

TP. Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 06 năm 2021

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

**I. THÔNG TIN KHẢO SÁT HÀI LÒNG QUÝ II 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	17/05 – 28/05/2021	100	TỔ QLCL Điều dưỡng các khoa
Người bệnh nội trú	04 Khoa nội trú: Khoa Ngoại tổng quát, Khoa Nhi, Khoa Ung bướu, Khoa VIP	17/05 – 28/05/2021	80	TỔ QLCL Điều dưỡng các khoa
Người mẹ sinh con tại bệnh viện	Khoa Sản	17/05 – 28/05/2021	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	43	43.0%	19	23.8%	0	0.0%
	Nữ	57	57.0%	61	76.3%	20	100.0%
Tuổi	≤17 tuổi	0	0.0%	15	18.8%	0	0.0%
	18 - 59 tuổi	89	89.0%	47	58.8%	20	100.0%
	≥ 60 tuổi	11	11.0%	18	22.5%	0	0.0%
Tổng số ngày nằm viện	≤ 7 ngày			78	97.5%	20	100.0%
	8 - 13 ngày			2	2.5%	0	0.0%
	≥ 14 ngày			0	0.0%	0	0.0%
Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến BV	≤ 10 km	73	73.0%				
	11 - 99 km	23	23.0%				
	≥ 100 km	4	4.0%				
Sử dụng thẻ BHYT	Có	26	26.0%	36	45.0%	8	40.0%
	Không	74	74.0%	44	55.0%	12	60.0%

Quý 2/2021, đối với khảo sát ngoại trú, người bệnh ở độ tuổi lao động (18-59 tuổi) đến khám và điều trị chiếm 89% và tỷ lệ nữ chiếm 57%, 73% đối tượng khảo sát là người bệnh đang sinh sống trong phạm vi gần bệnh viện ( $\leq 10$  km) và chỉ có 26% người bệnh ngoại trú có tham gia BHYT.

Đối với khảo sát người bệnh nội trú, nữ chiếm đa số 76.3%; phần đông người bệnh nội trú ở độ tuổi lao động và người  $\geq 60$  tuổi (58.8% và 22.5%). Tổng số ngày nằm viện của người bệnh nội trú trung bình  $3.09 \pm 1.70$  ngày, trong đó số ngày nằm viện  $\leq 7$  ngày chiếm đa số 97.5%. Tỷ lệ người bệnh nội trú tham gia BHYT là 45%.

Đối với khảo sát người mẹ sinh con, người bệnh 100% trong độ tuổi lao động và nằm viện ít hơn 7 ngày, 40% người mẹ sinh con có sử dụng BHYT.

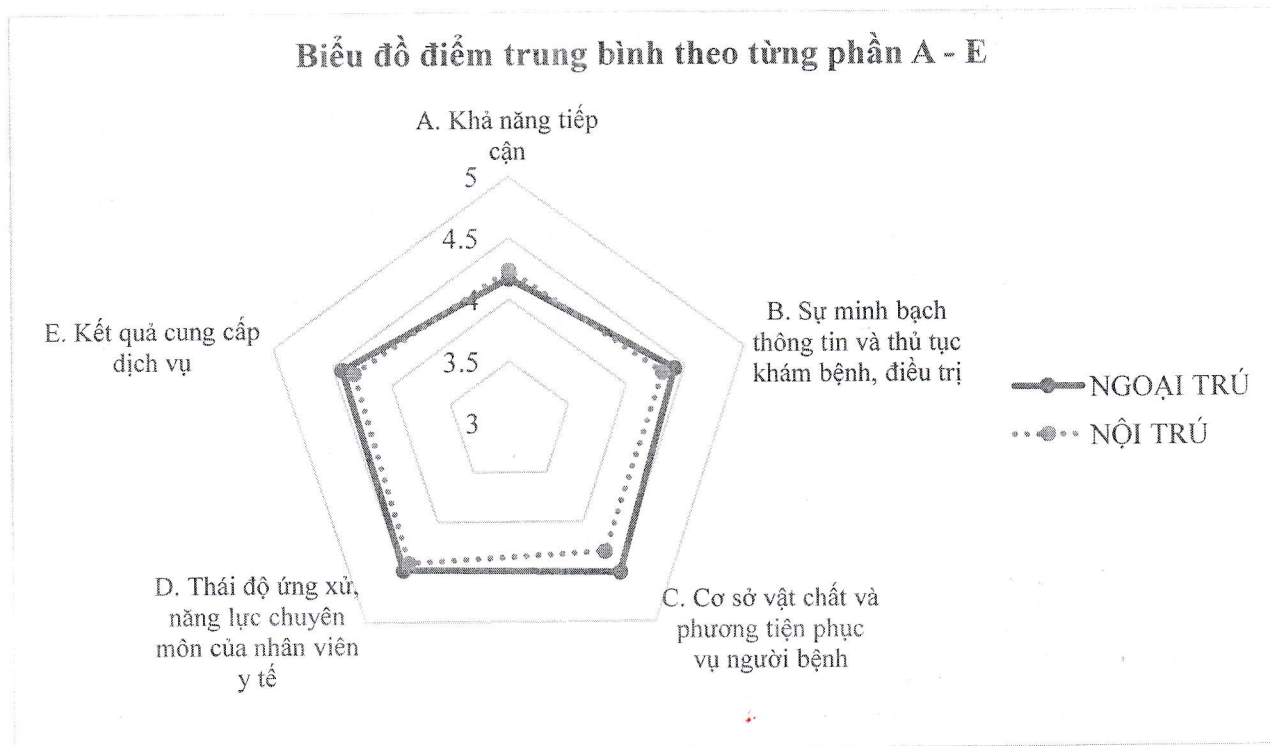
## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG QUÝ I NĂM 2021

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

TT	Thông kê	NGOẠI TRÚ		NỘI TRÚ		MẸ SINH CON	
		Q1/2021	Q2/2021	Q1/2021	Q2/2021	Q1/2021	Q2/2021
1	Tổng điểm trung bình chung	4.23	4.41	4.36	4.32	4.43	4.67
2	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	98.58	95.71	98.75	95.81	100	99.78
3	Tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng (%)	1.42	4.29	1.25	4.19	0	0.22
4	Điểm trung bình theo từng phần						
	A. Khả năng tiếp cận	4.22	4.17	4.35	4.24	4.38	4.43
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.19	4.41	4.34	4.31	4.40	4.63
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.28	4.51	4.33	4.30	4.33	4.65
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.28	4.48	4.44	4.41	4.45	4.65
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.17	4.42	4.34	4.32	4.50	4.75
	G. Năng lực chuyên môn của NVYT	-	-	-	-	4.43	4.72
	H. Kết quả nằm viện	-	-	-	-	4.48	4.75
5	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi (%)	89.06	90.60	92.60	92.20	94.50	91.15
6	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại (%)	100	99	98.75	100	100	100



Biểu đồ điểm trung bình theo từng phần A - E



#### Người bệnh ngoại trú:

- Tổng điểm hài lòng trung bình chung người bệnh ngoại trú quý 2/2021 có mức điểm cao hơn so với quý 1/2021 (từ 4.23 tăng lên 4.41).

- Điểm trung bình chung theo từng phần:

+ Cao nhất: Nhóm C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.51).

+ Thấp nhất: Nhóm A – Khả năng tiếp cận có số điểm hài lòng thấp nhất (4.17) và giảm hơn so với quý 1/2021 (từ 4.22 giảm còn 4.17).

+ Nhìn chung, điểm trung bình của hầu hết các phần đều tăng, có cải thiện so với quý 1/2021, cải thiện rõ rệt nhất ở nhóm E – Kết quả cung cấp dịch vụ (4.17 tăng lên 4.42).

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú đạt trên 95% (95.81%) và 99% tỷ lệ người bệnh ngoại trú sẽ quay trở lại.

#### Người bệnh nội trú:

- Ở quý 2/2021 người bệnh nội trú có tổng điểm hài lòng trung bình chung thấp hơn so với quý 1/2021 (từ 4.36 giảm còn 4.32).

- Điểm trung bình chung theo từng phần:

+ Cao nhất: Nhóm D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4.41).

+ Thấp nhất: Nhóm A – Khả năng tiếp cận (4.24) và giảm hơn so với quý 1/2021 (từ 4.35 giảm còn 4.24).

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú đạt trên 95% (95.71%) và 100% tỷ lệ người bệnh ngoại trú sẽ quay trở lại.

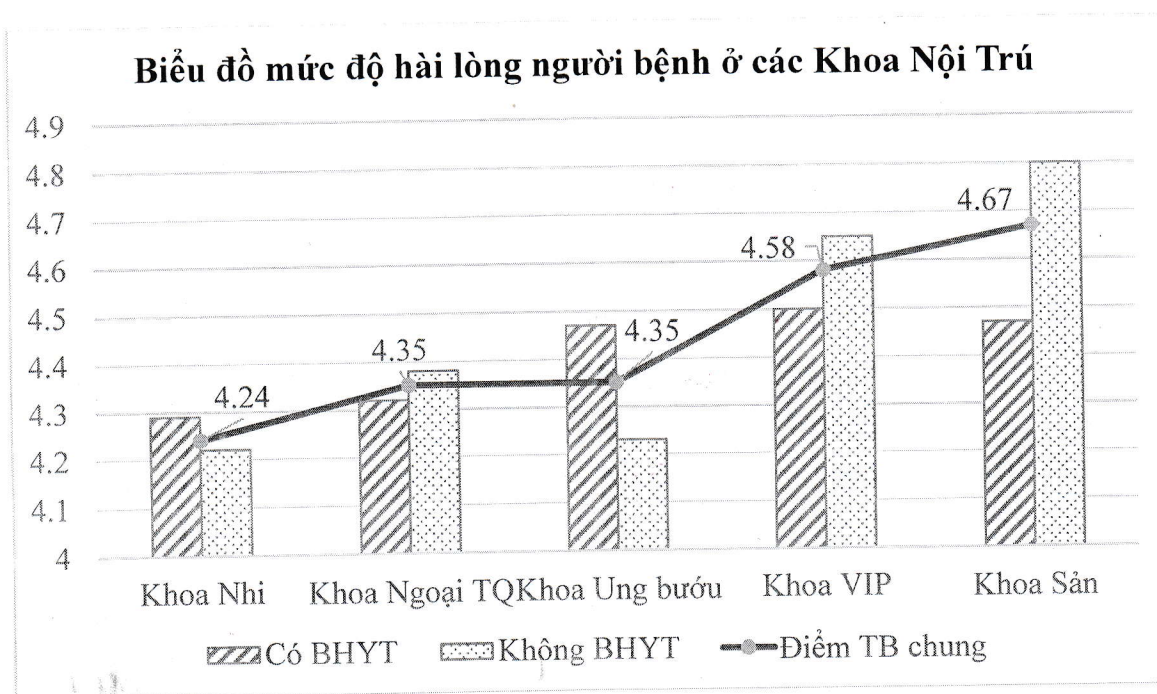
#### Người mẹ sinh con:

Đối với tỷ lệ hài lòng chung ở người mẹ sinh con đạt 100% và tổng điểm hài lòng trung bình chung tăng cao hơn quý 1/2021 (4.43 so với 4.38). Trong đó, phần E – Kết quả cung cấp

nhất là phần A – Khả năng tiếp cận (4.43). Tỷ lệ hài lòng chung của người mẹ sinh con đạt 99.78%.

## 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	4.41	4.46	4.39
<b>II. NỘI TRÚ</b>			
Khoa Ngoại TQ	4.35	4.32	4.38
Khoa Nhi	4.24	4.29	4.22
Khoa Ung Bướu	4.35	4.47	4.23
Khoa VIP	4.58	4.50	4.65
<b>Tổng Nội trú</b>	<b>4.32</b>	<b>4.36</b>	<b>4.29</b>
<b>III. MẸ SINH CON</b>			
Khoa Sản	4.67	4.47	4.80



Mức độ hài lòng của người bệnh có BHYT ở người bệnh nội trú và ngoại trú cao hơn so với người không có BHYT.

- Ngoại trú: người có BHYT cao hơn 1.59% so với người không có BHYT (4.46 so với 4.39).

- Nội trú: người có BHYT cao hơn 1.63% so với người không có BHYT (4.36 so với 4.29).

- Tuy nhiên, người mẹ sinh con có BHYT có điểm trung bình hài lòng thấp hơn 6.86% so với người mẹ không có BHYT (4.47 so với 4.80).

Trong các khoa nội trú khảo sát, Khoa Sản có điểm trung bình hài lòng chung cao nhất



trú, chỉ có khoa Nhi và khoa Ung Bướu 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	4% (4/100)	5% (5/100)
- Ý kiến khen	75% (3/4)	60% (3/5)
- Ý kiến góp ý	25% (1/4)	40% (2/5)
Chi tiết các ý kiến góp ý của người bệnh	1. "Cần có thêm nhà vệ sinh gần khu lọc thận, vì bệnh nhân đi vệ sinh lên cầu thang hơi khó khăn."	1. "Đồ ăn căn tin không ngon, có một số món làm lại nhiều lần. Nên đa dạng phần cơm." 2. "Không có nhà để xe có mái che."

Trong quý 2, tỷ lệ người bệnh ngoại trú và nội trú phản hồi cho ý kiến chiếm tỷ lệ lần lượt 4% và 5%. Ở NB ngoại trú, 75% ý kiến khen bệnh viện và 25% (1/4) là ý kiến góp ý cần có nhà vệ sinh ở gần khu lọc thận. Ở NB nội trú, 60% ý kiến khen bệnh viện và 40% (2/5) là ý kiến góp ý về thức ăn căn tin và nhà để xe có mái che.

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; 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 III 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 III năm 2021

	Vấn đề phản ánh	Ghi chú
NGOẠI TRÚ	1. Cần có thêm nhà vệ sinh gần khu lọc thận, vì bệnh nhân đi vệ sinh lên cầu thang hơi khó khăn.	Đơn vị Lọc Thận (Khoa Khám bệnh)
NỘI TRÚ	1. Đồ ăn căn tin không ngon, có một số món làm lại nhiều lần.	Khoa Ngoại TQ
	2. Không có nhà để xe có mái che	Khoa Ung bướu

76-007  
HÀNH VI  
GY TÍN  
N ĐAKI  
G ĐÚC  
P HỒ C

### 3. Kế hoạch cải tiến chất lượng chi tiết trong Quý III 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 7
2	Tổng hợp và gửi ý kiến người bệnh đến các bộ phận tiếp nhận liên quan	TỔ QLCL	- Lập bảng tổng hợp ý kiến góp ý của người bệnh trình BGD xem xét. - Chuyển đến các bộ phận liên quan ký tiếp nhận ý kiến và đề ra phương hướng giải quyết, khắc phục. - TỔ QLCL giám sát tiến độ giải quyết, khắc phục.	Tháng 7
3	Khắc phục ý kiến khách hàng ĐV Lọc Thận (Khoa Khám bệnh): <i>“Cần có thêm nhà vệ sinh gần khu lọc thận, vì bệnh nhân đi vệ sinh lên cầu thang hơi khó khăn.”</i>	ĐV Lọc Thận Phòng HCQT	- ĐV Lọc Thận phối hợp với phòng HCQT khảo sát thực tế nhu cầu và tình trạng đi vệ sinh của bệnh nhân tại ĐV Lọc Thận báo cáo BGD trong buổi họp tuần. - Căn cứ theo chỉ đạo giải quyết của BGD, ĐV Lọc Thận phối hợp với phòng HCQT xây dựng kế hoạch, đề xuất, và thực hiện khắc phục dự kiến trong tháng 7 – 2021.	Tháng 7
4	Khắc phục ý kiến khách hàng Khoa Ngoại TQ: <i>“Đồ ăn căn tin không ngon, có một số món làm lại nhiều lần.”</i>	P.KHTH P.TCNS  Tổ Dinh dưỡng	- P.KHTH phối hợp với các phòng chức năng kiểm tra ATVSTP căn tin định kỳ, thường xuyên. - Tổ Dinh dưỡng phối hợp với căn tin để cải thiện khẩu phần ăn của người bệnh. - Căn tin thường xuyên thay đổi, cập nhật thực đơn và thông báo rộng rãi cho người bệnh định kỳ hằng tuần.	Tháng 7
5	Khắc phục ý kiến khách hàng Khoa Ung bướu: <i>“Không có nhà để xe có mái che!”</i>	Phòng HCQT Tổ Bảo vệ	- Phòng HCQT phối hợp Tổ Bảo vệ khảo sát thực tế nhu cầu và tình trạng đậu xe của bệnh nhân báo cáo BGD trong buổi họp tuần.	Tháng 7

			<p>- Căn cứ theo chỉ đạo giải quyết của BGD, phòng HCQT thực hiện khắc phục.</p> <p>- Tổ Bảo vệ tăng cường thêm nhân viên bãi xe để phục vụ, sắp xếp xe của thân nhân/người bệnh.</p>	
--	--	--	---	--

TP. Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 06 năm 2021

**Tổ Quản lý chất lượng**

*Handwritten signature*

Phạm Huỳnh Như



**GIÁM ĐỐC**

**PGS.TS.BS. Trần Việt Hồng**

