

## BÁO CÁO

### Kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú Quý 1 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:** 28/03 – 08/04/2019

#### 4. Xử lý và nhập số liệu:

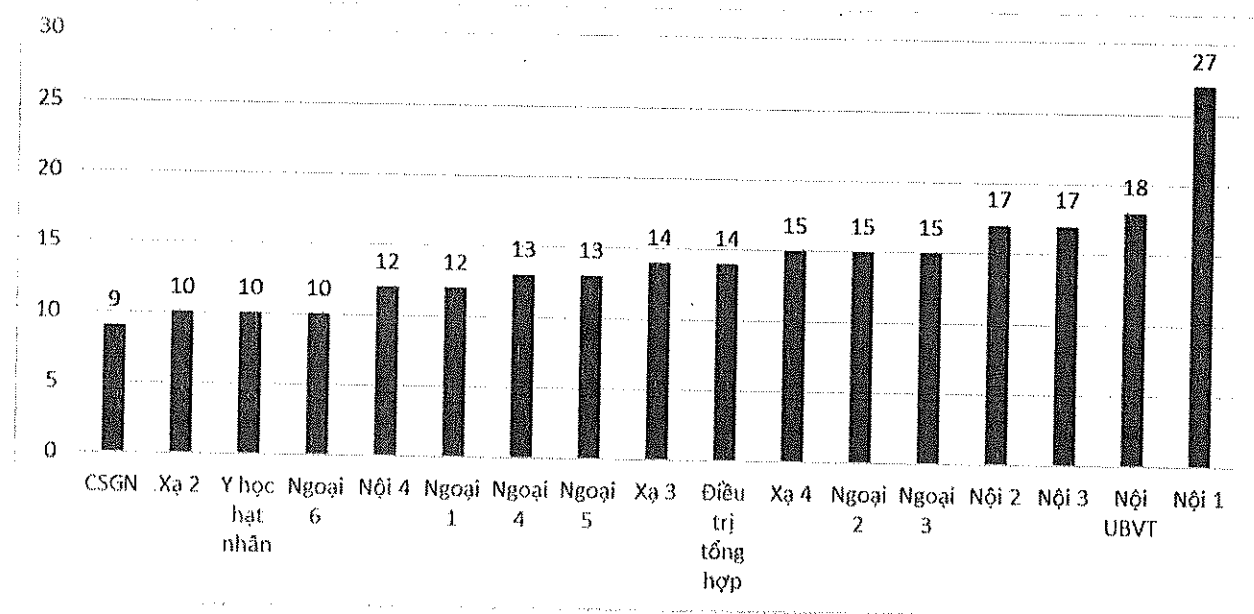
- Nhập và xử lý số liệu trên phần mềm báo cáo online của Bộ y tế

## 5. Báo cáo kết quả thực hiện:

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

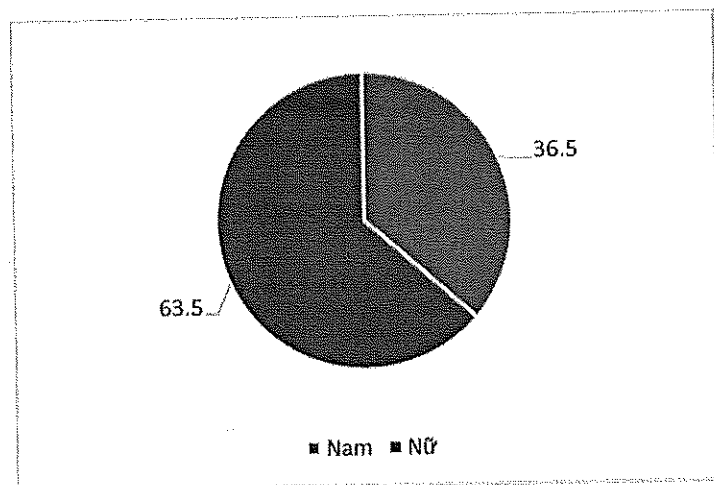
#### 5.1.1 Khoa điều trị

KHOA	SỐ PHIẾU	Tỷ lệ %
Nội 1	27	11.2
Nội 2	17	7.1
Nội 3	17	7.1
Nội 4	12	5.0
Nội UBVT	18	7.5
Xạ 2	10	4.1
Xạ 3	14	5.8
Xạ 4	15	6.2
CSGN	9	3.7
Y học hạt nhân	10	4.1
Ngoại 1	12	5.0
Ngoại 2	15	6.2
Ngoại 3	15	6.2
Ngoại 4	13	5.4
Ngoại 5	13	5.4
Ngoại 6	10	4.1
Điều trị tổng hợp	14	5.8
Tổng	241	100.0



### 5.1.2 Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	88	36.5
Nữ	153	63.5
Tổng	241	100.0



### 5.1.3 Tuổi

Số tuổi bệnh nhân được khảo sát nằm ở độ tuổi từ 17 đến 81 tuổi. Trung bình độ tuổi là 49 tuổi.

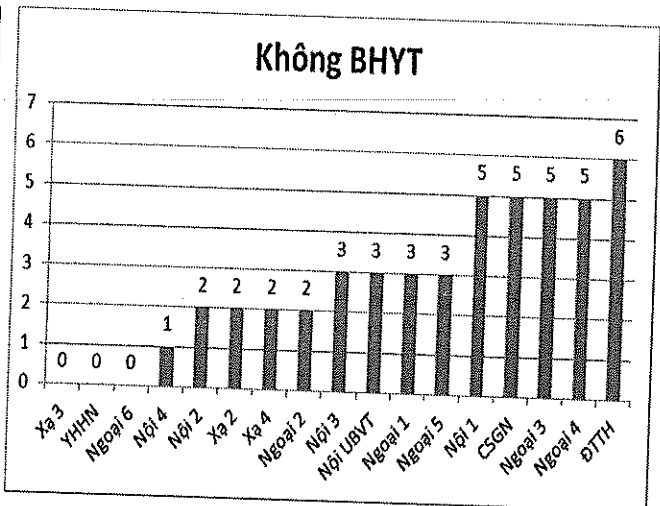
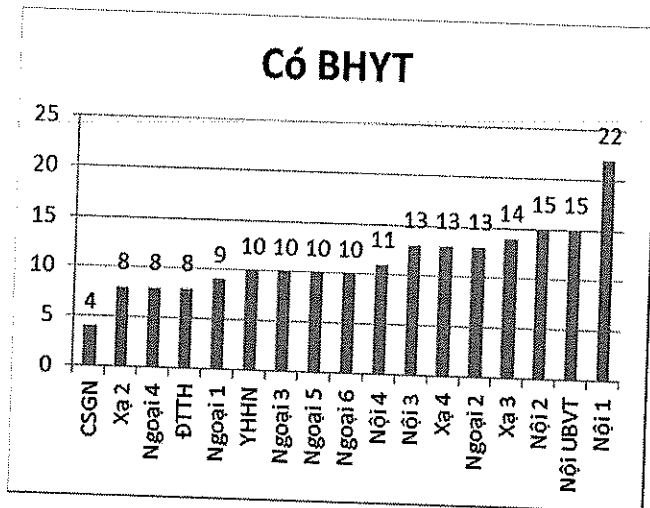
### 5.1.4 Tổng số ngày nằm viện

Số ngày nằm viện dài nhất là 250 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	22	11.4	5	10.6
2	Nội 2	15	7.8	2	4.3
3	Nội 3	13	6.7	3	6.4
4	Nội 4	11	5.7	1	2.1
5	Nội UBVT	15	7.8	3	6.4
6	Xạ 2	8	4.1	2	4.3
7	Xạ 3	14	7.3	0	0.0
8	Xạ 4	13	6.7	2	4.3
9	CSGN	4	2.1	5	10.6
10	YHHN	10	5.2	0	0.0
11	Ngoại 1	9	4.7	3	6.4

STT	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
12	Ngoại 2	13	6.7	2	4.3
13	Ngoại 3	10	5.2	5	10.6
14	Ngoại 4	8	4.1	5	10.6
15	Ngoại 5	10	5.2	3	6.4
16	Ngoại 6	10	5.2	0	0.0
17	ĐTTH	8	4.1	6	12.8
	<b>Tổng</b>	<b>193</b>	<b>100.0</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>



**Nhận xét:** Số lượng khảo sát giữa người bệnh có BHYT và không BHYT không đồng đều. Khoa Xạ 3, YHHN, Ngoại 6 không khảo sát người bệnh không BHYT.

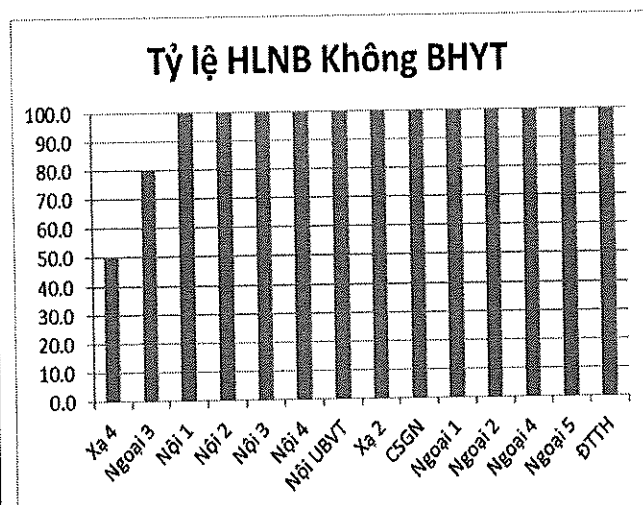
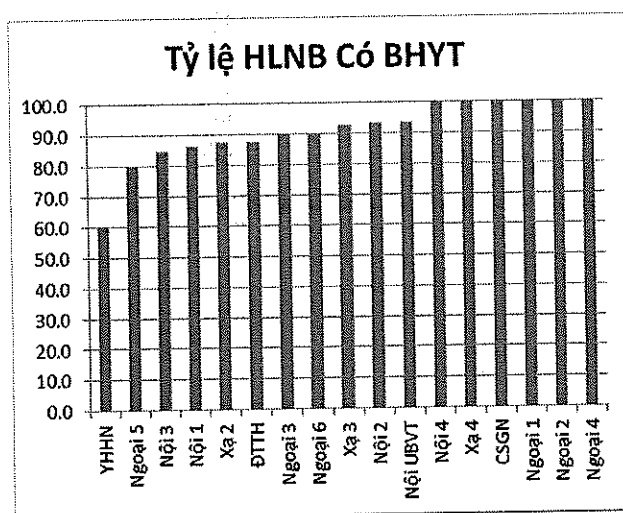
## 5.2 Kết quả đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

### 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	19	86.4	5	100.0
2	Nội 2	14	93.3	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	11	100.0	1	100.0
5	Nội UBVT	14	93.3	3	100.0
6	Xạ 2	7	87.5	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	13	100.0	1	50.0
9	CSGN	4	100.0	5	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 (%)
10	YHHN	6	60.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	4	80.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	8	80.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	7	87.5	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>175</b>	<b>90.7</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>

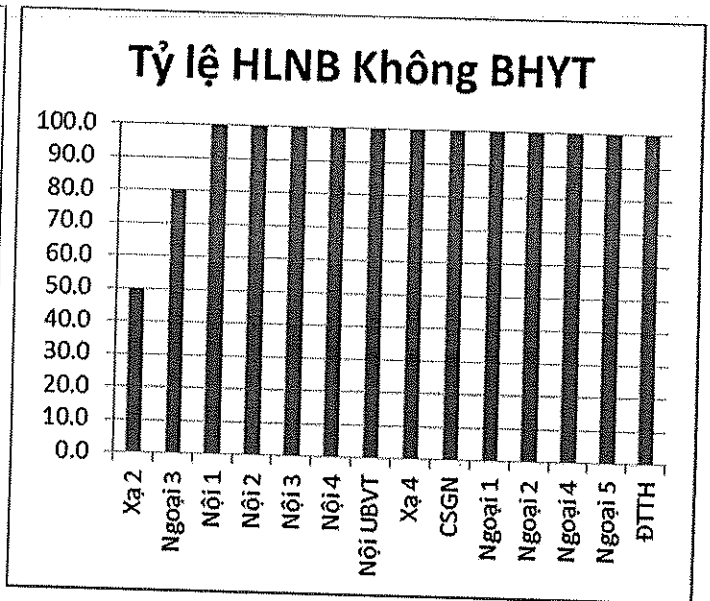
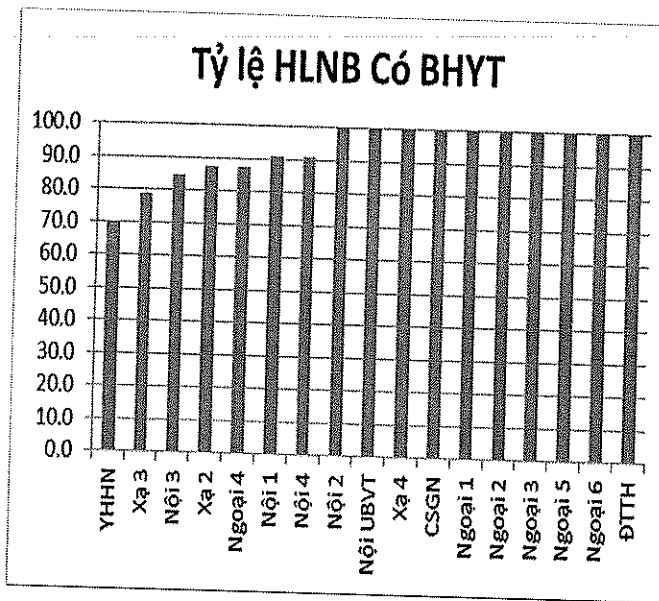


**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (60%). Khoa Xạ 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT đạt thấp nhất (50%).

#### 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	20	90.9	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	7	87.5	1	50.0
7	Xạ 3	11	78.6		
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	7	70.0		

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 (%)
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	7	87.5	5	100.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>180</b>	<b>93.3</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>

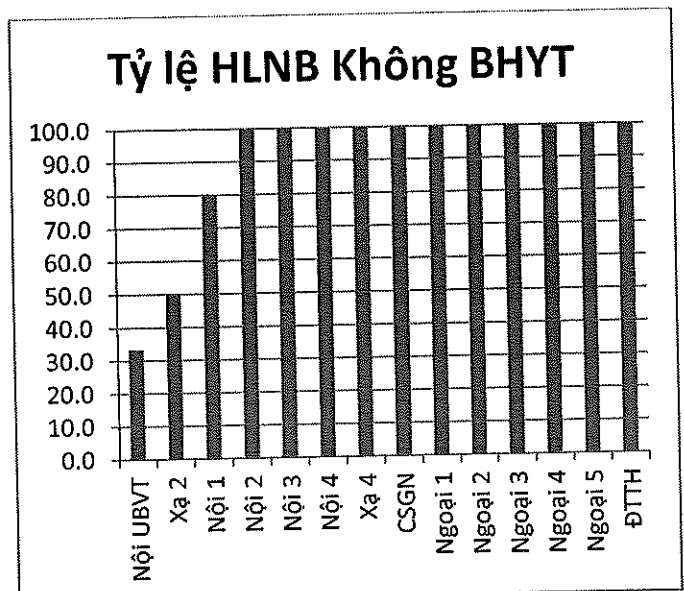
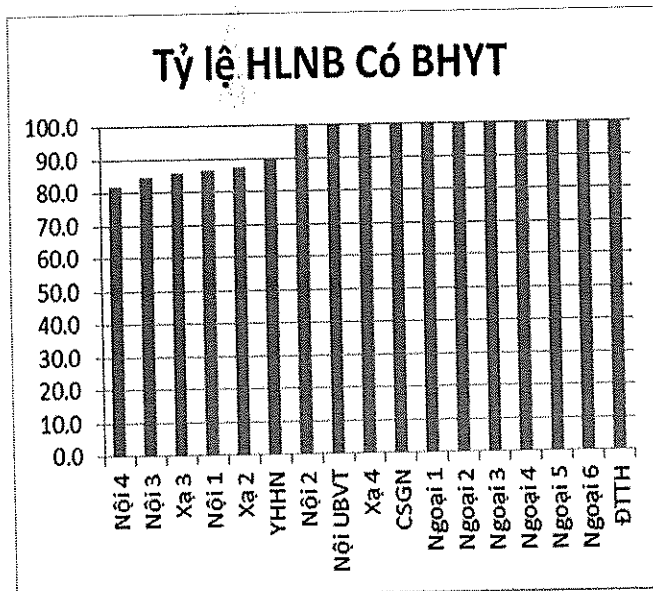


**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (70%). Khoa Xạ 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50%).

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	19	86.4	4	80.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	1	33.3
6	Xạ 2	7	87.5	1	50.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	13	100.0	2	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 (%)
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	9	90.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>182</b>	<b>94.3</b>	<b>43</b>	<b>91.5</b>

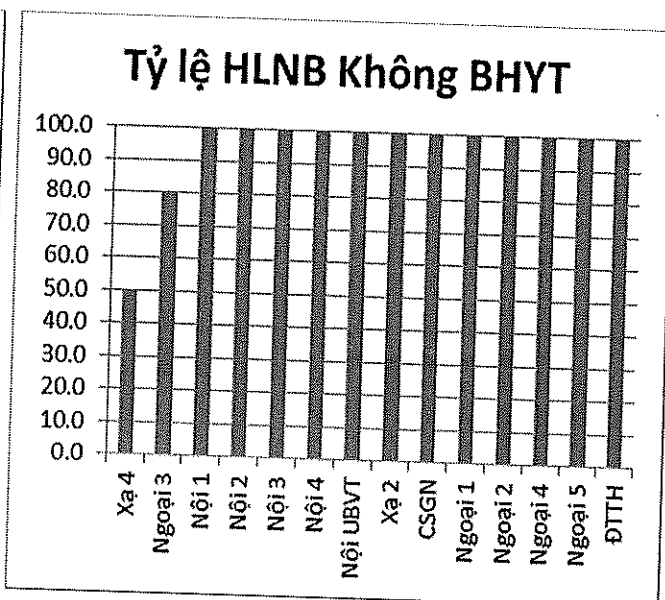
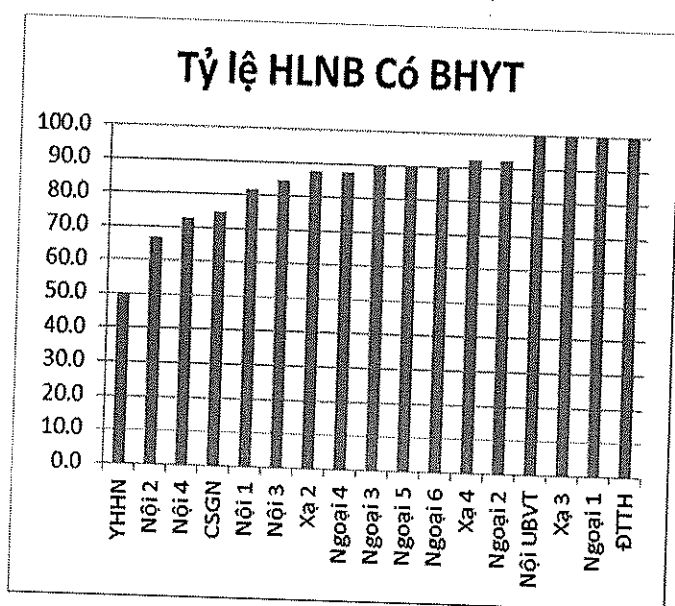


**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (81.8%). Khoa Nội UBVT đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (33.3%).

#### 5.2.1.4 Các lối 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	18	81.8	5	100.0
2	Nội 2	10	66.7	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	8	72.7	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	7	87.5	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	12	92.3	1	50.0

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 (%)
9	CSGN	3	75.0	5	100.0
10	YHHN	5	50.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	12	92.3	2	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	4	80.0
14	Ngoại 4	7	87.5	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>166</b>	<b>86.0</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>



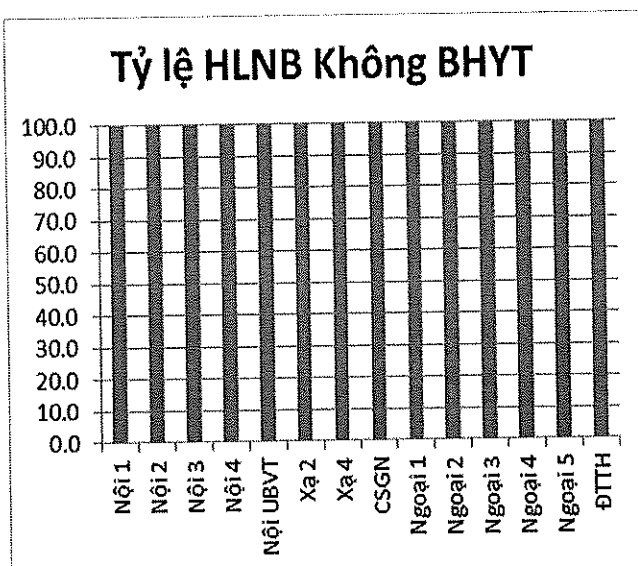
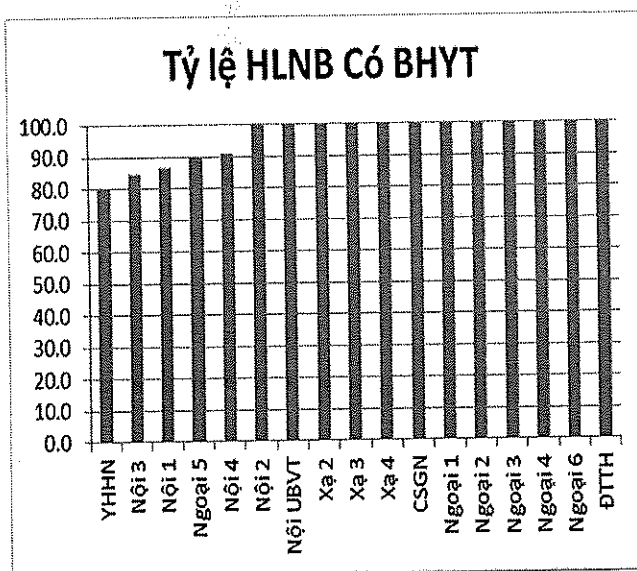
**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (50%). Khoa Xạ 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50%)

#### 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 hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	19	86.4	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	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 (%)
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	8	80.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	Tổng	184	95.3	47	100.0



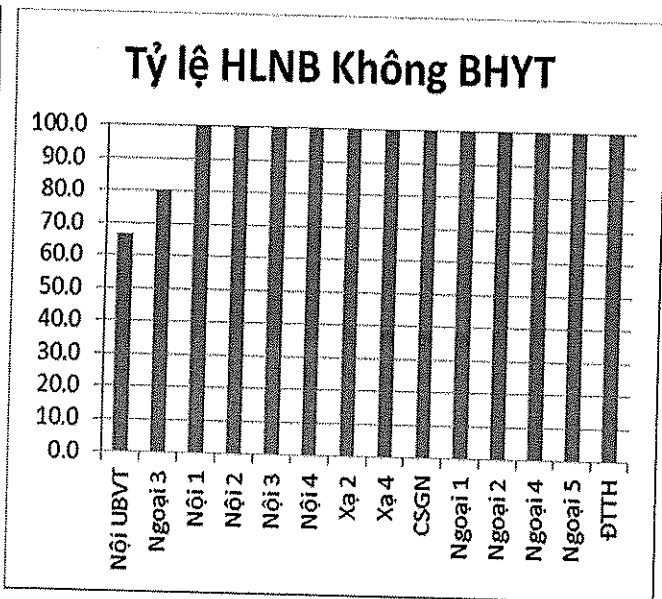
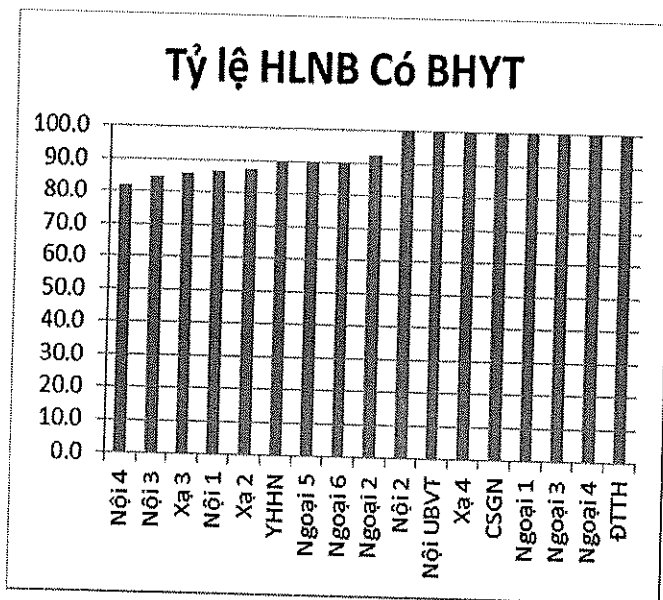
**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có thấp nhất (80%). Tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT 100%.

## 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	19	86.4	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	2	66.7

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 (%)
6	Xạ 2	7	87.5	2	100.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	9	90.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	12	92.3	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>179</b>	<b>92.7</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>

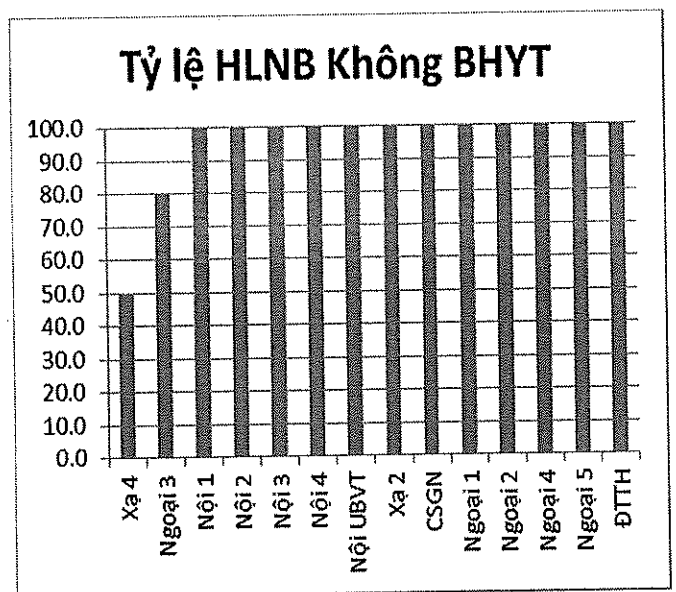
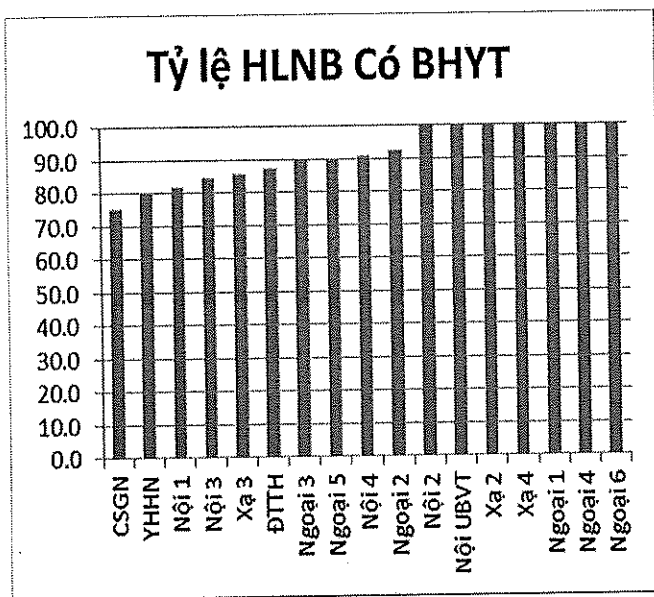


**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (81.8%). Khoa Nội Ung bướu vệ tinh có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%)

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	18	81.8	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0

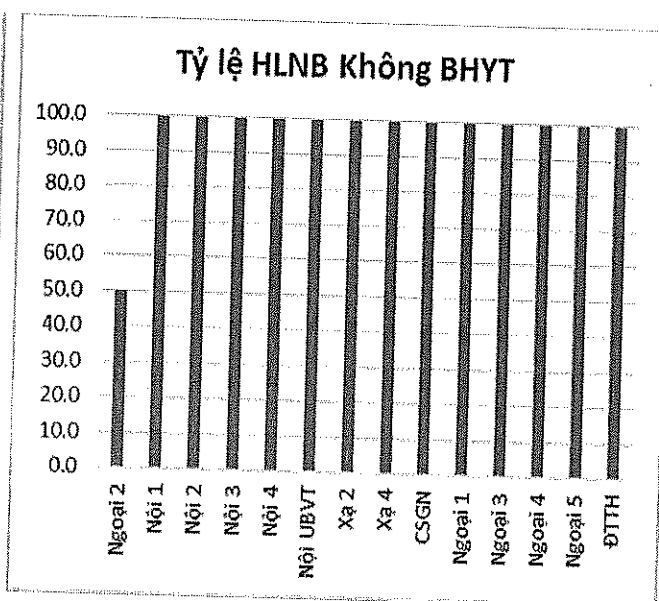
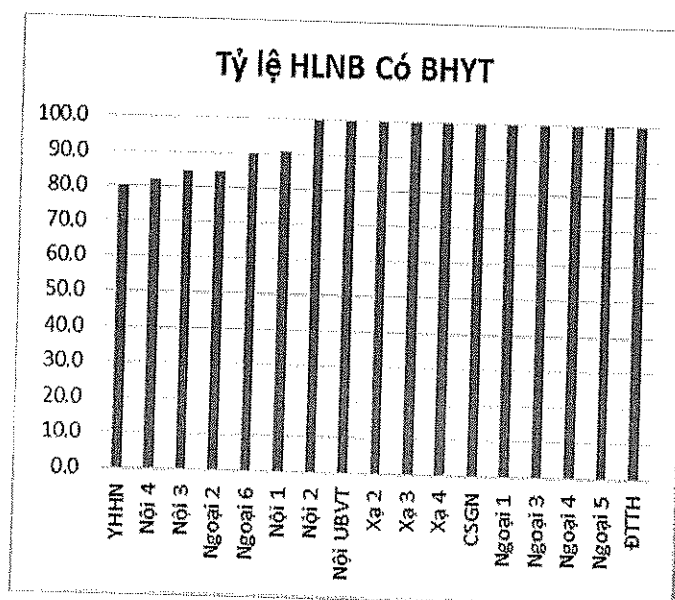
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	13	100.0	1	50.0
9	CSGN	3	75.0	5	100.0
10	YHHN	8	80.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	12	92.3	2	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	4	80.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	7	87.5	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>177</b>	<b>91.7</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Chăm sóc giảm nhẹ đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (75%). Khoa Xạ 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50%)

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

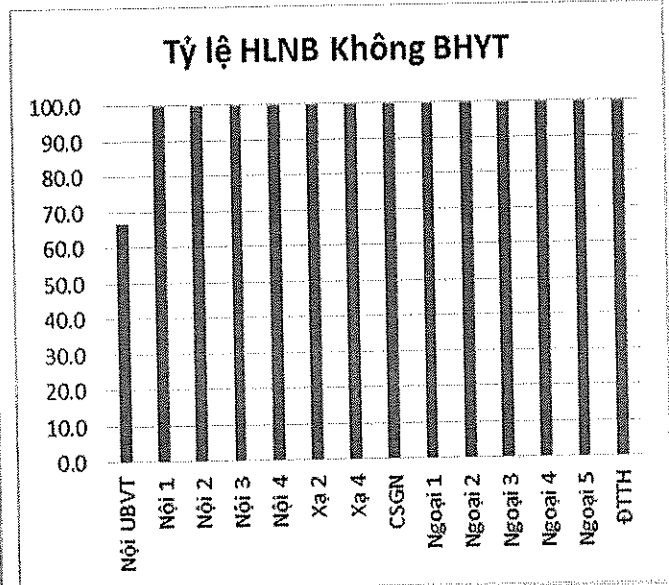
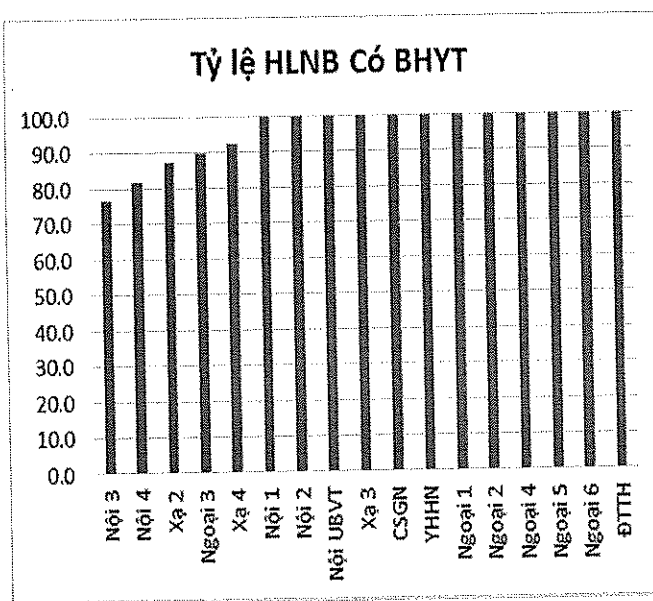
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	20	90.9	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	8	80.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	11	84.6	1	50.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>182</b>	<b>94.3</b>	<b>46</b>	<b>97.9</b>



**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (80%). Khoa Ngoại 2 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50%).

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.

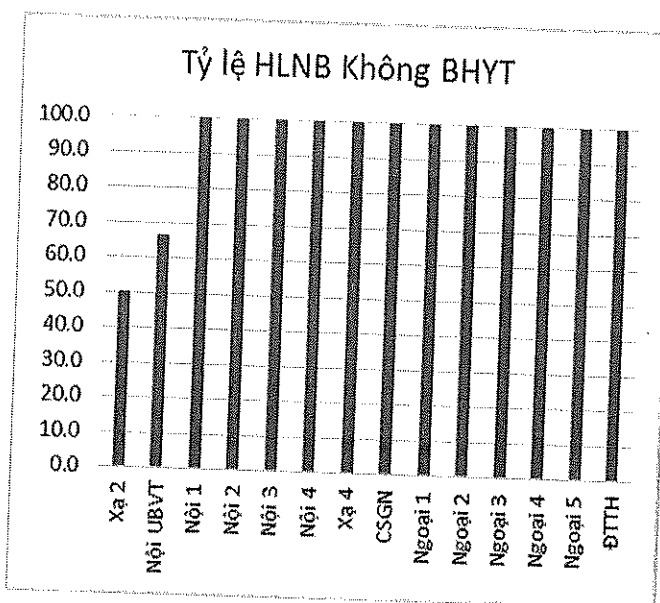
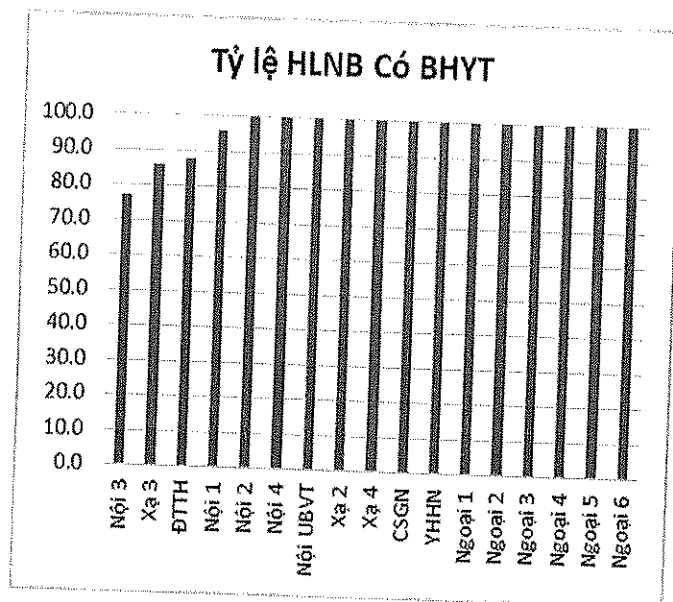
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	22	100.0	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	10	76.9	3	100.0
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	2	66.7
6	Xạ 2	7	87.5	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	12	92.3	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>185</b>	<b>95.9</b>	<b>46</b>	<b>97.9</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (76.9%). Khoa Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%)

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	21	95.5	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	10	76.9	3	100.0
4	Nội 4	11	100.0	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	2	66.7
6	Xạ 2	8	100.0	1	50.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	7	87.5	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>186</b>	<b>96.4</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>

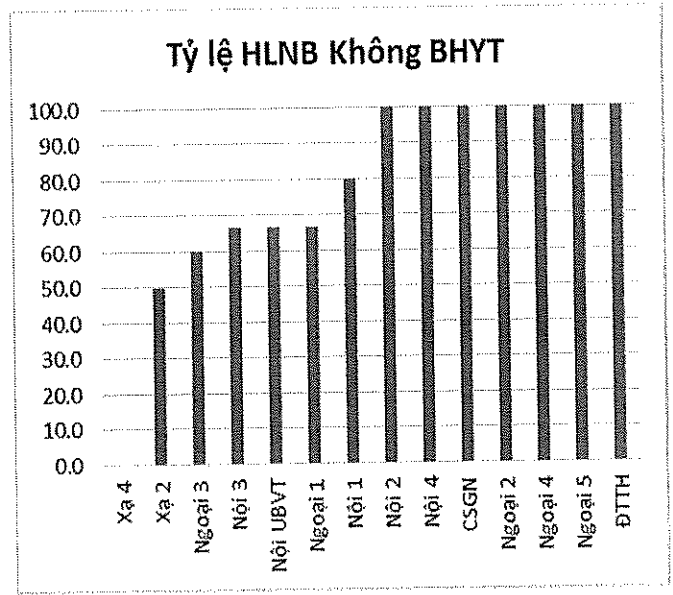
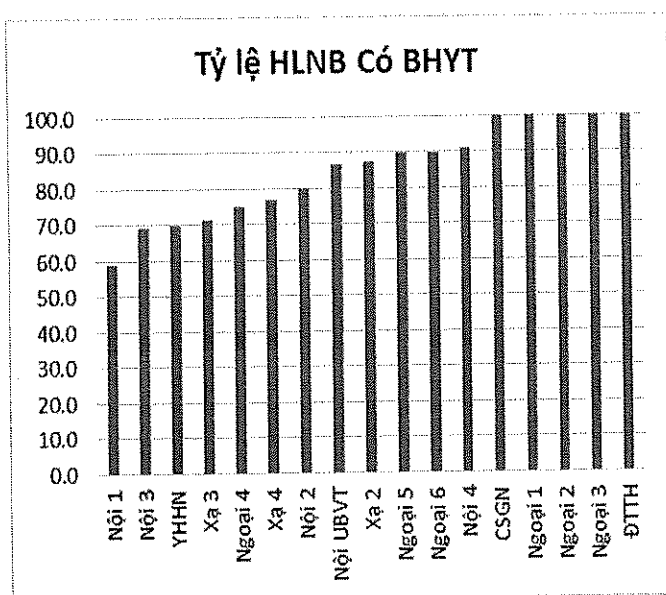


**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (76.9%). Khoa Xạ 2 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50%)

### 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.*

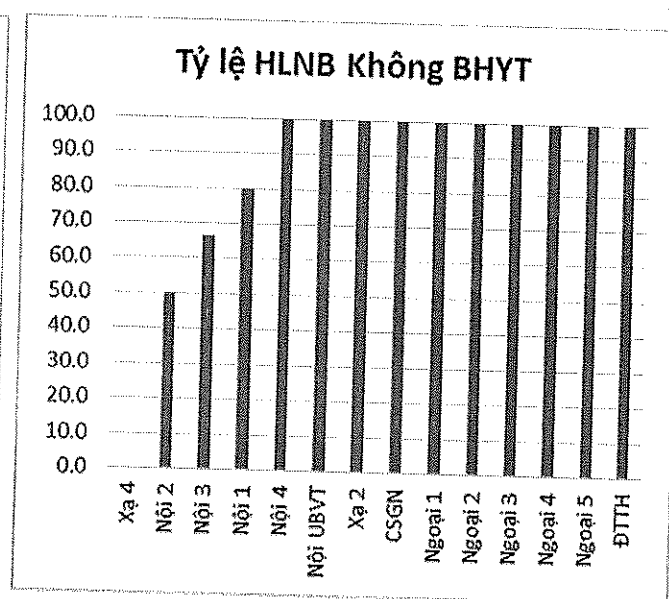
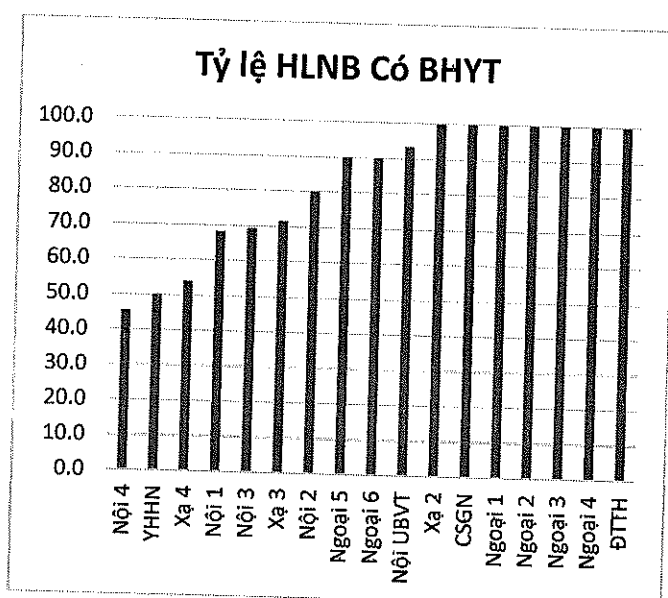
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hải lòng	Tỷ lệ hải lòng (%)	Số lượng phiếu hải lòng	Tỷ lệ hải lòng (%)
1	Nội 1	13	59.1	4	80.0
2	Nội 2	12	80.0	2	100.0
3	Nội 3	9	69.2	2	66.7
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	13	86.7	2	66.7
6	Xạ 2	7	87.5	1	50.0
7	Xạ 3	10	71.4		
8	Xạ 4	10	76.9	0	0.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	7	70.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	2	66.7
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	3	60.0
14	Ngoại 4	6	75.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>159</b>	<b>82.4</b>	<b>38</b>	<b>80.9</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hải lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (59.1%). Khoa Xạ 4 không người bệnh không BHYT hải 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	15	68.2	4	80.0
2	Nội 2	12	80.0	1	50.0
3	Nội 3	9	69.2	2	66.7
4	Nội 4	5	45.5	1	100.0
5	Nội UBVT	14	93.3	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	10	71.4		
8	Xạ 4	7	53.8	0	0.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	5	50.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>155</b>	<b>80.3</b>	<b>42</b>	<b>89.4</b>

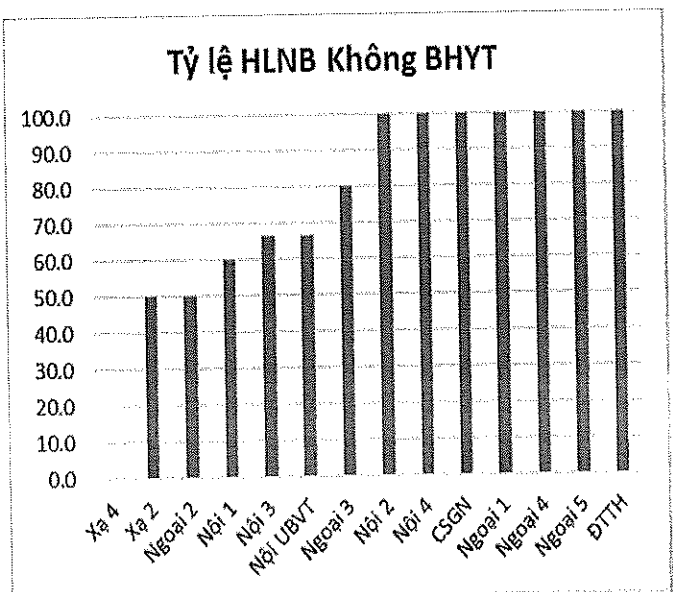
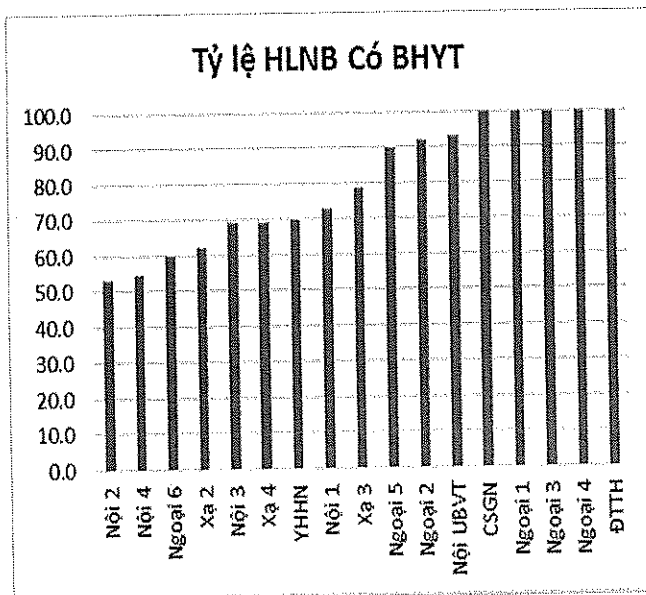


**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (45.5%). Khoa Xạ 4 không có người bệnh không BHYT hài lòng (0%).



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

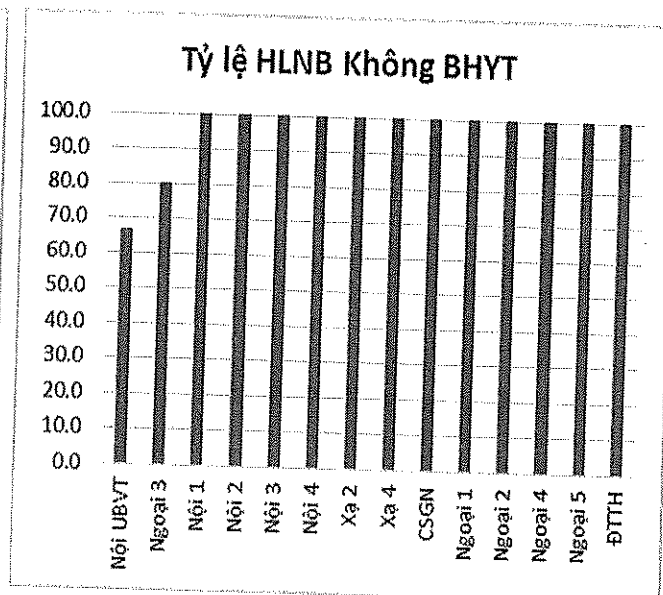
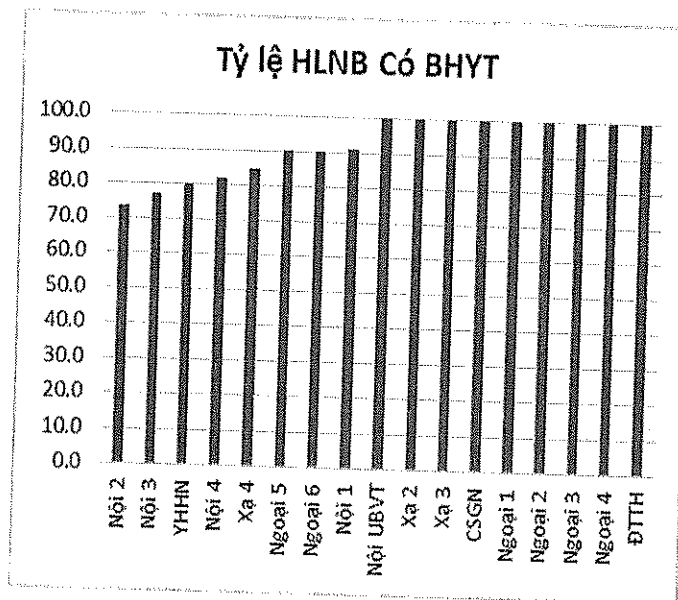
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	16	72.7	3	60.0
2	Nội 2	8	53.3	2	100.0
3	Nội 3	9	69.2	2	66.7
4	Nội 4	6	54.5	1	100.0
5	Nội UBVT	14	93.3	2	66.7
6	Xạ 2	5	62.5	1	50.0
7	Xạ 3	11	78.6		
8	Xạ 4	9	69.2	0	0.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	7	70.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	12	92.3	1	50.0
13	Ngoại 3	10	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	6	60.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>151</b>	<b>78.2</b>	<b>38</b>	<b>80.9</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (53.3%). Khoa Xạ 4 có không có người bệnh không BHYT hài lòng (0%).

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

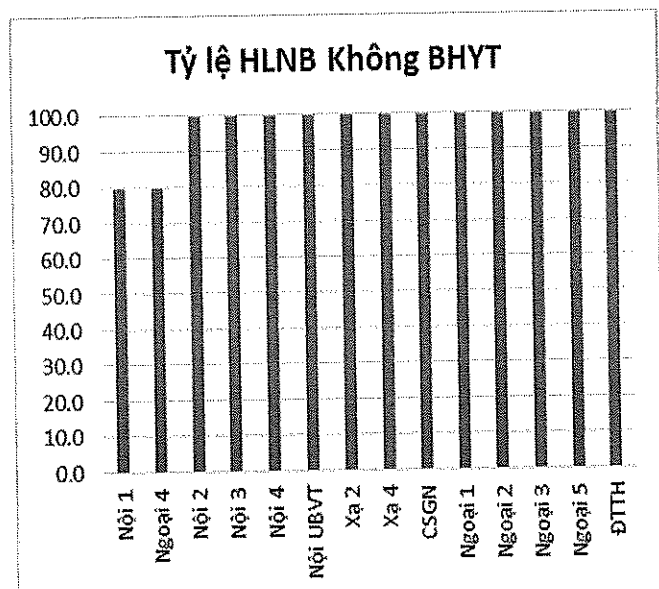
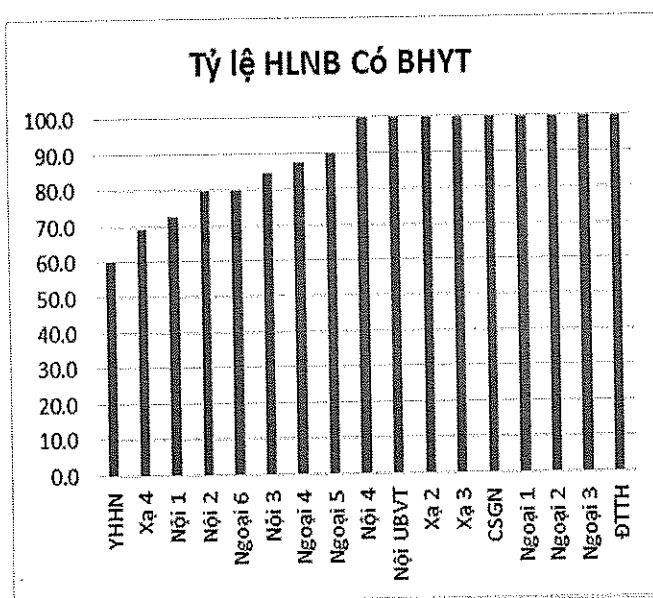
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	20	90.9	5	100.0
2	Nội 2	11	73.3	2	100.0
3	Nội 3	10	76.9	3	100.0
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	2	66.7
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	11	84.6	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	8	80.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>176</b>	<b>91.2</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (73.3%). Khoa Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%)

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

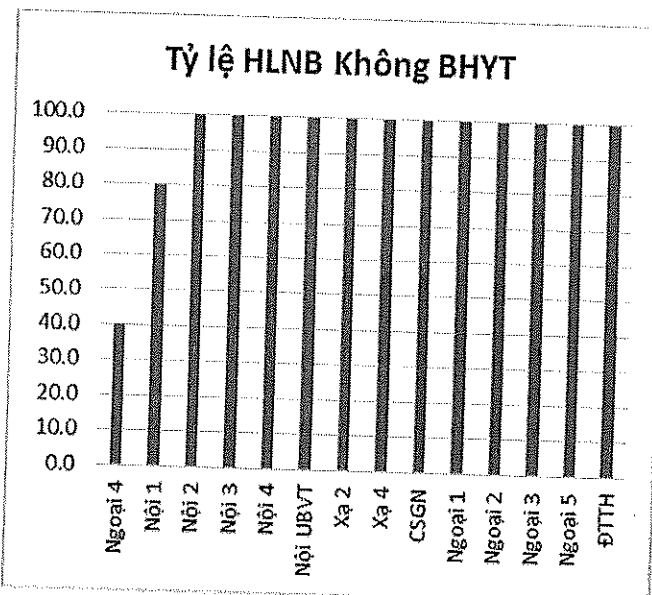
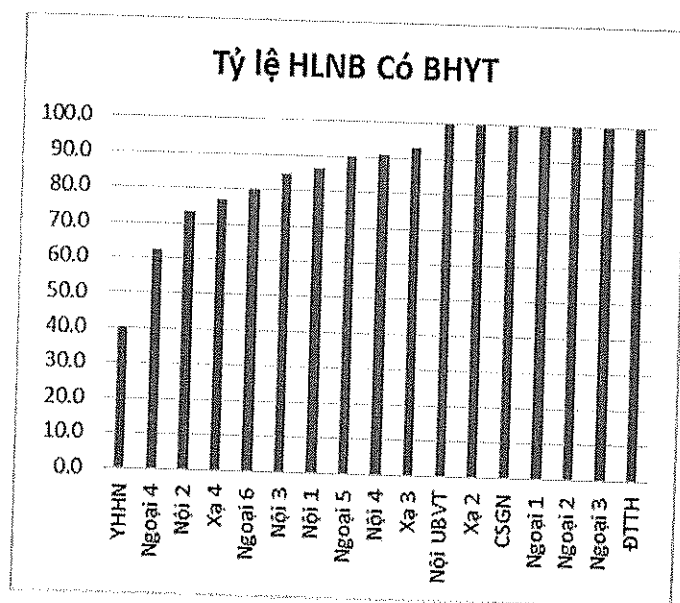
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	16	72.7	4	80.0
2	Nội 2	12	80.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	11	100.0	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	9	69.2	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	6	60.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	8	80.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>170</b>	<b>88.1</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (60%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (80%)

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

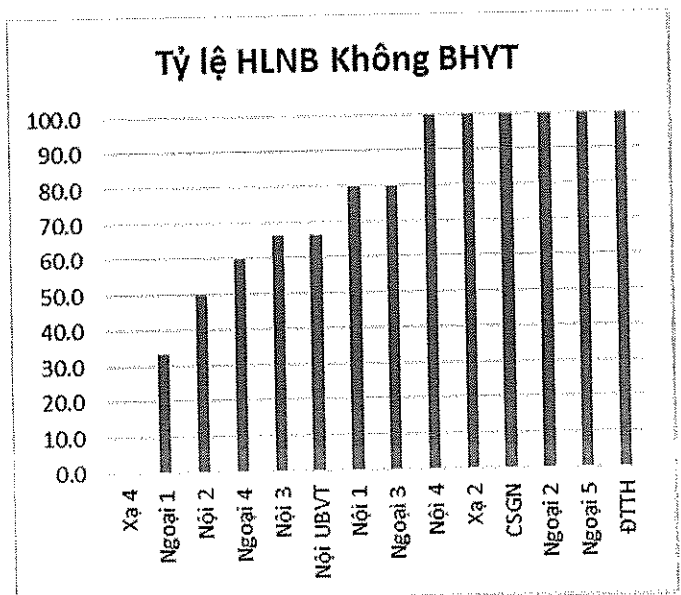
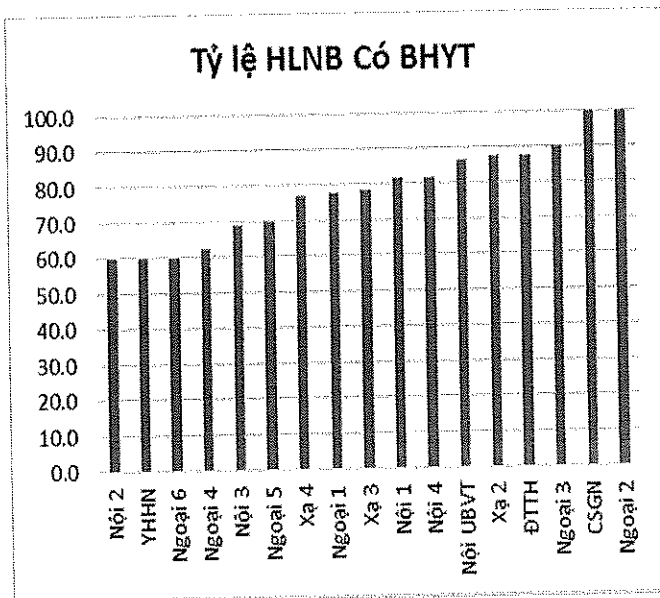
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	19	86.4	4	80.0
2	Nội 2	11	73.3	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	10	76.9	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	4	40.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	5	62.5	2	40.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	8	80.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>167</b>	<b>86.5</b>	<b>43</b>	<b>91.5</b>



**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (40%). Khoa Ngoại 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (40%)

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.

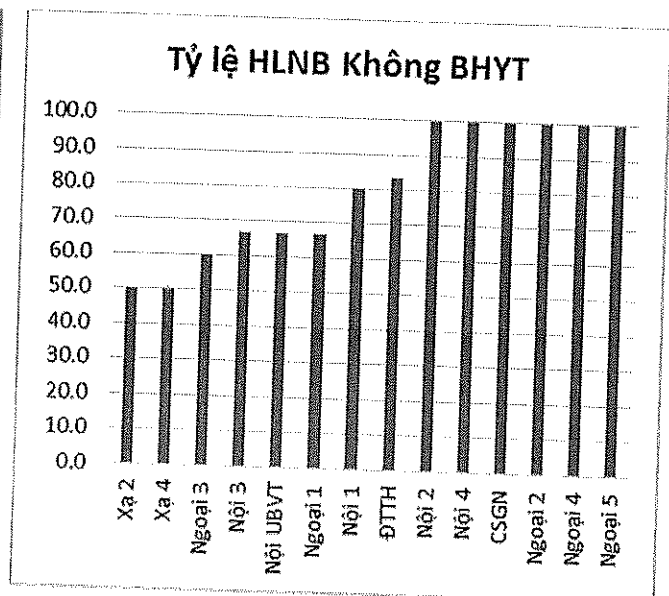
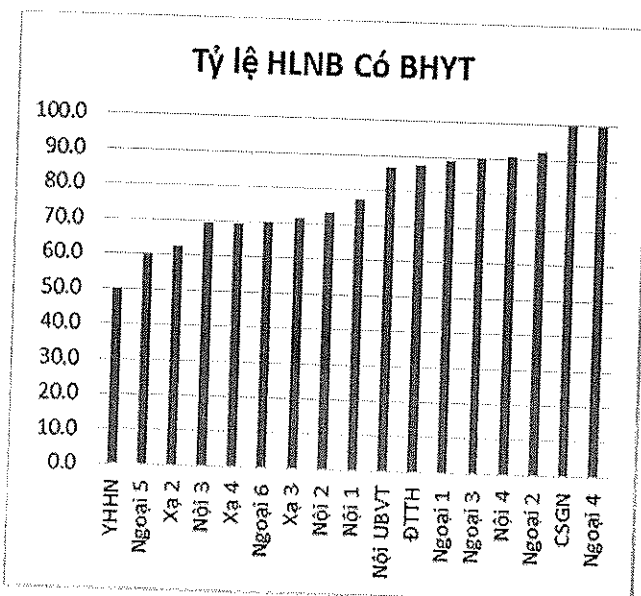
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	18	81.8	4	80.0
2	Nội 2	9	60.0	1	50.0
3	Nội 3	9	69.2	2	66.7
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	13	86.7	2	66.7
6	Xạ 2	7	87.5	2	100.0
7	Xạ 3	11	78.6		
8	Xạ 4	10	76.9	0	0.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	6	60.0		
11	Ngoại 1	7	77.8	1	33.3
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	4	80.0
14	Ngoại 4	5	62.5	3	60.0
15	Ngoại 5	7	70.0	3	100.0
16	Ngoại 6	6	60.0		
17	ĐTTH	7	87.5	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>150</b>	<b>77.7</b>	<b>36</b>	<b>76.6</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 2, Y học hạt nhân và Ngoại 6 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (60%). Khoa Xạ 4 có không có người bệnh không BHYT hài lòng (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.*

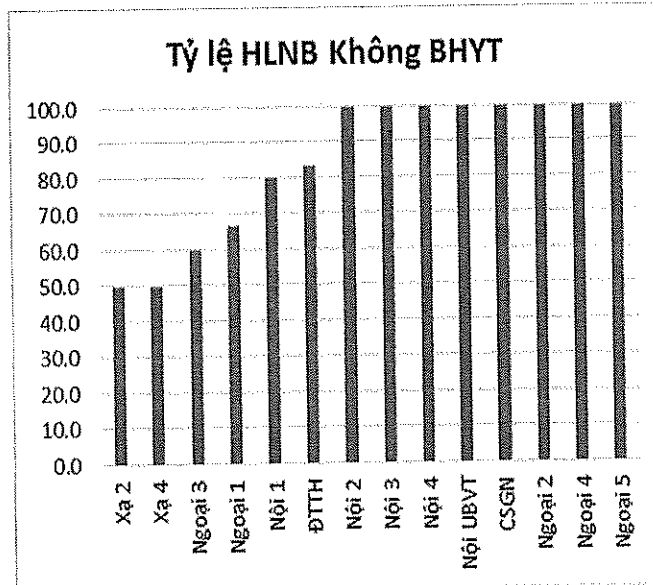
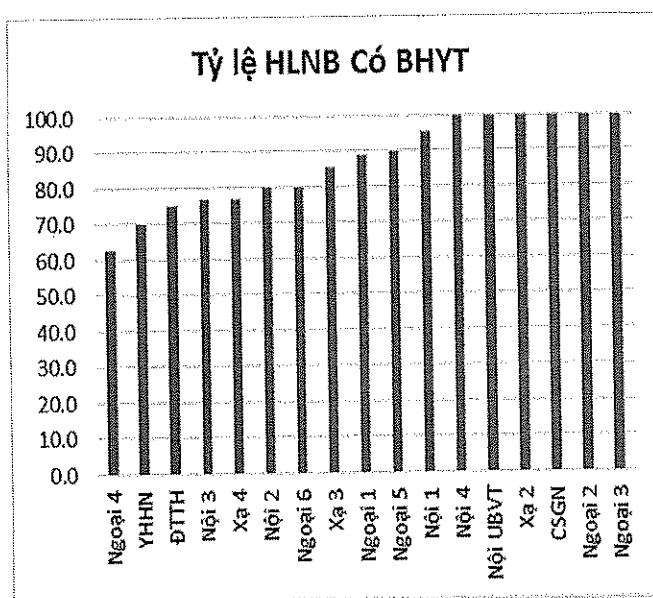
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	17	77.3	4	80.0
2	Nội 2	11	73.3	2	100.0
3	Nội 3	9	69.2	2	66.7
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	13	86.7	2	66.7
6	Xạ 2	5	62.5	1	50.0
7	Xạ 3	10	71.4		
8	Xạ 4	9	69.2	1	50.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	5	50.0		
11	Ngoại 1	8	88.9	2	66.7
12	Ngoại 2	12	92.3	2	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	3	60.0
14	Ngoại 4	8	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	6	60.0	3	100.0
16	Ngoại 6	7	70.0		
17	ĐTTH	7	87.5	5	83.3
	<b>Tổng</b>	<b>150</b>	<b>77.7</b>	<b>38</b>	<b>80.9</b>



**Nhận xét:** Khoa Y học hạt nhân đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (50%). Khoa Xạ 2 và Xạ 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50%)

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	21	95.5	4	80.0
2	Nội 2	12	80.0	2	100.0
3	Nội 3	10	76.9	3	100.0
4	Nội 4	11	100.0	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	1	50.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	10	76.9	1	50.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	7	70.0		
11	Ngoại 1	8	88.9	2	66.7
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	3	60.0
14	Ngoại 4	5	62.5	5	100.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	8	80.0		
17	ĐTTH	6	75.0	5	83.3
	<b>Tổng</b>	<b>169</b>	<b>87.6</b>	<b>40</b>	<b>85.1</b>

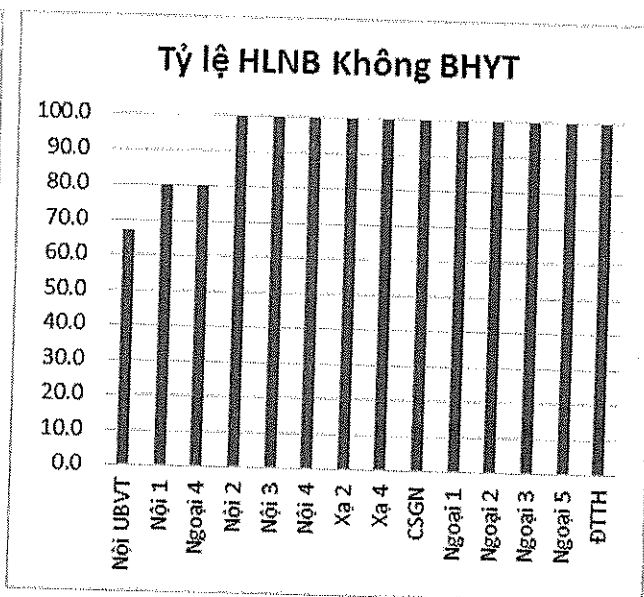
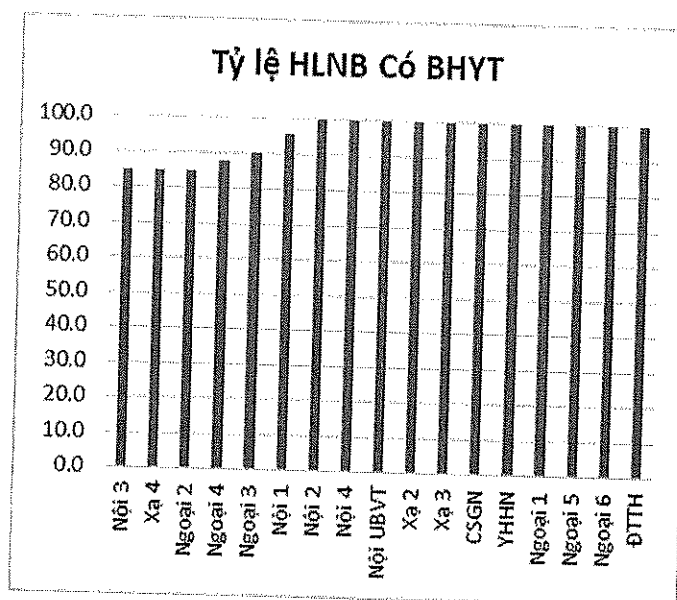


**Nhận xét:** Khoa Ngoại 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (62.5%). Khoa Xạ 2 và Xạ 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50%).

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

### 5.2.4.1 Bác sỹ, 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	21	95.5	4	80.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	11	100.0	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	2	66.7
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	0	#DIV/0!
8	Xạ 4	11	84.6	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0	0	#DIV/0!
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	11	84.6	2	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0	0	#DIV/0!
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>184</b>	<b>95.3</b>	<b>44</b>	<b>93.6</b>

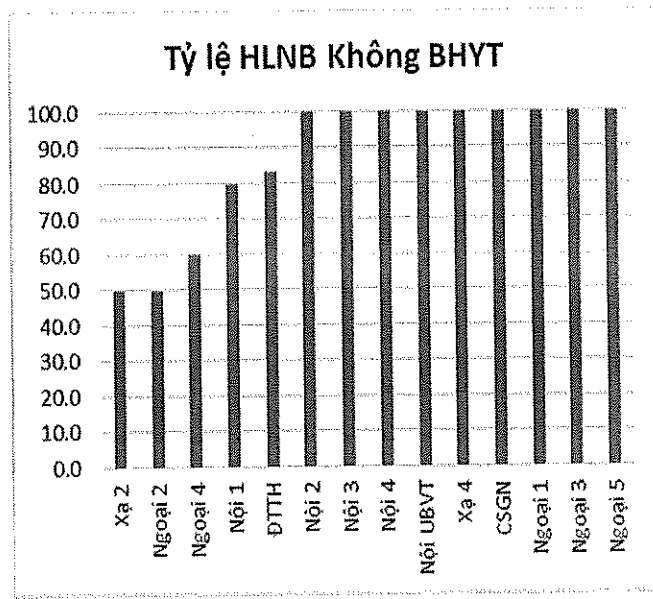
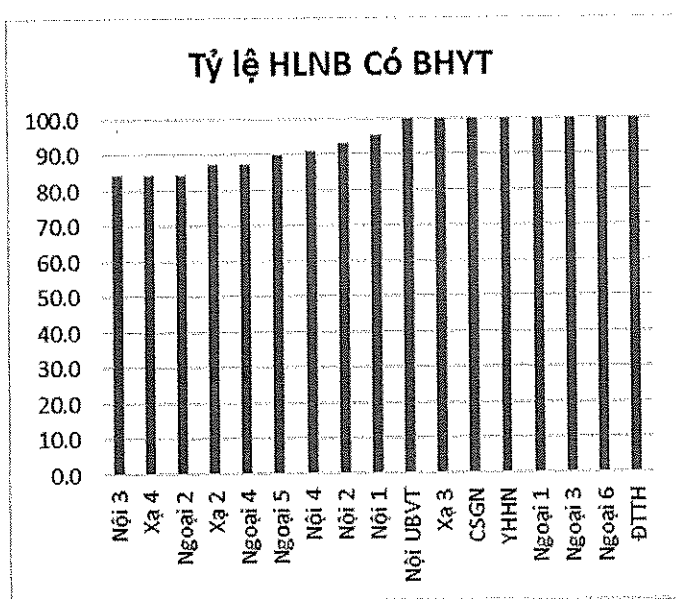


**Nhận xét:** Khoa Nội 3, Xạ 4 và Ngoại 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (84.6%). Khoa Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%).



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

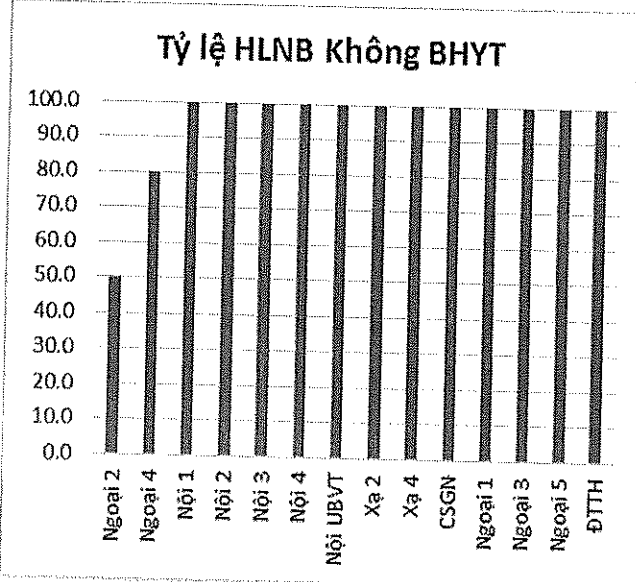
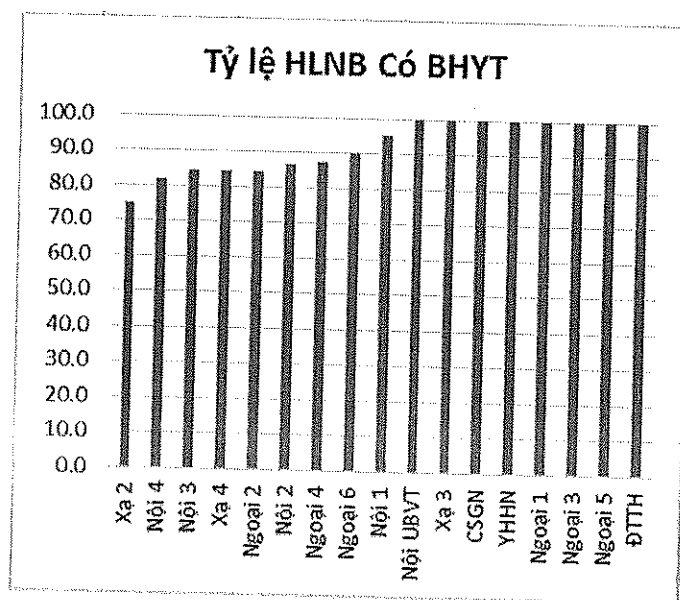
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	21	95.5	4	80.0
2	Nội 2	14	93.3	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	7	87.5	1	50.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	11	84.6	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	11	84.6	1	50.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	3	60.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	5	83.3
	<b>Tổng</b>	<b>181</b>	<b>93.8</b>	<b>41</b>	<b>87.2</b>



**Nhân xét:** Khoa Nội 3, Xạ 4 và Ngoại 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (84.6%). Khoa Xạ 2 và Ngoại 2 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%).

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

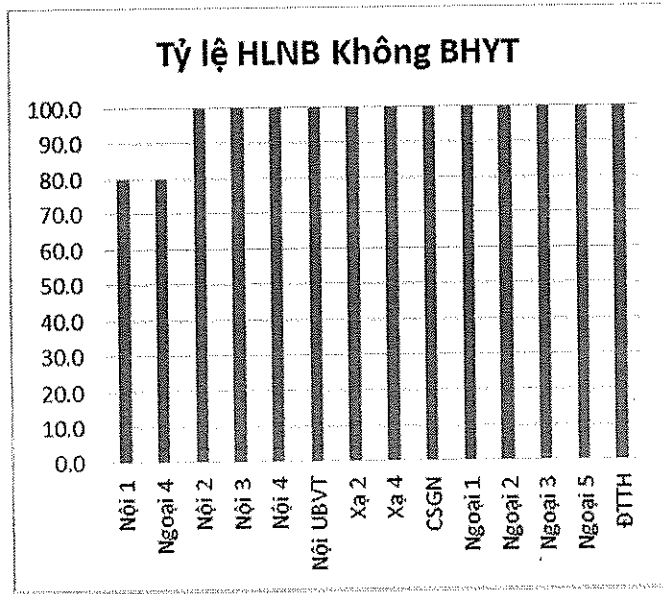
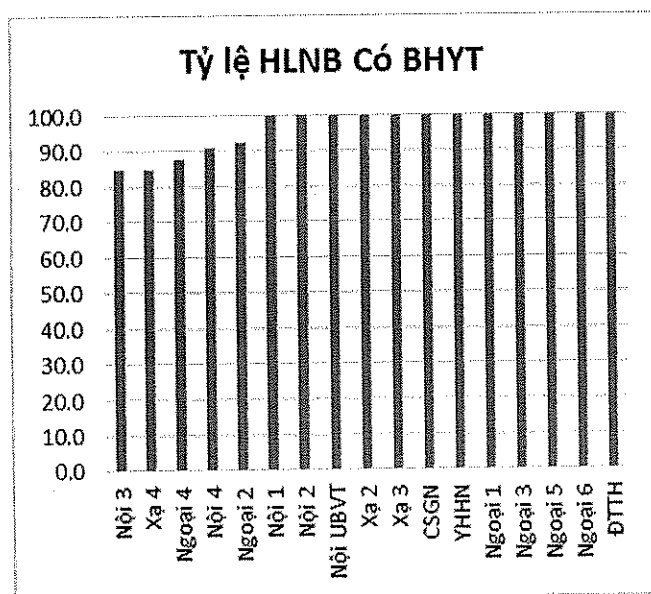
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	21	95.5	5	100.0
2	Nội 2	13	86.7	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	6	75.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	11	84.6	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	11	84.6	1	50.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>178</b>	<b>92.2</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Xạ 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (75.0%). Khoa Ngoại 2 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%)

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

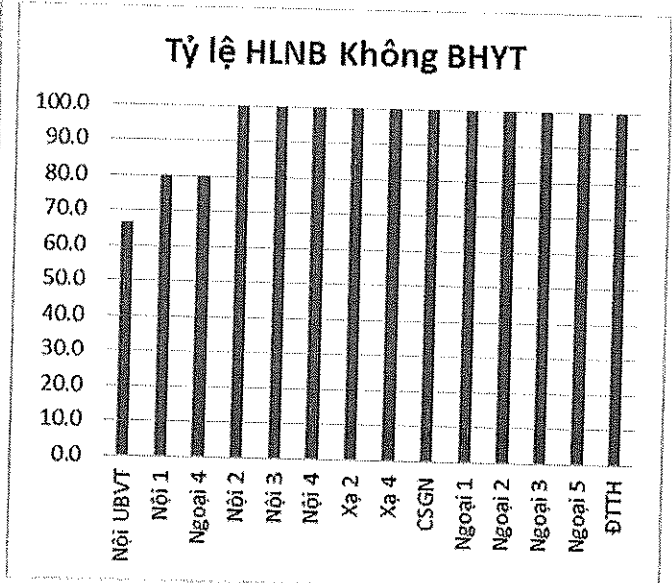
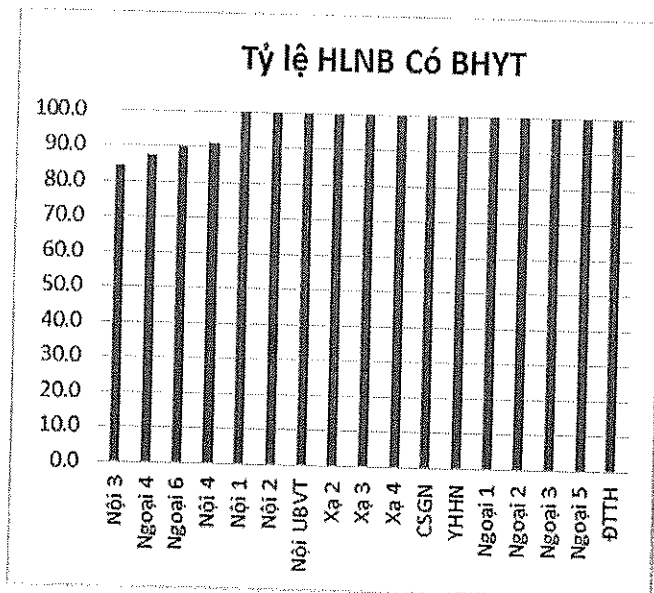
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	22	100.0	4	80.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	11	84.6	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	12	92.3	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>186</b>	<b>96.4</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 3 và Xạ 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (84.6%). Khoa Nội 1 và Ngoại 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (80.0%)

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

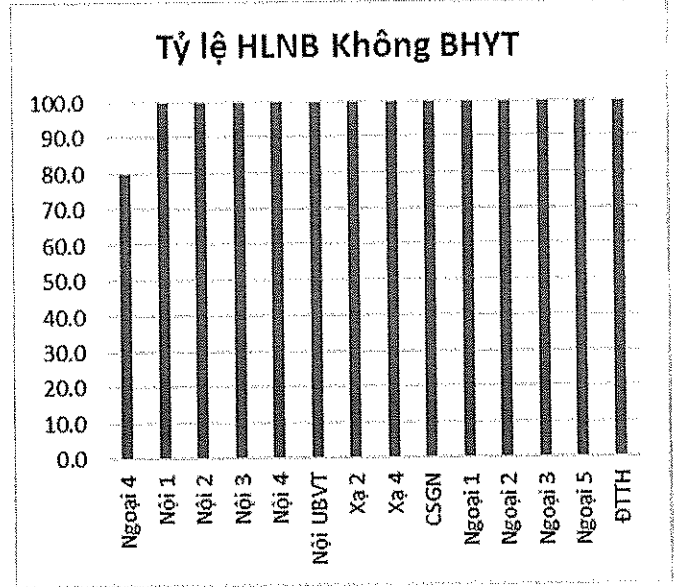
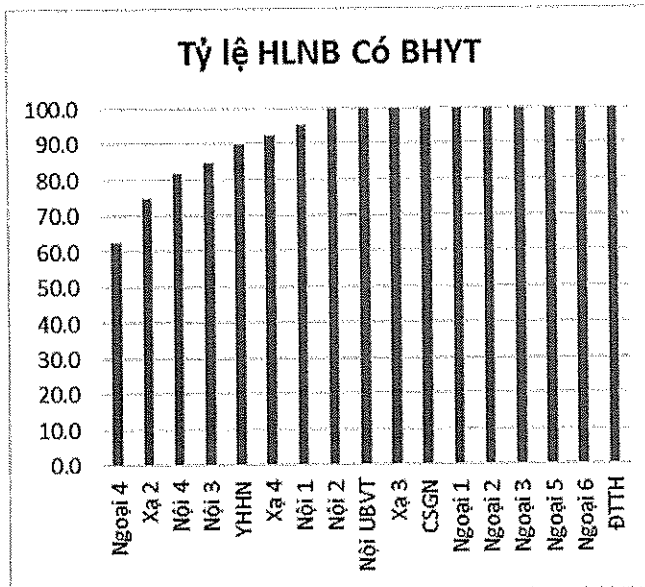
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	22	100.0	4	80.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	2	66.7
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	9	90.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>188</b>	<b>97.4</b>	<b>44</b>	<b>93.6</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (84.6%). Khoa Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%)

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

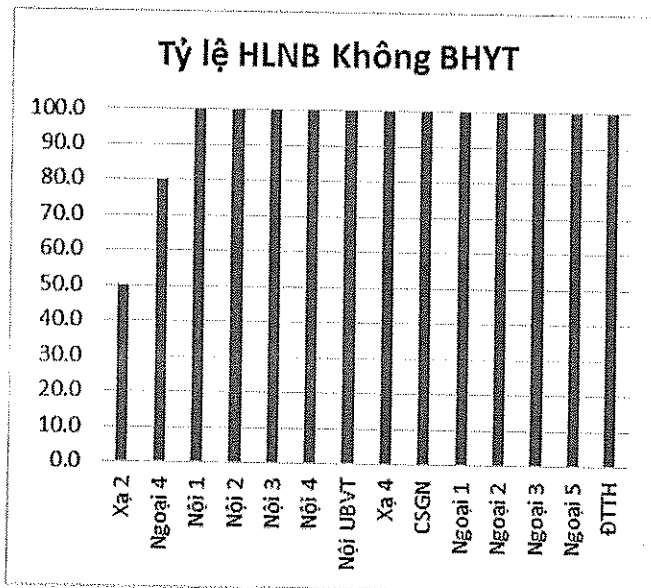
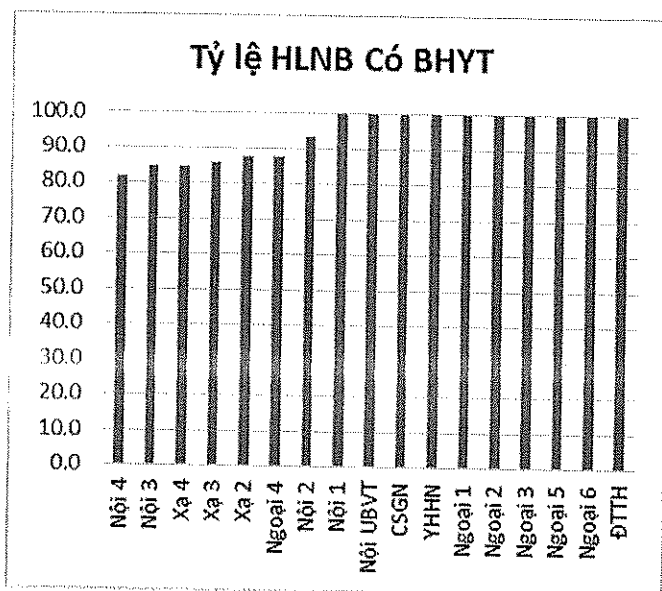
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	21	95.5	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	6	75.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	12	92.3	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	9	90.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	5	62.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>181</b>	<b>93.8</b>	<b>46</b>	<b>97.9</b>



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (62.5%). Khoa Ngoại 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (80.0%).

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	22	100.0	5	100.0
2	Nội 2	14	93.3	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	3	100.0
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	7	87.5	1	50.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	11	84.6	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>182</b>	<b>94.3</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>

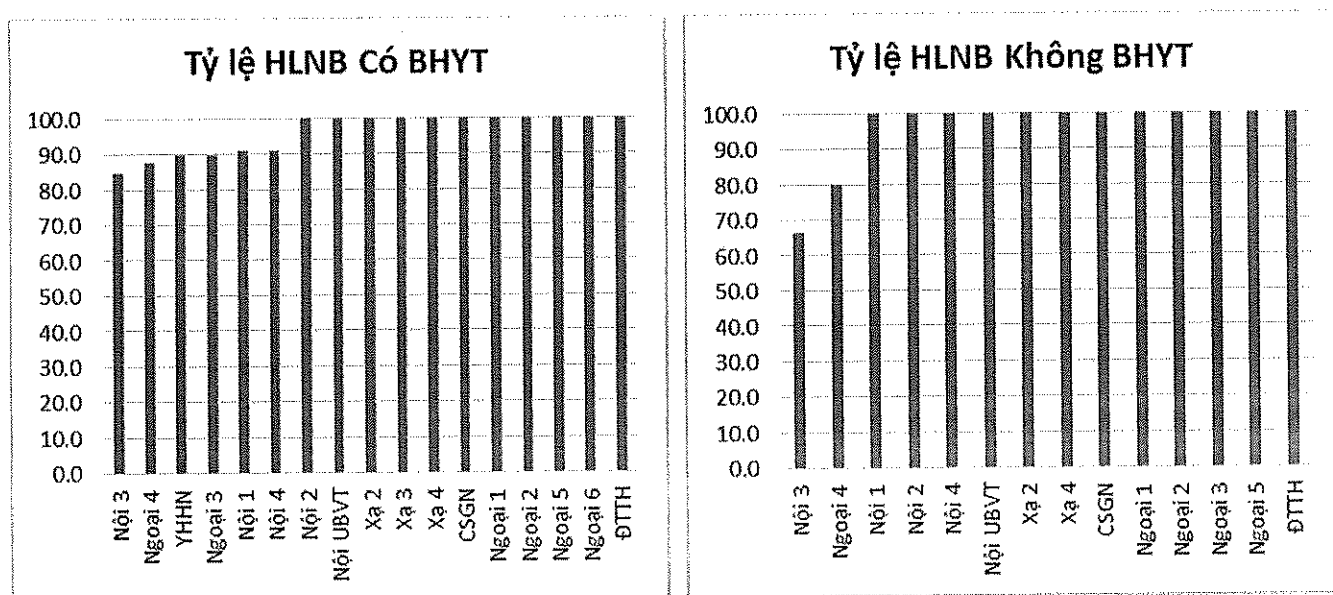


**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (81.8%). Khoa Xạ 2 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%).

## 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.

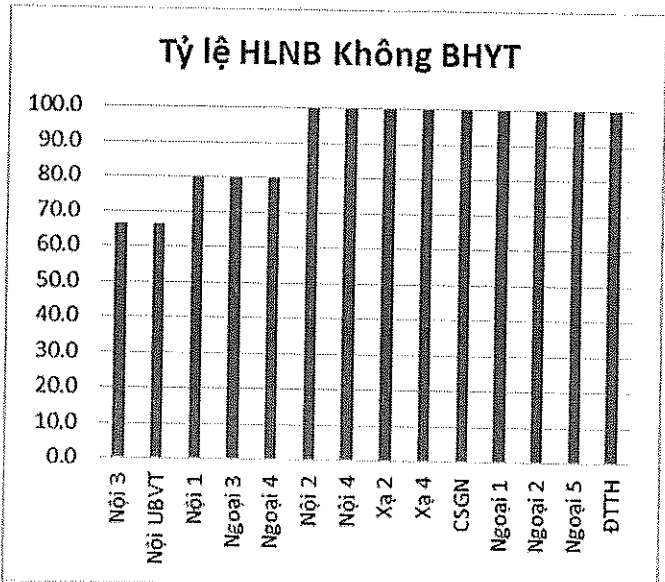
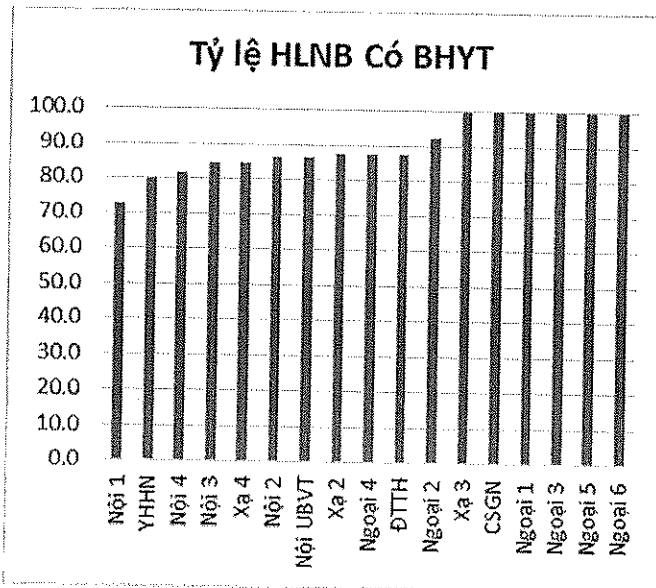
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	20	90.9	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	2	66.7
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	9	90.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	9	90.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>185</b>	<b>95.9</b>	<b>45</b>	<b>95.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (84.6%). Khoa Nội 3 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	16	72.7	4	80.0
2	Nội 2	13	86.7	2	100.0
3	Nội 3	11	84.6	2	66.7
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	13	86.7	2	66.7
6	Xạ 2	7	87.5	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	11	84.6	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	8	80.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	12	92.3	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	7	87.5	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>171</b>	<b>88.6</b>	<b>42</b>	<b>89.4</b>

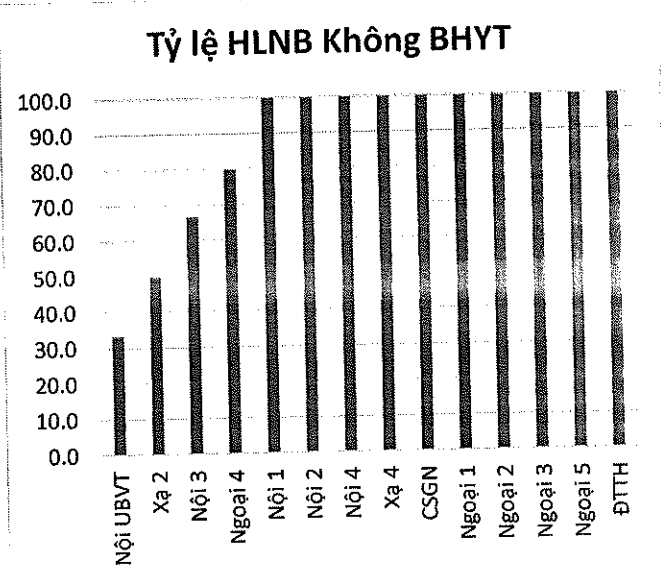
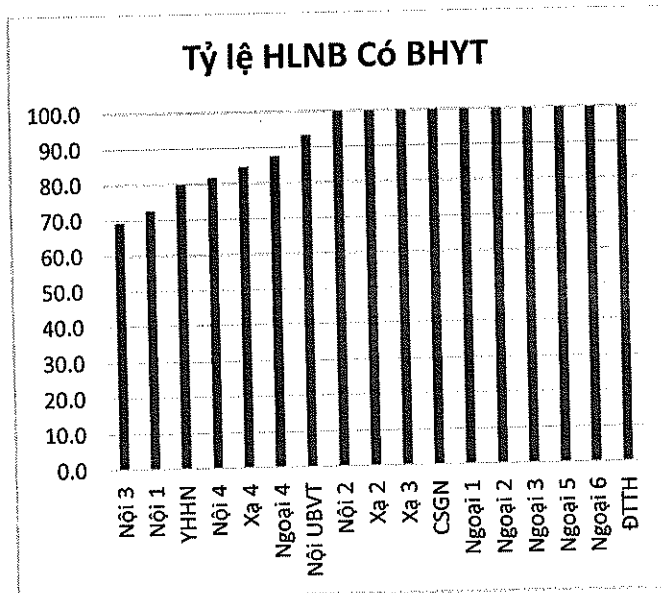


**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (72.7%). Khoa Nội 3 và Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%)



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	16	72.7	5	100.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	9	69.2	2	66.7
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	14	93.3	1	33.3
6	Xạ 2	8	100.0	1	50.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	11	84.6	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	8	80.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	13	100.0	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	10	100.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>175</b>	<b>90.7</b>	<b>42</b>	<b>89.4</b>

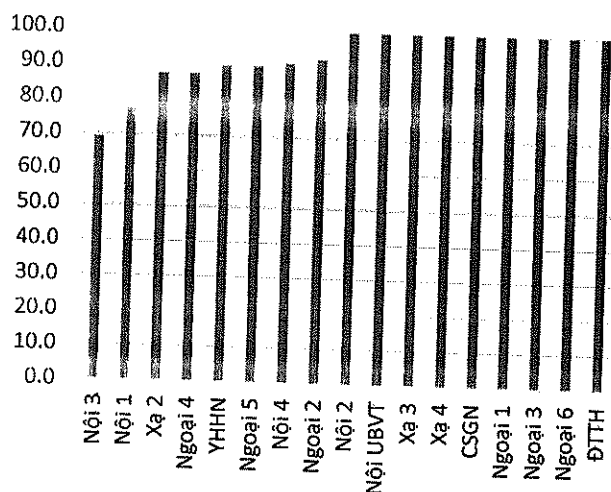


**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (69.2%). Khoa Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (33.3%).

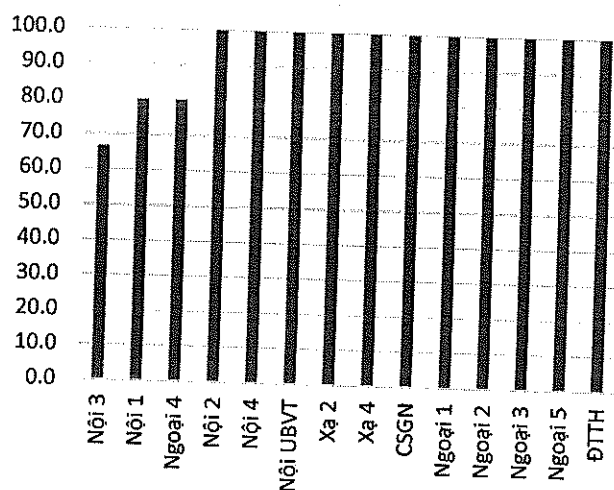
5.2.5.4 Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.

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	17	77.3	4	80.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	9	69.2	2	66.7
4	Nội 4	10	90.9	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	3	100.0
6	Xạ 2	7	87.5	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	9	90.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	12	92.3	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>178</b>	<b>92.2</b>	<b>44</b>	<b>93.6</b>

Tỷ lệ HLNB Có BHYT



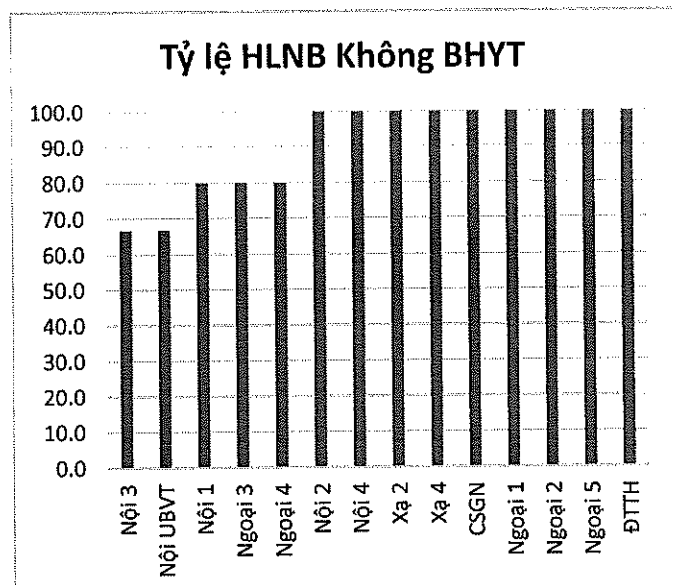
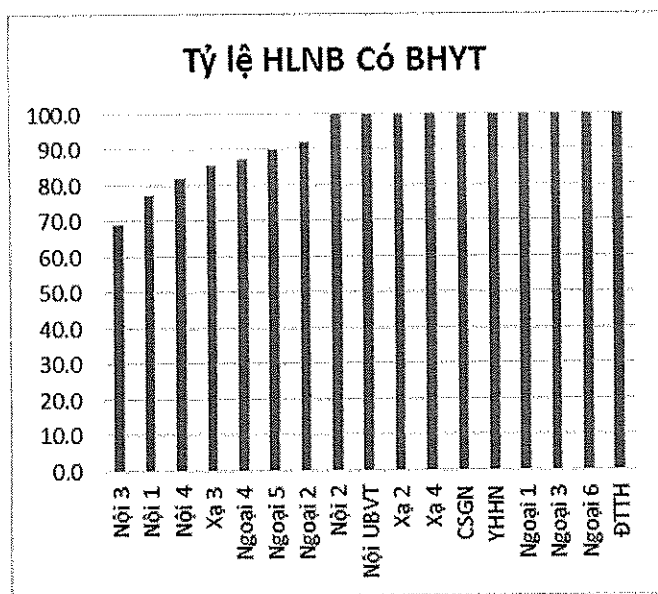
Tỷ lệ HLNB Không BHYT



**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (69.2%). Khoa Nội 3 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%).

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	17	77.3	4	80.0
2	Nội 2	15	100.0	2	100.0
3	Nội 3	9	69.2	2	66.7
4	Nội 4	9	81.8	1	100.0
5	Nội UBVT	15	100.0	2	66.7
6	Xạ 2	8	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	13	100.0	2	100.0
9	CSGN	4	100.0	5	100.0
10	YHHN	10	100.0		
11	Ngoại 1	9	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	12	92.3	2	100.0
13	Ngoại 3	10	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	7	87.5	4	80.0
15	Ngoại 5	9	90.0	3	100.0
16	Ngoại 6	10	100.0		
17	ĐTTH	8	100.0	6	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>177</b>	<b>91.7</b>	<b>42</b>	<b>89.4</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (69.2%). Khoa Nội 3 và Nội UBVT có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (66.7%)

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

Bệnh viện đã đáp ứng được 91.8% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện

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

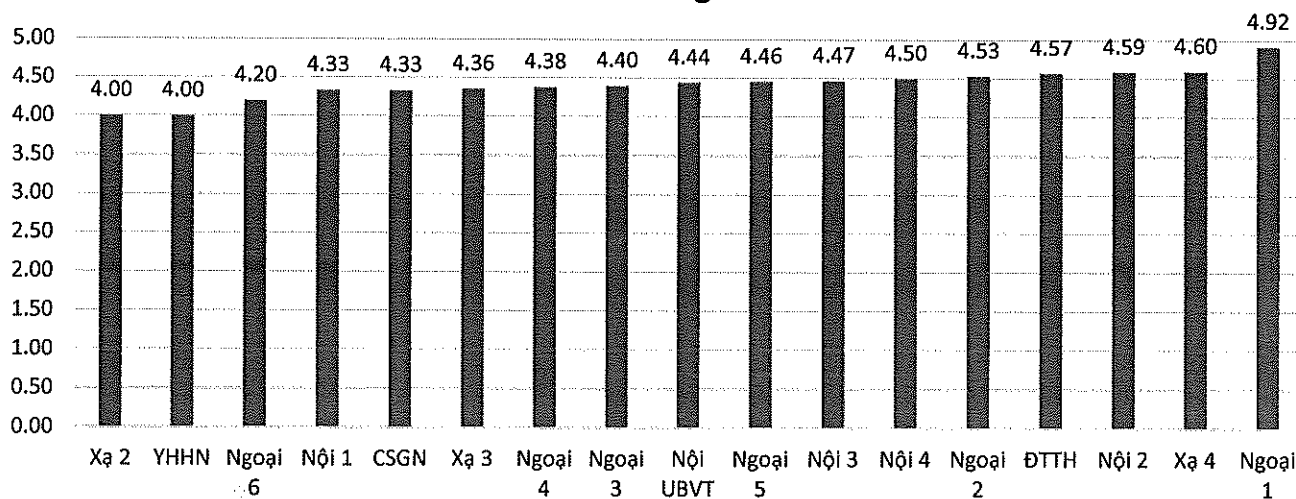
STT	NỘI DUNG	Số phiếu	%
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	4	1.7%
2	Không muốn quay lại nhưng ít có sự lựa chọn	1	0.4%
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	9	3.7%
4	Có thể sẽ quay lại	71	29.5%
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	155	64.3%
6	Khác	1	0.4%

**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%).

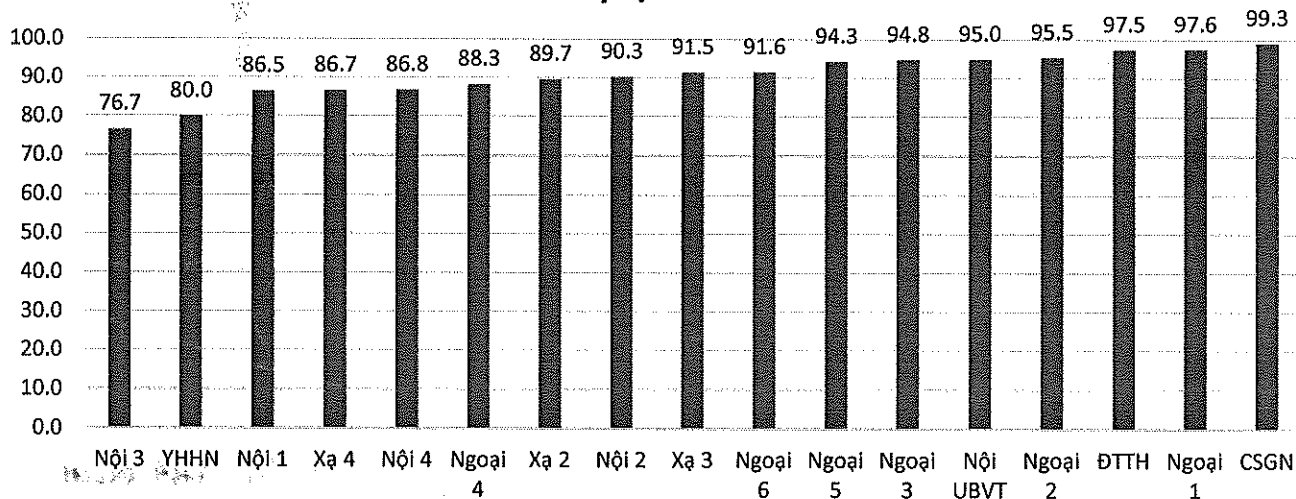
### 5.2.8 Đánh giá sự hài lòng tính theo từng khoa/phòng

Khoa/phòng đơn vị	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Nội 1	4.33	86.5
Nội 2	4.59	90.3
Nội 3	4.47	76.7
Nội 4	4.50	86.8
Nội UBVT	4.44	95.0
Xạ 2	4.00	89.7
Xạ 3	4.36	91.5
Xạ 4	4.60	86.7
Chăm sóc giảm nhẹ	4.33	99.3
Y học hạt nhân	4.00	80.0
Ngoại 1	4.92	97.6
Ngoại 2	4.53	95.5
Ngoại 3	4.40	94.8
Ngoại 4	4.38	88.3
Ngoại 5	4.46	94.3
Ngoại 6	4.20	91.6
Điều trị tổng hợp	4.57	97.5

### Điểm trung bình



### Tỷ lệ HLNB



#### Nhận xét:

- Điểm trung bình của các câu hỏi: Khoa Ngoại 1 đạt điểm trung bình cao nhất (4.92/5 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 (99.3%). Khoa Nội 3 có tỷ lệ hài lòng người thấp nhất. (76.7%)

#### 5.2.9 Đánh giá chung:

Thống kê	Khảo sát người bệnh nội trú năm 2018
Tổng điểm TB từ A -> E	4.39
Tỷ lệ hài lòng chung	90.4%

Điểm TB theo từng phần	A: 4.42 B: 4.46 C: 4.23 D: 4.49 E: 4.41
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91.8%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	93.8%

### 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: quạt hút nhà vệ sinh, ghế bố.
- Một ít cán bộ, công chức nói chuyện chưa được thân thiện.
- Cảm ơn các bác sĩ, điều dưỡng đã chăm sóc tận tình cho người bệnh./.

  
TRƯỞNG BAN



#### Nơi nhận:

- Các khoa lâm sàng;
- Lưu: P.QLCL

BS. Lê Anh Tuấn