

TP.Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 03 năm 2021

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH/THÂN NHÂN**  
**NỘI TRÚ VÀ NGOẠI TRÚ QUÝ I NĂM 2021**

**I. THÔNG TIN KHẢO SÁT HÀI LÒNG QUÝ I NĂM 2021**

**1.1 Thông tin đợt khảo sát:**

Đối tượng khảo sát	Địa điểm khảo sát	Thời gian tiến hành	Cỡ mẫu	Đơn vị thực hiện
Người bệnh ngoại trú	Khoa Khám bệnh	08/03 – 19/03/2021	100	Tổ QLCL Điều dưỡng các khoa
Người bệnh nội trú	04 Khoa nội trú: Khoa ICU, CTCH, VIP, Nội tổng quát.	08/03 – 19/03/2021	80	Tổ QLCL Điều dưỡng các khoa
Người mẹ sinh con tại bệnh viện	Khoa Sản	08/03 – 19/03/2021	20	Tổ QLCL Điều dưỡng các khoa

**1.2 Thông tin người bệnh/thân nhân:**

Chỉ số khảo sát		Ngoại trú		Nội trú		Mẹ sinh con	
		100		80		20	
		N	%	N	%	N	%
Giới tính	Nam	44	44.0%	37	46.3%	0	0.0%
	Nữ	56	56.0%	43	53.8%	20	100.0%
Tuổi	≤17 tuổi	2	2.0%	0	0.0%	0	0.0%
	18 - 59 tuổi	87	87.0%	64	80.0%	20	100.0%
	≥ 60 tuổi	11	11.0%	16	20.0%	0	0.0%
Tổng số ngày nằm viện	≤ 7 ngày			74	92.5%	20	100.0%
	8 - 13 ngày			4	5.0%	0	0.0%
	≥ 14 ngày			2	2.5%	0	0.0%
Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến BV	≤ 10 km	69	69.0%				
	11 - 99 km	27	27.0%				
	≥ 100 km	4	4.0%				
Sử dụng thẻ BHYT	Có	33	33.0%	39	48.8%	9	45.0%
	Không	67	67.0%	41	51.3%	11	55.0%



Trong quý 1 năm 2021, đối với khảo sát ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, người bệnh ở độ tuổi lao động đến khám và điều trị chiếm 87% và đa số là nữ (56%), phần lớn đối tượng khảo sát (69%) là người bệnh đang sinh sống trong phạm vi gần bệnh viện ( $\leq 10$  km) và chỉ có 33% đối tượng khảo sát có tham gia BHYT.

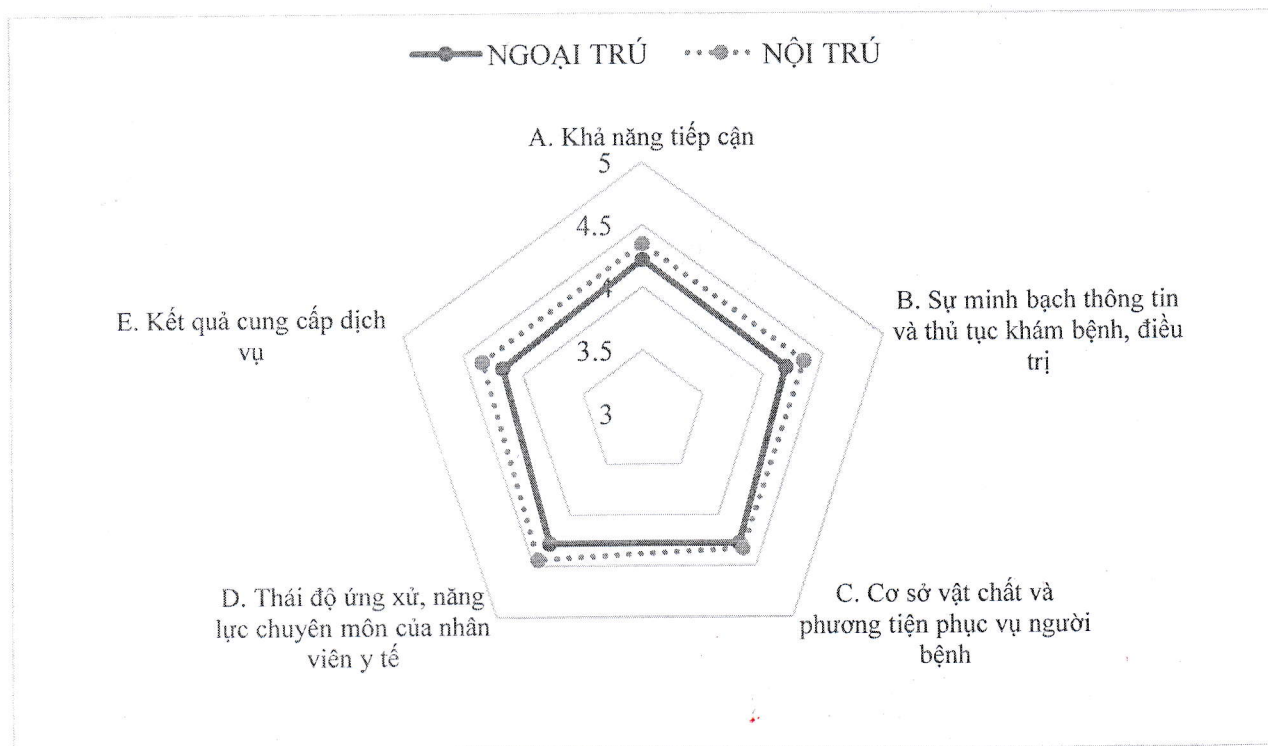
Đối với người bệnh nội trú tại các Khoa ICU, CTCH, VIP và Nội tổng quát, khảo sát chiếm đa số là nữ (53.8%) và chủ yếu là người trong độ tuổi lao động (80%). Tổng số ngày nằm viện nội trú trung bình  $4.03 \pm 3.20$  ngày, trong đó tỷ lệ nằm viện  $\leq 7$  ngày chiếm 92.5%. Tỷ lệ người bệnh nội trú tham gia BHYT là 48.8%.

Riêng khảo sát người mẹ sinh con tại Khoa Sản, người bệnh 100% trong độ tuổi lao động và nằm viện ít hơn 7 ngày. Tỷ lệ người mẹ sử dụng BHYT chỉ chiếm 45%.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG QUÝ I NĂM 2021

### 1. Kết quả khảo sát chung cho người bệnh ngoại trú – nội trú – mẹ sinh con.

T T	Thống kê	NGOẠI TRÚ		NỘI TRÚ		MẸ SINH CON	
		Q4/2020	Q1/2021	Q4/2020	Q1/2021	Q4/2020	Q1/2021
1	Tổng điểm trung bình chung	4.16	4.23	4.47	4.36	4.31	4.43
2	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	90.97	98.58	96.98	98.75	98.42	100
3	Tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng (%)	9.03	1.42	3.02	1.25	1.58	0
4	Điểm trung bình theo từng phần						
	A. Khả năng tiếp cận	4.09	4.22	4.42	4.35	4.25	4.38
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.16	4.19	4.42	4.34	4.18	4.40
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.17	4.28	4.49	4.33	4.26	4.33
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.20	4.28	4.53	4.44	4.22	4.45
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.20	4.17	4.47	4.34	4.46	4.50
	G. Năng lực chuyên môn của NVYT	-	-	-	-	4.29	4.43
	H. Kết quả nằm viện	-	-	-	-	4.47	4.48
5	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi (%)	90.0	89.06	93.8	92.60	94.3	94.50
6	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại (%)	100	100	100	98.75	100	100



Tổng điểm hài lòng trung bình chung và tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú quý 1/2021 tăng cao hơn so với quý 4/2020 từ 4.16 tăng lên 4.23 (90.97% tăng lên 98.58%). Người bệnh hài lòng nhất ở phần C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.28) và phần D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4.28). Phần E – Kết quả cung cấp dịch vụ (4.17) có số điểm hài lòng thấp nhất và thấp hơn quý 4/2020 (4.17 so với 4.20). Tỷ lệ người bệnh ngoại trú quý 1 hài lòng so với mong đợi là 89.06%.

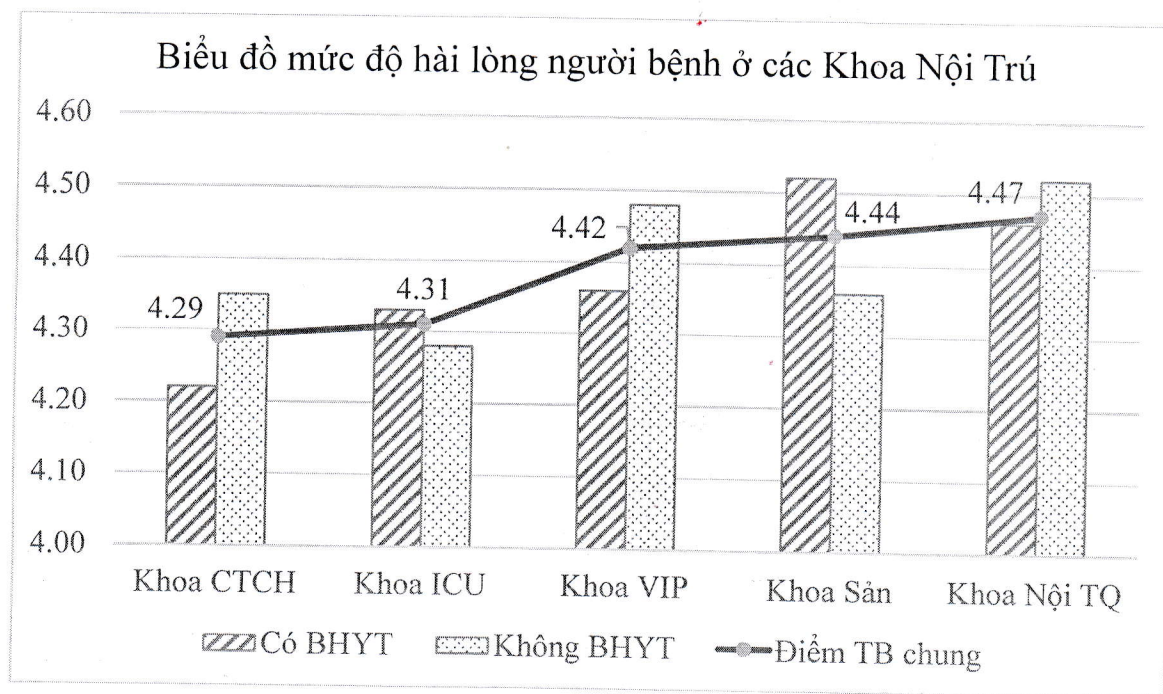
Người bệnh nội trú có tổng điểm hài lòng trung bình chung thấp hơn so với quý 4/2020 từ 4.47 giảm còn 4.36. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng chung của quý 1/2021 tăng cao hơn (96.98% tăng lên 98.75%). Trong đó, người bệnh hài lòng cao nhất về phần D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4.44) và hài lòng thấp nhất phần C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.33). Tỷ lệ người bệnh nội trú hài lòng so với mong đợi là 92.6%.

Người mẹ sinh con có tỷ lệ hài lòng chung đạt 100% và tổng điểm hài lòng trung bình chung tăng cao hơn quý 4/2020 (4.31 tăng lên 4.43). Trong đó, phần E – Kết quả cung cấp dịch vụ người mẹ hài lòng cao nhất (4.50), mức hài lòng thấp nhất là phần C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.33). Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người mẹ sinh con chiếm 94.50%.

841.76-00  
 NHÁNH II  
 TY TNHH  
 VIỆN ĐA KH  
 NG ĐỨC  
 T.P HỒ CHÍ

## 2. Phân tích hài lòng theo từng khoa điều trị và sử dụng thẻ BHYT

	Điểm TB chung	Có BHYT	Không BHYT
<b>I. NGOẠI TRÚ</b>			
Khoa Khám bệnh	4.23	4.20	4.24
<b>II. NỘI TRÚ</b>			
Khoa CTCH	4.29	4.22	4.35
Khoa ICU	4.31	4.33	4.28
Khoa Nội TQ	4.47	4.46	4.52
Khoa VIP	4.42	4.36	4.48
<b>Tổng Nội trú</b>	<b>4.36</b>	<b>4.38</b>	<b>4.35</b>
<b>III. MẸ SINH CON</b>			
Khoa Sản	4.44	4.52	4.36



Mức độ hài lòng của người bệnh có BHYT và không có BHYT ở người bệnh nội trú và ngoại trú không có sự chênh lệch lớn. Điểm trung bình hài lòng của người bệnh ngoại trú có BHYT thấp hơn khoảng 1% so với người không có BHYT (4.20 so với 4.24). Tuy nhiên, điểm trung bình hài lòng của người bệnh nội trú có BHYT cao hơn 0.68% so với người bệnh không có BHYT (4.38 so với 4.35). Tương tự người mẹ sinh con có BHYT điểm trung bình hài lòng cao hơn 3.54% so với người mẹ không có BHYT (4.52 so với 4.36).

Trong các khoa điều trị nội trú khảo sát, Khoa Nội tổng quát có điểm trung bình hài lòng chung cao nhất (4.47/5), điểm trung bình hài lòng chung thấp nhất là khoa CTCH (4.29/5). Trong các khoa nội trú, chỉ có khoa ICU và khoa Sản người bệnh có BHYT có mức độ hài lòng cao hơn người bệnh không có BHYT

### 3. Tổng hợp ý kiến của người bệnh

	NGOẠI TRÚ	NỘI TRÚ
Tỷ lệ NB có ý kiến	3% (3/100)	12% (12/100)
- Ý kiến khen thu được	100% (3/3)	75% (9/12)
- Ý kiến góp ý thu được	Không có	25% (3/12)
Chi tiết các ý kiến góp ý của người bệnh	Không có	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cải thiện thực đơn ăn cho bệnh nhân phong phú hơn.</li> <li>Bệnh viện nên có nhà để xe để đảm bảo độ hài lòng của bệnh nhân hơn!</li> <li>Nôi em bé nên có màng chống muỗi. Cần xịt đuổi muỗi.</li> </ol>

Trong quý 1, tỷ lệ người bệnh nội trú phản hồi cho ý kiến chiếm 12%. Trong đó, có 25% (3/12) là ý kiến góp ý về thức ăn căn tin và nơi để xe cho thân nhân. Tỷ lệ người bệnh ngoại trú phản hồi cho ý kiến là 3% và 100% là ý kiến khen bệnh viện. Nhìn chung, cả người bệnh nội trú và ngoại trú đều có những ý kiến khen về các mặt: thái độ của NVYT nhiệt tình, vui vẻ; không phải chờ đợi lâu khi đăng ký, khám bệnh; hài lòng dịch vụ, phục vụ tốt; vệ sinh khoa phòng sạch sẽ,...

### III. Kế hoạch cải tiến chất lượng đáp ứng sự hài lòng người bệnh Quý 2 năm 2021

1. **Mục tiêu:** Các bộ phận (khoa/phòng) liên quan đến các ý kiến góp ý áp dụng các giải pháp cải tiến để tăng tỉ lệ hài lòng, giảm các phản ánh không hài lòng trong kỳ đánh giá cuối quý tiếp theo.

#### 2. Những vấn đề ưu tiên giải quyết trong quý 2 năm 2021

	Ý kiến phản ánh	Ghi chú
NGOẠI TRÚ	Không có	
NỘI TRÚ	1. Cải thiện thực đơn ăn cho bệnh nhân phong phú hơn.	Khoa VIP
	2. Bệnh viện nên có nhà để xe để đảm bảo độ hài lòng của bệnh nhân hơn!	Khoa ICU
	3. Nôi em bé nên có màng chống muỗi. Cần xịt đuổi muỗi.	Khoa Sản

#### 3. Kế hoạch cải tiến chất lượng chi tiết trong quý 2 năm 2021

TT	Nội dung hoạt động	Bộ phận thực hiện	Phương pháp cải tiến, khắc phục	Thời gian thực hiện
1	Phổ biến kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú – nội trú quý 1	TỔ QLCL	- Thực hiện báo cáo kết quả khảo sát trong giao ban bệnh viện đầu tháng 04 năm 2021.	Tháng 4
2	Tổng hợp và gửi ý kiến người bệnh đến các bộ	TỔ QLCL	- Lập bảng tổng hợp ý kiến góp ý của người bệnh trình BGD xem xét.	Tháng 4

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyển đến các bộ phận liên quan ký tiếp nhận ý kiến và đề ra phương hướng giải quyết, khắc phục.</li> <li>- Tổ QLCL giám sát tiến độ giải quyết, khắc phục.</li> </ul>	
3	<p>Khắc phục ý kiến khách hàng Khoa VIP:</p> <p>“Cải thiện thực đơn ăn cho bệnh nhân phong phú hơn.”</p>	<p>P.KHTH P.TCNS</p> <p>Tổ Dinh dưỡng</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- P.KHTH phối hợp với các phòng chức năng kiểm tra ATVSTP căn tin định kỳ, thường xuyên.</li> <li>- Tổ Dinh dưỡng phối hợp với căn tin để cải thiện khẩu phần ăn của người bệnh.</li> <li>- Căn tin thường xuyên thay đổi, cập nhật thực đơn và thông báo rộng rãi cho người bệnh định kỳ hằng tuần.</li> </ul>	<p>Quý 2 (Tháng 04)</p>
4	<p>Khắc phục ý kiến khách hàng Khoa ICU:</p> <p>“Bệnh viện nên có nhà để xe để đảm bảo độ hài lòng của bệnh nhân hơn!”</p>	<p>Tổ QLCL</p> <p>Tổ Bảo vệ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ QLCL sẽ tổng hợp ý kiến của người bệnh trình Ban Giám Đốc và Hội đồng quản trị xem xét.</li> <li>- Tổ Bảo vệ tăng cường thêm nhân viên bãi xe để phục vụ, sắp xếp xe của thân nhân/người bệnh.</li> </ul>	<p>Quý 2 (Tháng 04)</p>
5	<p>Khắc phục ý kiến khách hàng Khoa Sản:</p> <p>“Nôi em bé nên có màng chống muỗi. Cần xịt đuổi muỗi.”</p>	<p>Khoa Sản P.HCQT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoa Sản phối hợp với phòng HCQT khảo sát thực tế nôi em bé và tình trạng muỗi ở các phòng người bệnh.</li> <li>- Khoa Sản làm đề xuất màng chống muỗi gửi P.HCQT mua sắm nếu cần thiết.</li> <li>- Phòng HCQT thường xuyên tổ chức phun xịt muỗi, côn trùng định kỳ mỗi 02 tuần. Tăng cường phun ở Khoa Sản khi có phòng bệnh trống.</li> </ul>	<p>Quý 2 (Tháng 04)</p>

TP.HCM, ngày 29 tháng 03 năm 2021



**Giám Đốc**

**Tổ Quản lý chất lượng**

Trần Việt Hồng

Nguyễn Minh Vinh Quang