

## BÁO CÁO

### Kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú Quý 2 năm 2019

#### 1. Nội dung khảo sát:

- Dựa trên biểu mẫu số 1 của Bộ Y tế: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú, nội dung khảo sát dựa trên các tiêu chí sau:
  - a) Khả năng tiếp cận dịch vụ, chất lượng cung cấp thông tin về dịch vụ và cơ sở vật chất của bệnh viện;
  - b) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị;
  - c) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh;
  - d) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế;
  - e) Kết quả cung cấp dịch vụ có đáp ứng được sự mong đợi của người bệnh.

#### 2. Thực hiện khảo sát:

2.1 **Chu kỳ khảo sát:** Ban Khảo sát hài lòng người bệnh Bệnh viện Ung Bướu tổ chức khảo sát 3 tháng/lần.

2.2 **Phương pháp:** Khảo sát cắt ngang.

#### 2.3 Chọn mẫu:

- Khảo sát tại tất cả các khoa lâm sàng, trong mỗi khoa, chọn người bệnh theo phương pháp sau:
  - Tất cả những bệnh nhân xuất viện; chuẩn bị xuất viện hoặc nằm viện từ 2 tuần trở lên.
  - Tiến hành khảo sát đủ 200 người bệnh (tính trên toàn bệnh viện).

#### 2.4 Giám sát thực hiện khảo sát:

- Khảo sát viên là điều dưỡng tại các khoa lâm sàng; tiến hành khảo sát chéo, điều dưỡng viên khảo sát tại 1 khoa bất kỳ không phải khoa mình làm việc.

3. **Thời gian thực hiện khảo sát:** 03/06 – 13/06/2019

#### 4. Xử lý và nhập số liệu:

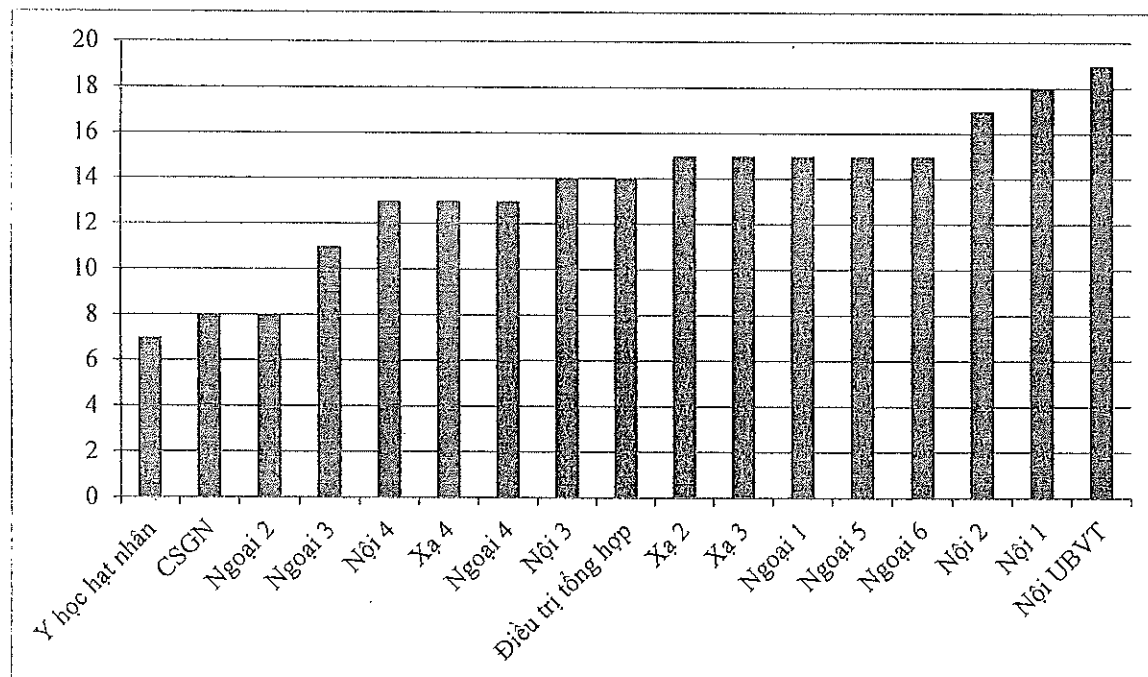
- Nhập và xử lý số liệu trên phần mềm báo cáo online của Bộ y tế

## 5. Báo cáo kết quả thực hiện:

### 5.1 Đặc điểm đối tượng tham gia khảo sát:

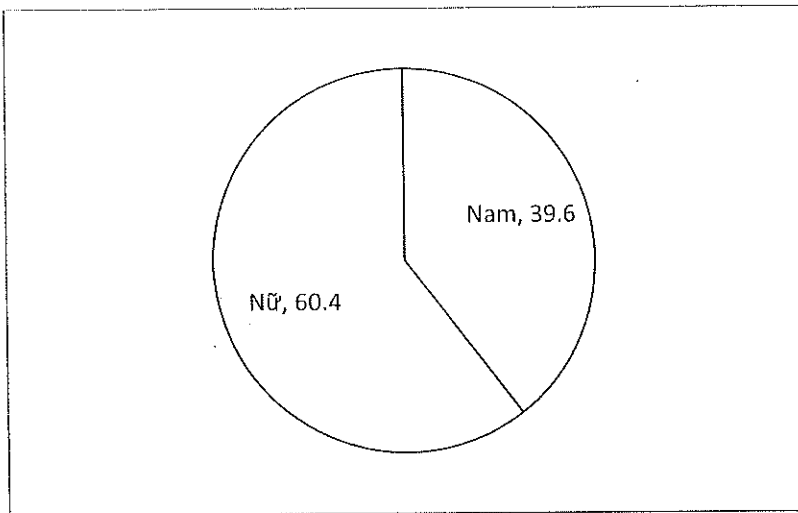
#### 5.1.1 Khoa điều trị

KHOA	SỐ PHIẾU	Tỷ lệ %
Nội 1	18	7.8
Nội 2	17	7.4
Nội 3	14	6.1
Nội 4	13	5.7
Nội UBVT	19	8.3
Xạ 2	15	6.5
Xạ 3	15	6.5
Xạ 4	13	5.7
CSGN	8	3.5
Y học hạt nhân	7	3.0
Ngoại 1	15	6.5
Ngoại 2	8	3.5
Ngoại 3	11	4.8
Ngoại 4	13	5.7
Ngoại 5	15	6.5
Ngoại 6	15	6.5
Điều trị tổng hợp	14	6.1
<b>Tổng</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>



### 5.1.2 Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ %
Nam	91	39.6
Nữ	139	60.4
Tổng	230	100.0



### 5.1.3 Tuổi

Số tuổi bệnh nhân được khảo sát nằm ở độ tuổi từ 16 đến 82 tuổi. Trung bình độ tuổi là 48 tuổi.

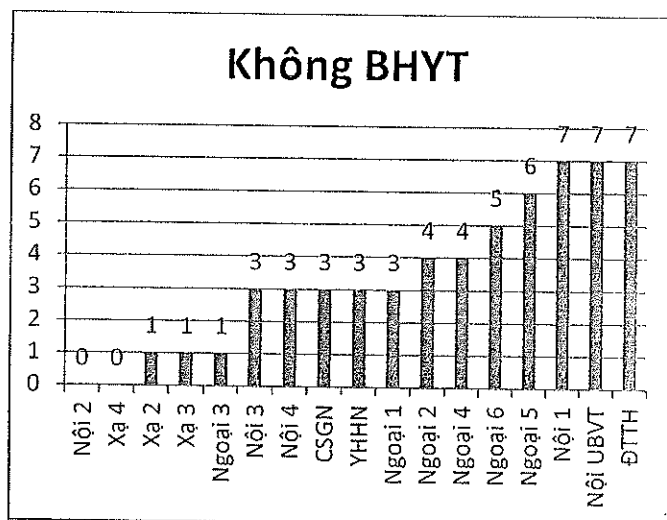
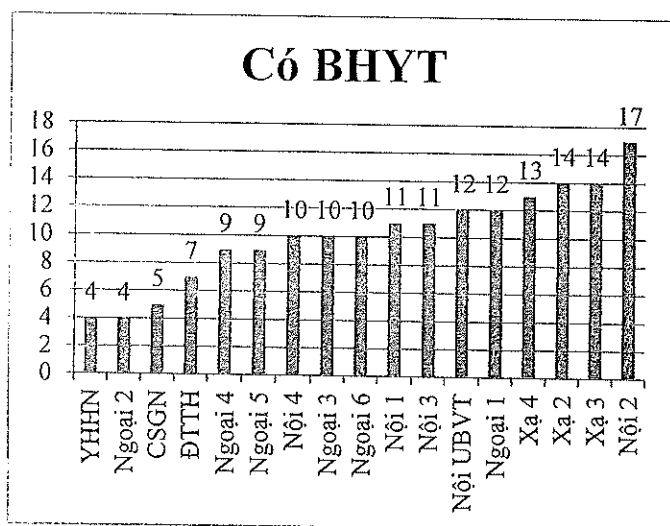
### 5.1.4 Tổng số ngày nằm viện

Số ngày nằm viện dài nhất là 170 ngày. Trung bình bệnh nhân nằm viện khoảng 36 ngày.

### 5.1.5 Bảo hiểm y tế

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Nội 1	11	6.4	7	12.1
2	Nội 2	17	9.9	0	0.0
3	Nội 3	11	6.4	3	5.2
4	Nội 4	10	5.8	3	5.2
5	Nội UBVT	12	7.0	7	12.1
6	Xạ 2	14	8.1	1	1.7

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
7	Xạ 3	14	8.1	1	1.7
8	Xạ 4	13	7.6	0	0.0
9	CSGN	5	2.9	3	5.2
10	YHHN	4	2.3	3	5.2
11	Ngoại 1	12	7.0	3	5.2
12	Ngoại 2	4	2.3	4	6.9
13	Ngoại 3	10	5.8	1	1.7
14	Ngoại 4	9	5.2	4	6.9
15	Ngoại 5	9	5.2	6	10.3
16	Ngoại 6	10	5.8	5	8.6
17	ĐTTH	7	4.1	7	12.1
	<b>Tổng</b>	<b>172</b>	<b>100.0</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>



**Nhận xét:** Số lượng khảo sát giữa người bệnh có BHYT và không BHYT không đồng đều. Khoa Nội 2, Xạ 4 không khảo sát người bệnh không BHYT.

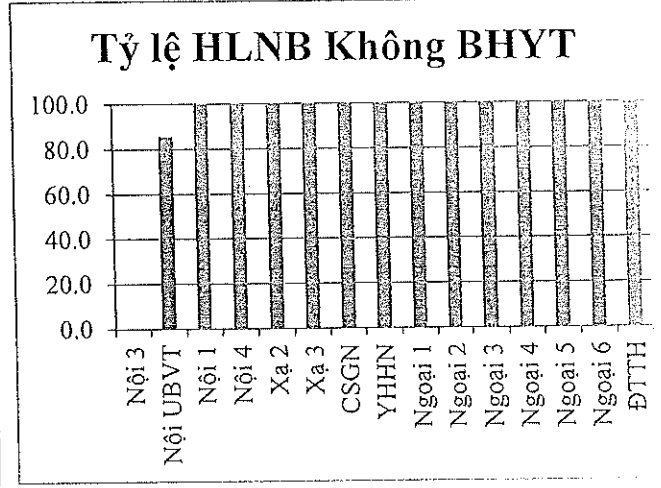
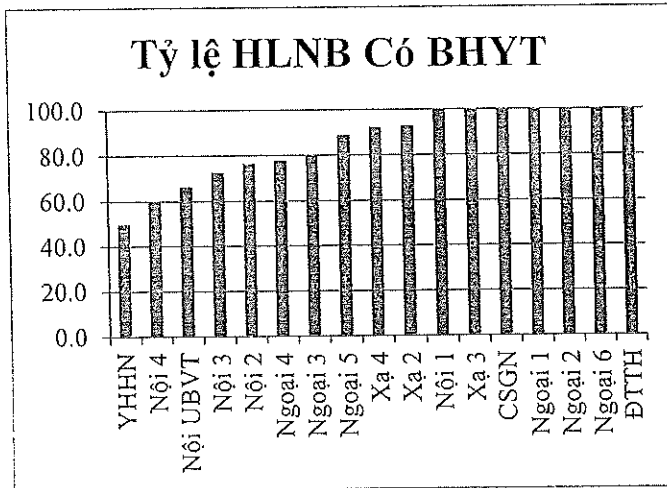
## 5.2 Kết quả đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

### 5.2.1 Khả năng tiếp cận

5.2.1.1 Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	13	76.5		
3	Nội 3	8	72.7	0	0.0

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
4	Nội 4	6	60.0	3	100.0
5	Nội UBVT	8	66.7	6	85.7
6	Xạ 2	13	92.9	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	2	50.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	7	77.8	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>148</b>	<b>86.0</b>	<b>54</b>	<b>93.1</b>

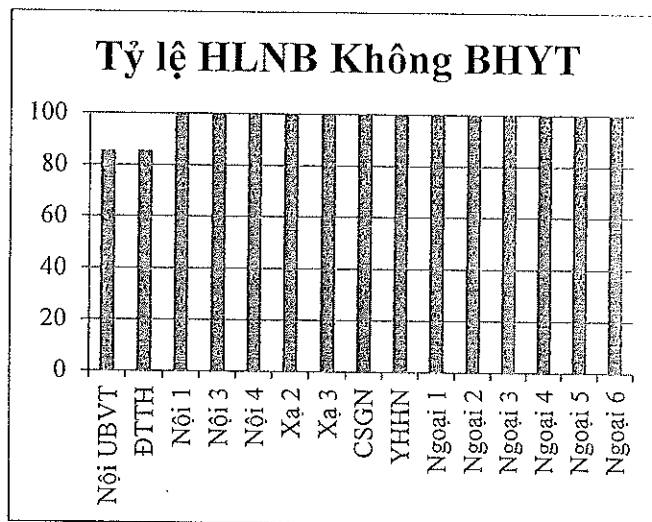
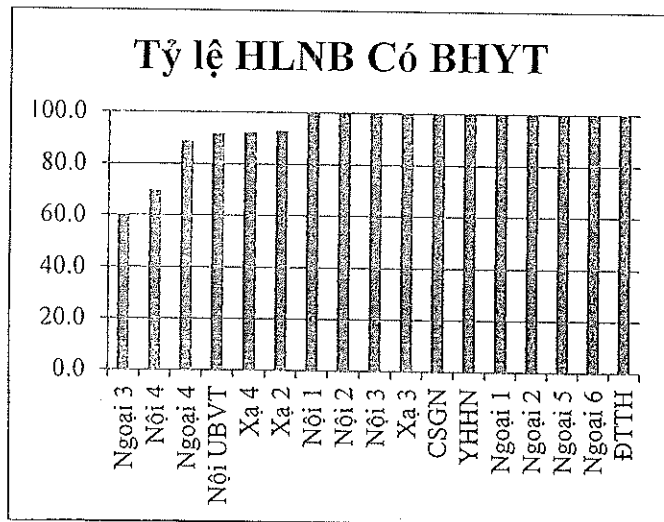


**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (50.0%). Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT đạt thấp nhất (0.0%).

#### 5.2.1.2 Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0

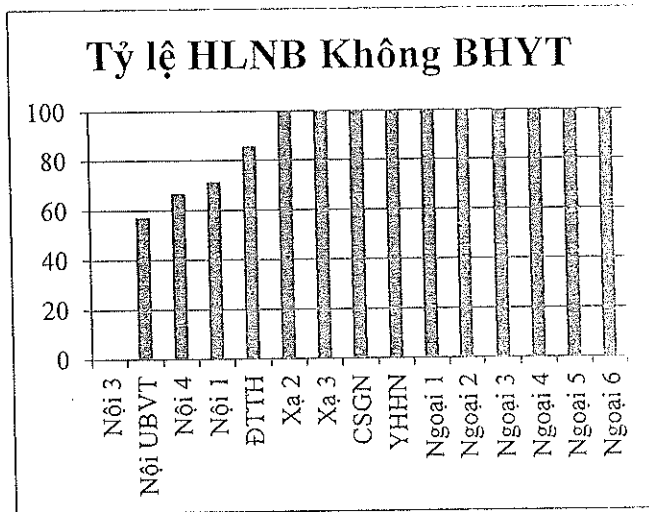
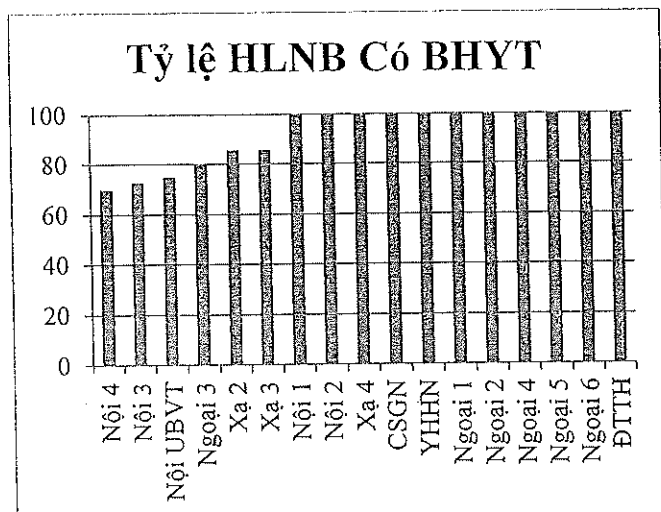
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	7	70.0	3	100.0
5	Nội UBVT	11	91.7	6	85.7
6	Xạ 2	13	92.9	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	6	60.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>161</b>	<b>93.6</b>	<b>56</b>	<b>96.6</b>



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (60.0%). Khoa Nội UBVT và ĐTTH đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (85.7%).

5.2.1.3 Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.

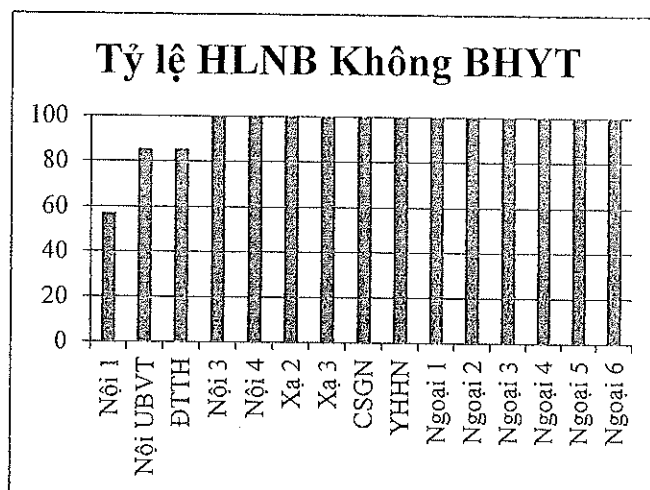
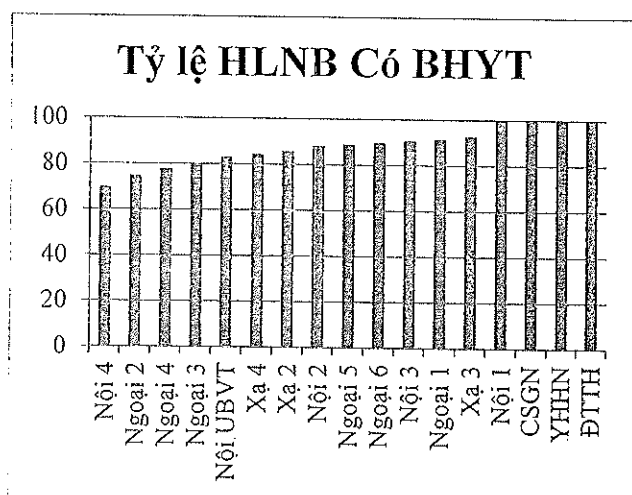
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	5	71.4
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	8	72.7	0	0.0
4	Nội 4	7	70.0	2	66.7
5	Nội UBVT	9	75.0	4	57.1
6	Xạ 2	12	85.7	1	100.0
7	Xạ 3	12	85.7	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>157</b>	<b>91.3</b>	<b>48</b>	<b>82.8</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (70.0%). Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%).

5.2.1.4 Các lỗi đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	4	57.1
2	Nội 2	15	88.2		
3	Nội 3	10	90.9	3	100.0
4	Nội 4	7	70.0	3	100.0
5	Nội UBVT	10	83.3	6	85.7
6	Xạ 2	12	85.7	1	100.0
7	Xạ 3	13	92.9	1	100.0
8	Xạ 4	11	84.6		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	11	91.7	3	100.0
12	Ngoại 2	3	75.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	7	77.8	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>151</b>	<b>87.8</b>	<b>53</b>	<b>91.4</b>

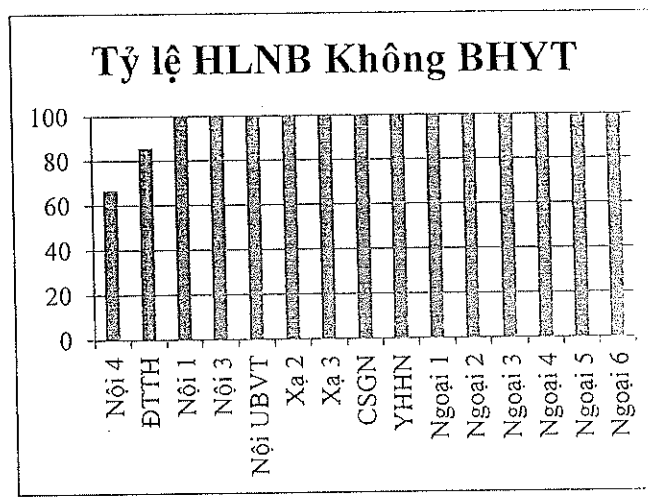
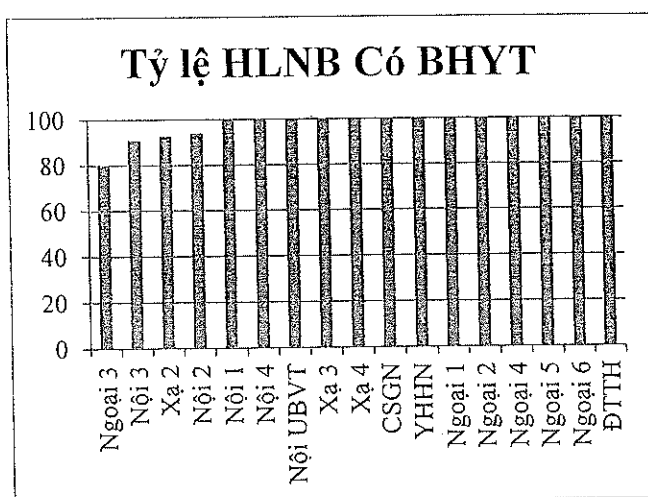


**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (70.0%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (57.1%)



5.2.1.5 Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hỏi lòng	Tỷ lệ hỏi lòng (%)	Số lượng phiếu hỏi lòng	Tỷ lệ hỏi lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	10	90.9	3	100.0
4	Nội 4	10	100.0	2	66.7
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	13	92.9	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>167</b>	<b>97.1</b>	<b>56</b>	<b>96.6</b>

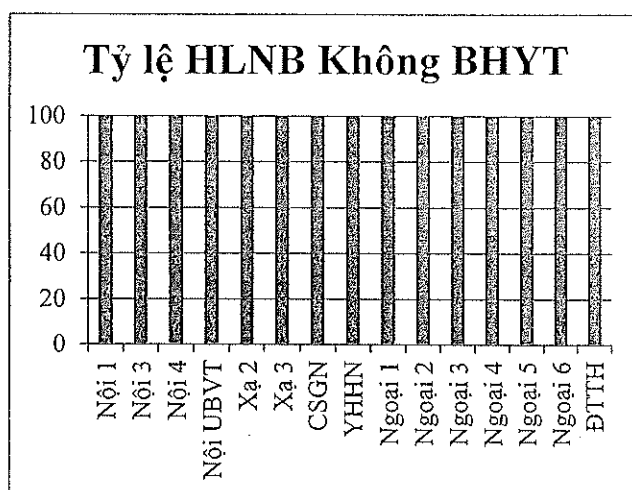
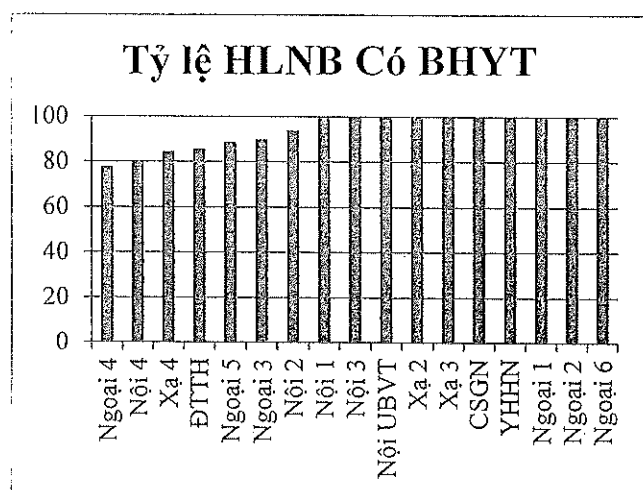


**Nhận xét:** Khoa Ngoại 3 đạt tỷ lệ hỏi lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (80.0%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hỏi lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%).

## 5.2.2 Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

### 5.2.2.1 Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.

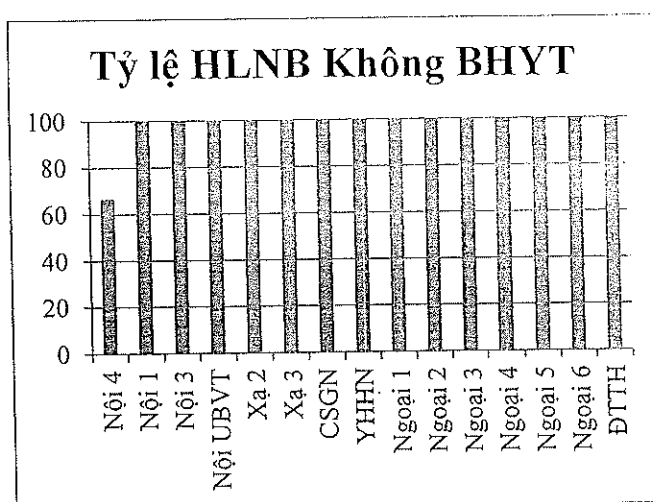
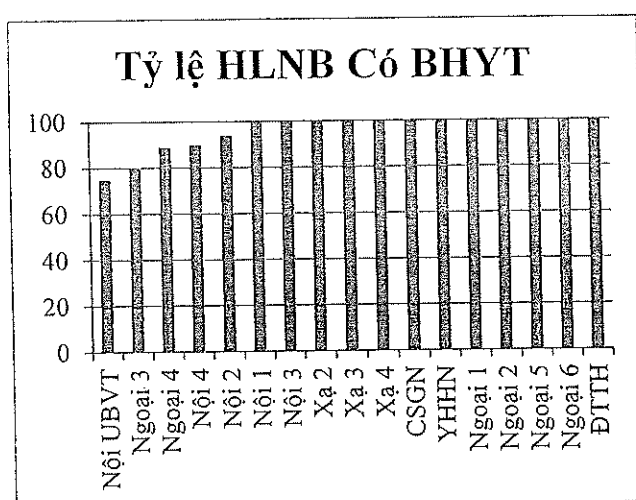
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	8	80.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	14	100.0	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	11	84.6		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	1	100.0
14	Ngoại 4	7	77.8	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>162</b>	<b>94.2</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (77.8%). Tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT 100.0%

5.2.2.2 Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.

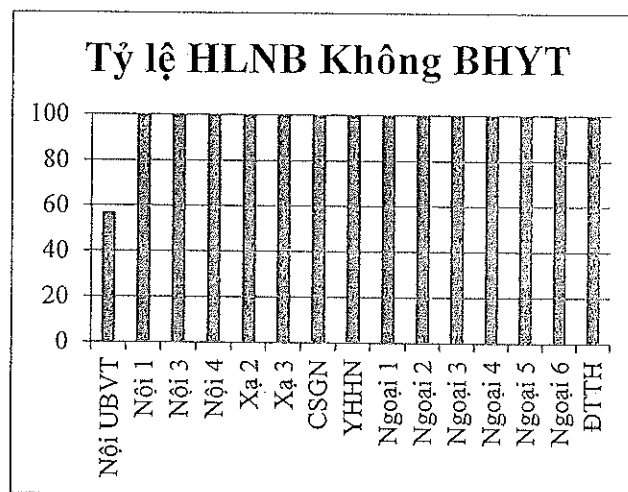
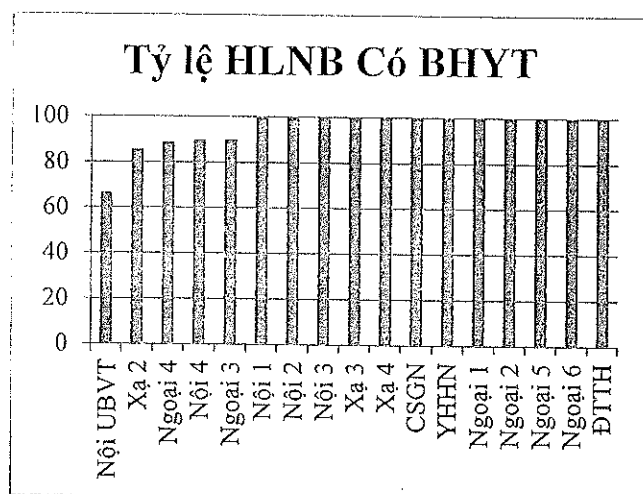
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	9	90.0	2	66.7
5	Nội UBVT	9	75.0	7	100.0
6	Xạ 2	14	100.0	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>164</b>	<b>95.3</b>	<b>57</b>	<b>98.3</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội UBVT đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (75.0%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%)

5.2.2.3 Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.

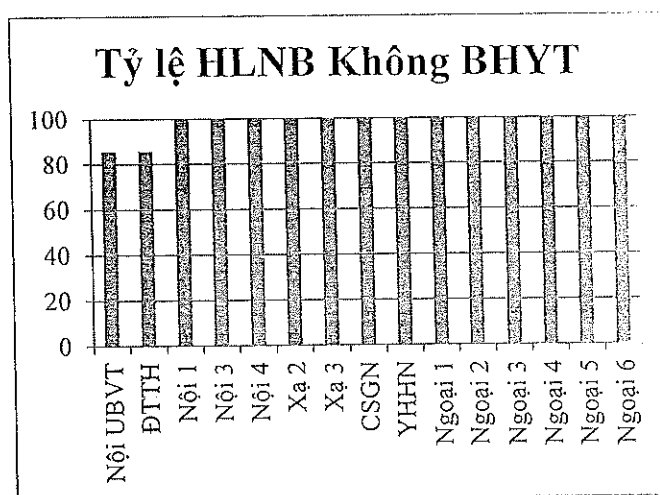
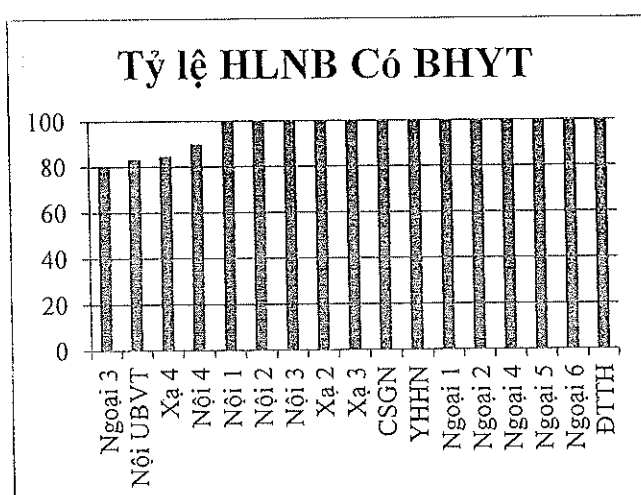
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	9	90.0	3	100.0
5	Nội UBVT	8	66.7	4	57.1
6	Xạ 2	12	85.7	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>163</b>	<b>94.8</b>	<b>55</b>	<b>94.8</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội UBVT đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (66.7%). Khoa Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (57.1%).

5.2.2.4 Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.

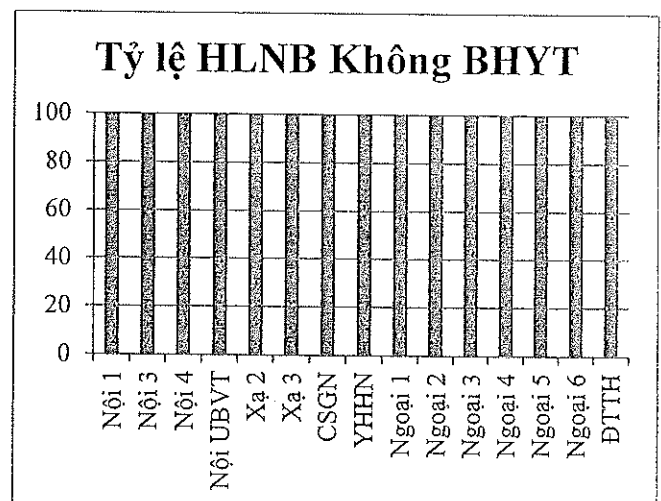
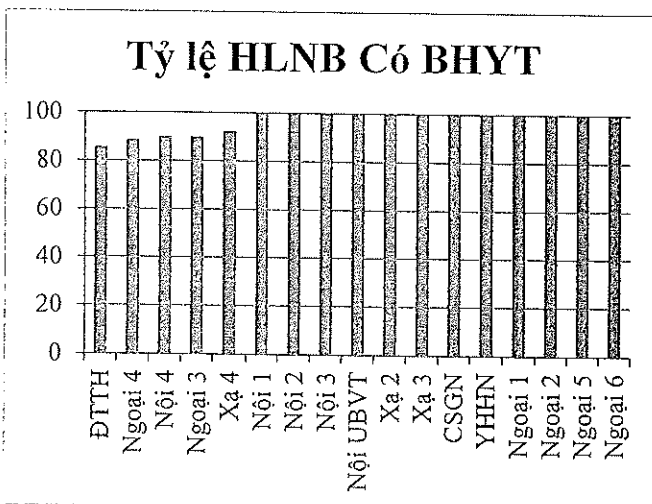
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	9	90.0	3	100.0
5	Nội UBVT	10	83.3	6	85.7
6	Xạ 2	14	100.0	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	11	84.6		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>165</b>	<b>95.9</b>	<b>56</b>	<b>96.6</b>



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (80.0%). Khoa Nội UBVT và ĐTTH có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (85.7%)

5.2.2.5 Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	9	90.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	14	100.0	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>167</b>	<b>97.1</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>

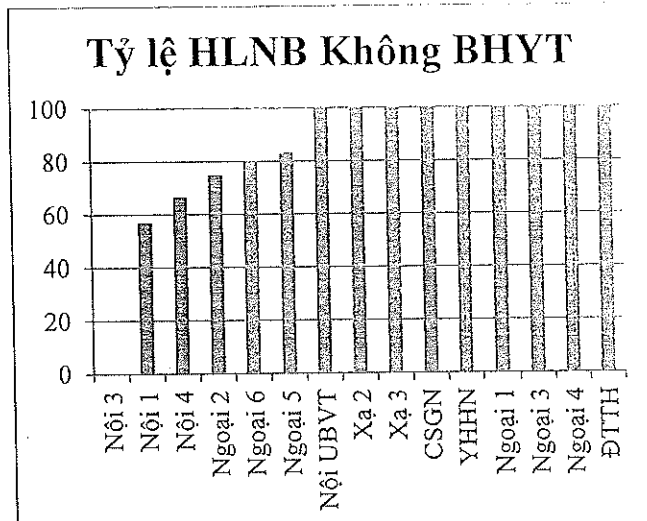
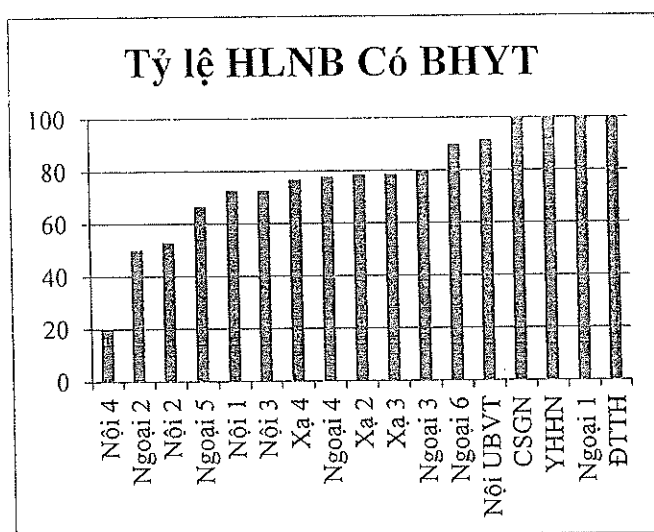


**Nhận xét:** Khoa Điều trị tổng hợp đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (85.7%). Tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT 100.0%

### 5.2.3 Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

5.2.3.1 *Buồng bệnh nằm điều trị kháng trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.*

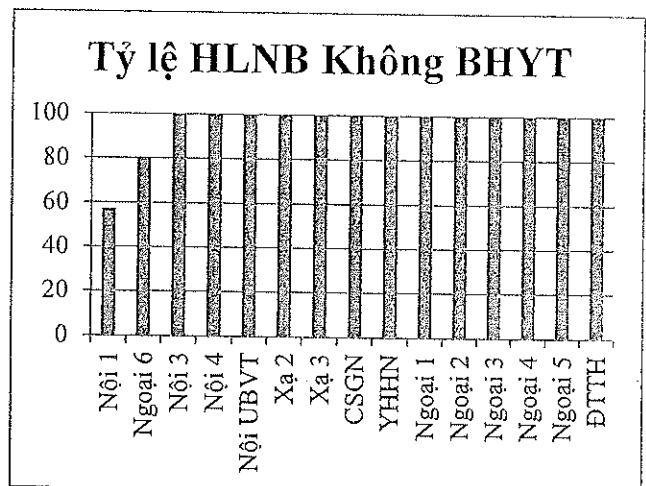
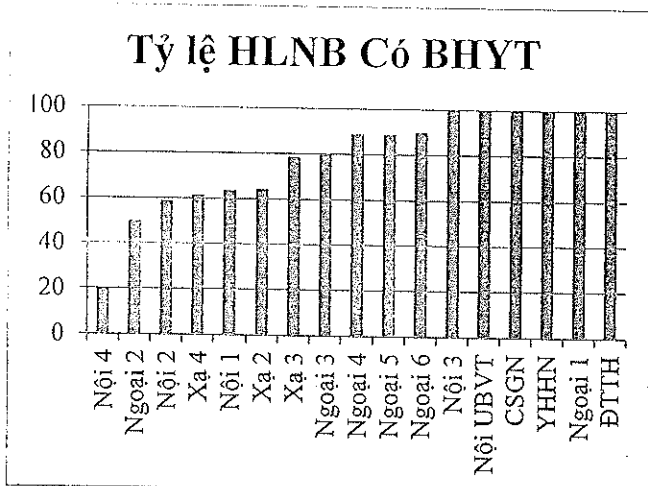
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	8	72.7	4	57.1
2	Nội 2	9	52.9		
3	Nội 3	8	72.7	0	0.0
4	Nội 4	2	20.0	2	66.7
5	Nội UBVT	11	91.7	7	100.0
6	Xạ 2	11	78.6	1	100.0
7	Xạ 3	11	78.6	1	100.0
8	Xạ 4	10	76.9		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	2	50.0	3	75.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	7	77.8	4	100.0
15	Ngoại 5	6	66.7	5	83.3
16	Ngoại 6	9	90.0	4	80.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>130</b>	<b>75.6</b>	<b>48</b>	<b>82.8</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (20.0%). Khoa Nội 3 không có người bệnh không BHYT hài lòng (0%).

5.2.3.2 Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	7	63.6	4	57.1
2	Nội 2	10	58.8		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	2	20.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	9	64.3	1	100.0
7	Xạ 3	11	78.6	1	100.0
8	Xạ 4	8	61.5		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	2	50.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0	4	80.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>133</b>	<b>77.3</b>	<b>54</b>	<b>93.1</b>

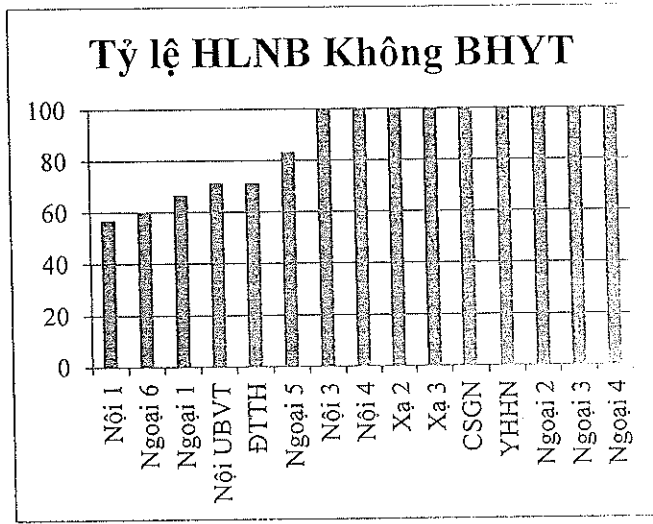
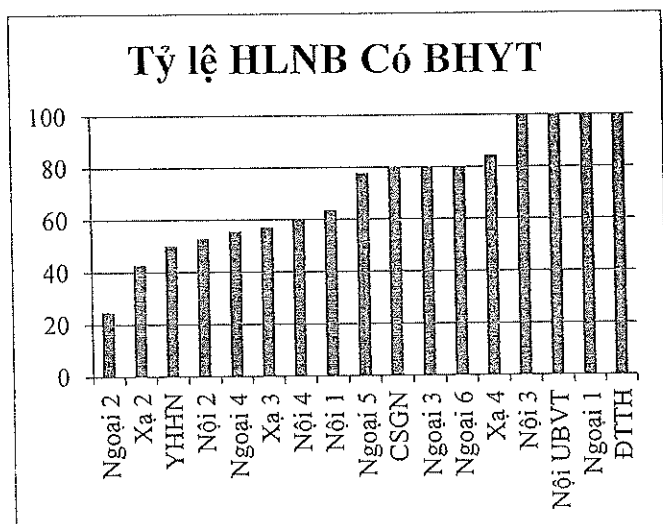


**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (20.0%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (57.1%)



5.2.3.3 Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

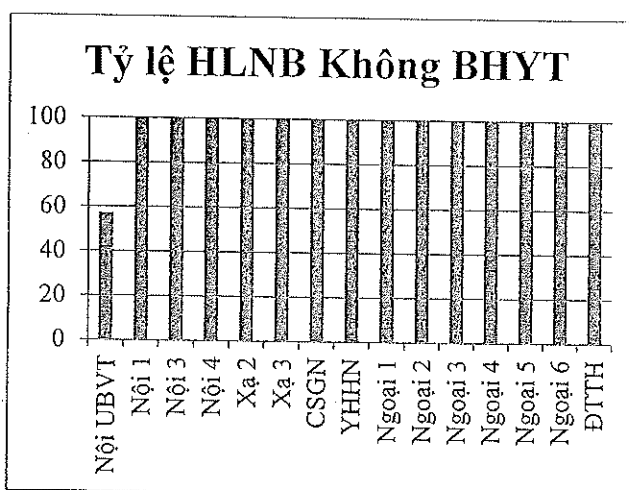
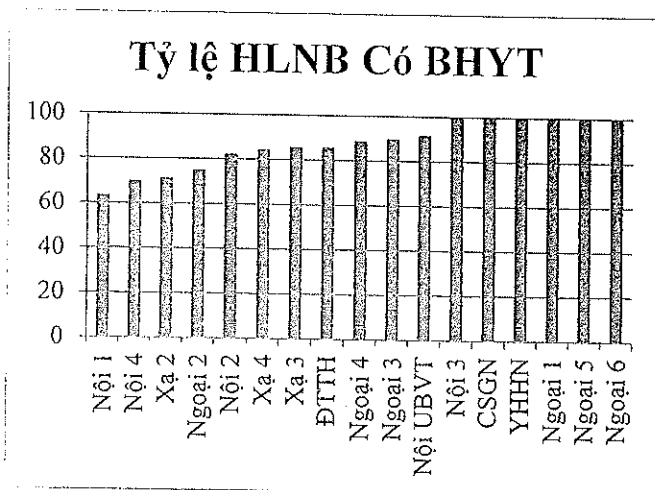
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	7	63.6	4	57.1
2	Nội 2	9	52.9		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	6	60.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	5	71.4
6	Xạ 2	6	42.9	1	100.0
7	Xạ 3	8	57.1	1	100.0
8	Xạ 4	11	84.6		
9	CSGN	4	80.0	3	100.0
10	YHHN	2	50.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	2	66.7
12	Ngoại 2	1	25.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	5	55.6	4	100.0
15	Ngoại 5	7	77.8	5	83.3
16	Ngoại 6	8	80.0	3	60.0
17	ĐTTH	7	100.0	5	71.4
	<b>Tổng</b>	<b>124</b>	<b>72.1</b>	<b>47</b>	<b>81.0</b>



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (25.0%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (57.1%)

5.2.3.4 Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.

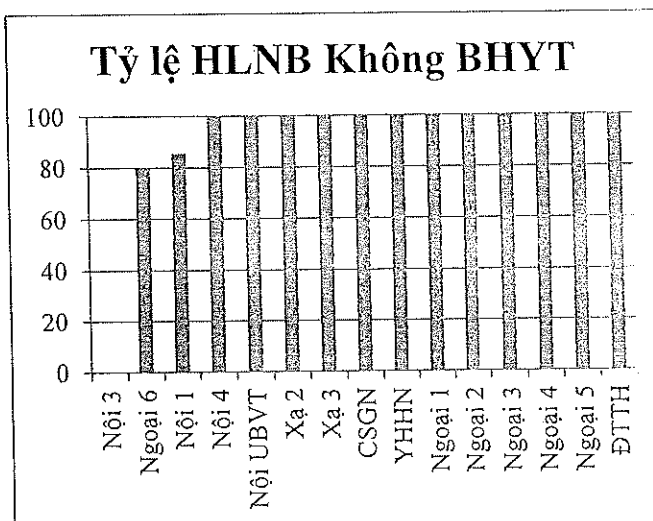
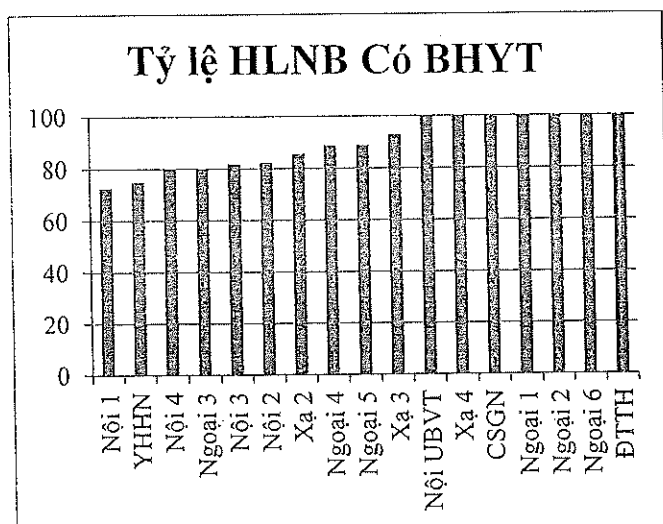
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	7	63.6	7	100.0
2	Nội 2	14	82.4		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	7	70.0	3	100.0
5	Nội UBVT	11	91.7	4	57.1
6	Xạ 2	10	71.4	1	100.0
7	Xạ 3	12	85.7	1	100.0
8	Xạ 4	11	84.6		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	3	75.0	4	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>149</b>	<b>86.6</b>	<b>55</b>	<b>94.8</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (63.6%). Khoa Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (57.1%)

5.2.3.5 Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.

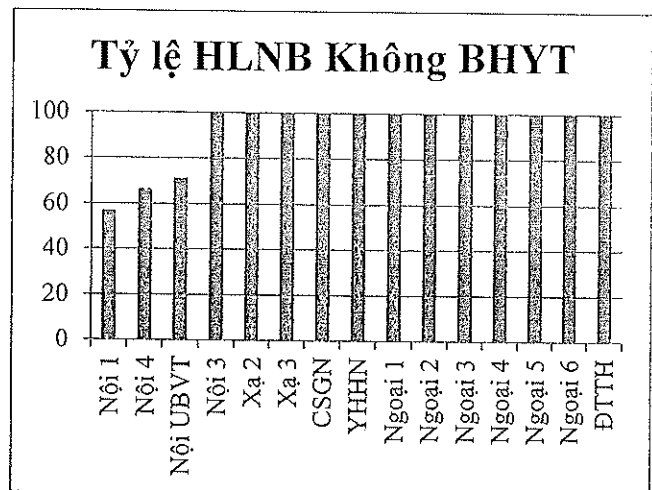
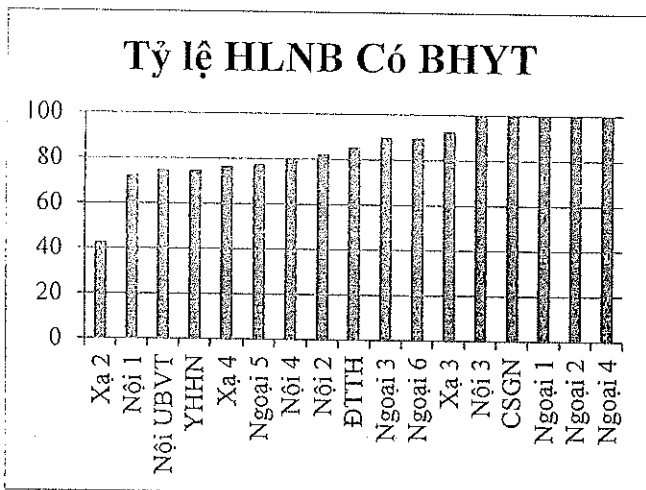
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	8	72.7	6	85.7
2	Nội 2	14	82.4		
3	Nội 3	9	81.8	0	0.0
4	Nội 4	8	80.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	12	85.7	1	100.0
7	Xạ 3	13	92.9	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	3	75.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	4	80.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>154</b>	<b>89.5</b>	<b>53</b>	<b>91.4</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (72.7%). Khoa Nội 3 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%)

5.2.3.6 Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.

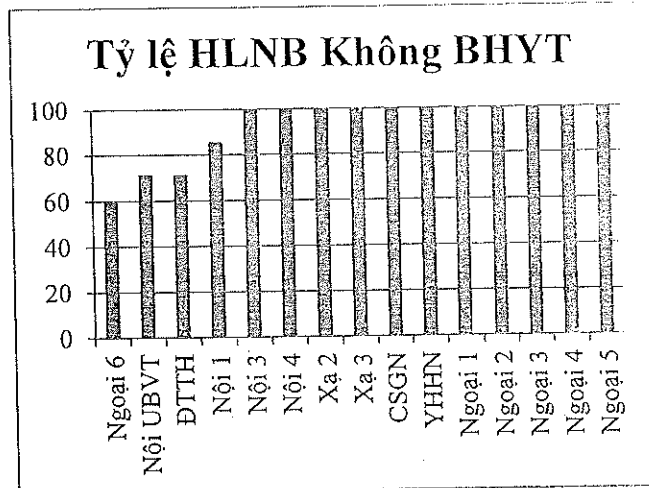
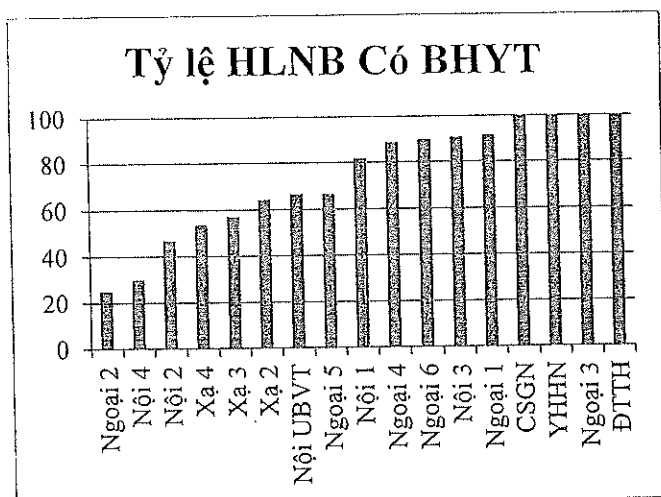
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	8	72.7	4	57.1
2	Nội 2	14	82.4		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	8	80.0	2	66.7
5	Nội UBVT	9	75.0	5	71.4
6	Xạ 2	6	42.9	1	100.0
7	Xạ 3	13	92.9	1	100.0
8	Xạ 4	10	76.9		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	3	75.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	7	77.8	6	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>143</b>	<b>83.1</b>	<b>52</b>	<b>89.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Xạ 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (42.9%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (57.1%)

5.2.3.7 Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.

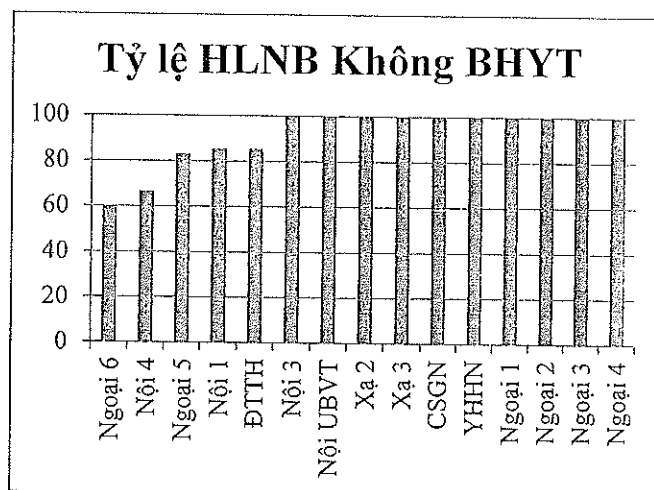
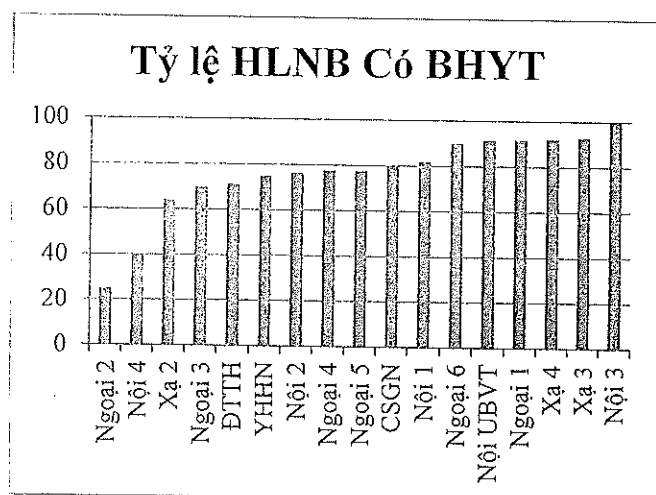
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	9	81.8	6	85.7
2	Nội 2	8	47.1		
3	Nội 3	10	90.9	3	100.0
4	Nội 4	3	30.0	3	100.0
5	Nội UBVT	8	66.7	5	71.4
6	Xạ 2	9	64.3	1	100.0
7	Xạ 3	8	57.1	1	100.0
8	Xạ 4	7	53.8		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	11	91.7	3	100.0
12	Ngoại 2	1	25.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	6	66.7	6	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0	3	60.0
17	ĐTTH	7	100.0	5	71.4
	<b>Tổng</b>	<b>123</b>	<b>71.5</b>	<b>51</b>	<b>87.9</b>



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (25.0%). Khoa Ngoại 6 có không có người bệnh không BHYT hài lòng (60.0%)

5.2.3.8 *Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.*

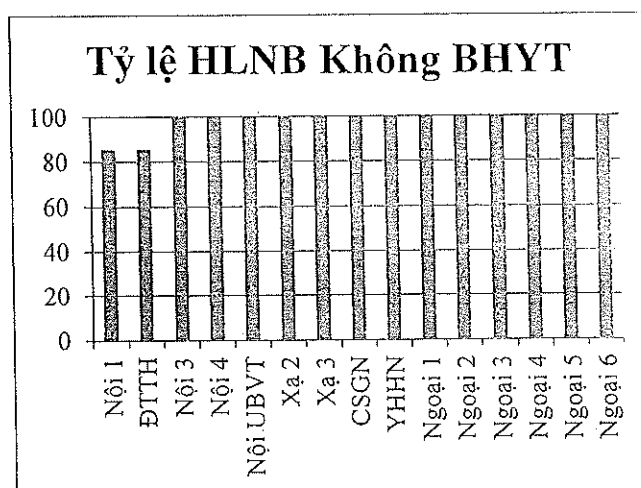
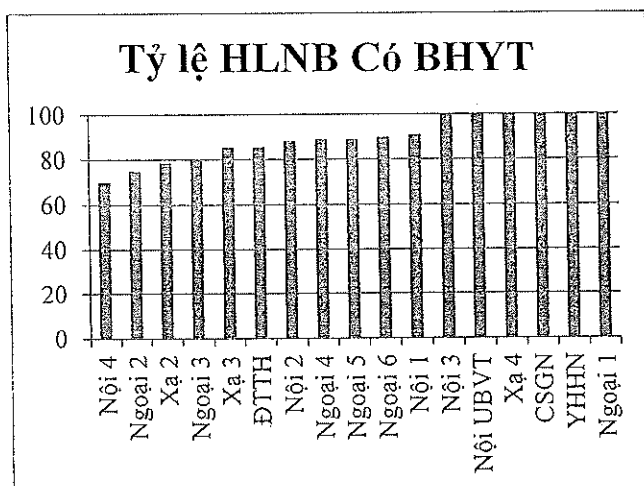
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	9	81.8	6	85.7
2	Nội 2	13	76.5		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	4	40.0	2	66.7
5	Nội UBVT	11	91.7	7	100.0
6	Xạ 2	9	64.3	1	100.0
7	Xạ 3	13	92.9	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	4	80.0	3	100.0
10	YHHN	3	75.0	3	100.0
11	Ngoại 1	11	91.7	3	100.0
12	Ngoại 2	1	25.0	4	100.0
13	Ngoại 3	7	70.0	1	100.0
14	Ngoại 4	7	77.8	4	100.0
15	Ngoại 5	7	77.8	5	83.3
16	Ngoại 6	9	90.0	3	60.0
17	ĐTTH	5	71.4	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>136</b>	<b>79.1</b>	<b>52</b>	<b>89.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (25.0%). Khoa Ngoại 6 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (60.0%)

5.2.3.9 Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	10	90.9	6	85.7
2	Nội 2	15	88.2		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	7	70.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	11	78.6	1	100.0
7	Xạ 3	12	85.7	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	3	75.0	4	100.0
13	Ngoại 3	8	80.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>154</b>	<b>89.5</b>	<b>56</b>	<b>96.6</b>

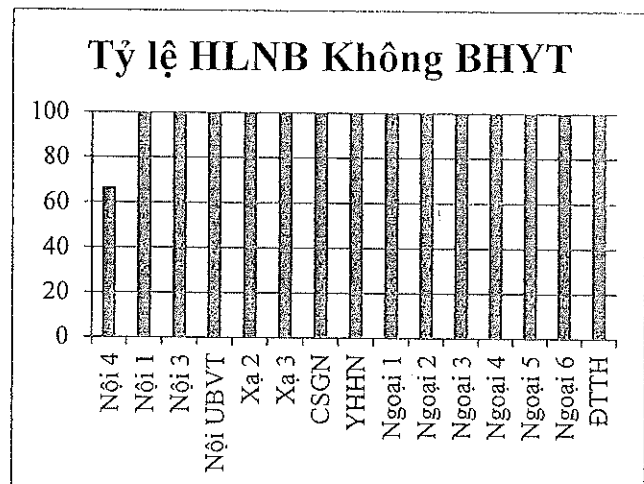
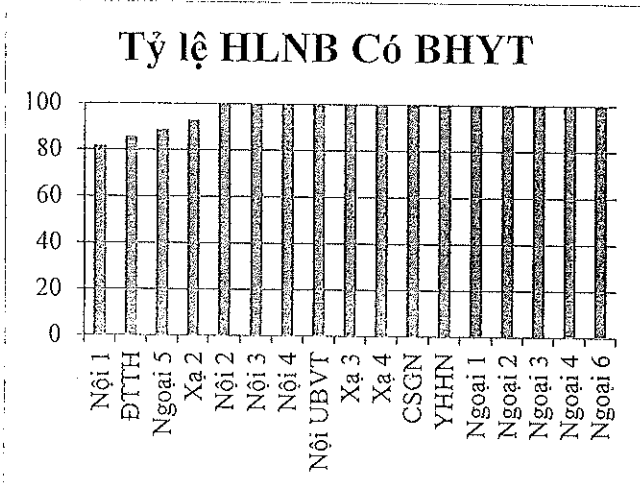


**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (70.0%). Khoa Nội 1 và ĐTTH có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (85.7%).

## 5.2.4 Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

### 5.2.4.1 Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	9	81.8	7	100.0
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	10	100.0	2	66.7
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	13	92.9	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>167</b>	<b>97.1</b>	<b>57</b>	<b>98.3</b>

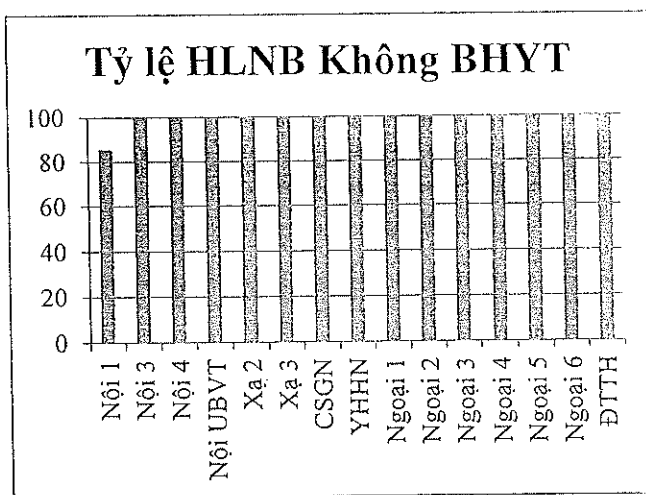
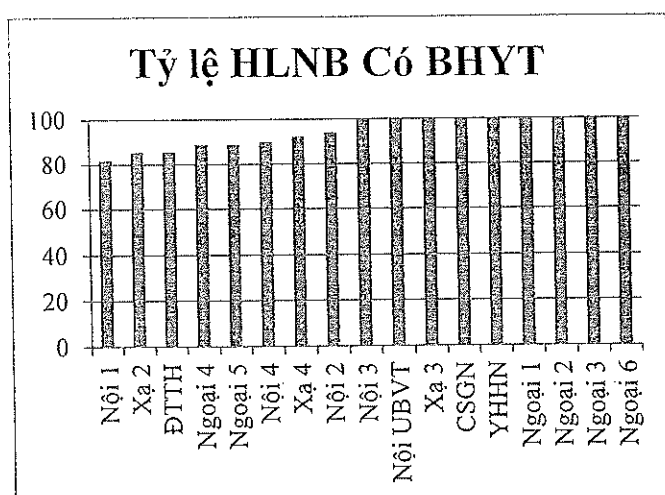


**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (81.8%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%).



5.2.4.2 Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

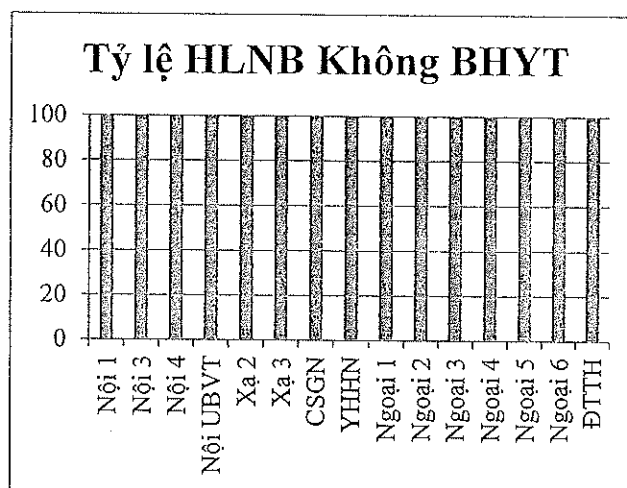
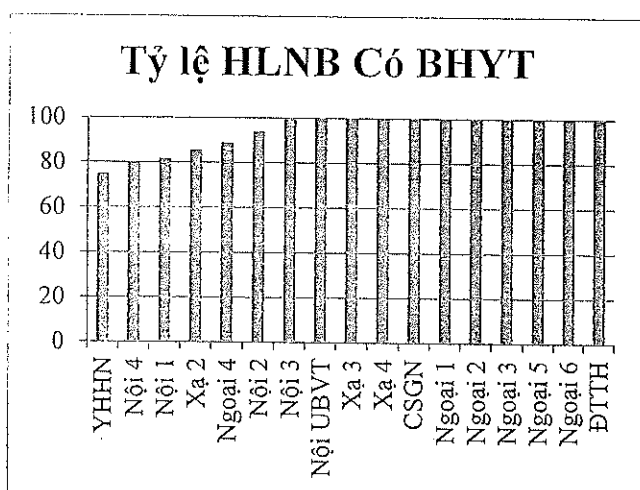
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	9	81.8	6	85.7
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	9	90.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	12	85.7	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>162</b>	<b>94.2</b>	<b>57</b>	<b>98.3</b>



**Nhân xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (81.8%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (85.7%).

5.2.4.3 Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

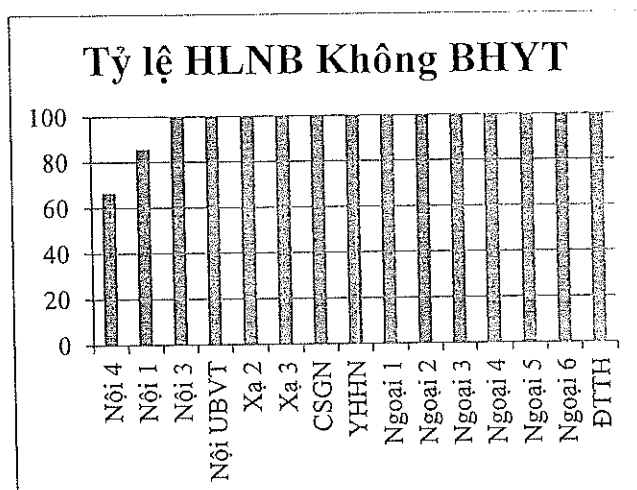
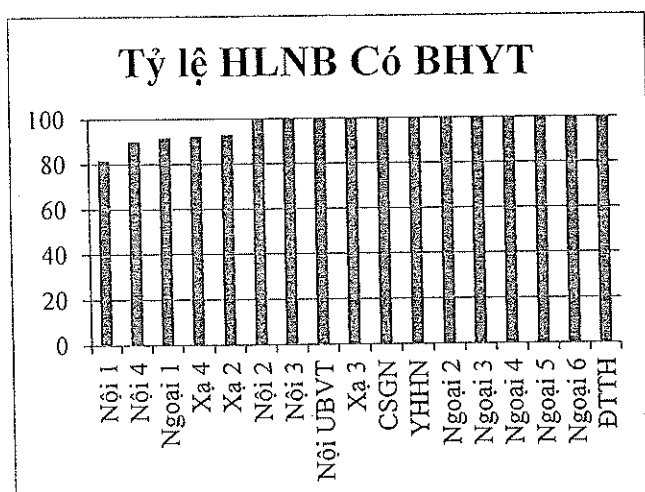
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	9	81.8	7	100.0
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	8	80.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	12	85.7	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	3	75.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>163</b>	<b>94.8</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>



**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (75.0%). Tất cả các khoa không có người bệnh không BHYT hài lòng (100.0%)

5.2.4.4 *Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.*

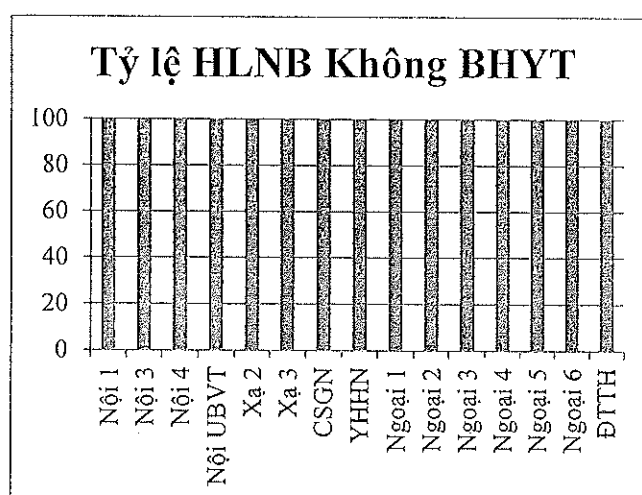
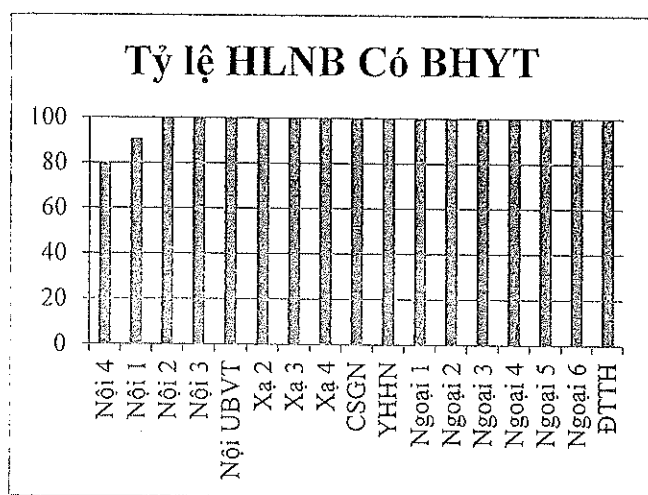
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	9	81.8	6	85.7
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	9	90.0	2	66.7
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	13	92.9	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	11	91.7	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>166</b>	<b>96.5</b>	<b>56</b>	<b>96.6</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (81.8%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%)

5.2.4.5 Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.

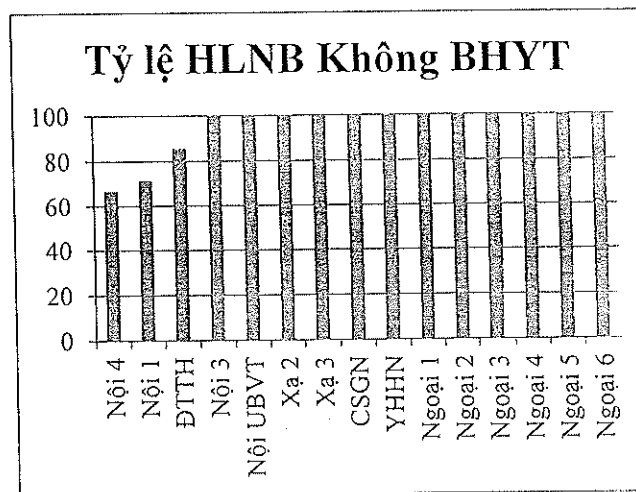
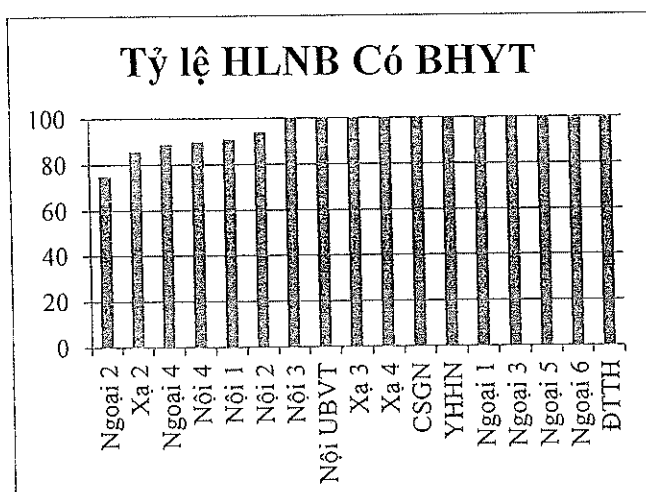
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	10	90.9	7	100.0
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	8	80.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	14	100.0	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>169</b>	<b>98.3</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (80.0%). Tất cả các khoa không có người bệnh không BHYT hài lòng (100.0%)

5.2.4.6 *Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.*

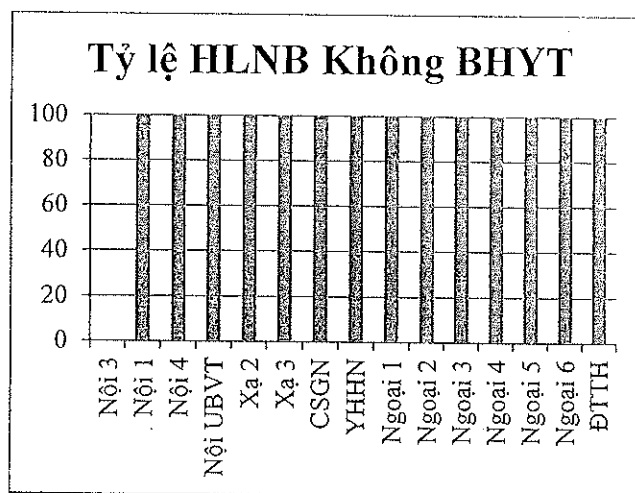
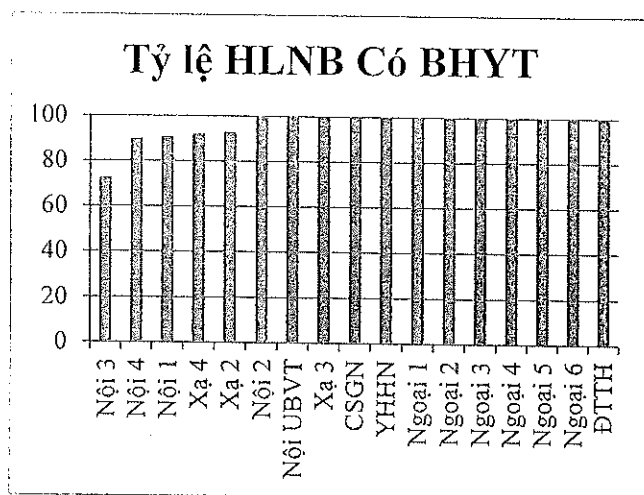
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	10	90.9	5	71.4
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	9	90.0	2	66.7
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	12	85.7	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	3	75.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>165</b>	<b>95.9</b>	<b>54</b>	<b>93.1</b>



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (75.0%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%).

5.2.4.7 Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	10	90.9	7	100.0
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	8	72.7	0	0.0
4	Nội 4	9	90.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	13	92.9	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>165</b>	<b>95.9</b>	<b>55</b>	<b>94.8</b>

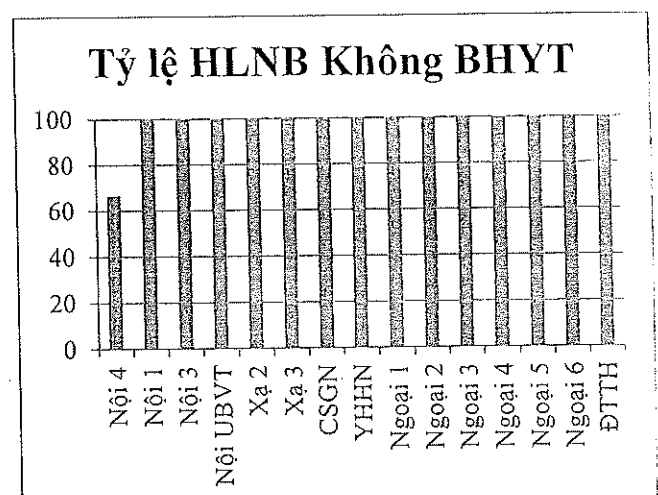
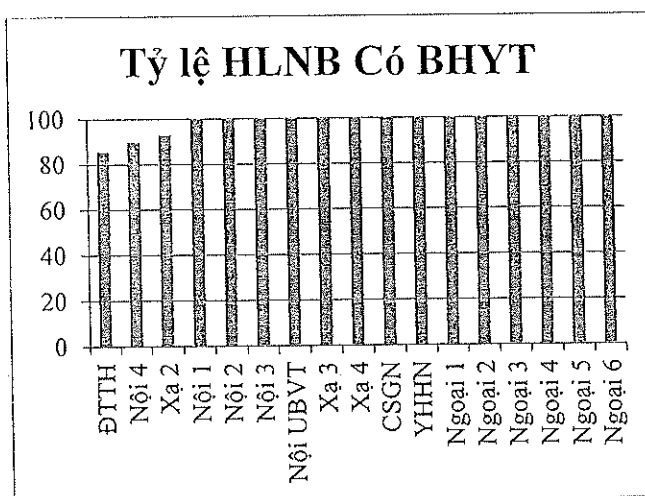


**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (81.8%). Khoa Nội 3 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%).

## 5.2.5 Kết quả cung cấp dịch vụ

### 5.2.5.1 Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.

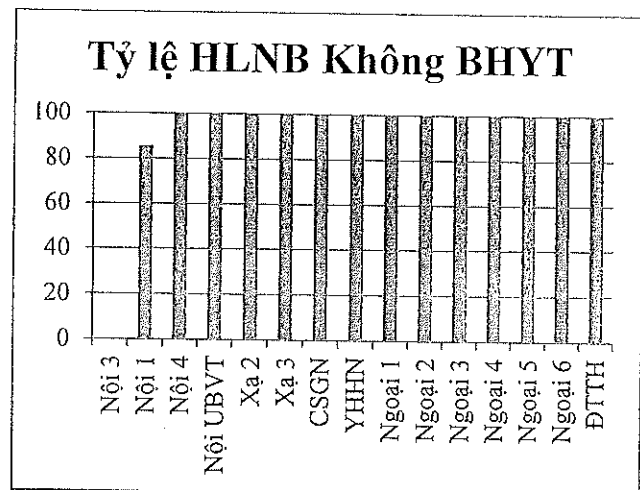
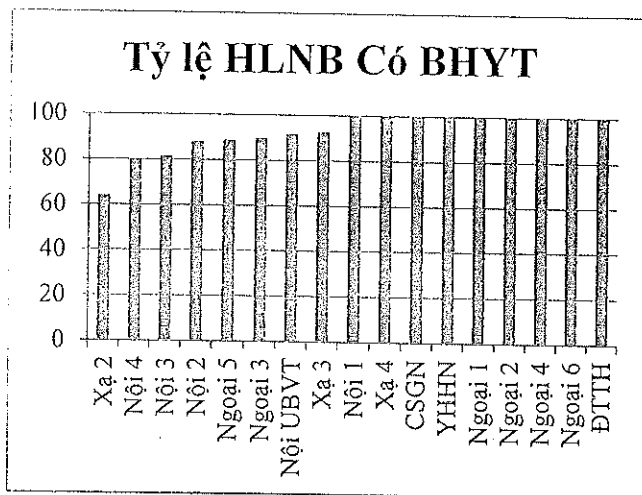
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	17	100.0		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	9	90.0	2	66.7
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	13	92.9	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>169</b>	<b>98.3</b>	<b>57</b>	<b>98.3</b>



**Nhận xét:** Khoa Điều trị tổng hợp đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (85.7%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%).

5.2.5.2 Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	6	85.7
2	Nội 2	15	88.2		
3	Nội 3	9	81.8	0	0.0
4	Nội 4	8	80.0	3	100.0
5	Nội UBVT	11	91.7	7	100.0
6	Xạ 2	9	64.3	1	100.0
7	Xạ 3	13	92.9	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>157</b>	<b>91.3</b>	<b>54</b>	<b>93.1</b>

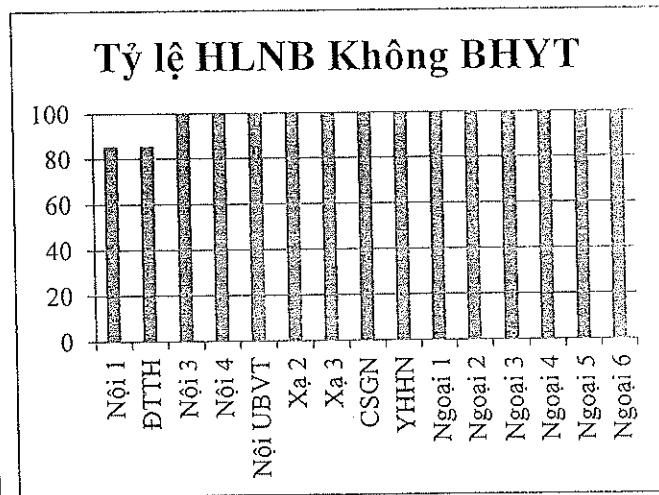
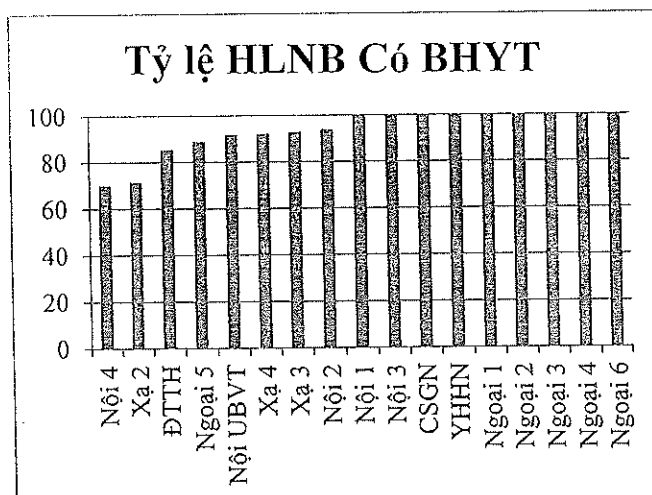


**Nhận xét:** Khoa Xạ 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (64.3%). Khoa Nội 3 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%)



5.2.5.3 Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.

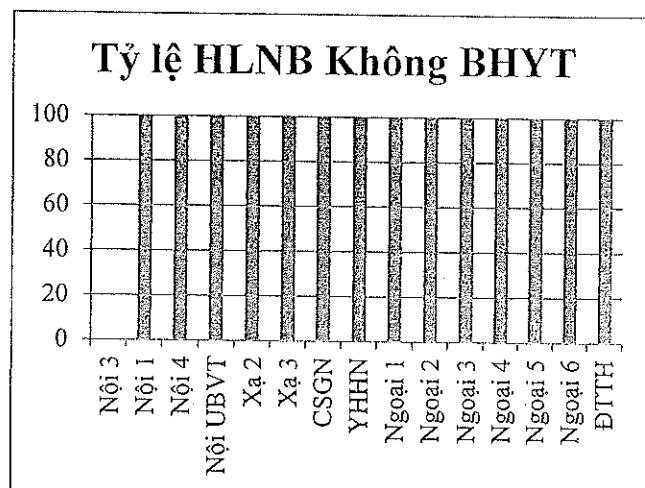
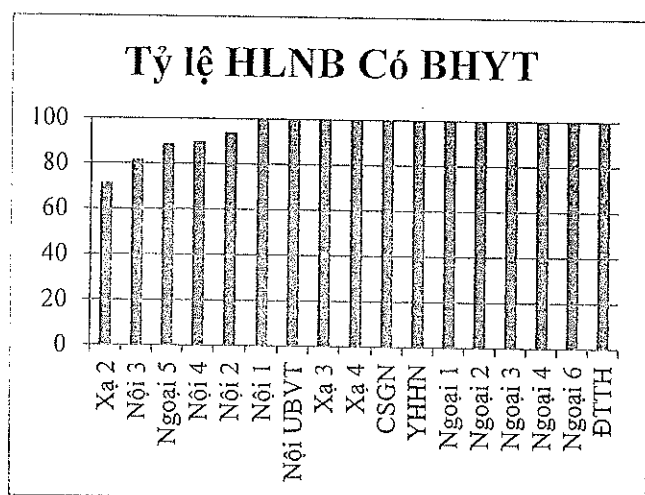
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	6	85.7
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	11	100.0	3	100.0
4	Nội 4	7	70.0	3	100.0
5	Nội UBVT	11	91.7	7	100.0
6	Xạ 2	10	71.4	1	100.0
7	Xạ 3	13	92.9	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	6	85.7	6	85.7
	<b>Tổng</b>	<b>159</b>	<b>92.4</b>	<b>56</b>	<b>96.6</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (70.0%). Khoa Nội 1 và Điều trị tổng hợp có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (85.7%).

5.2.5.4 Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.

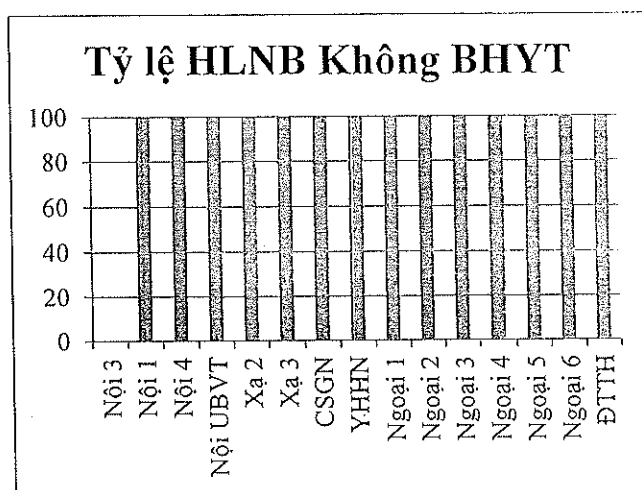
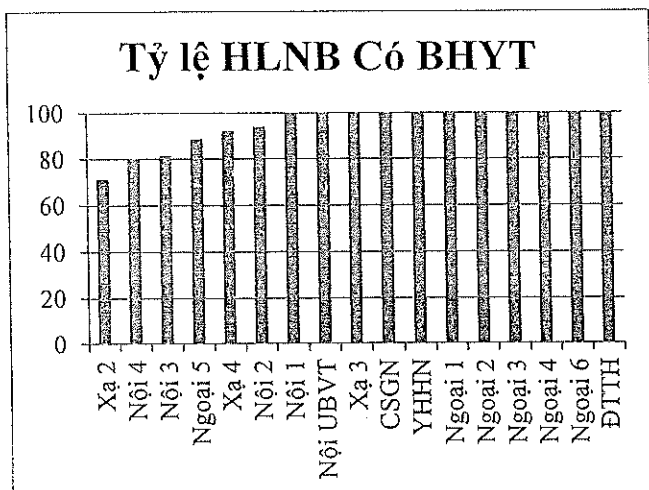
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	9	81.8	0	0.0
4	Nội 4	9	90.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	10	71.4	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	13	100.0		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>163</b>	<b>94.8</b>	<b>55</b>	<b>94.8</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (71.4%). Khoa Nội 3 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%).

5.2.5.5 Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	11	100.0	7	100.0
2	Nội 2	16	94.1		
3	Nội 3	9	81.8	0	0.0
4	Nội 4	8	80.0	3	100.0
5	Nội UBVT	12	100.0	7	100.0
6	Xạ 2	10	71.4	1	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	1	100.0
8	Xạ 4	12	92.3		
9	CSGN	5	100.0	3	100.0
10	YHHN	4	100.0	3	100.0
11	Ngoại 1	12	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	4	100.0	4	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	1	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	100.0
15	Ngoại 5	8	88.9	6	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	5	100.0
17	ĐTTH	7	100.0	7	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>161</b>	<b>93.6</b>	<b>55</b>	<b>94.8</b>



**Nhận xét:** Khoa Xạ 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (71.4%). Khoa Nội 3 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%)

### 5.2.6 Đánh giá chung: BV đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi

Bệnh viện đã đáp ứng được 90.9% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện

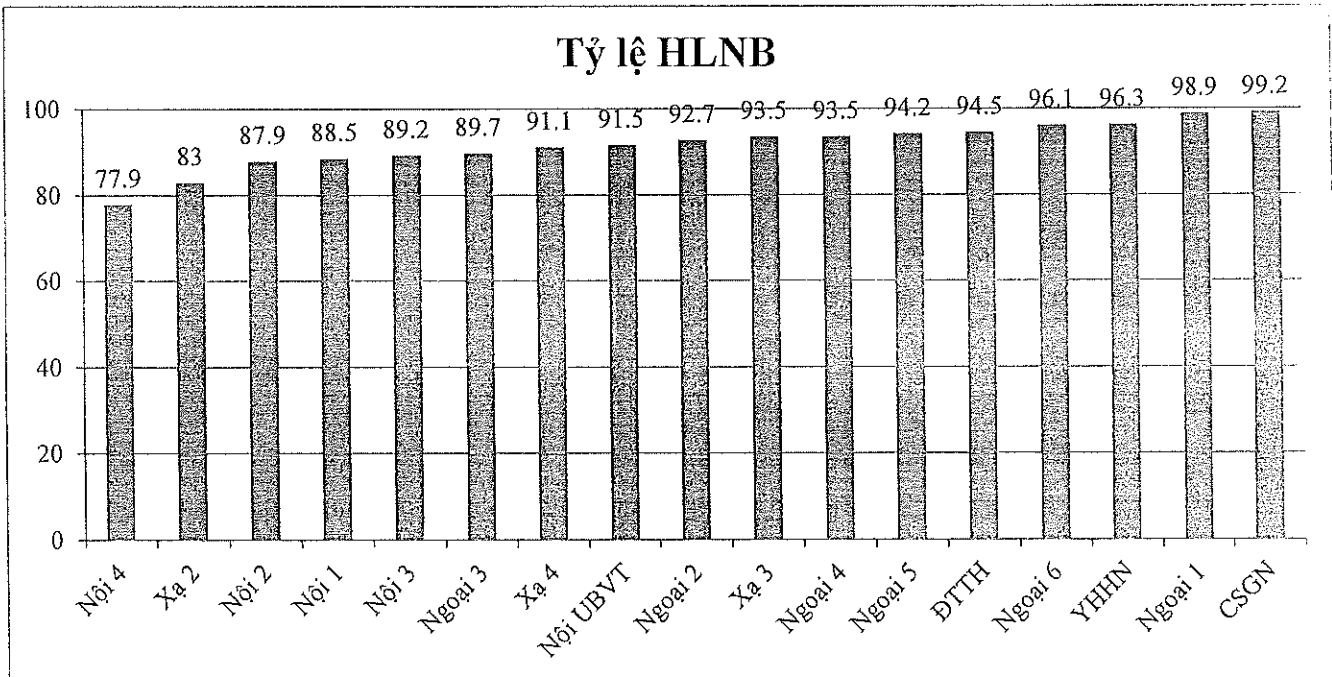
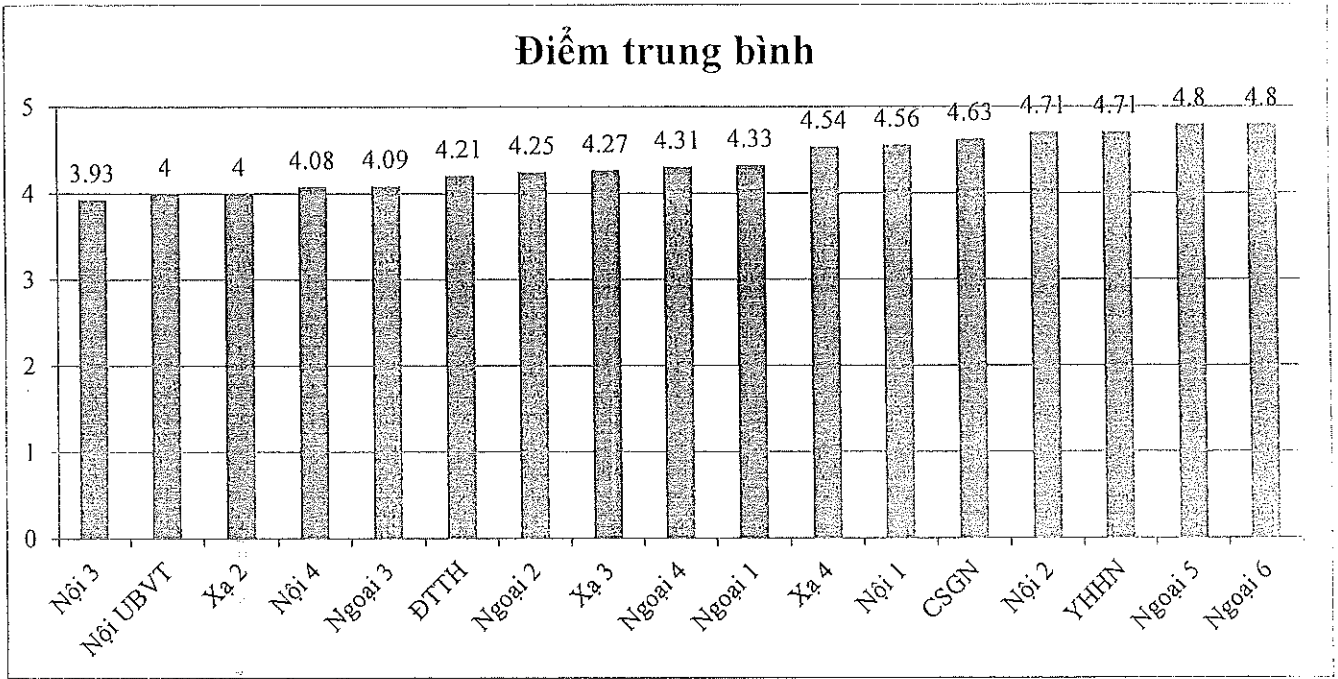
### 5.2.7 Nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự

STT	NỘI DUNG	Số phiếu	%
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	9	3.9%
2	Không muốn quay lại nhưng ít có sự lựa chọn	1	0.4%
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	2	0.9%
4	Có thể sẽ quay lại	61	26.5%
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	155	67.4%
6	Khác	2	0.9%

**Nhận xét:** Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự, người bệnh chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác chiếm tỷ lệ cao nhất (64.3%).

### 5.2.8 Đánh giá sự hài lòng tính theo từng khoa/phòng

Khoa/phòng đơn vị	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Nội 1	4.56	88.5
Nội 2	4.71	87.9
Nội 3	3.93	89.2
Nội 4	4.08	77.9
Nội UBVT	4.00	91.5
Xạ 2	4.00	83.0
Xạ 3	4.27	93.5
Xạ 4	4.54	91.1
Chăm sóc giảm nhẹ	4.63	99.2
Y học hạt nhân	4.71	96.3
Ngoại 1	4.33	98.9
Ngoại 2	4.25	92.7
Ngoại 3	4.09	89.7
Ngoại 4	4.31	93.5
Ngoại 5	4.80	94.2
Ngoại 6	4.80	96.1
Điều trị tổng hợp	4.21	94.5



**Nhận xét:**

- Điểm trung bình của các câu hỏi: Khoa Ngoại 5 và Ngoại 6 đạt điểm trung bình cao nhất (4.8/5 điểm). Khoa Nội 3 đạt điểm trung bình thấp nhất (3.93/5 điểm). Những khoa còn lại đều được người bệnh đánh giá điểm trung bình từ mức 4 trở lên.
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh: Khoa Chăm sóc giảm nhẹ có tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao nhất (99.2%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người thấp nhất. (77.9%)

### 5.2.9 Đánh giá chung:

Thống kê	Khảo sát người bệnh nội trú năm 2018
Tổng điểm TB từ A -> E	4.30
Tỷ lệ hài lòng chung	91.3%
Điểm TB theo từng phần	A: 4.35 B: 4.41 C: 4.13 D: 4.39 E: 4.33
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	90.9%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	93.9%

### 5.2.10 Ý kiến khác của người bệnh:

- Mong BV sớm có cơ sở mới để giảm tải BN và rút ngắn thời gian chờ đợi.
- Cung ứng trang bị thêm cho người bệnh: bình nước nóng, bảng theo dõi mổ chữ quá nhỏ
- Nên sửa chữa nhà vệ sinh cho sạch sẽ.
- Nâng cấp phòng bệnh, tăng thêm giường bệnh
- Một ít cán bộ, công chức nói chuyện chưa được thân thiện.
- Mong bác sĩ giải thích rõ ràng, cặn kẽ hơn để người bệnh an tâm hơn khi ra về
- Cảm ơn các bác sĩ, điều dưỡng đã chăm sóc tận tình cho người bệnh./.

  
TRƯỞNG BAN

  
BS. Lê Anh Tuấn

#### Nơi nhận:

- Các khoa lâm sàng;
- Lưu: P.QLCL