

Số: /BC-BVN

Thái Bình, ngày tháng 06 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh nội trú lần 2 năm 2025

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát

* Địa điểm: Tại 11 khoa lâm sàng, bệnh viện Nhi Thái Bình

* Đối tượng và tiêu chuẩn lựa chọn khảo sát: Người nhà của bệnh nhi chuẩn bị xuất viện và đồng ý tham gia khảo sát. Chọn bệnh nhân lần lượt theo chữ cái đầu của tên, từ A đến Y, cho tới khi đủ mẫu theo kế hoạch.

* Thời gian khảo sát: Từ ngày 26/05/2025 tới 30/05/2025.

1.2. Phương pháp

* Điều tra cắt ngang với số lượng 147 người nhà bệnh nhân

* Công cụ khảo sát: theo mẫu phiếu của BHYT: *Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú* ban hành kèm theo Quyết định 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. (Phụ lục 01)

* **Nội dung đánh giá và triển khai khảo sát:**

- **Nội dung đánh giá:** mức độ chưa hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện theo 5 nhóm tiêu chí:

- Khả năng tiếp cận
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- Kết quả cung cấp dịch vụ

- **Mức độ hài lòng:** Được tính là các lựa chọn 4 hoặc 5 trong phiếu khảo sát.

- **Mức độ hài lòng toàn diện:** Được tính với những phiếu có toàn bộ các câu trả lời từ mức 4 trở lên.

- Kỹ thuật **hỏi và đánh giá:** phát phiếu khảo sát và hướng dẫn người nhà bệnh nhi tự điền các thông tin đánh giá về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện. Khảo sát thực hiện bởi nhân viên Phòng Quản lý chất lượng.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

2.1. Thông tin chung về người nhà bệnh nhân tham gia khảo sát

Bảng 2.1. Phân loại đối tượng khảo sát theo khoa lâm sàng

STT	Tên khoa	Số lượng BN được khảo sát
1	Khoa Truyền nhiễm	17
2	Khoa Phục hồi chức năng	05
3	Khoa Ba chuyên khoa	16
4	Khoa Sơ sinh	10
5	Khoa Ngoại – Chấn thương	10
6	Khoa Hô hấp	20
7	Khoa Máu thận - Tiết niệu - Thần kinh	20
8	Khoa Tiêu hóa	15
9	Khoa Nội nhi tổng hợp	22
10	Khoa Tim mạch	05
11	Khoa Dinh dưỡng	07
Tổng		147 phiếu khảo sát

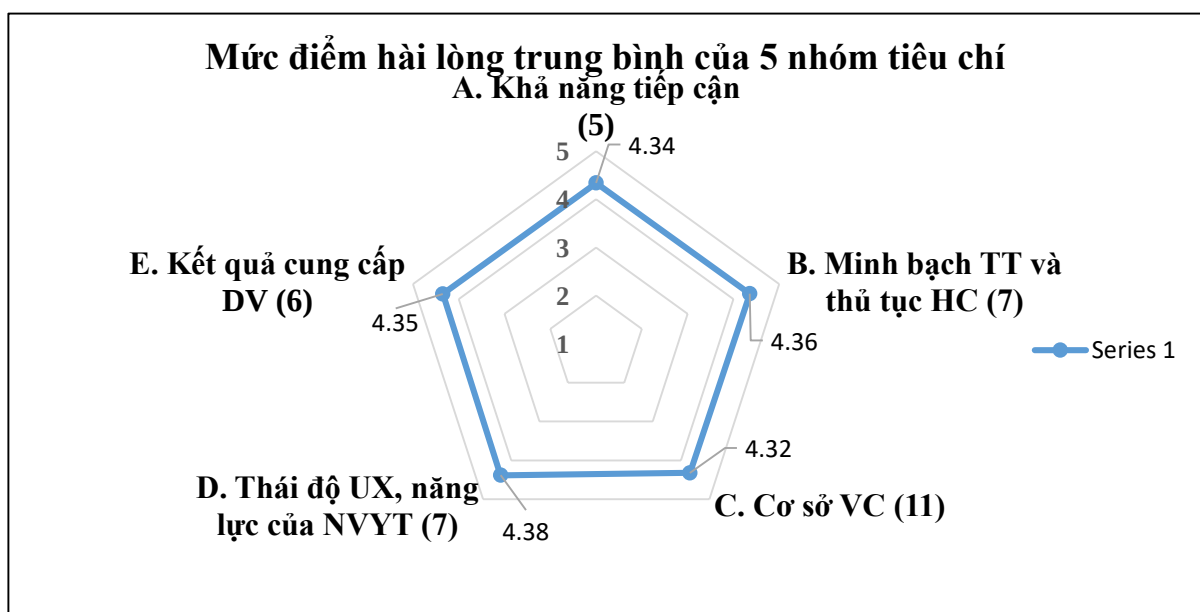
Bảng 2.2. Phân loại đối tượng khảo sát theo giới và sử dụng BHYT

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	78	2	80
Nữ	65	2	67
Tổng	143	4	147

Từ kết quả bảng 2.2: Cho thấy chủ yếu bệnh nhi sử dụng thẻ BHYT trong đợt điều trị nội trú (chiếm 97.3%), chỉ có 2.7% trẻ không sử dụng thẻ BHYT.

2.2. Kết quả phỏng vấn người nhà bệnh nhi điều trị nội trú

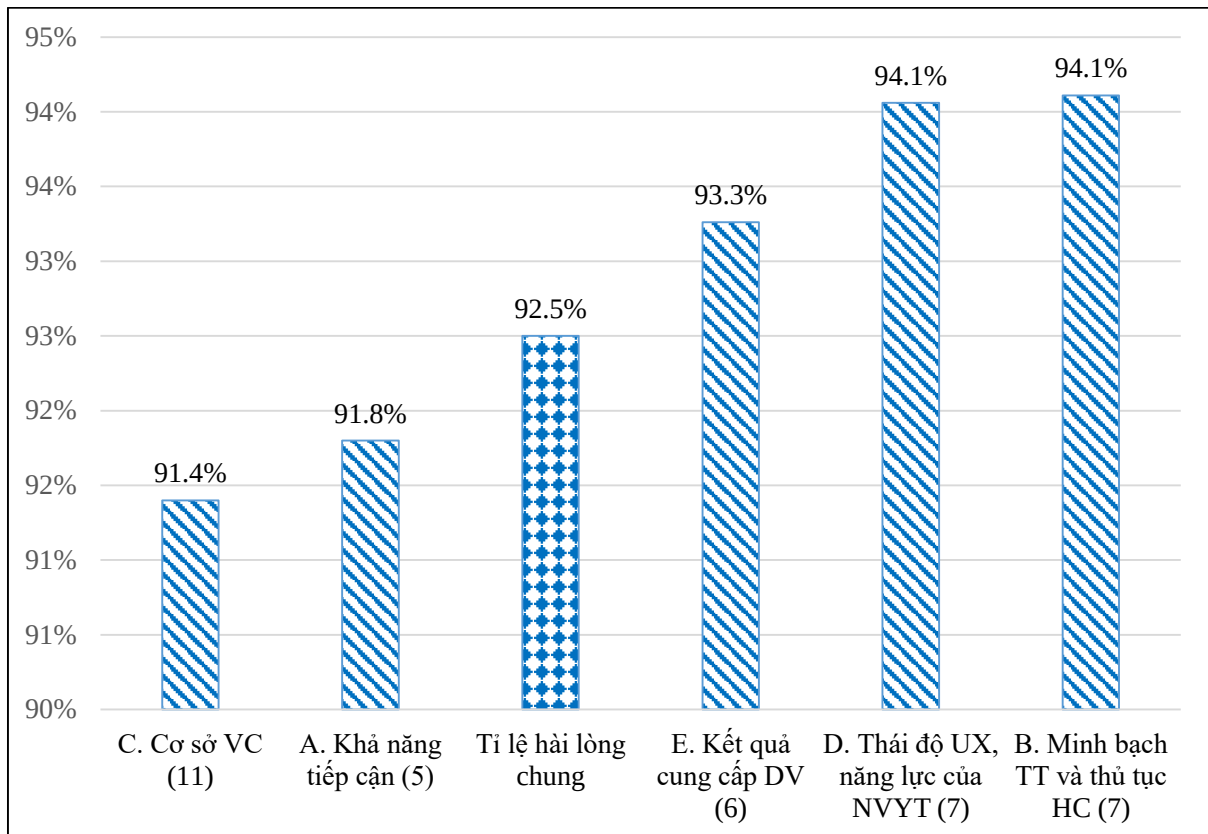
2.2.1. Đánh giá mức điểm hài lòng trung bình theo nhóm tiêu chí.

**Biểu đồ 2.1. Phân loại mức điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí**

Từ biểu đồ 2.1 cho thấy nhóm tiêu chí đạt mức điểm trung bình cao nhất là nhóm *D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* (4.38 điểm) và thấp nhất là nhóm *C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh* (4.32 điểm). Điểm hài lòng trung bình chung là 4.35 điểm.

2.2.2. Mức độ hài lòng của người nhà người bệnh theo nhóm tiêu chí.

a. Tỷ lệ hài lòng của NNBN theo các nhóm tiêu chí



Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ hài lòng của NNBN theo nhóm tiêu chí

Biểu đồ trên cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người nhà về Bệnh viện là 92.5%. Trong đó tỷ lệ hài lòng cao nhất ở nhóm tiêu chí *D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* và tiêu chí *B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị* đạt 94.1%. Nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là *C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*, đạt 91.4%.

Bảng 2.3. Tỷ lệ hài lòng của NNBN về các nhóm tiêu chí theo khoa lâm sàng

Khoa	Nhóm A	Nhóm B	Nhóm C	Nhóm D	Nhóm E	Trung bình
Khoa YHCT-PHCN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Khoa Chấn thương-CH-Bỏng	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Khoa Tim mạch	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Khoa Dinh dưỡng	100.0%	100.0%	96.1%	100.0%	100.0%	98.8%
Khoa Hô hấp	99.0%	100.0%	95.9%	100.0%	100.0%	98.6%
Khoa Truyền nhiễm	92.9%	94.1%	94.1%	94.1%	94.1%	94.0%
Khoa Tiêu hóa	93.3%	100.0%	86.4%	96.2%	93.3%	93.1%
Khoa NNTH	95.5%	90.9%	93.0%	91.6%	90.9%	92.3%
Khoa Thận-TN-TK	82.0%	87.9%	82.3%	90.0%	87.5%	85.7%
Khoa 3 CK	82.3%	85.2%	83.7%	87.5%	83.9%	84.6%
Khoa Sơ sinh	76.0%	84.3%	85.5%	85.7%	86.7%	84.2%

Bảng 2.3 trên đây phân tích sự hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng. Việc trình bày kết quả phân nhóm theo từng khoa lâm sàng không có giá trị so sánh mức độ hài lòng giữa các khoa (vì cỡ mẫu từng khoa khác nhau) mà để khoa tự đối chiếu với kết quả của những lần phân tích trước đó, nhằm cải tiến liên tục các hoạt động tại đơn vị.

2.2.3. Chỉ số hài lòng toàn diện

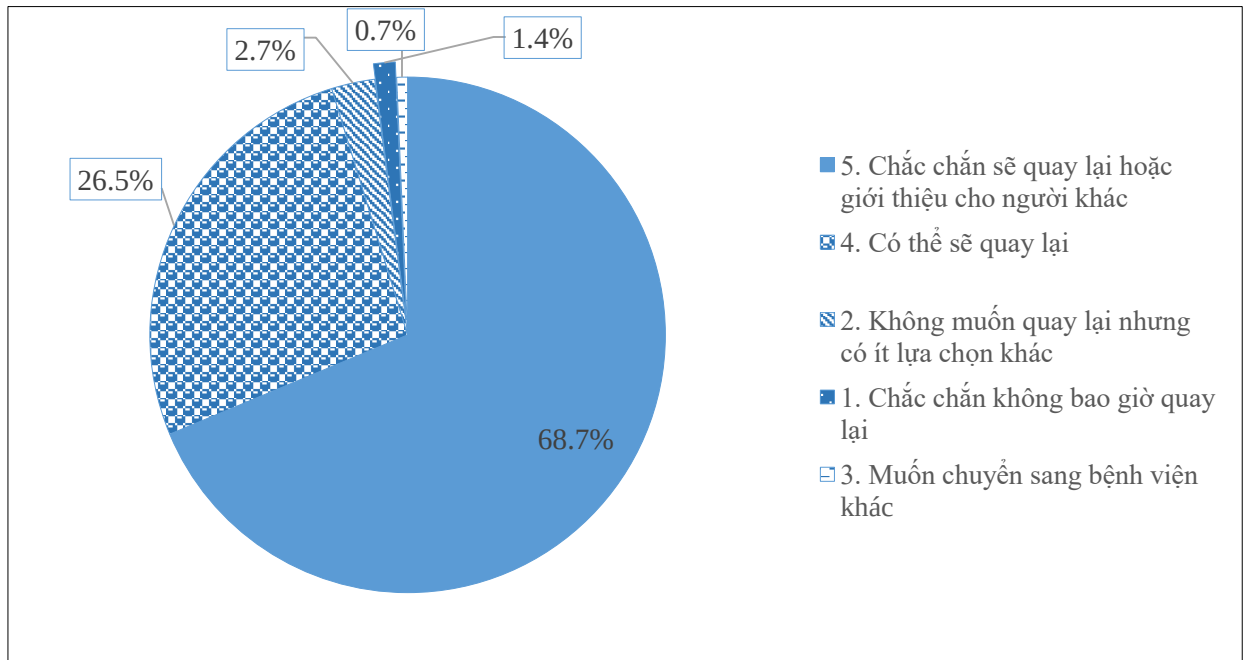
Chỉ số hài lòng toàn diện được tính trên các phiếu trả lời mà có tất cả các câu trả lời hài lòng (mỗi câu trả lời đều đạt 4 hoặc 5 điểm).

Chỉ số hài lòng toàn diện của NNBN trong đợt khảo sát quý II/2025 là: 78.9%.

2.2.4. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Tỷ lệ đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi của NNBN qua đợt khảo sát quý II năm 2025 là 91.11%.

2.2.5. Mức độ cam kết của NNBN “quay trở lại Bệnh viện điều trị”



Biểu đồ 2.3. Mức độ cam kết quay lại điều trị của NNBN

Có 68.7% số người được hỏi cho biết *chắc chắn sẽ quay lại Bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác* khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế. Có 26.5% số NNBN cho biết *Có thể sẽ quay lại* khi có nhu cầu. Còn lại 2.7% NNBN *Không muốn quay lại nhưng ít có lựa chọn khác* và 0.7 % muốn chuyển sang bệnh viện khác. Có 1.4% NNBN *Chắc chắn không bao giờ quay lại*.

2.2.6. Một số nhóm ý kiến phản hồi/đóng góp của người nhà bệnh nhi qua khảo sát.

Bảng 2.4. Ý kiến của NNBN qua đợt khảo sát quý II năm 2025

(Thông tin ghi nhận trên phiếu khảo sát và phỏng vấn sâu bệnh nhân)

Nội dung		Mã phiếu
Nhóm TC	Cụ thể	
Cơ sở vật chất, vệ sinh buồng bệnh	Nhà vệ sinh cần sạch sẽ hơn, thay ga nếu bệnh nhân có nhu cầu do ga bẩn mà không bị phàn nàn	40
	Cần cải thiện nhà vệ sinh, nước nóng lạnh trong nhà tắm chưa có, cơ sở vật chất nhà vệ sinh đã xuống cấp, cần bổ sung quạt trần cho phòng bệnh	52
	Quy trình khử khuẩn không sạch sẽ, nhà vệ sinh bẩn	85
	Nhà vệ sinh kém	88
	Bệnh viện nên cải thiện nhà vệ sinh tốt sạch sẽ hơn thiếu phòng vệ sinh, nằm phòng tự nguyện mất thêm tiền nhưng quá kém, nên chia rõ ràng nhà vệ sinh tự nguyện và nhà vệ sinh chung	89

Nội dung		Mã phiếu
Nhóm TC	Cụ thể	
Cơ sở vật chất, vệ sinh buồng bệnh	Phòng yêu cầu nhà vệ sinh tắc cống thoát nước, tivi không xem được, Wifi kém	26
	Wifi truy cập giật lạng	27, 28
	Phòng dịch vụ bị chuột, cống thoát sàn tắc, tivi không xem được, lạch giường ọp ẹp gây tiếng động lớn	30
	Đề nghị bệnh viện diệt chuột, chuột chạy quanh phòng và bò lên cả giường nằm	30
	Vệ sinh chưa sạch, quét nhà và lau nhà nhắc nhở để quét kỹ hơn	31
	Vệ sinh chưa được sạch sẽ	32
	Đối với phòng nhiều bệnh nhân lên đầu tư tủ lạnh lớn hơn 1 chút	62, 69
Dịch vụ tiện ích, nhà ăn	Nâng cao chất lượng căng tin	65
Khác	Vào viện chờ đợi quá lâu so với viện khác	112
	Mở tắt điều hòa bị thụ động	35
Khen ngợi	Bác sĩ rất nhiệt tình đặc biệt y tá chu đáo và tốt bụng	62
	Bác sĩ rất nhiệt tình, đặc biệt y tá rất chu đáo tốt bụng	69
	Gia đình xin cảm ơn	102
	Ngày 29-5-2025 bệnh nhân Nguyễn Thảo nằm viện đến ngày ra viện nói chung các bác sĩ rất tận tình chăm sóc nhất là bác sĩ Hương	100
	Y bác sĩ nhiệt tình	02

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả khảo sát

- Điểm hài lòng trung bình của người nhà bệnh nhi là 4.35 điểm.
- Tỷ lệ hài lòng chung là 92.5% và tỷ lệ hài lòng toàn diện là 78.9%.
- Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi của người nhà là 91.11%.
- 68.7% số người được khảo sát cho biết chắc chắn sẽ quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện khi có nhu cầu.

2. Đề xuất, khuyến nghị

- Các khoa, phòng cần xây dựng kế hoạch, giải pháp cụ thể nhằm khắc phục, cải thiện hoặc giải quyết triệt để những hạn chế có liên quan đã nêu trong báo cáo.

- Phòng Quản lý chất lượng hỗ trợ các khoa phòng phân tích, triển khai các giải pháp sáng kiến, cải tiến để khắc phục các vấn đề phát hiện đã nêu trên./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (để b/c);
- LDBV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC

Lương Đức Sơn