

Số: 101 /BC-KSHL

TP. Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 09 năm 2019

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú Quý 3 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:** 01/08 – 12/08/2019

#### **4. Xử lý và nhập số liệu:**

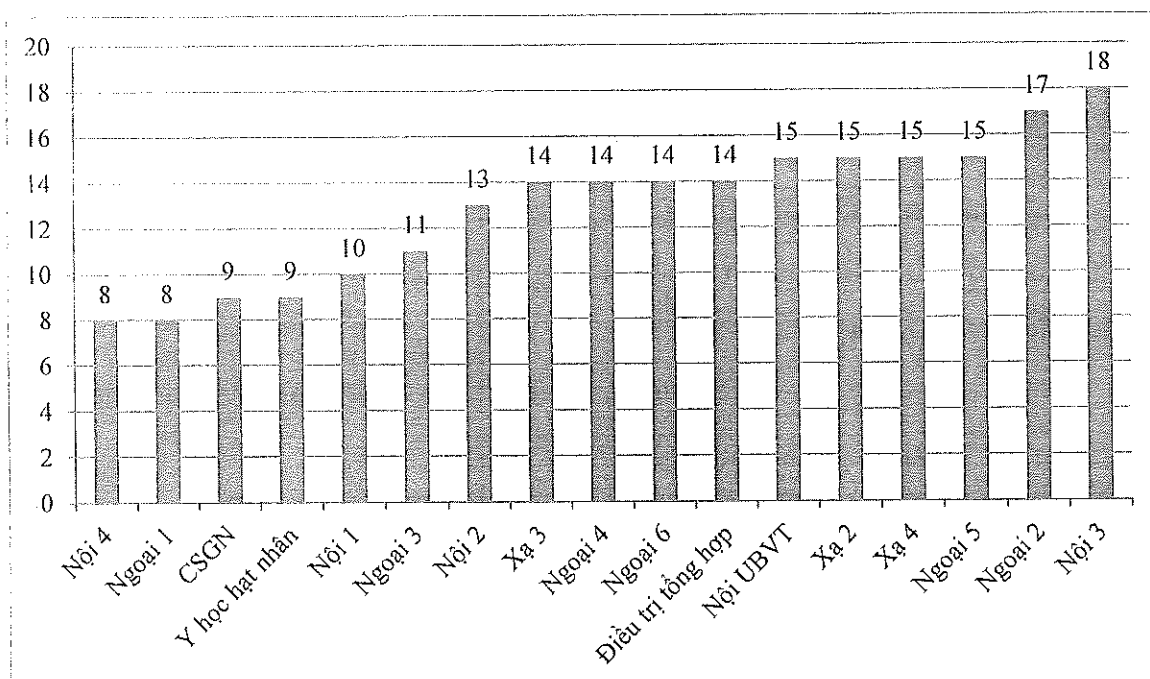
- Nhập và xử lý số liệu trên phần mềm báo cáo online của Bộ Y tế

5. Báo cáo kết quả thực hiện:

5.1 Đặc điểm đối tượng tham gia khảo sát:

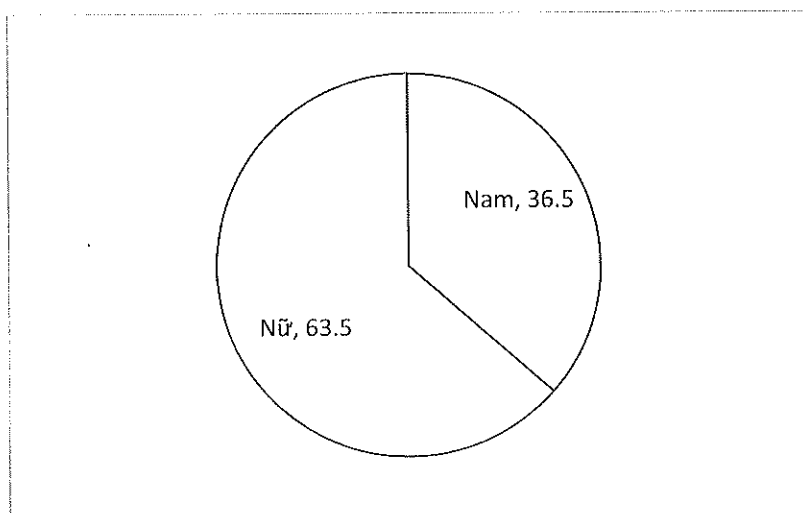
5.1.1 Khoa điều trị

KHOA	SỐ PHIẾU	Tỷ lệ %
Nội 1	10	4.6
Nội 2	13	5.9
Nội 3	18	8.2
Nội 4	8	3.7
Nội UBVT	15	6.8
Xạ 2	15	6.8
Xạ 3	14	6.4
Xạ 4	15	6.8
CSGN	9	4.1
Y học hạt nhân	9	4.1
Ngoại 1	8	3.7
Ngoại 2	17	7.8
Ngoại 3	11	5.0
Ngoại 4	14	6.4
Ngoại 5	15	6.8
Ngoại 6	14	6.4
Điều trị tổng hợp	14	6.4
<b>Tổng</b>	<b>219</b>	<b>100.0</b>



### 5.1.2 Giới tính

	Số lượng	Tỷ lệ %
Nam	80	36.5
Nữ	139	63.5
Tổng	219	100.0



### 5.1.3 Tuổi

Số tuổi bệnh nhân được khảo sát nằm ở độ tuổi từ 12 đến 90 tuổi. Trung bình độ tuổi là 48 tuổi.

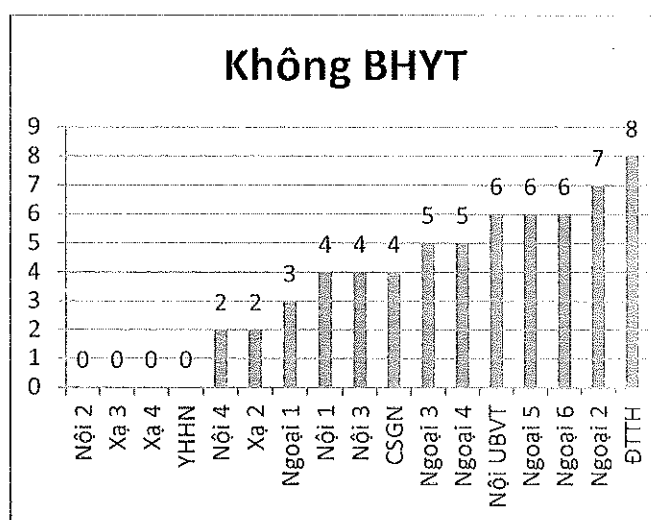
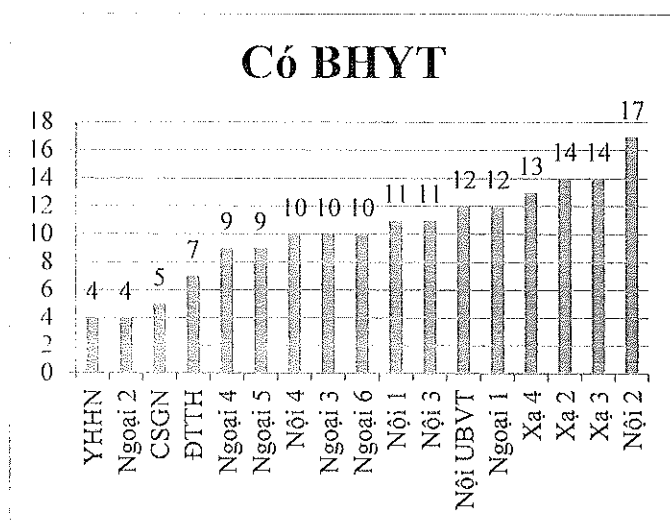
### 5.1.4 Tổng số ngày nằm viện

Số ngày nằm viện dài nhất là 180 ngày. Trung bình bệnh nhân nằm viện khoảng 43 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	6	3.8	4	6.5
2	Nội 2	13	8.3	0	0.0
3	Nội 3	14	8.9	4	6.5
4	Nội 4	6	3.8	2	3.2
5	Nội UBVT	9	5.7	6	9.7
6	Xạ 2	13	8.3	2	3.2
7	Xạ 3	14	8.9	0	0.0
8	Xạ 4	15	9.6	0	0.0

Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
9	CSGN	5	3.2	4	6.5
10	YHHN	9	5.7	0	0.0
11	Ngoại 1	5	3.2	3	4.8
12	Ngoại 2	10	6.4	7	11.3
13	Ngoại 3	6	3.8	5	8.1
14	Ngoại 4	9	5.7	5	8.1
15	Ngoại 5	9	5.7	6	9.7
16	Ngoại 6	8	5.1	6	9.7
17	ĐTTH	6	3.8	8	12.9
	<b>Tổng</b>	<b>157</b>	<b>100.0</b>	<b>62</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 3, Xạ 4 và YHHN không khảo sát người bệnh không BHYT.

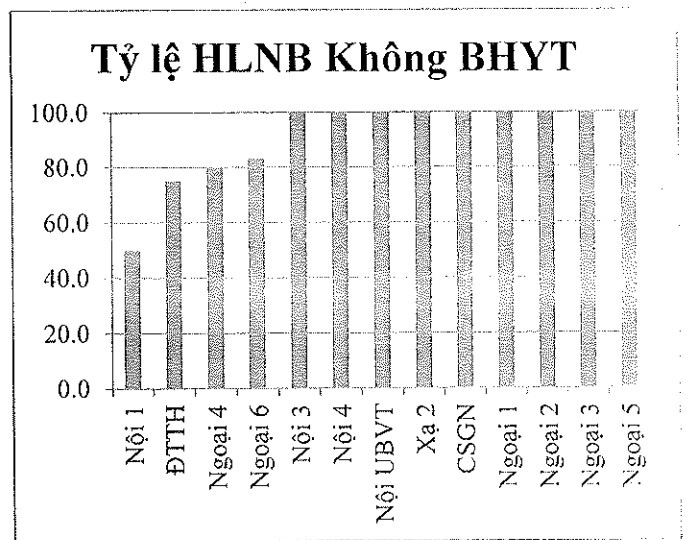
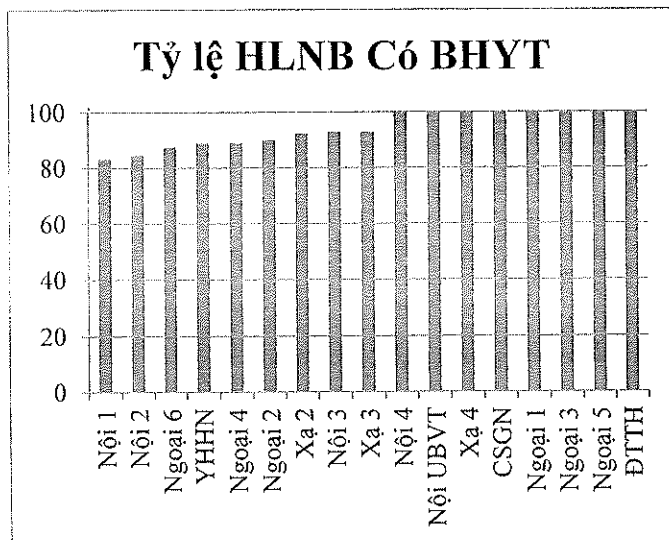
## 5.2 Kết quả đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

### 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	5	83.3	2	50.0
2	Nội 2	11	84.6		
3	Nội 3	13	92.9	4	100.0
4	Nội 4	6	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 (%)
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	8	88.9		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	9	90.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	7	87.5	5	83.3
17	ĐTTH	4	66.7	6	75.0
	<b>Tổng</b>	<b>145</b>	<b>92.4</b>	<b>56</b>	<b>90.3</b>

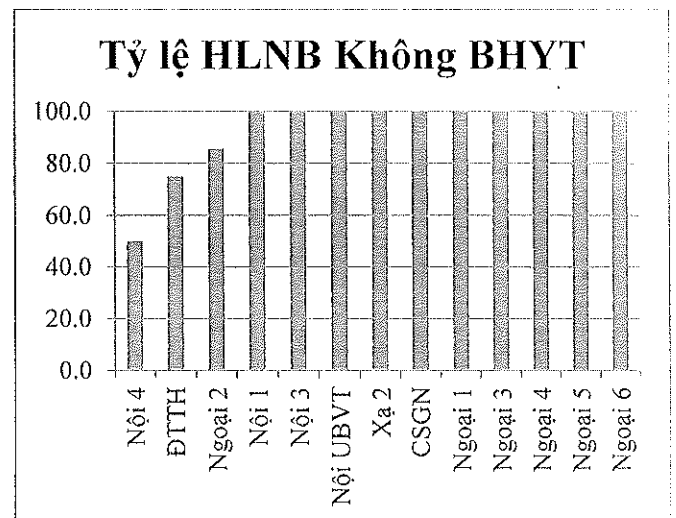
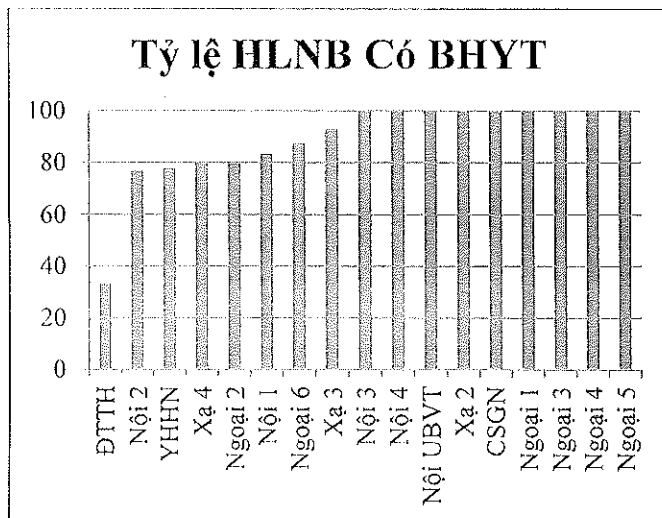


**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (83.3%). Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT đạt thấp nhất (50.0%).

#### 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	5	83.3	4	100.0

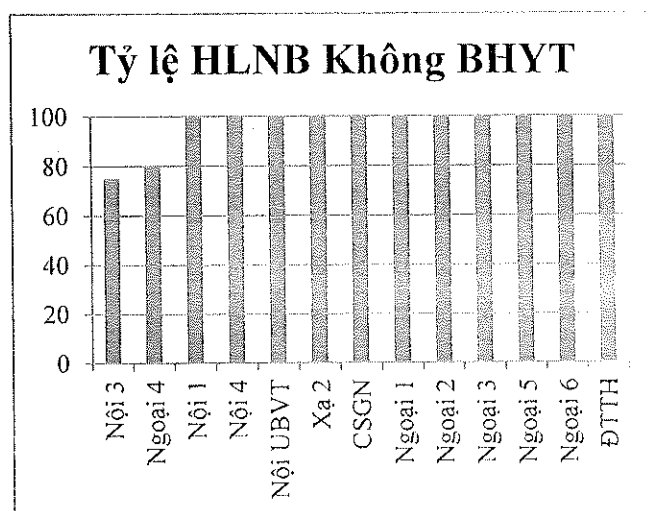
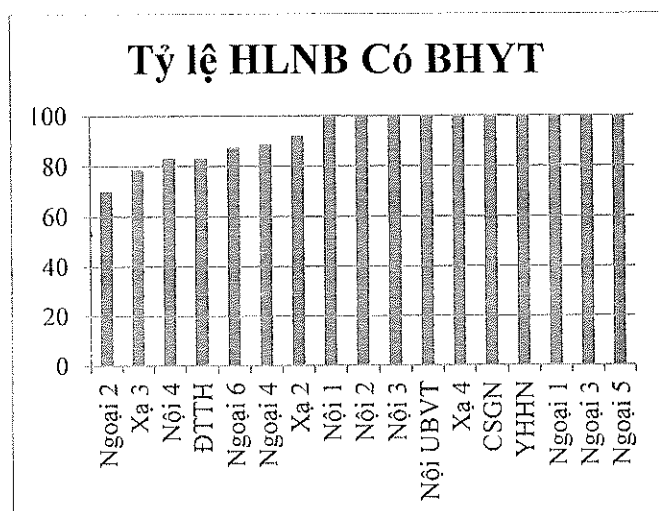
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
2	Nội 2	10	76.9		
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	6	100.0	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	13	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	12	80.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	7	77.8		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	8	80.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	7	87.5	6	100.0
17	ĐTTH	2	33.3	6	75.0
	<b>Tổng</b>	<b>140</b>	<b>89.2</b>	<b>58</b>	<b>93.5</b>



**Nhận xét:** Khoa Điều trị tổng hợp đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (33.3%). Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%).

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	6	100.0	4	100.0
2	Nội 2	13	100.0		
3	Nội 3	14	100.0	3	75.0
4	Nội 4	5	83.3	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	11	78.6		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	7	70.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	7	87.5	6	100.0
17	ĐTTH	5	83.3	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>146</b>	<b>93.0</b>	<b>60</b>	<b>96.8</b>

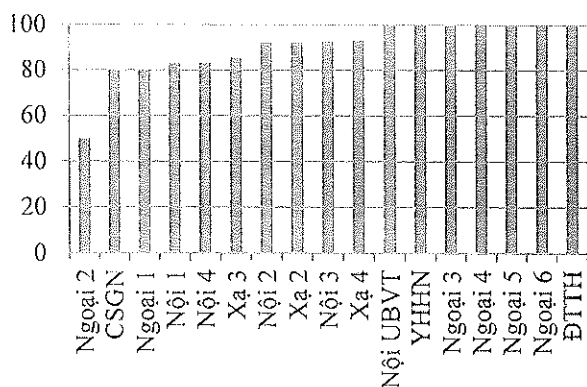


**Nhận xét:** Khoa Ngoại 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (70.0%). Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (75.0%).

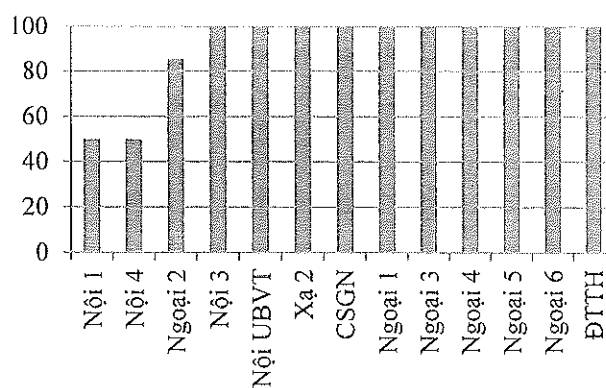
5.2.1.4 Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.

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	5	83.3	2	50.0
2	Nội 2	12	92.3		
3	Nội 3	13	92.9	4	100.0
4	Nội 4	5	83.3	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	14	93.3		
9	CSGN	4	80.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	4	80.0	3	100.0
12	Ngoại 2	5	50.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>142</b>	<b>90.4</b>	<b>58</b>	<b>93.5</b>

Tỷ lệ HLNB Có BHYT



Tỷ lệ HLNB Không BHYT

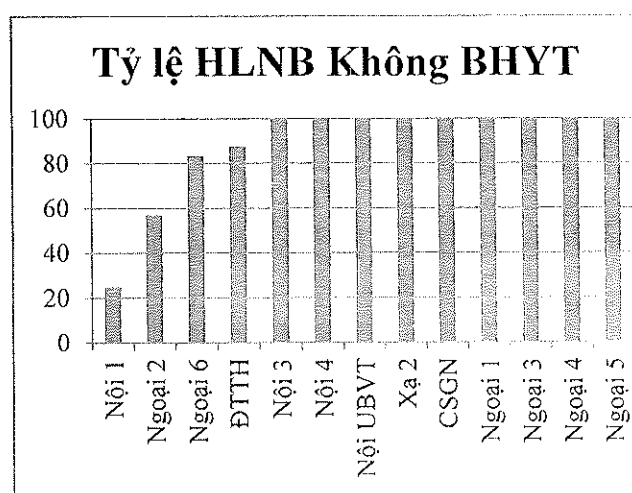
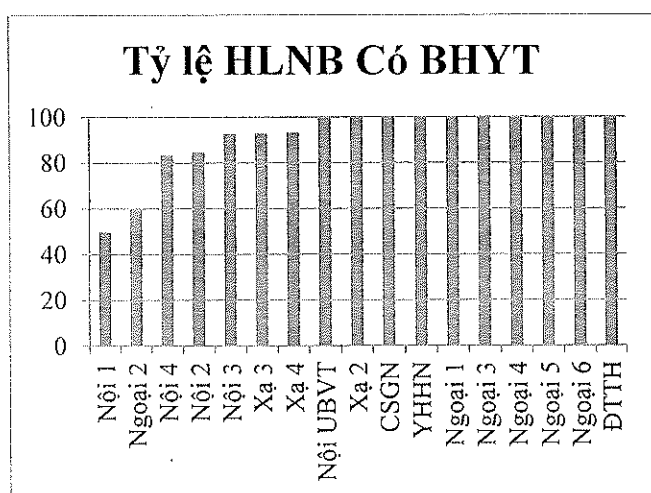


**Nhận xét:** Khoa Ngoại 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (50.0%). Khoa Nội 1 và Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50%)



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 hỏi lòng	Tỷ lệ hỏi lòng (%)	Số lượng phiếu hỏi lòng	Tỷ lệ hỏi lòng (%)
1	Nội 1	3	50.0	1	25.0
2	Nội 2	11	84.6		
3	Nội 3	13	92.9	4	100.0
4	Nội 4	5	83.3	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	13	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	14	93.3		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	6	60.0	4	57.1
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	5	83.3
17	ĐTTH	6	100.0	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>91.7</b>	<b>54</b>	<b>87.1</b>



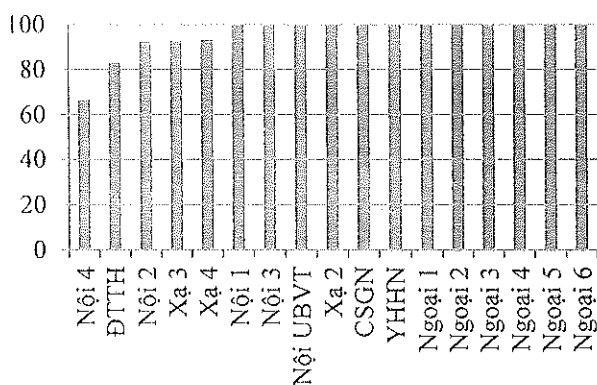
**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hỏi lòng người bệnh có thấp nhất (50.0%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hỏi lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (25.0%).

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

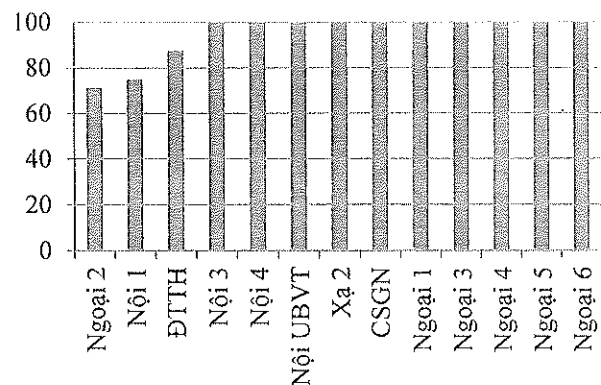
### 5.2.2.1 Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.

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	6	100.0	3	75.0
2	Nội 2	12	92.3		
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	4	66.7	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	13	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	14	93.3		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	5	71.4
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	5	83.3	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>151</b>	<b>96.2</b>	<b>58</b>	<b>93.5</b>

**Tỷ lệ HLNB Có BHYT**



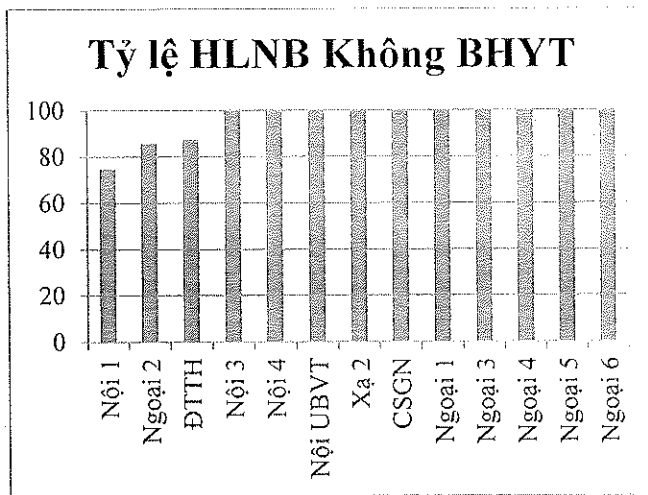
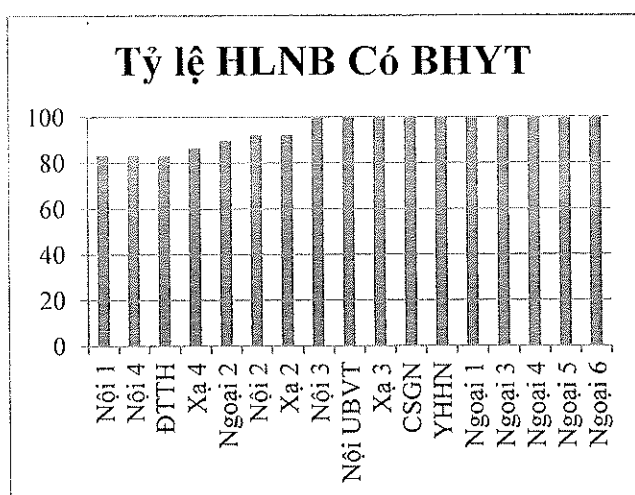
**Tỷ lệ HLNB Không BHYT**



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (66.7%). Khoa Ngoại 2 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (71.4%).

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	5	83.3	3	75.0
2	Nội 2	12	92.3		
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	5	83.3	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	13	86.7		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	9	90.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	5	83.3	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>149</b>	<b>94.9</b>	<b>59</b>	<b>95.2</b>

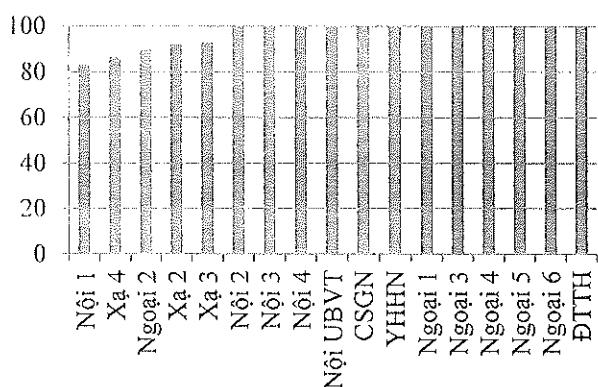


**Nhận xét:** Khoa Nội 1, Nội 4 và Điều trị tổng hợp đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (83.3%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (75.0%)

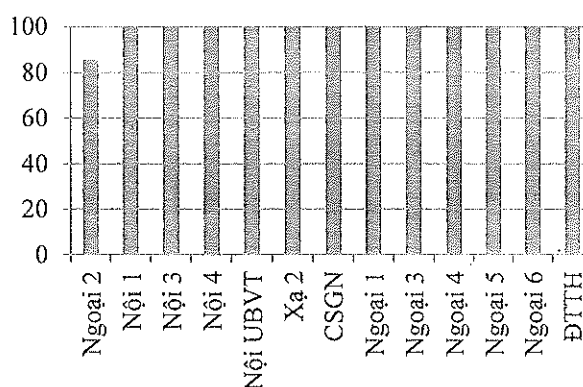
5.2.2.3 Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.

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	5	83.3	4	100.0
2	Nội 2	13	100.0	0	#DIV/0!
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	6	100.0	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9	0	#DIV/0!
8	Xạ 4	13	86.7	0	#DIV/0!
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0	0	#DIV/0!
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	9	90.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>151</b>	<b>96.2</b>	<b>61</b>	<b>98.4</b>

**Tỷ lệ HLNB Có BHYT**



**Tỷ lệ HLNB Không BHYT**

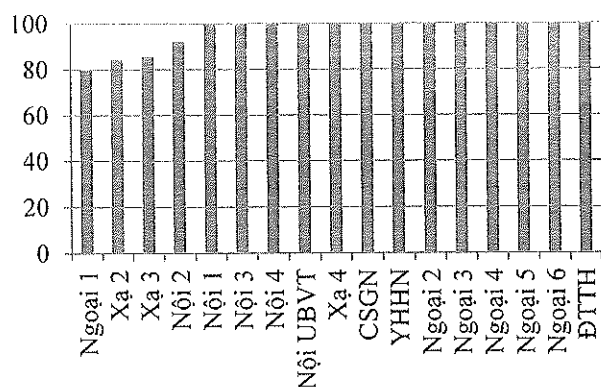


**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (83.3%). Khoa Ngoại 2 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (85.7%).

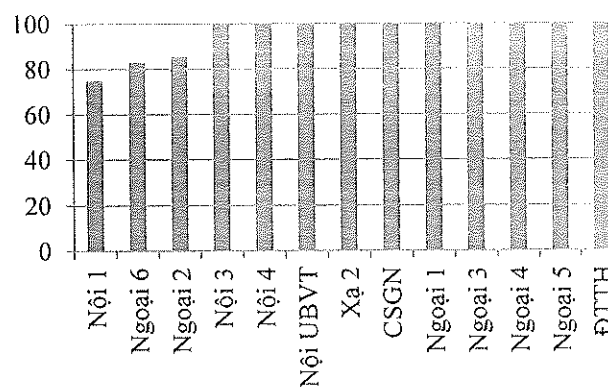
5.2.2.4 Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.

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	6	100.0	3	75.0
2	Nội 2	12	92.3		
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	6	100.0	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	11	84.6	2	100.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	4	80.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	5	83.3
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>151</b>	<b>96.2</b>	<b>59</b>	<b>95.2</b>

**Tỷ lệ HLNB Có BHYT**



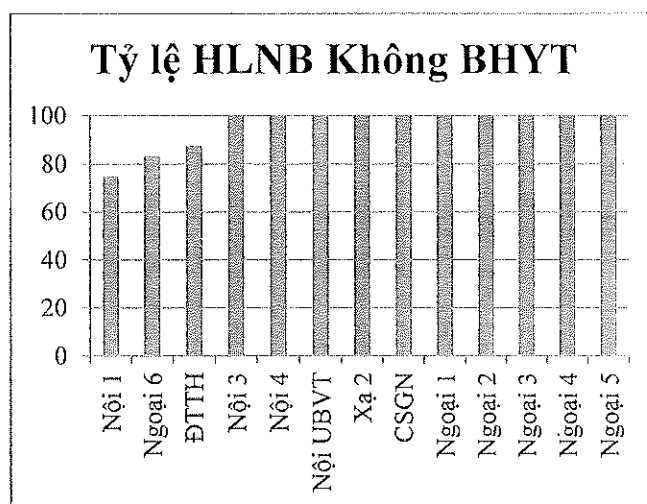
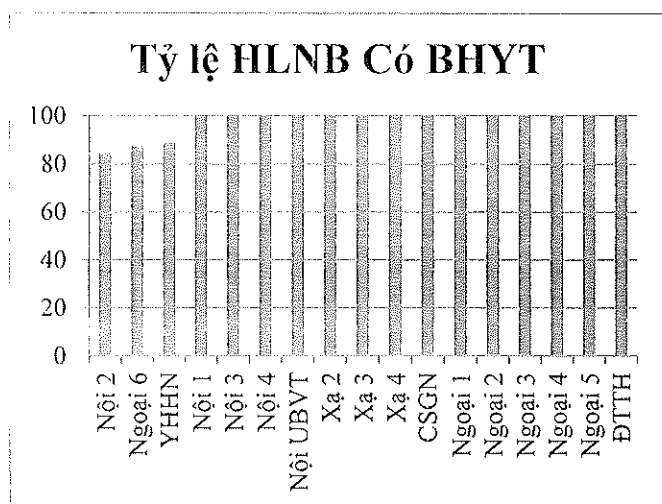
**Tỷ lệ HLNB Không BHYT**



**Nhận xét:** Khoa Ngoại 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (80.0%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (75.0%)

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	6	100.0	3	75.0
2	Nội 2	11	84.6		
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	6	100.0	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	13	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	8	88.9		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	7	87.5	5	83.3
17	ĐTTH	6	100.0	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>153</b>	<b>97.5</b>	<b>59</b>	<b>95.2</b>

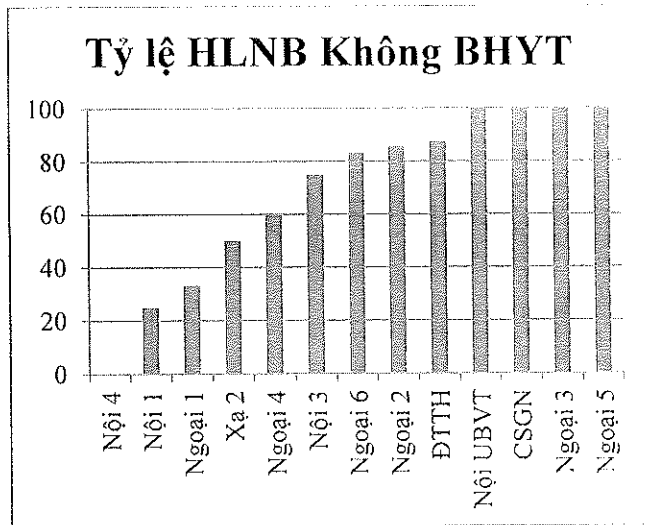
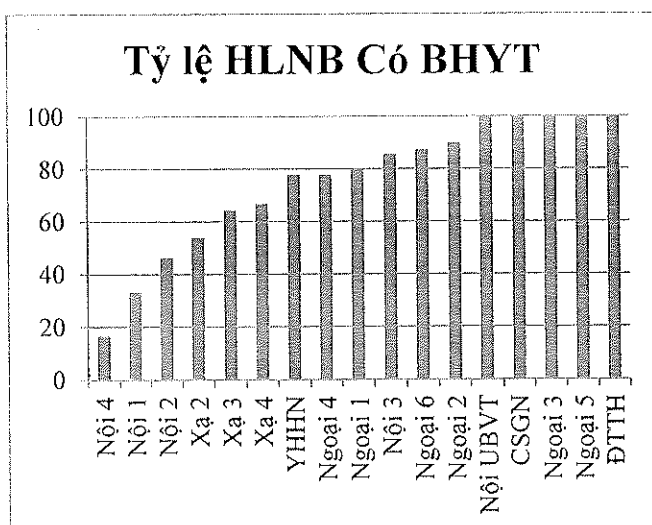


**Nhận xét:** Khoa Nội 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (84.6%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (75.0%)

### 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.*

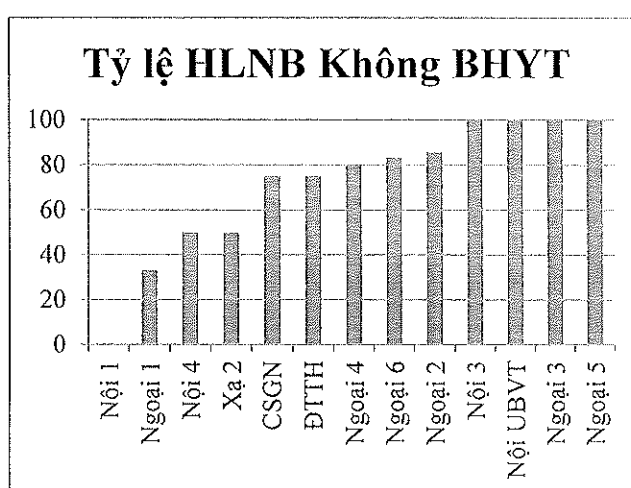
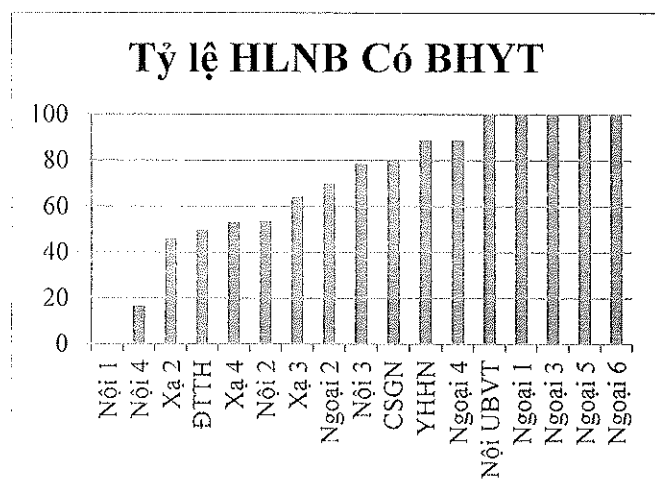
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hải lòng	Tỷ lệ hải lòng (%)	Số lượng phiếu hải lòng	Tỷ lệ hải lòng (%)
1	Nội 1	2	33.3	1	25.0
2	Nội 2	6	46.2		
3	Nội 3	12	85.7	3	75.0
4	Nội 4	1	16.7	0	0.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	7	53.8	1	50.0
7	Xạ 3	9	64.3		
8	Xạ 4	10	66.7		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	7	77.8		
11	Ngoại 1	4	80.0	1	33.3
12	Ngoại 2	9	90.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	7	77.8	3	60.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	7	87.5	5	83.3
17	ĐTTH	6	100.0	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>116</b>	<b>73.9</b>	<b>48</b>	<b>77.4</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hải lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (16.7%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hải lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%)

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	0	0.0	0	0.0
2	Nội 2	7	53.8		
3	Nội 3	11	78.6	4	100.0
4	Nội 4	1	16.7	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	6	46.2	1	50.0
7	Xạ 3	9	64.3		
8	Xạ 4	8	53.3		
9	CSGN	4	80.0	3	75.0
10	YHHN	8	88.9		
11	Ngoại 1	5	100.0	1	33.3
12	Ngoại 2	7	70.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	5	83.3
17	ĐTTH	3	50.0	6	75.0
	<b>Tổng</b>	<b>109</b>	<b>69.4</b>	<b>48</b>	<b>77.4</b>

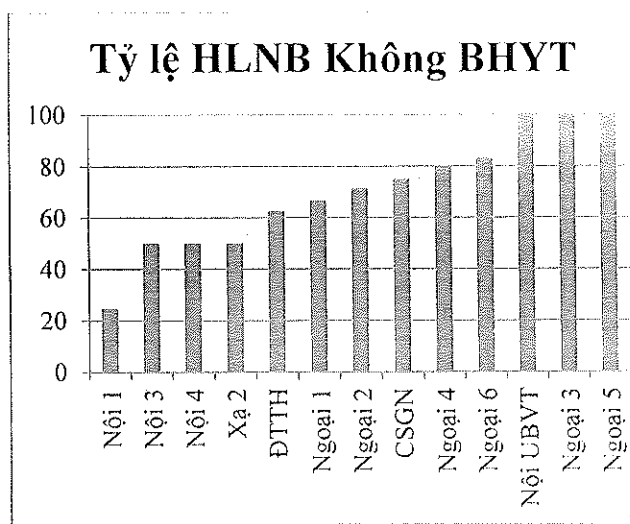
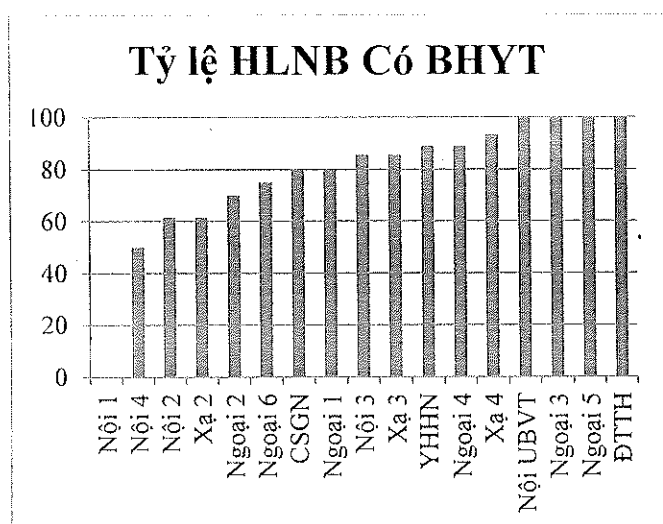


**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (0.0%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%)



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

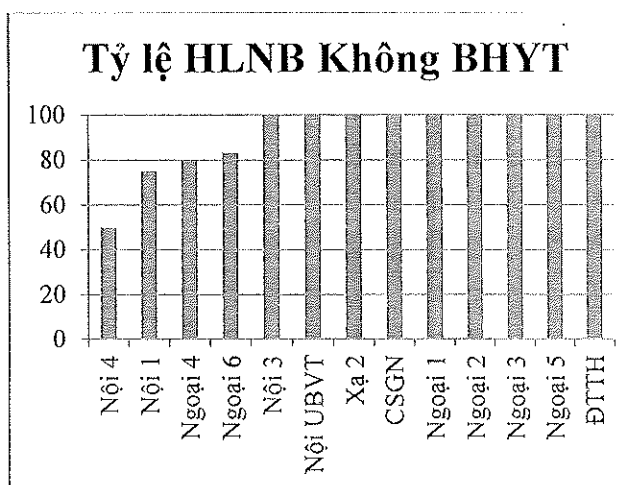
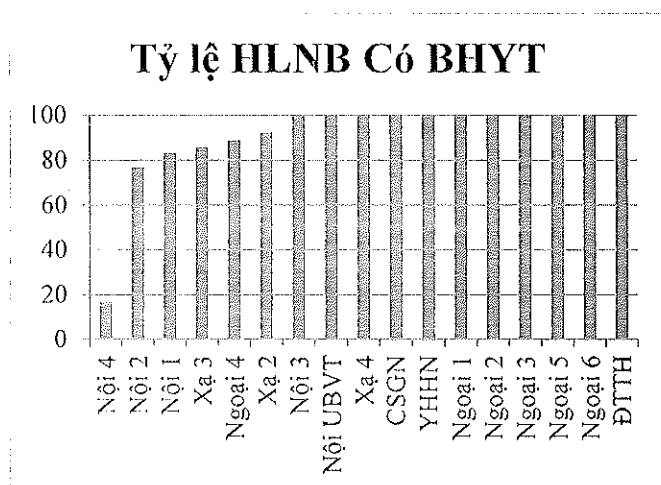
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	0	0.0	1	25.0
2	Nội 2	8	61.5		
3	Nội 3	12	85.7	2	50.0
4	Nội 4	3	50.0	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	8	61.5	1	50.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	14	93.3		
9	CSGN	4	80.0	3	75.0
10	YHHN	8	88.9		
11	Ngoại 1	4	80.0	2	66.7
12	Ngoại 2	7	70.0	5	71.4
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	6	75.0	5	83.3
17	ĐTTH	6	100.0	5	62.5
	<b>Tổng</b>	<b>124</b>	<b>79.0</b>	<b>46</b>	<b>74.2</b>



**Nhân xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (0.0%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (25.0%)

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

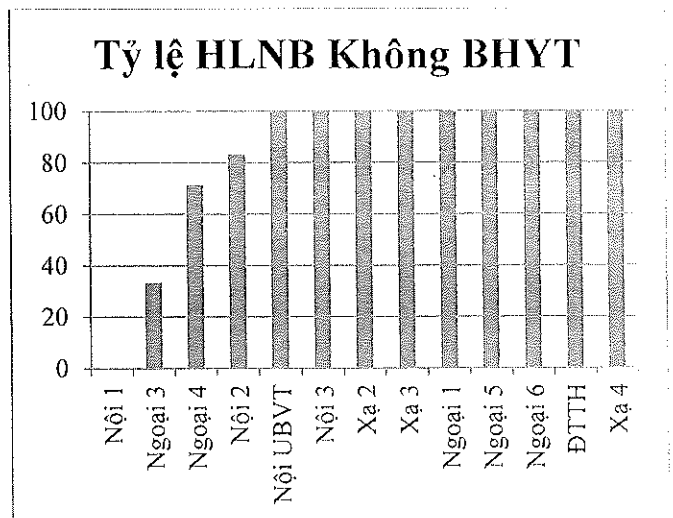
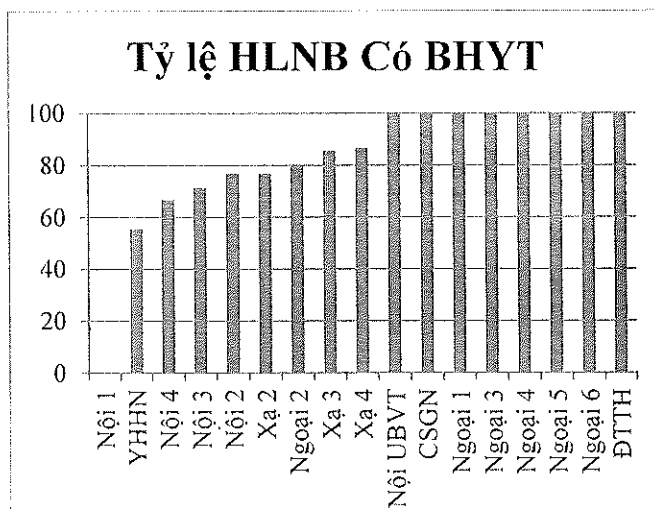
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	5	83.3	3	75.0
2	Nội 2	10	76.9		
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	1	16.7	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	5	83.3
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>91.7</b>	<b>58</b>	<b>93.5</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (16.7%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%)

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

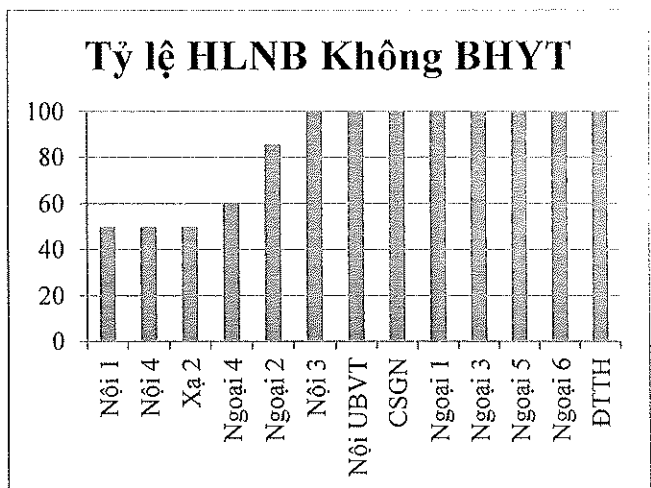
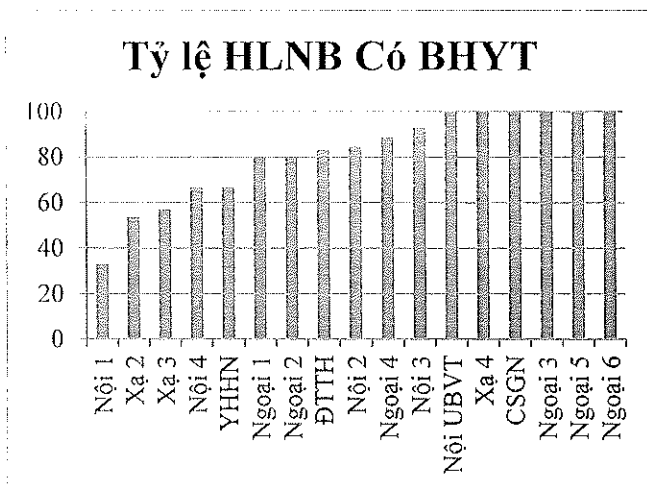
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	0	0.0	0	0.0
2	Nội 2	10	76.9		
3	Nội 3	10	71.4	4	100.0
4	Nội 4	4	66.7	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	10	76.9	2	100.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	13	86.7		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	5	55.6		
11	Ngoại 1	5	100.0	1	33.3
12	Ngoại 2	8	80.0	5	71.4
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	5	83.3
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>129</b>	<b>82.2</b>	<b>53</b>	<b>85.5</b>



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

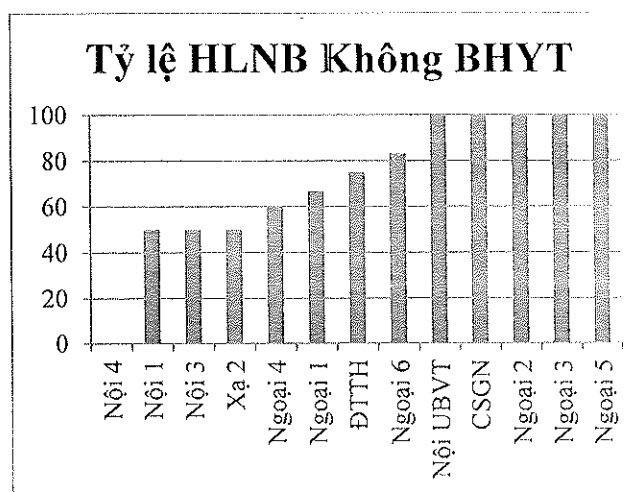
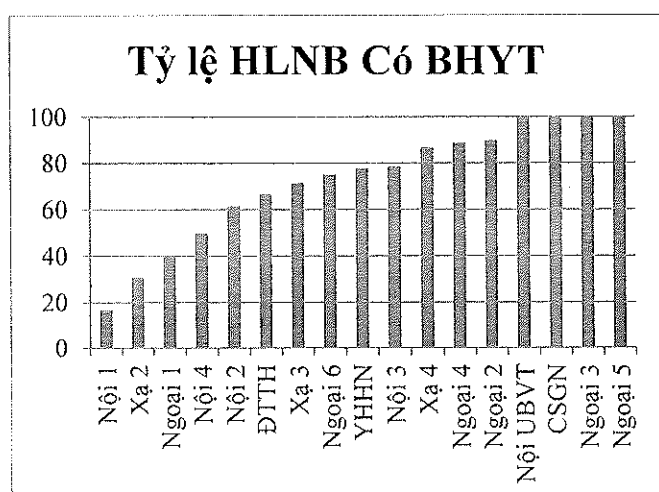
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	2	33.3	2	50.0
2	Nội 2	11	84.6		
3	Nội 3	13	92.9	4	100.0
4	Nội 4	4	66.7	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	7	53.8	1	50.0
7	Xạ 3	8	57.1		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	6	66.7		
11	Ngoại 1	4	80.0	3	100.0
12	Ngoại 2	8	80.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	3	60.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	5	83.3	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>128</b>	<b>81.5</b>	<b>55</b>	<b>88.7</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (33.3%). Khoa Nội 1, Nội 4 và Xạ 2 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%)

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.

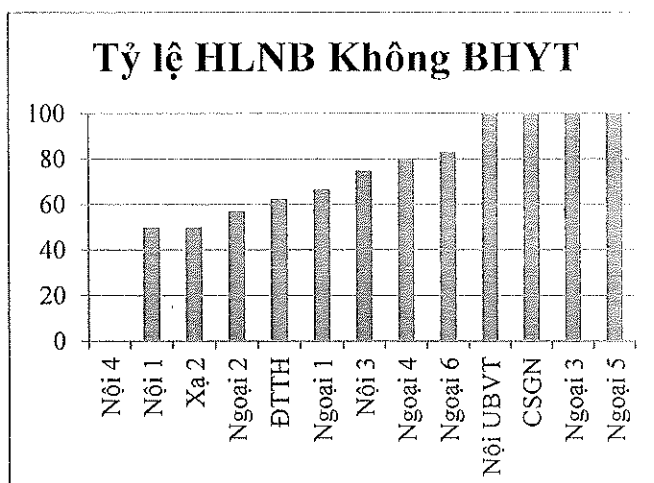
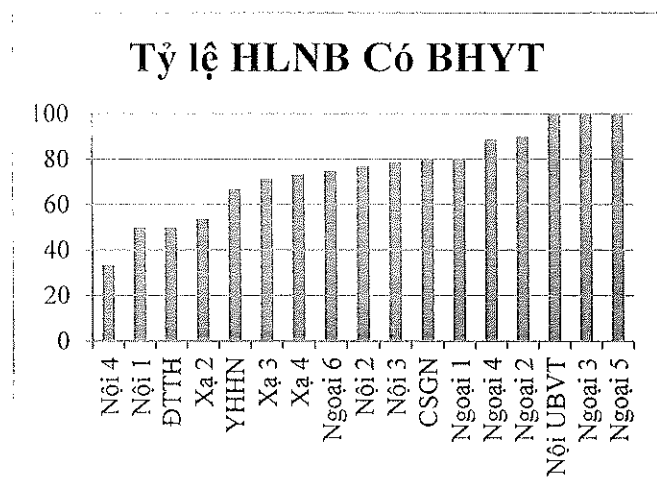
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	1	16.7	2	50.0
2	Nội 2	8	61.5		
3	Nội 3	11	78.6	2	50.0
4	Nội 4	3	50.0	0	0.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	4	30.8	1	50.0
7	Xạ 3	10	71.4		
8	Xạ 4	13	86.7		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	7	77.8		
11	Ngoại 1	2	40.0	2	66.7
12	Ngoại 2	9	90.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	3	60.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	6	75.0	5	83.3
17	ĐTTH	4	66.7	6	75.0
	<b>Tổng</b>	<b>115</b>	<b>73.2</b>	<b>49</b>	<b>79.0</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (16.7%). Khoa Nội 4 có không có người bệnh không BHYT hài lòng (0.0%)

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

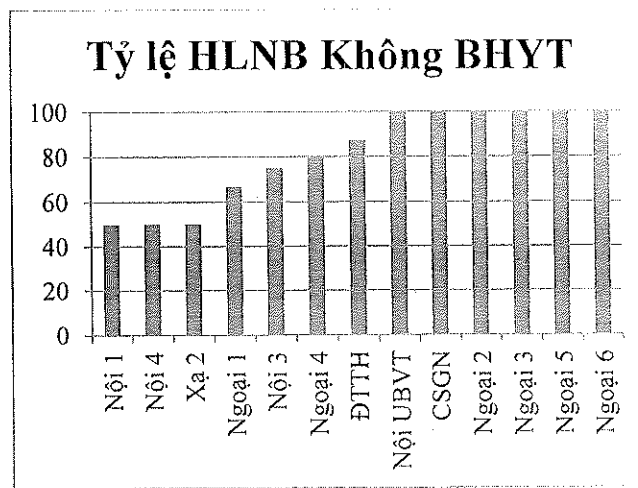
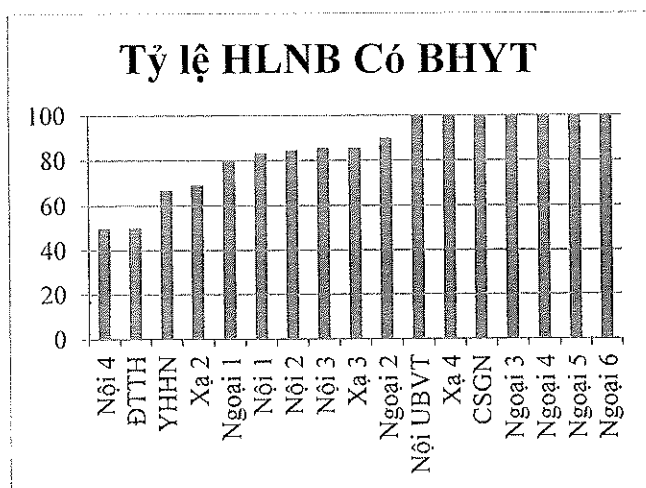
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	3	50.0	2	50.0
2	Nội 2	10	76.9		
3	Nội 3	11	78.6	3	75.0
4	Nội 4	2	33.3	0	0.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	7	53.8	1	50.0
7	Xạ 3	10	71.4		
8	Xạ 4	11	73.3		
9	CSGN	4	80.0	4	100.0
10	YHHN	6	66.7		
11	Ngoại 1	4	80.0	2	66.7
12	Ngoại 2	9	90.0	4	57.1
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	6	75.0	5	83.3
17	ĐTTH	3	50.0	5	62.5
	<b>Tổng</b>	<b>118</b>	<b>75.2</b>	<b>47</b>	<b>75.8</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (33.3%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (0.0%)

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	5	83.3	2	50.0
2	Nội 2	11	84.6		
3	Nội 3	12	85.7	3	75.0
4	Nội 4	3	50.0	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	9	69.2	1	50.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	6	66.7		
11	Ngoại 1	4	80.0	2	66.7
12	Ngoại 2	9	90.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	3	50.0	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>135</b>	<b>86.0</b>	<b>54</b>	<b>87.1</b>

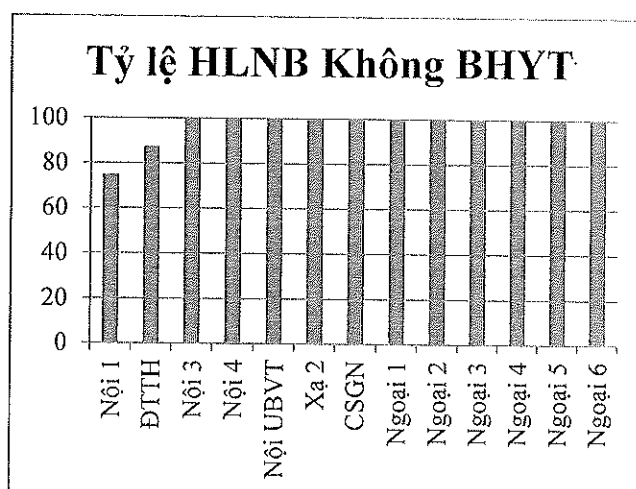
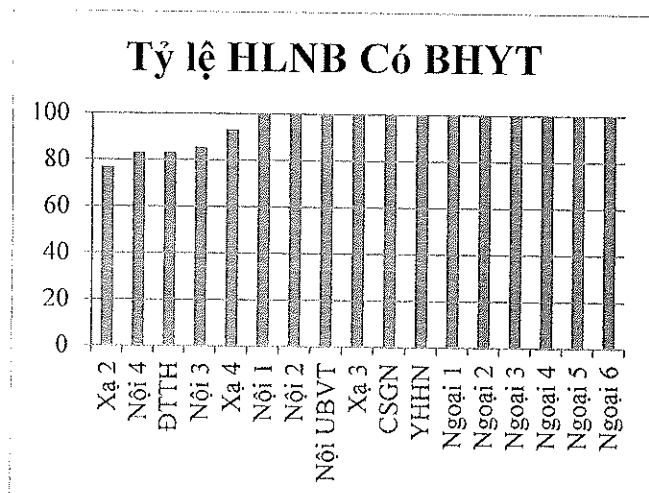


**Nhân xét:** Khoa Nội 4 và Điều trị tổng hợp đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (50.0%). Khoa Nội 1 và Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%).

## 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	6	100.0	3	75.0
2	Nội 2	13	100.0	0	#DIV/0!
3	Nội 3	12	85.7	4	100.0
4	Nội 4	5	83.3	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	10	76.9	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	0	#DIV/0!
8	Xạ 4	14	93.3	0	#DIV/0!
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0	0	#DIV/0!
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	5	83.3	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>149</b>	<b>94.9</b>	<b>60</b>	<b>96.8</b>

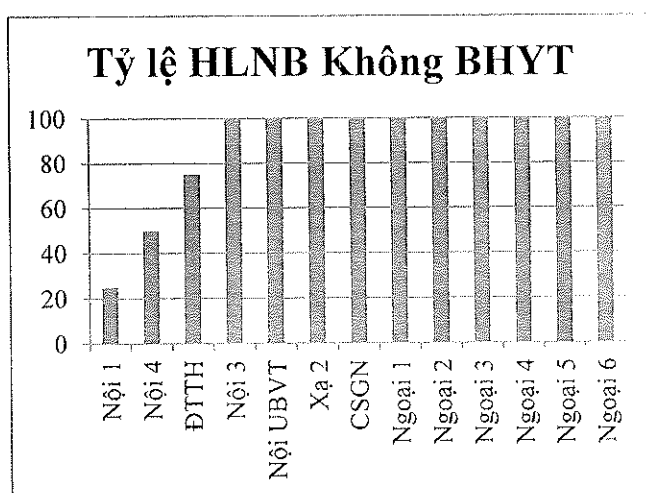
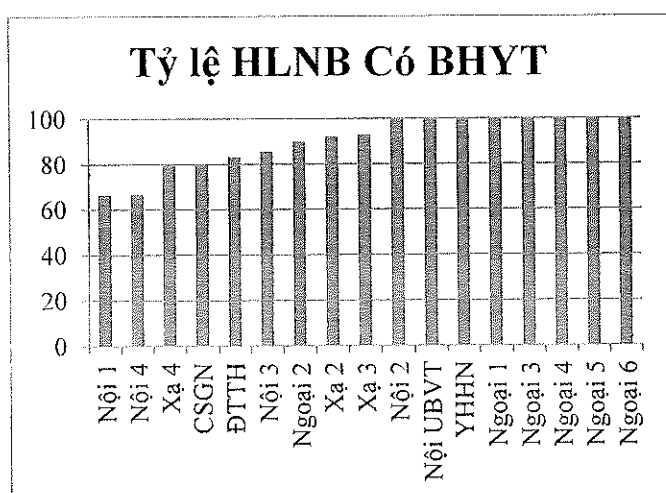


**Nhận xét:** Khoa Xạ 2 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (76.9%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (75.0%).



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

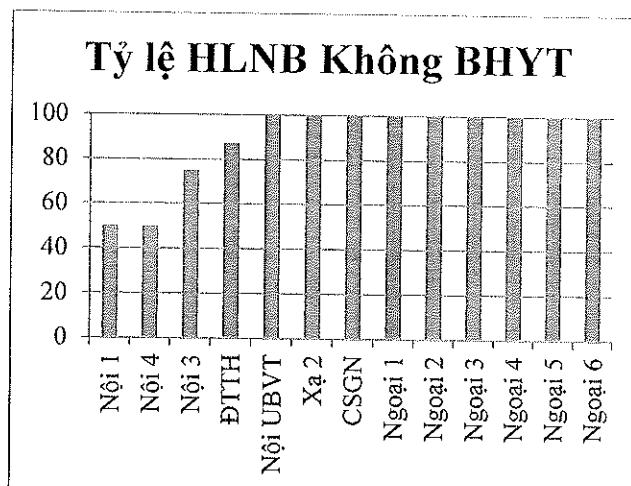
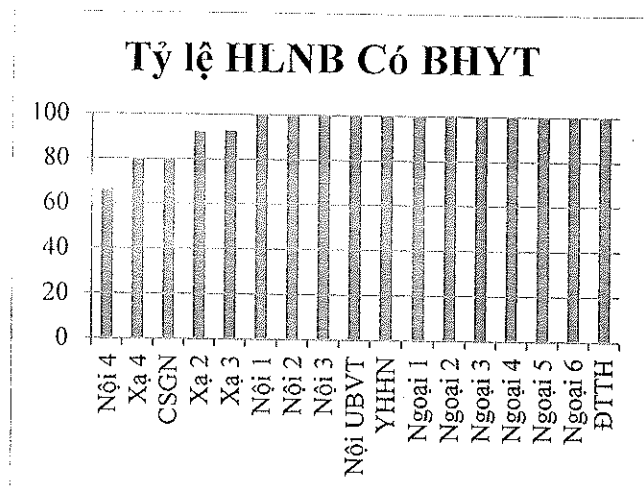
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	4	66.7	1	25.0
2	Nội 2	13	100.0		
3	Nội 3	12	85.7	4	100.0
4	Nội 4	4	66.7	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	12	80.0		
9	CSGN	4	80.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	9	90.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	5	83.3	6	75.0
	<b>Tổng</b>	<b>143</b>	<b>91.1</b>	<b>56</b>	<b>90.3</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 và Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (66.7%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (25.0%).

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

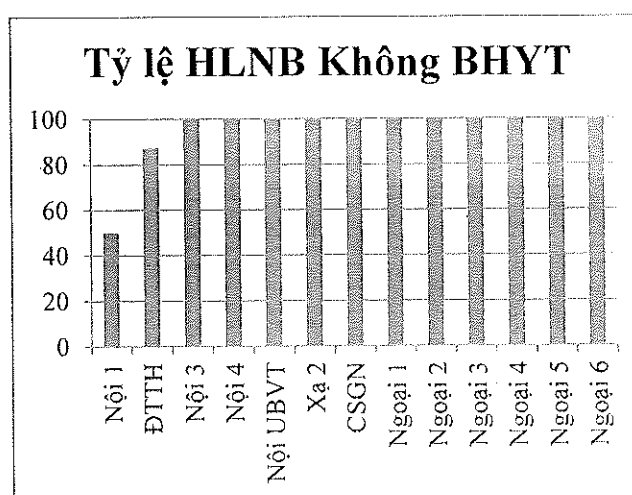
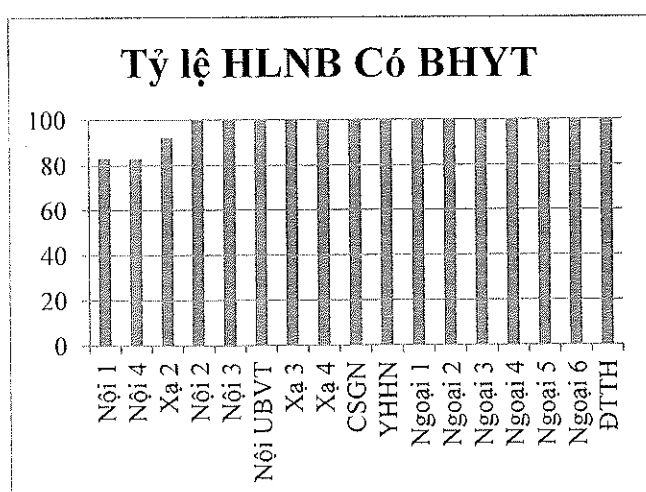
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	6	100.0	2	50.0
2	Nội 2	13	100.0		
3	Nội 3	14	100.0	3	75.0
4	Nội 4	4	66.7	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	12	80.0		
9	CSGN	4	80.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>149</b>	<b>94.9</b>	<b>57</b>	<b>91.9</b>



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

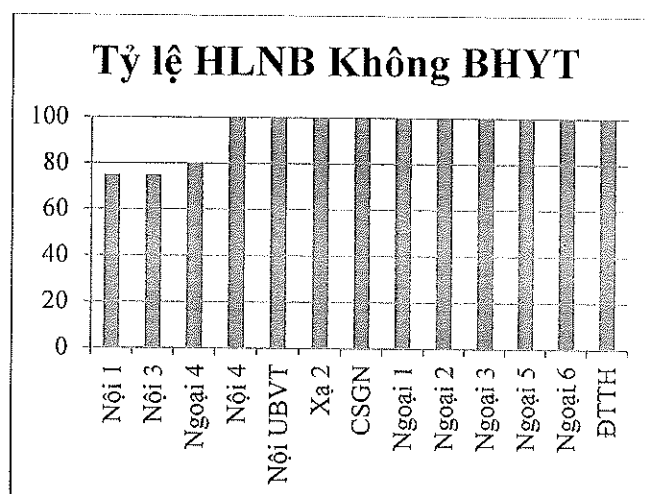
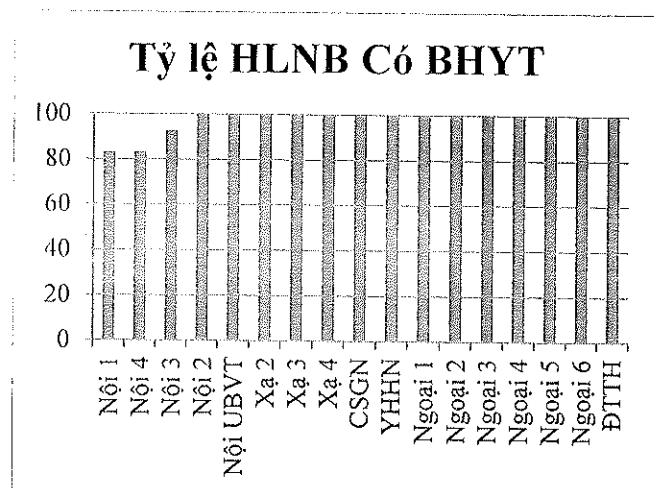
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	5	83.3	2	50.0
2	Nội 2	13	100.0		
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	5	83.3	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	7	87.5
	<b>Tổng</b>	<b>154</b>	<b>98.1</b>	<b>59</b>	<b>95.2</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 và Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (83.3%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%)

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

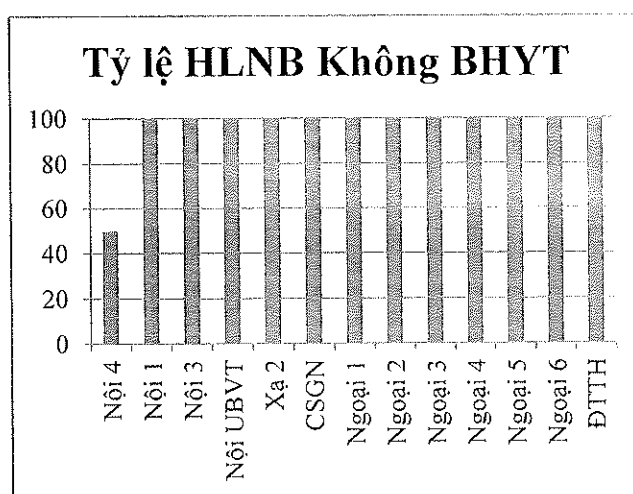
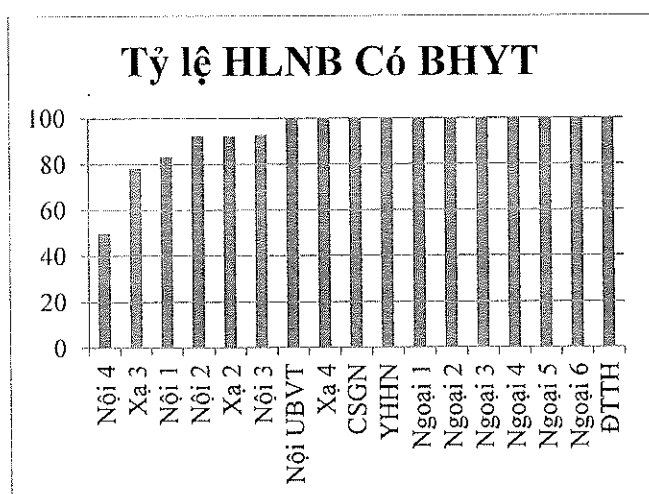
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	5	83.3	3	75.0
2	Nội 2	13	100.0		
3	Nội 3	13	92.9	3	75.0
4	Nội 4	5	83.3	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	13	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>154</b>	<b>98.1</b>	<b>59</b>	<b>95.2</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 1 và Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (83.3%). Khoa Nội 1 và Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (75.0%)

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

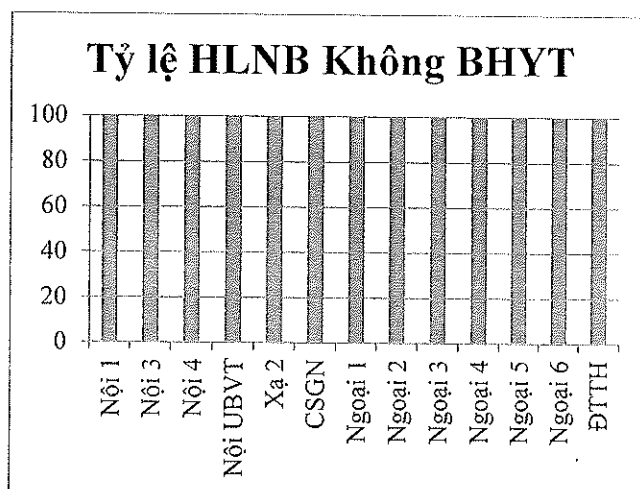
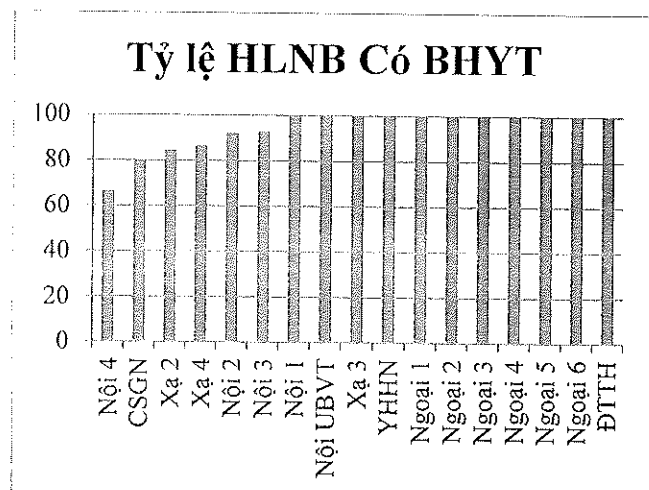
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	5	83.3	4	100.0
2	Nội 2	12	92.3		
3	Nội 3	13	92.9	4	100.0
4	Nội 4	3	50.0	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	11	78.6		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>147</b>	<b>93.6</b>	<b>61</b>	<b>98.4</b>



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

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	6	100.0	4	100.0
2	Nội 2	12	92.3	0	#DIV/0!
3	Nội 3	13	92.9	4	100.0
4	Nội 4	4	66.7	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	11	84.6	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	0	#DIV/0!
8	Xạ 4	13	86.7	0	#DIV/0!
9	CSGN	4	80.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0	0	#DIV/0!
11	Ngoại 1	5	100.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>148</b>	<b>94.3</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>

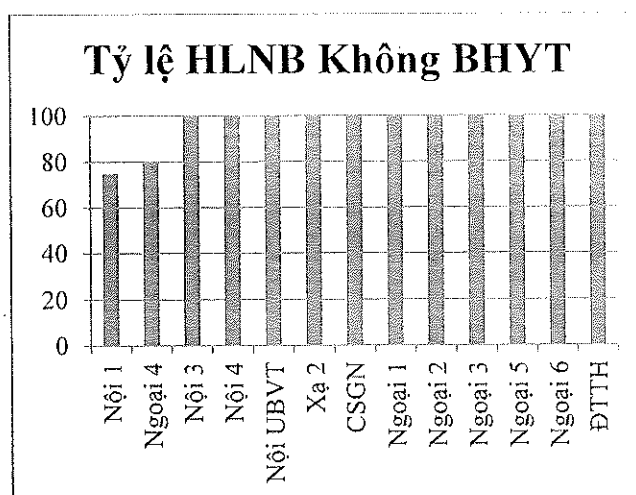
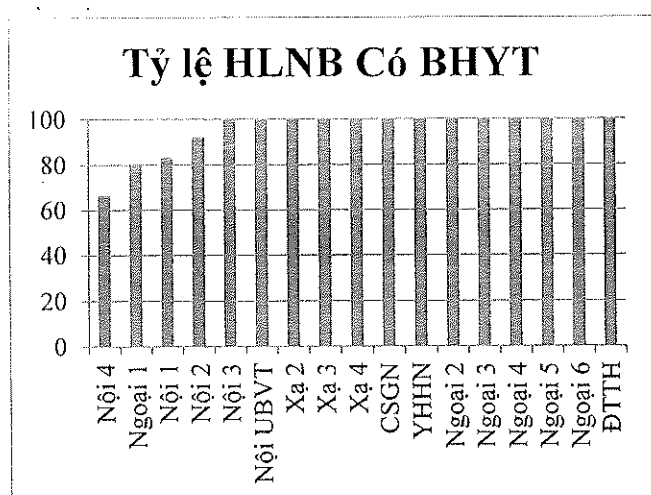


**Nhận xét:** Khoa Nội 3 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (81.8%). Tất cả các khoa có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT 100.0%

## 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.

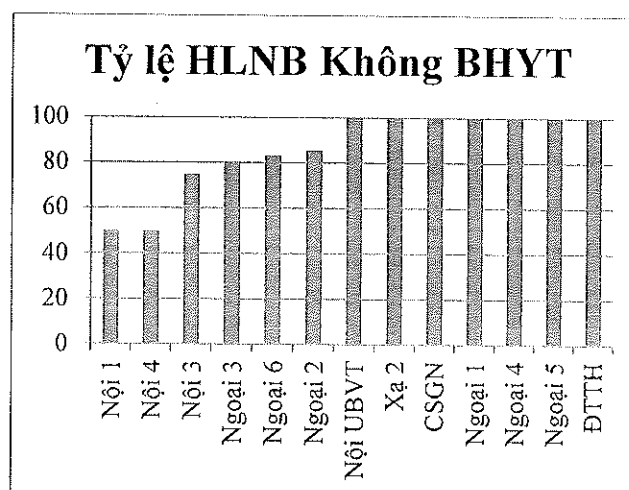
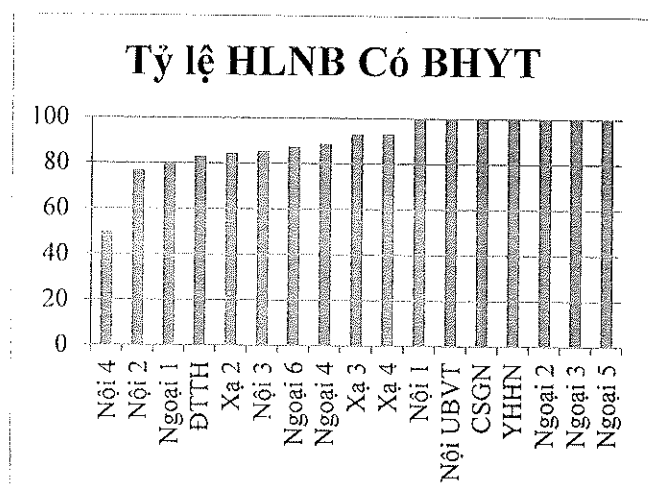
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	5	83.3	3	75.0
2	Nội 2	12	92.3		
3	Nội 3	14	100.0	4	100.0
4	Nội 4	4	66.7	2	100.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	13	100.0	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0		
8	Xạ 4	15	100.0		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	4	80.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	5	100.0
14	Ngoại 4	9	100.0	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>152</b>	<b>96.8</b>	<b>60</b>	<b>96.8</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (66.7%). Khoa Nội 1 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (75.0%).

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	6	100.0	2	50.0
2	Nội 2	10	76.9		
3	Nội 3	12	85.7	3	75.0
4	Nội 4	3	50.0	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	11	84.6	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	14	93.3		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	4	80.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	8	88.9	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	7	87.5	5	83.3
17	ĐTTH	5	83.3	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>141</b>	<b>89.8</b>	<b>55</b>	<b>88.7</b>

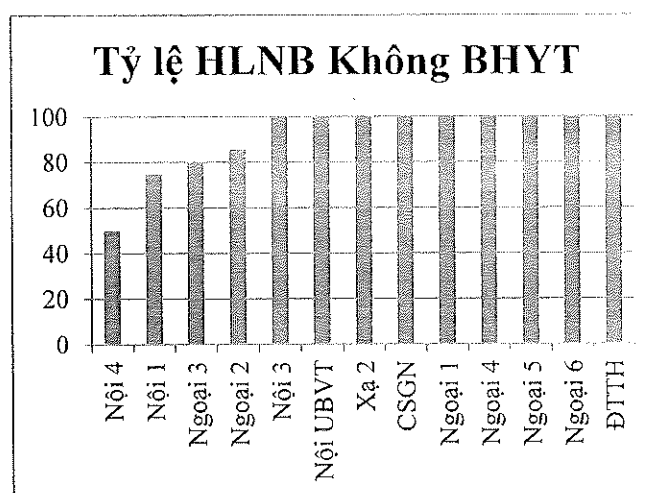
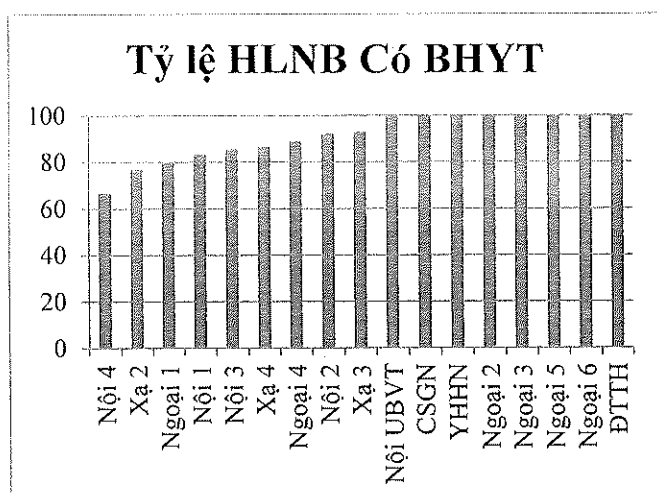


**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (50.0%). Khoa Nội 1 và Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%)



5.2.5.3 Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.

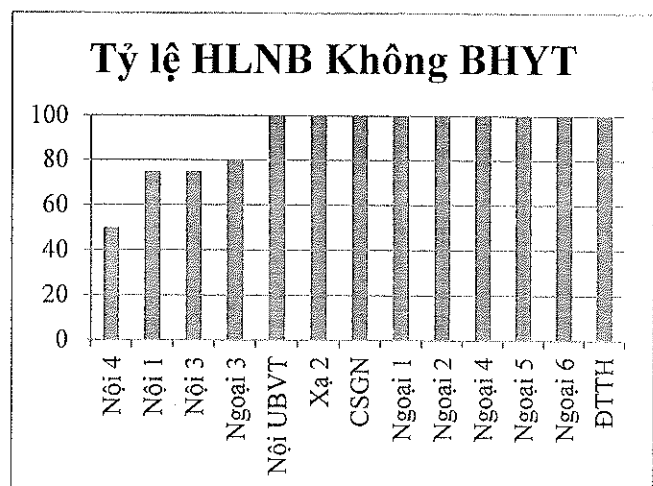
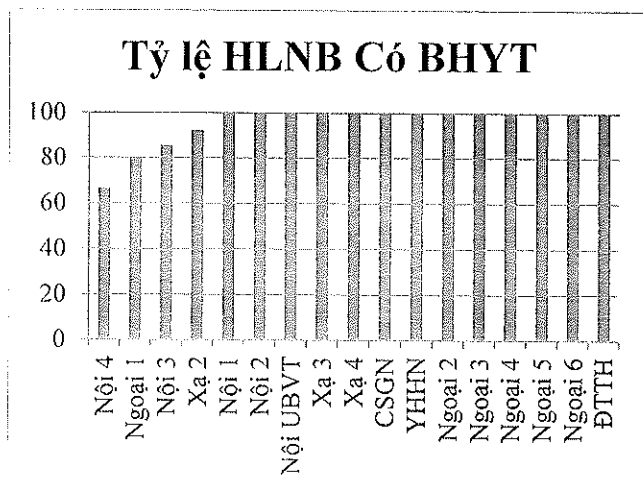
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	5	83.3	3	75.0
2	Nội 2	12	92.3		
3	Nội 3	12	85.7	4	100.0
4	Nội 4	4	66.7	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	10	76.9	2	100.0
7	Xạ 3	13	92.9		
8	Xạ 4	13	86.7		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0		
11	Ngoại 1	4	80.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	6	85.7
13	Ngoại 3	6	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	8	88.9	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>143</b>	<b>91.1</b>	<b>58</b>	<b>93.5</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (66.7%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%).

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

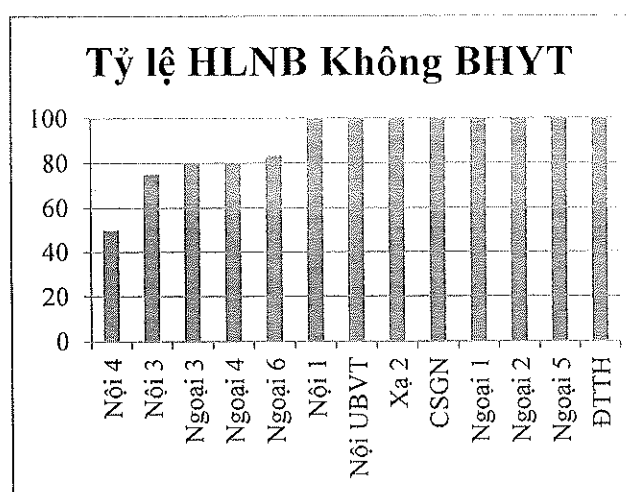
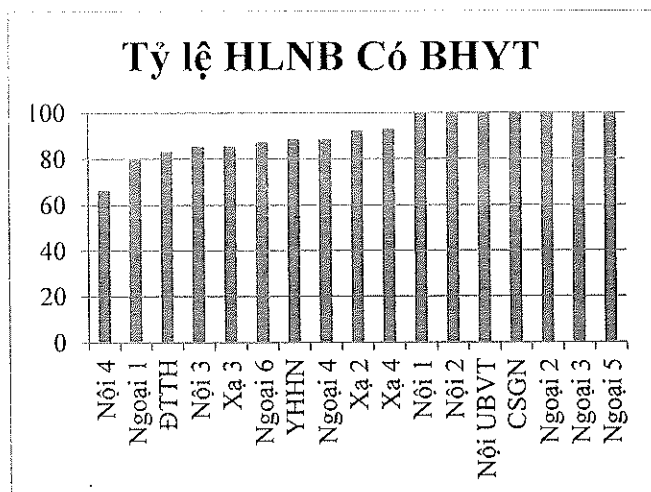
Stt	Khoa/ Phòng	Có BHYT		Không có BHYT	
		Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)	Số lượng phiếu hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Nội 1	6	100.0	3	75.0
2	Nội 2	13	100.0	0	#DIV/0!
3	Nội 3	12	85.7	3	75.0
4	Nội 4	4	66.7	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	14	100.0	0	#DIV/0!
8	Xạ 4	15	100.0	0	#DIV/0!
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	9	100.0	0	#DIV/0!
11	Ngoại 1	4	80.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	9	100.0	5	100.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	8	100.0	6	100.0
17	ĐTTH	6	100.0	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>151</b>	<b>96.2</b>	<b>58</b>	<b>93.5</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (66.7%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%).

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	6	100.0	4	100.0
2	Nội 2	13	100.0		
3	Nội 3	12	85.7	3	75.0
4	Nội 4	4	66.7	1	50.0
5	Nội UBVT	9	100.0	6	100.0
6	Xạ 2	12	92.3	2	100.0
7	Xạ 3	12	85.7		
8	Xạ 4	14	93.3		
9	CSGN	5	100.0	4	100.0
10	YHHN	8	88.9		
11	Ngoại 1	4	80.0	3	100.0
12	Ngoại 2	10	100.0	7	100.0
13	Ngoại 3	6	100.0	4	80.0
14	Ngoại 4	8	88.9	4	80.0
15	Ngoại 5	9	100.0	6	100.0
16	Ngoại 6	7	87.5	5	83.3
17	ĐTTH	5	83.3	8	100.0
	<b>Tổng</b>	<b>144</b>	<b>91.7</b>	<b>57</b>	<b>91.9</b>



**Nhận xét:** Khoa Nội 4 đạt tỷ lệ hài lòng người bệnh có BHYT thấp nhất (66.7%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người bệnh không BHYT thấp nhất (50.0%)

### 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

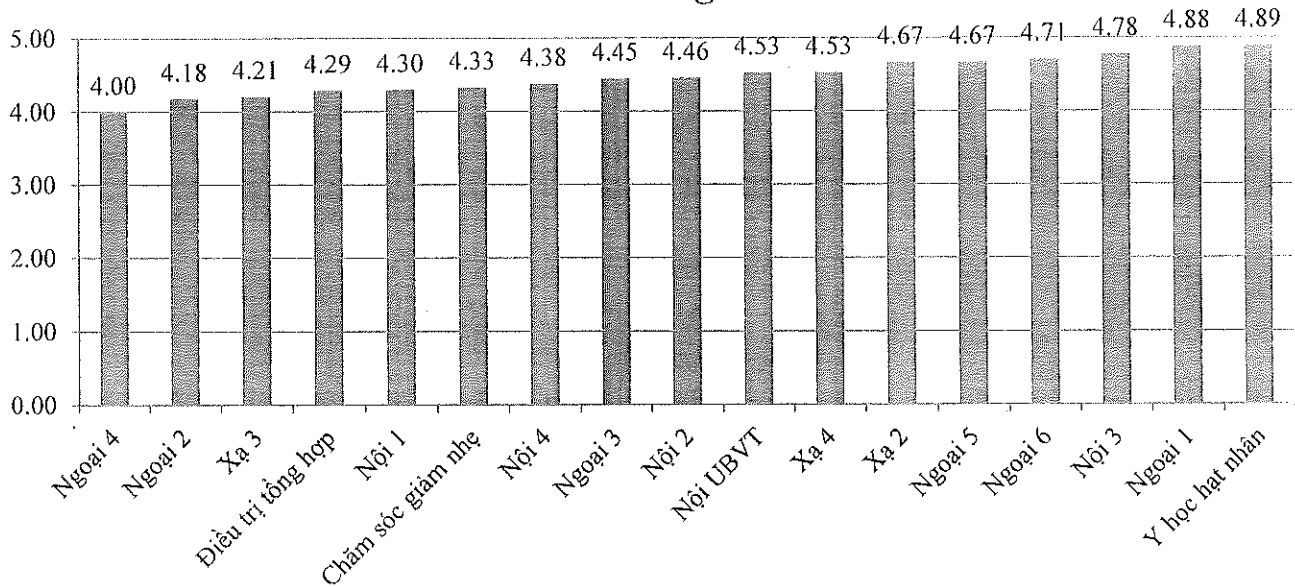
STT	NỘI DUNG	Số phiếu	%
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	1	0.5%
2	Không muốn quay lại nhưng ít có sự lựa chọn	3	1.4%
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	3	1.4%
4	Có thể sẽ quay lại	58	26.5%
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	154	70.3%
6	Khác	0	0.0%

**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 (70.3%).

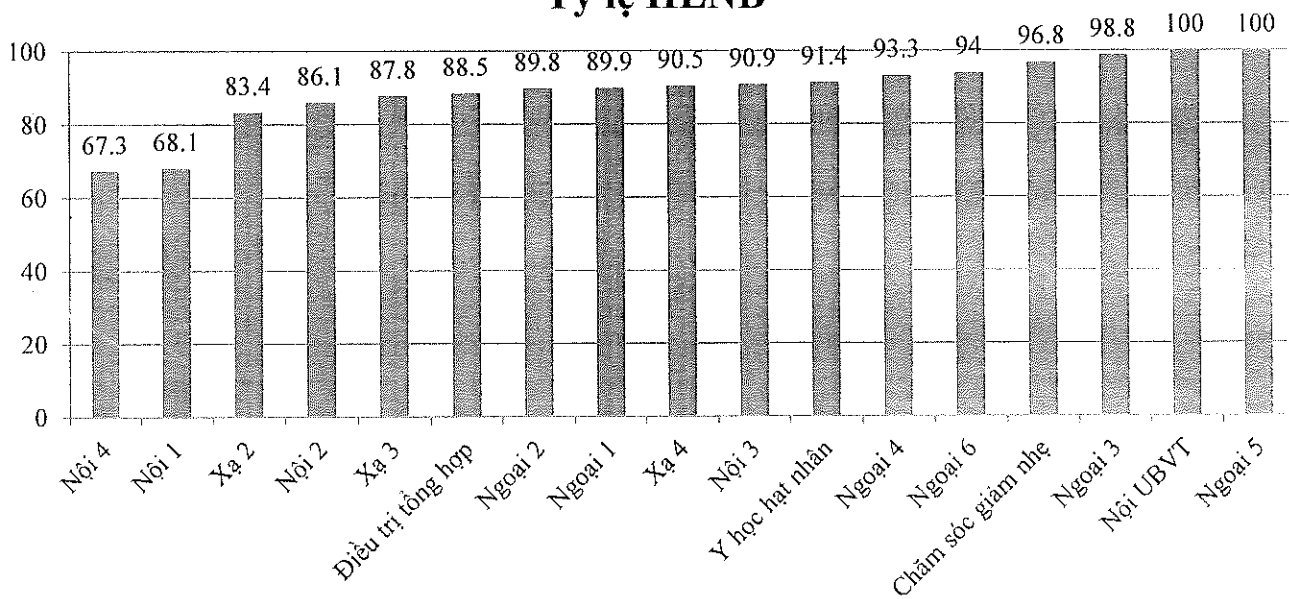
### 5.2.8 Đánh giá sự hài lòng tính theo từng khoa/phòng

Khoa/phòng đơn vị	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng %
Nội 1	4.30	68.1
Nội 2	4.46	86.1
Nội 3	4.78	90.9
Nội 4	4.38	67.3
Nội UBVT	4.53	100.0
Xạ 2	4.67	83.4
Xạ 3	4.21	87.8
Xạ 4	4.53	90.5
Chăm sóc giảm nhẹ	4.33	96.8
Y học hạt nhân	4.89	91.4
Ngoại 1	4.88	89.9
Ngoại 2	4.18	89.8
Ngoại 3	4.45	98.8
Ngoại 4	4.00	93.3
Ngoại 5	4.67	100.0
Ngoại 6	4.71	94.0
Điều trị tổng hợp	4.29	88.5

### Điểm trung bình



### Tỷ lệ HLNB



#### Nhận xét:

- Điểm trung bình của các câu hỏi: Khoa Y học hạt nhân đạt điểm trung bình cao nhất (4.89/5 điểm). Khoa Ngoại 4 đạt điểm trung bình thấp nhất (4.00/5 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 Nội Ung Bướu vệt tinh và Ngoại 5 có tỷ lệ hài lòng của người bệnh cao nhất (100.0%). Khoa Nội 4 có tỷ lệ hài lòng người thấp nhất. (67.3%)

### 5.2.9 Đánh giá chung:

Thông kê	Khảo sát người bệnh nội trú năm 2018
Tổng điểm TB từ A -> E	4.38
Tỷ lệ hài lòng chung	90.0%
Điểm TB theo từng phần	A: 4.44
	B: 4.49
	C: 4.18
	D: 4.49
	E: 4.41
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91.2%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	96.8%

### 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 khám bệnh, thời gian làm thủ tục nhập viện.
- Cung ứng trang bị thêm cho người bệnh: bình nước nóng, quần áo người bệnh nên có đủ bộ
- Nâng cấp phòng bệnh, tăng thêm giường bệnh
- Nâng cấp và bổ sung thêm nhà vệ sinh.
- Bổ sung thêm khu đo điện tim và căn tin ở khu 47 Nguyễn Huy Lượng.
- Đề nghị Bộ Y tế xây dựng các bệnh viện chuyên khoa ở các vùng miền để người dân đỡ di chuyển xa.
- 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