

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI SỬ DỤNG**  
**DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NỘI TRÚ IV - 2024**

Kính gửi: Sở Y Tế Hà Tĩnh

**I. Thông tin chung**

- Quy mô giường bệnh: 1000 giường kế hoạch với 1422 giường thực kê.
- Số lượt khám ngoại trú/ngày: 900- 1200 lượt
- Số người điều trị nội trú/ngày: 150-300
- Thời gian tiến hành khảo sát: từ ngày 04/11 đến ngày 15/11/2024
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 250
- Phương pháp chọn mẫu:

Khảo sát người bệnh nội trú: chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.

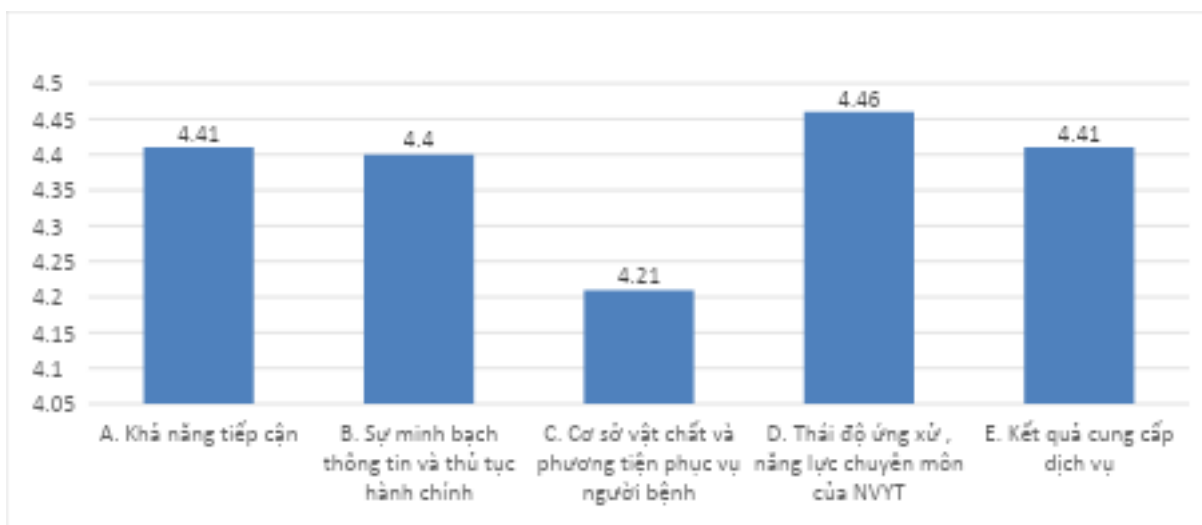
**II. Kết quả:**

2.1. Chỉ số hài lòng chung của người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú:

- Tổng điểm trung bình: 4,36
- Tỷ lệ hài lòng chung: 97.22%

2.2. Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú theo 5 thành phần:

Tiêu chí đánh giá	Kết quả
A. Khả năng tiếp cận	4.41
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính	4.40
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.21
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.46
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.41



**Nhận xét:** Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.36. Phần cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất là 4.21. Tiêu chí được người bệnh đánh giá cao nhất là thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn là 4.46 trên thang điểm cao nhất là 5 điểm.

### **III. Phân tích:**

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận là:

Nhìn chung bệnh nhân đều rất hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện, đặc biệt là đánh giá cao thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Bệnh nhân rất hài lòng và có trải nghiệm tốt khi ở bệnh viện, cảm ơn các bác sỹ và điều dưỡng luôn gần gũi, quan tâm chăm sóc bệnh nhân...

- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần: Cần thường xuyên rà soát lại cơ sở vật chất, bổ sung, thay mới để phục vụ nhu cầu của người bệnh ngày càng tốt hơn. Góp ý cùng căn tin để cải thiện chất lượng bữa ăn.

- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần và qua câu hỏi định tính: Nhà vệ sinh còn mùi hôi, chất lượng bữa ăn căn tin còn thấp. Một số nhân viên y tế còn tỏ thái độ với bệnh nhân.

- Một số ý kiến khác: Các bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn, neo đơn được phòng Công tác xã hội quan tâm, phát quà và các suất ăn miễn phí bệnh nhân rất vui; Mong muốn trước khi điều trị được bác sỹ giải thích cụ thể hơn để bệnh nhân yên tâm điều trị; nhân viên thu viện phí cần có thái độ ứng xử thân thiện hơn với bệnh nhân....

### **3. Đề xuất giải pháp và cải tiến chất lượng dịch vụ**

- Phòng Công tác xã hội và đội hướng dẫn bệnh nhân tiếp tục duy trì công tác tư vấn, hướng dẫn nhằm cải thiện để đáp ứng so với mong đợi của bệnh nhân.

- Rà soát lại các vấn đề còn tồn tại, cập nhật tình hình cơ sở vật chất những vị trí xuống cấp, buồng bệnh để đề xuất sửa chữa, cải thiện tình trạng trong khoa, đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh.

- Đề nghị các lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện quý IV năm 2024. Giám đốc bệnh viện yêu cầu lãnh đạo các khoa, phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu.

***Nơi nhận:***

- GD, PGĐ (để BC);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu: VT, QLCL.

**TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT**

**PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Tôn Đức Quý**