

**BỆNH VIỆN BÌNH DÂN  
BAN HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 03/BC-HLNB

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày..... tháng.....năm 2019*

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt II năm 2019**

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 18/12/2018 V/v thực hiện Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh năm 2019;

Ban Hài lòng người bệnh (HLNB) báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt II từ ngày 15/05 – 15/06/2019, như sau:

#### **I. TIỀN ĐỘ THỰC HIỆN**

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện		Ghi chú
			Kế hoạch	Hoàn thành	
1	Soạn thảo – Phê duyệt kế hoạch	Ban Giám đốc; Phòng CTXH;	15/12 – 31/12/2108	18/12/2018	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt II	Thành viên ban Khảo sát hài lòng người bệnh	15/05 – 15/06/2019	30/06/2019	
3	Xử lý số liệu	Ban HLNB	16/06 – 30/06/2019	20/07/2019	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt 3	Ban HLNB	16/06 – 30/06/2019	31/07/2019	

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

- Khảo sát được thực hiện tại 16 khoa lâm sàng: Lọc máu – Nội thận, Niệu nữ - Niệu chức năng, Niệu A1, Niệu A2, Niệu B1, Niệu B2, Niệu C, Nội soi niệu, Nam khoa, Nội tổng hợp, Tim – Mạch máu, Tổng quát 1, Tổng quát 2, Tổng quát 3, Tổng quát 4, Ung bướu.
- Tổng số phiếu được khảo sát: 380 phiếu, số phiếu hợp lệ: 360 phiếu (n= 360)

Tiêu chí	BV	LM-NT	NN-NCN	NA1	NA2	NB1	NB2	NC	NSN	NK	NTH	TQ1	TQ2	TQ3	TQ4	UB	T-MM
	4.70	4.69	4.67	4.67	4.76	4.70	4.75	4.72	4.60	4.86	4.72	4.66	4.70	4.66	4.77	4.63	4.65
<b>A</b>	<b>4.69</b>	<b>4.64</b>	<b>4.51</b>	<b>4.67</b>	<b>4.72</b>	<b>4.73</b>	<b>4.82</b>	<b>4.76</b>	<b>4.52</b>	<b>4.93</b>	<b>4.68</b>	<b>4.66</b>	<b>4.70</b>	<b>4.66</b>	<b>4.75</b>	<b>4.62</b>	<b>4.60</b>
A1	4.68	4.47	4.33	4.60	4.72	4.80	4.96	4.72	4.36	5.00	4.60	4.60	4.64	4.64	4.80	4.68	4.67
A2	4.75	4.80	4.53	4.72	4.76	4.80	4.92	4.84	4.52	4.96	4.80	4.72	4.68	4.76	4.84	4.60	4.60
A3	4.66	4.47	4.33	4.68	4.76	4.72	4.80	4.68	4.40	5.00	4.53	4.64	4.68	4.60	4.72	4.60	4.67
A4	4.63	4.53	4.53	4.68	4.68	4.60	4.68	4.72	4.48	4.84	4.60	4.64	4.72	4.56	4.68	4.56	4.47
A5	4.75	4.93	4.80	4.68	4.68	4.72	4.72	4.84	4.84	4.84	4.87	4.72	4.80	4.72	4.72	4.64	4.60
<b>B</b>	<b>4.68</b>	<b>4.76</b>	<b>4.79</b>	<b>4.64</b>	<b>4.69</b>	<b>4.67</b>	<b>4.71</b>	<b>4.63</b>	<b>4.64</b>	<b>4.81</b>	<b>4.76</b>	<b>4.58</b>	<b>4.66</b>	<b>4.66</b>	<b>4.78</b>	<b>4.52</b>	<b>4.63</b>
B1	4.69	4.80	4.87	4.64	4.80	4.72	4.68	4.60	4.76	4.68	4.80	4.52	4.72	4.64	4.84	4.52	4.53
B2	4.68	4.80	4.87	4.64	4.80	4.72	4.68	4.60	4.76	4.64	4.80	4.56	4.64	4.64	4.84	4.52	4.53
B3	4.67	4.67	4.73	4.64	4.64	4.64	4.72	4.68	4.60	4.84	4.80	4.56	4.64	4.72	4.76	4.52	4.60
B4	4.66	4.73	4.73	4.68	4.60	4.60	4.72	4.60	4.48	4.92	4.67	4.60	4.64	4.68	4.68	4.52	4.73
B5	4.69	4.80	4.73	4.60	4.60	4.68	4.76	4.68	4.60	4.96	4.73	4.64	4.68	4.64	4.76	4.52	4.73
<b>C</b>	<b>4.68</b>	<b>4.67</b>	<b>4.58</b>	<b>4.62</b>	<b>4.76</b>	<b>4.68</b>	<b>4.73</b>	<b>4.73</b>	<b>4.47</b>	<b>4.84</b>	<b>4.72</b>	<b>4.68</b>	<b>4.74</b>	<b>4.61</b>	<b>4.80</b>	<b>4.57</b>	<b>4.63</b>
C1	4.71	4.73	4.47	4.56	4.64	4.68	4.80	4.80	4.64	4.88	4.93	4.68	4.84	4.64	4.64	4.68	4.87
C2	4.78	4.73	4.60	4.88	4.84	4.84	4.88	4.84	4.56	4.92	4.93	4.76	4.76	4.64	4.80	4.68	4.80
C3	4.67	4.53	4.53	4.68	4.56	4.72	4.84	4.84	4.28	4.92	4.80	4.76	4.64	4.60	4.76	4.60	4.60
C4	4.68	4.53	4.53	4.64	4.68	4.68	4.68	4.88	4.64	4.84	4.67	4.60	4.72	4.60	4.84	4.56	4.53
C5	4.62	4.53	4.53	4.60	4.76	4.56	4.48	4.64	4.48	4.76	4.67	4.68	4.72	4.52	4.88	4.44	4.53
C6	4.59	4.73	4.60	4.56	4.72	4.48	4.52	4.68	4.16	4.76	4.67	4.60	4.68	4.44	4.84	4.48	4.60
C7	4.66	4.73	4.60	4.64	4.84	4.56	4.72	4.56	4.44	4.80	4.60	4.64	4.80	4.60	4.88	4.52	4.67
C8	4.69	4.80	4.60	4.52	4.88	4.76	4.80	4.68	4.48	4.84	4.60	4.60	4.72	4.68	4.84	4.48	4.60
C9	4.73	4.73	4.73	4.52	4.88	4.84	4.88	4.64	4.56	4.88	4.60	4.76	4.76	4.76	4.80	4.68	4.47

<b>D</b>	<b>4.77</b>	<b>4.84</b>	<b>4.93</b>	<b>4.79</b>	<b>4.70</b>	<b>4.74</b>	<b>4.81</b>	<b>4.77</b>	<b>4.81</b>	<b>4.85</b>	<b>4.73</b>	<b>4.63</b>	<b>4.73</b>	<b>4.73</b>	<b>4.79</b>	<b>4.79</b>	<b>4.72</b>
D1	4.75	4.60	4.87	4.84	4.60	4.68	4.92	4.72	4.76	4.88	4.67	4.52	4.72	4.72	4.76	4.88	4.80
D2	4.75	4.73	4.87	4.72	4.60	4.72	4.92	4.72	4.76	4.84	4.67	4.60	4.68	4.68	4.80	4.88	4.80
D3	4.75	4.87	4.93	4.76	4.64	4.72	4.84	4.64	4.80	4.84	4.73	4.68	4.68	4.64	4.76	4.80	4.80
D4	4.74	4.93	4.93	4.80	4.64	4.72	4.76	4.76	4.76	4.80	4.60	4.64	4.68	4.64	4.76	4.72	4.73
D5	4.71	4.93	4.93	4.80	4.64	4.76	4.72	4.76	4.76	4.80	4.60	4.56	4.68	4.64	4.76	4.64	4.47
D6	4.79	4.93	5.00	4.76	4.88	4.68	4.68	4.84	4.84	4.80	4.93	4.64	4.80	4.84	4.80	4.68	4.67
D7	4.89	4.87	5.00	4.88	4.92	4.88	4.84	4.92	4.96	4.96	4.93	4.76	4.84	4.92	4.92	4.92	4.80
<b>E</b>	<b>4.67</b>	<b>4.52</b>	<b>4.51</b>	<b>4.60</b>	<b>4.67</b>	<b>4.70</b>	<b>4.67</b>	<b>4.67</b>	<b>4.59</b>	<b>4.86</b>	<b>4.69</b>	<b>4.74</b>	<b>4.64</b>	<b>4.66</b>	<b>4.70</b>	<b>4.64</b>	<b>4.64</b>
E1	4.85	4.73	4.87	4.76	4.84	4.84	4.80	4.80	4.84	4.96	5.00	4.84	4.84	4.88	4.76	4.96	4.93
E2	4.60	4.53	4.20	4.64	4.60	4.72	4.72	4.56	4.44	4.88	4.60	4.64	4.44	4.64	4.56	4.44	4.93
E3	4.53	4.40	4.33	4.52	4.56	4.56	4.60	4.52	4.36	4.80	4.47	4.64	4.44	4.56	4.60	4.48	4.53
E4	4.64	4.40	4.53	4.52	4.64	4.64	4.60	4.72	4.56	4.84	4.73	4.80	4.72	4.56	4.80	4.68	4.33
E5	4.70	4.53	4.60	4.56	4.72	4.72	4.64	4.76	4.76	4.84	4.67	4.80	4.76	4.68	4.80	4.64	4.47
<b>G1</b>	<b>89.13</b>	<b>90.80</b>	<b>89.93</b>	<b>88.12</b>	<b>87.56</b>	<b>88.40</b>	<b>89.20</b>	<b>89.40</b>	<b>89.00</b>	<b>92.20</b>	<b>92.60</b>	<b>88.40</b>	<b>91.16</b>	<b>86.40</b>	<b>89.96</b>	<b>89.04</b>	<b>84.27</b>
Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT											(n = 321)		99.00%				
Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT											(n = 039)		98.59%				
Tỷ lệ người bệnh không hài lòng											(n = 360)		0.01%				
Tỷ lệ hài lòng chung											(n = 360)		98.95%				
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại											(n = 360)		100.00%				
<b>ĐIỂM TRUNG BÌNH THEO TỪNG MỤC</b>																	
A: Khả năng tiếp cận														4.69			
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị														4.68			
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh														4.68			
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn														4.77			
E: Kết quả cung cấp dịch vụ														4.67			

### Phân tích tổng quan kết quả:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức : 4.70
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
  - + Các hạng mục đều có điểm đánh giá ở mức tốt – đều có điểm trung bình trên 4.5
  - + Cao nhất là nhóm D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn : 4.77
- 3 khoa có điểm trung bình cao nhất là
  - + Cao nhất – NK : 4.86
  - TQ4 : 4.77
  - NA2 : 4.76

### Nhận xét

- So với kết quả HLNBN Nội trú đợt I/2019, điểm hài lòng người bệnh của bệnh viện có cải thiện.
- Tất cả các khoa đều có điểm trung bình đạt trên 4.5 – mức điểm tốt.
- Tiêu mục có điểm cao nhất là **D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế – 4.77**  
Nhân viên y tế của bệnh viện duy trì được sự thân thiện và tính chuyên nghiệp khi giao tiếp với bệnh nhân.
- Tuy nhiên có một vài lưu ý nhỏ trong các tiêu mục một số khoa cần lưu ý để nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh:
  - o Khoa NSN
    - Cần lưu ý hơn ở mục **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**
    - Về tiêu mục **C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (4.28)** và **C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh (4.16)** thì khoa nhận được đánh giá khá thấp so với điểm cùng hạng mục của các khoa khác.
    - Ở mục A. Khả năng tiếp cận, khoa có điểm khá cao trong tương tác với người bệnh. Tiêu mục **A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết (4.84)**. Nhưng các tiêu chí còn lại ở mục A khoa có điểm không cao bằng các khoa còn lại.
  - o Khoa NN-NCN
    - Ở mục A. Khả năng tiếp cận, khoa có điểm khá cao trong tương tác với người bệnh. Tiêu mục **A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết (4.80)**. Nhưng các tiêu chí còn lại ở mục A khoa có điểm không cao bằng các khoa còn lại.

### So sánh với đợt I/2019

	BV	LM-NT	NN-NCN	NA1	NA2	NB1	NB2	NC	NSN	NK	NTH	TQ1	TQ2	TQ3	TQ4	UB	T-MM
II/2019	4.70	4.69	4.67	4.67	4.76	4.70	4.75	4.72	4.60	4.86	4.72	4.66	4.70	4.66	4.77	4.63	4.65
I/2019	4.65	4.73	4.53	4.71	4.76	4.63	4.69	4.49	4.74	4.45	4.71	4.73	4.61	4.76	4.54	4.73	4.60
<b>Delta</b>	0.05	(0.04)	<b>0.14</b>	(0.04)	0	0.07	0.06	<b>0.23</b>	<b>(0.14)</b>	<b>0.41</b>	0.01	(0.07)	0.09	(0.1)	<b>0.23</b>	(0.1)	0.05

#### ❖ Nhận xét

- Một vài khoa có điểm hài lòng người bệnh tăng so với đợt I/2019, trong đó có 1 vài khoa điểm trung bình có giảm nhưng xét chung không đáng kể.
- Các khoa có điểm số tăng so với đợt I/2019: NK, NC, TQ4, NN-NCN, TQ2, NB1, NB2, TMM, NTH
  - o Riêng khoa Nam học (NK) có sự cải thiện đáng chú ý về chất lượng phục vụ bệnh nhân khi điểm HLNB tăng **0.41** điểm cho thấy được sự nỗ lực của các nhân viên y tế khoa Nam học.
  - o Bên cạnh đó có những khoa cũng có điểm số tăng khá tốt như các khoa: khoa Tổng quát 4 (tăng 0.23), khoa Niệu C (tăng 0.23), khoa Niệu nữ - Niệu chức năng (tăng 0.14).
- Các khoa có điểm số giảm so với đợt I/2019: LM-NT, NA1, TQ1, TQ3, UB, NSN
  - o Khoa Nội soi niệu có điểm số giảm nhiều nhất so với các khoa còn lại – 0.14 điểm
  - o Bên cạnh đó, các khoa còn lại trong nhóm này cần lưu ý để duy trì và nâng cao điểm HLNB

### III. ĐỀ XUẤT

- Khoa NSN cần lưu ý hơn về cơ sở vật chất phục vụ người bệnh, đặc biệt là về vấn đề nhà tắm, nhà vệ sinh.
- Duy trì tập huấn nhóm về giao tiếp ứng xử cho nhân viên y tế của các khoa, phòng.
- Cải tiến các công cụ tư vấn bệnh để tăng cường thông tin cơ bản (quy trình, thủ tục, nội quy, dinh dưỡng)
- Các nhân viên y tế cần tăng cường thăm khám động viên bệnh nhân để nâng cao hài lòng người bệnh.
- Các khoa cần thường xuyên kiểm tra, xem xét để đảm bảo tình trạng cơ sở vật chất cũng như kịp thời đề nghị thêm các cơ sở vật chất cần thiết để phục vụ tốt hơn cho người bệnh.

**GIÁM ĐỐC**



**TRẦN VĂN HÙNG**

**TRƯỞNG BAN HLNB**

A blue ink signature in cursive script, appearing to be "HVP", written over a horizontal line.

**ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước**

**NGƯỜI LẬP**

A blue ink signature in cursive script, appearing to be "Nhanh", written over a horizontal line.

**ThS. Nguyễn Thị Ánh Nguyệt**