 97%, các khu vực xung quanh huyện Đan Phượng, khu vực thành thị 7 chiếm tỷ lệ thấp 3%, không có người bệnh nào nằm trong khu vực vùng sâu, xa khó khăn.

4. BẢNG 4: Phân loại mức sống của gia đình

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nghèo	3	2.3%
2	Cận nghèo	1	0.7%
3	Khác	130	97%

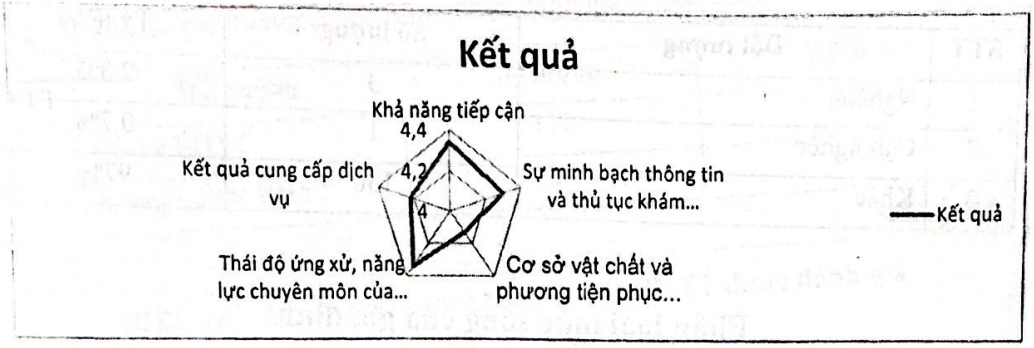


Nhận xét: Bảng 4 cho ta thấy Người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện chủ yếu thuộc đối tượng hộ gia đình có kinh tế bình thường chiếm 97%, hộ nghèo chiếm 2.3%, cận nghèo chiếm tỷ lệ thấp 0.7%.

Scanned with CamScanner

5. BẢNG 5: Kết quả chung:

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. Khả năng tiếp cận	4.34
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.30
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.13
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.34
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.22
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG	**4.25**



<u>Nhận xét:</u> Bảng 5 cho ta thấy điểm trung bình hài lòng của người bệnh chiếm 4.25/5 điểm trong đó *"Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh"* đạt điểm thấp nhất là 4.13 điểm, và "*Khả năng tiếp cận và Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*" đạt mức điểm cao nhất là 4.34 điểm.

II. TỶ LỆ HÀI LÒNG THEO TỪNG TIÊU CHÍ

STT	Tiêu chí	Điểm TB	% hài lòng
A. Khả năng tiếp cận		**4.34**	**97.1**
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu	4.31	94.8
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	4.32	97.7
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.	4.37	98.5
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	4.3	96.2

Scanned with CamScanner

A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4.4	98.5
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		**4.3**	**96.4**
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa…) rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.2	93.3
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	4.28	97
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, đầy đủ	4.28	95.5
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4.33	97.8
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4.34	97.8
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4.34	97.8
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.31	95.5
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		**4.13**	**87.5**
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.	4.12	84.1
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4.21	90.3
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4.15	91
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.13	88.1
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	3.96	80.6
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	4.09	84.2
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	3.98	81.5
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.	4.16	87.1
C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4.17	89.6
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.24	93.3

Scanned with CamScanner

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	4.20	92.5
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT		**4.34**	**96.9**
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.35	97
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.33	96.9
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.32	95.5
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.36	97
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4.34	97
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4.31	96.2
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.36	98.5
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	**4.22**	**94.4**
E1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	4.13	88.1
E2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	4.23	97
E3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	4.31	97
E4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	4.2	93.3
E5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.23	95.5
E6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.23	95.5

III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT TỶ LỆ HÀI LÒNG NB NỘI TRÚ THEO KHOA

Mức độ hài lòng người bệnh đối với mỗi tiêu chí tại mỗi khoa như sau:

Tiêu chí	HSCC	Nhi	Nội TH	Đông y	Nội TM	Ngoại	Sản	TN
A	4.6	4.37	4.26	4.5	4.74	4.23	4.21	4.08
B	4.4	4.27	4.1	4.47	4.71	4.25	4.23	4.4
C	4.37	4.1	3.95	4.31	4.41	4.17	4.15	4.37
D	4.56	4.23	4.14	4.39	4.79	4.41	4.27	4.56
E	4.33	4.11	4.03	4.13	4.7	4.33	4.22	4.33
Điểm trung bình	**4.45**	**4.22**	**4.1**	**4.36**	**4.67**	**4.28**	**4.22**	**4.1**

Scanned with CamScanner

IV. NHẬN XÉT:

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là: 93.59 %
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là: 90.99%
- Tổng điểm trung bình người bệnh đạt điểm 4.25 /5 điểm.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 99.25%
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 63.4%
- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh tại khoa Nội tim mạch – lão học đạt mức cao nhất là 4.67/5 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh tại khoa Nội tổng hợp và Truyền nhiễm đạt mức thấp nhất là 4.1/5 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng phần A – Khả năng tiếp cận đạt mức điểm cao nhất là 4.34/5 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng phần C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt mức điểm thấp nhất là 4.13/5 điểm.
- Tiêu chí chất lượng về nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (C5) đạt mức điểm thấp nhất là 3.96/5 điểm; tiêu chí (C7) Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh đạt 3.98/5 điểm

*** Một số ý kiến góp ý của người bệnh:**

- Nhà vệ sinh mùi hôi, còn chưa sạch sẽ. Nâng cấp cải tạo nhà vệ sinh
- Lắp hệ thống wifi miễn phí cho người bệnh

***Nguyên nhân và Biện pháp cải tiến:**

- Do nhà vệ sinh chưa được cải tạo, thiếu nhân lực vệ sinh.

+ ĐDT các khoa thường xuyên đi buồng, giám sát, kiểm tra các trang thiết bị phục vụ nhu cầu thiết yếu cho người bệnh, phát hiện những sự cố bất thường, hỏng hóc, báo lại Phòng Hành chính quản trị để được sửa chữa, bảo dưỡng kịp thời.

+ Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường kiểm tra, giám sát đội vệ sinh đảm bảo vệ sinh sạch sẽ buồng bệnh và ngoại cảnh.

- Do lưu lượng người bệnh nằm điều trị đông, người bệnh sử dụng điện thoại thông minh nhiều, nhu cầu sử dụng mạng wifi công cộng tăng cao, nên dung lượng wifi tại các khoa bị quá tải. Nên gây ra tình trạng đường dẫn truyền bị tắc nghẽn, khó truy cập.

Scanned with CamScanner

+ Tổ Công nghệ thông tin nghiên cứu, đề xuất nâng cấp dung lượng wifi cao hơn để đáp ứng nhu cầu sử dụng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú trong bệnh viện **Quý I** năm 2025. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

NGƯỜI NHẬP SỐ LIỆU	**GIÁM ĐỐC**
Oan 2	SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HÀ NỘI BỆNH VIỆN ĐA KHOA HUYỆN ĐAN PHƯỢNG
Nguyễn Thị Kim Oanh	**Quách Duy Kỷ**

Scanned with CamScanner