

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
BV TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA TN



QUY TRÌNH
® ,nh gi , sù hùi lÞng của ng-êi bõnh
QT.08.HT

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Ths Đinh Ngọc Thành	Ths Trường Đồng Tâm	BS CKII Nguyễn Vũ Phương
Ký	<i>(Đã ký)</i>	<i>(Đã ký)</i>	<i>(Đã ký)</i>

BỆNH VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA THÁI NGUYÊN	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH	Mã số: QT.08.HT Ngày ban hành: 20/4/2013 Lần ban hành: 02
--	--	---

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc bệnh viện.
3. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ công chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

NOI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Giám đốc				
<input checked="" type="checkbox"/>	Phó giám đốc				
<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa khám bệnh				
<input checked="" type="checkbox"/>	Các V/TT/ Khoa lâm sàng				

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi
1	Logo	Thay Logo cũ bằng Logo mới của bệnh viện
4	Xác định thời gian khảo sát	Thời gian khảo sát đổi từ 06 tháng thành 01 năm 01 lần
3	Phạm vi áp dụng	Thêm khoa cận lâm sàng, khoa khám chữa bệnh theo yêu cầu (12. 2012)
4	BM.08.HT.01	Bổ sung “Số phiếu phỏng vấn tính bằng 20% số giường bệnh tiêu chuẩn” (12.2012)

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất phương pháp đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với công tác khám và chữa bệnh của Bệnh viện nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc phục vụ người bệnh.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả các Khoa lâm sàng, Khoa Cận lâm sàng, Khoa Khám bệnh, Khoa khám chữa bệnh theo yêu cầu trong Bệnh viện

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Quy tắc ứng xử của Bộ Y tế;
- Quy chế giao tiếp của Bộ Y tế;
- 12 điều Y đức: (QĐ:20881 BYT-QĐ Ngày 06-11-1996);
- Tiêu chuẩn văn hoá nghề nghiệp trong giao tiếp của Điều dưỡng tại bệnh viện (**Hội Điều dưỡng Việt Nam**)
- Các quyết định về thủ tục hành chính của nhà nước.

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

a. Giải thích thuật ngữ:

Không

b. Từ viết tắt:

- DD: Điều dưỡng
- DDT: Điều dưỡng trưởng
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- KS: Khảo sát
- NB: Người bệnh
- QĐ: Quyết định
- QT: Quy trình

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH.**5.1 Quy trình đánh giá sự hài lòng của người bệnh bằng phiếu khảo sát**

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Tổ trưởng tổ khảo sát	Xác định thời gian khảo sát	- Phòng ĐD thành lập tổ khảo sát. Thời gian khảo sát 01 năm 01 lần. Tổ trưởng tổ khảo sát có trách nhiệm xác định cụ thể ngày khảo sát, nội dung trọng tâm, tập huấn cho các thành viên đi KS, phân công nhiệm vụ và thông báo các thành viên trong tổ.
Các thành viên tổ khảo sát	Tiến hành khảo sát	- Kế hoạch, cỡ mẫu và phương pháp khảo sát được quy định rõ trong BM.08.HT.01. - Mẫu phiếu khảo sát riêng cho 3 khu vực: khoa khám bệnh, khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng (trong phụ lục BM.08.HT.02, BM.08.HT.03, BM.08.HT.04). - Số lượng phiếu khảo sát tại từng khoa được quy định trong BM.08.HT.01..
Thư ký tổ khảo sát	Tổng hợp và báo cáo	- Thư ký tổ khảo sát thu thập phiếu của các nhóm, tổng hợp kết quả vào Báo cáo kết quả khảo sát (BM.08.HT.05). - Gửi kết quả tới tổ trưởng và trưởng phòng Điều dưỡng Bệnh Viện; Thời gian tối đa là 30 ngày kể từ ngày kết thúc khảo sát.
Tổ trưởng, Trưởng phòng điều dưỡng	Đánh giá và đề xuất	- Kiểm tra kết quả khảo sát và so sánh với kết quả lần trước, đánh giá và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại (BM.08.HT.05). - Báo cáo Giám đốc bệnh viện và thông báo kết quả khảo sát trong giao ban ĐDT, phòng chức năng và lãnh đạo Bệnh Viện .
Ban Giám đốc	Xem xét và chỉ đạo	- Xem xét kết quả khảo sát và các đề xuất/khuyến nghị (nếu có), chỉ đạo các biện pháp khắc phục cần thiết; - Đối với trường hợp cần thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa thì chuyển thực hiện theo QT Cải tiến HTQLCL.
Thư ký tổ khảo sát	Lưu hồ sơ	- Lưu toàn bộ hồ sơ khảo sát.

5.2 Đánh giá sự hài lòng của người bệnh thông qua họp hội đồng người bệnh cấp khoa

- a) Chiều thứ năm hàng tuần, Điều dưỡng trưởng khoa tổ chức họp hội đồng người bệnh tại khoa. Mời lãnh đạo khoa tham dự, chỉ đạo (nếu có thể).
- b) Nội dung họp gồm: thông báo nội quy, quyền lợi nghĩa vụ của người bệnh và gia đình, tuyên truyền giáo dục sức khỏe và thu thập ý kiến phản hồi của người bệnh và người nhà.
- c) Lãnh đạo khoa giải đáp thắc mắc, ý kiến góp ý/phản ánh (nếu có).
- d) Đại diện người bệnh hoặc người nhà người bệnh ghi biên bản cuộc họp.
- e) Điều dưỡng trưởng khoa thông báo kết quả họp người bệnh tại giao ban khoa và giao ban điều dưỡng trưởng bệnh viện (nếu cần).
- f) Lãnh đạo khoa chỉ đạo khắc phục kịp thời những kiến nghị của người bệnh.
- g) Phòng điều dưỡng có trách nhiệm kiểm tra kết quả họp và việc thực hiện các kiến nghị của người bệnh trong các cuộc kiểm tra định kỳ tại khoa.

6. HỒ SƠ

- Hồ sơ thư ký tổ khảo sát lưu: Kế hoạch khảo sát, phiếu khảo sát, báo cáo kết quả, các hành động khắc phục sau khi khảo sát (nếu có). Thời gian lưu ít nhất 03 năm.
- Các khoa lưu sổ họp hội đồng người bệnh cấp khoa. Thời gian lưu ít nhất 02 năm.

7. PHỤ LỤC

BM.08.HT.01	Kế hoạch khảo sát
BM.08.HT.02	Phiếu khảo sát NB nội trú
BM.08.HT.03	Phiếu khảo sát NB ngoại trú
BM.08.HT.04	Phiếu khảo sát NB tại khoa cận lâm sàng
BM.08.HT.05	Báo cáo kết quả khảo sát

BV TRƯỜNG ĐH Y KHOA THÁI NGUYỄN
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

KẾ HOẠCH KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

I. Mục tiêu

1. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú về giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế bệnh viện Bạch Mai.
2. Khảo sát sự hài lòng của người bệnh đối với một số khoa cận lâm sàng trong bệnh viện.
3. Chỉ ra được các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh.

II. Đối tượng

1. Bệnh nhân nội trú tại tất cả các khoa lâm sàng trong bệnh viện.
2. Bệnh nhân đến khám ngoại trú tại khoa khám bệnh của bệnh viện.
3. Bệnh nhân có sử dụng các dịch vụ tại khoa Thăm dò chức năng và khoa Chẩn đoán hình ảnh.

III. Mẫu khảo sát

Cỡ mẫu: được tính theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn

$$n = Z^2_{(1-\alpha/2)} * pq/d^2$$

n = Cỡ mẫu

p: Tỷ lệ hài lòng dự đoán p = 90% q = 1 - p

d: sai số ước lượng đối với nội trú = 0,03;

ngoại trú = 0,05;

cận lâm sàng = 0,02

$Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$ (khoảng tin cậy 95%)

- Tổng số mẫu khảo sát nội trú: n = 384 mẫu (tương đương 20% giường bệnh kế hoạch tại các đơn vị).
- Tổng số mẫu khảo sát ngoại trú: n = 138 mẫu.
- Tổng số mẫu khảo sát tại 2 khoa cận lâm sàng là 80 mẫu.

Cách chọn mẫu:

- Nội trú: chọn tất cả bệnh nhân được ra viện vào ngày khảo sát đến khi đủ số lượng quy định (20% giường bệnh kế hoạch).

- Ngoại trú: chọn những bệnh nhân đã hoàn thành xong buổi khám bệnh tại các phòng khám (bác sĩ đã cho đơn và kết thúc khám).
- Khoa cận lâm sàng: Mỗi khoa phòng vấn 40 bệnh nhân sau khi đã nhận được kết quả thăm dò.

IV. Kế hoạch hoạt động

TT	Nội dung hoạt động	Thời gian		Người chịu trách nhiệm chính	Tiêu chuẩn đầu ra
		Từ	Đến		
1	Tập huấn cho cán bộ đi khảo sát				
2	Khảo sát hài lòng NB nội trú				
3	Khảo sát hài lòng NB ngoại trú				
4	Khảo sát hài lòng NB tại khoa CLS				
5	Liên hệ các đơn vị đi khảo sát				
6	Giám sát thu thập số liệu				
7	Nhập số liệu				
8	Phân tích số liệu				
9	Viết báo cáo				
10	Báo cáo kết quả				

V. Chương trình chi tiết

Nhóm	Thành phần	Nội dung
Từ đến		
Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú		Phỏng vấn 384 bệnh nhân điều trị tại các khoa lâm sàng của bệnh viện theo danh sách đính kèm
Khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú		Phỏng vấn 138 bệnh nhân đến khám tại 2 khoa khám bệnh và khám bệnh theo yêu cầu của bệnh viện
Khảo sát sự hài lòng người bệnh cận lâm sàng		Phỏng vấn 80 bệnh nhân đến sử dụng dịch vụ tại 2 khoa Chẩn đoán hình ảnh và Thăm dò chức năng

ID:

 VIỆN/TRUNG
 TÂM/KHOA:

.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA
 NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ GIAO TIẾP
 CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BV TRƯỜNG
 ĐẠI HỌC Y KHOA THÁI NGUYÊN**

Để giúp cho bệnh viện nâng cao chất lượng phục vụ trong công tác khám chữa bệnh, xin ông/bà vui lòng trả lời những câu hỏi sau đây. Mọi thông tin trả lời của ông/bà sẽ được giữ bí mật và không phục vụ cho mục đích nào khác.

I. Thông tin cá nhân của người bệnh

1. Giới tính: Nam Nữ 2. Tuổi:
3. Ông/bà sống ở đâu? (1)Thành thị (2)Nông thôn (3)Miền núi
4. Ông/bà làm nghề gì?
 (1)Cán bộ CNVC (2)Hưu trí (3)Học sinh, sinh viên (4)Làm ruộng
 (5)Nghề khác (xin ghi rõ):.....
5. Ông/bà nhập viện lần thứ mấy?
 (1)Lần 1 (2)Lần 2 (3)Lần 3 (4)Trên 3 lần
6. Lần này ông/bà đã nằm điều trị tại bệnh viện Trường Đại học Y Khoa Thái Nguyên bao nhiêu ngày?ngày
7. Ông/bà được hưởng bảo hiểm y tế không? (1)Có (2)Không
8. Ông/bà vào khoa điều trị này từ đâu?
 (1) Từ khoa khám bệnh (2) Từ khoa khám bệnh TYC
 (3) Từ khoa cấp cứu (4) Vào thẳng khoa

II. Sự hài lòng của người bệnh:

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Lựa chọn của bệnh nhân				
		1 Rất không HL	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng
9.	Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của bác sĩ điều trị trong quá trình nằm viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1)Thờ ơ (2)Cáu gắt Khác:				
10.	Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của bác sĩ điều trị trong quá trình nằm viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin	(1)Không HD (2)HD qua loa				

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Lựa chọn của bệnh nhân				
		1 Rất không HL	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng
	vui lòng cho biết lý do	Khác:				
11.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc ĐD/HS/KTV chào hỏi và tự giới thiệu về bản thân mỗi khi tiếp xúc với người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1) Không làm		(2) Qua loa		
		Khác:				
12.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thái độ khi giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1) Quát mắng		(2) Cáu gắt		
		(3) Trông không		(4) Thờ ơ		
		Khác:				
13.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về giải thích, động viên của điều dưỡng khi thực hiện các kỹ thuật chăm sóc cho người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
					
14.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về mức độ cảm thông, chia sẻ về bệnh tật của điều dưỡng với người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
					
15.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thời gian chờ đợi để nhận được sự chăm sóc của điều dưỡng?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
					
	Nếu phải chờ đợi trung bình thời gian chờ đợi của ông bà khoảng bao nhiêu lâu?	(1) 30 phút		(2) Dưới 1 tiếng		
		(3) Trên 1 tiếng				
16.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng thực hiện công khai thuốc với người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
					
17.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn các quy trình khám chuyên khoa và đi làm các xét nghiệm?	1	2	3	4	5

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Lựa chọn BM. 08 . HT.				
		1 Rất không HL	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
18.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn nội quy bệnh viện, nội quy khoa phòng?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
19.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn chế độ ăn, sinh hoạt, tập luyện...?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
20.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng tư vấn kiến thức về bệnh, cách theo dõi và chăm sóc bệnh của ông bà khi ra viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
21.	Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ giao tiếp của hộ lý trong quá trình nằm viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1)Thờ ơ		(2)Cáu gắt		
		Khác:				
22.	Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của hộ lý trong quá trình nằm viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1)Không HD		(2)HD qua loa		
		Khác:				

Những ý kiến đóng góp khác của ông/bà:

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

Hà Nội, ngày tháng năm 2012

Người đi BM. 08. HT.
(ký và ghi rõ họ tên)

ID:

VIỆN/TRUNG
TÂM/KHOA:

.....

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ VỀ GIAO TIẾP
CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI BỆNH VIỆN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA TN**

Để giúp cho bệnh viện nâng cao chất lượng phục vụ trong công tác khám chữa bệnh, xin ông/bà vui lòng trả lời những câu hỏi sau đây. Mọi thông tin trả lời của ông/bà sẽ được giữ bí mật và không phục vụ cho mục đích nào khác.

I. Thông tin cá nhân của người bệnh

1. Giới tính: Nam Nữ 2. Tuổi:
3. Ông/bà sống ở đâu? (1)Thành thị (2)Nông thôn (3)Miền núi
4. Ông/bà làm nghề gì?
(1)Cán bộ CNVC (2)Hưu trí (3)Học sinh, sinh viên (4)Làm ruộng
(5)Nghề khác (xin ghi rõ):.....
5. Ông/bà nhập viện lần thứ mấy?
(1)Lần 1 (2)Lần 2 (3)Lần 3 (4)Trên 3 lần
6. Lần này ông/bà đã nằm điều trị tại bệnh viện ĐH Y khoa Thái Nguyên bao nhiêu ngày?ngày
7. Ông/bà được hưởng bảo hiểm y tế không? (1)Có (2)Không
8. Ông/bà vào khoa điều trị này từ đâu?
(1) Từ khoa khám bệnh (2) Từ khoa khám bệnh TYC
(3) Từ khoa cấp cứu (4) Vào thẳng khoa

II. Sự hài lòng của người bệnh:

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Lựa chọn của bệnh nhân				
		1 Rất không HL	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng
9.	Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của bác sĩ điều trị trong quá trình nằm viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1)Thờ ơ (2)Cáu gắt Khác:				
10.	Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của bác sĩ điều trị trong quá trình nằm viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin	(1)Không HD (2)HD qua loa				

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Lựa chọn của bệnh nhân				
		1 Rất không HL	2 Khó hài l	3 BM. 08. HT.	4	5 hài ng
	vui lòng cho biết lý do	Khác:				
11.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc ĐD/HS/KTV chào hỏi và tự giới thiệu về bản thân mỗi khi tiếp xúc với người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1)Không làm		(2)Qua loa		
		Khác:				
12.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thái độ khi giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1) Quát mắng		(2) Cẩu gắt		
		(3) Trông không		(4) Thờ ơ		
		Khác:				
13.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về giải thích, động viên của điều dưỡng khi thực hiện các kỹ thuật chăm sóc cho người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
					
14.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về mức độ cảm thông, chia sẻ về bệnh tật của điều dưỡng với người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
					
15.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thời gian chờ đợi để nhận được sự chăm sóc của điều dưỡng?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
					
	Nếu phải chờ đợi trung bình thời gian chờ đợi của ông bà khoảng bao nhiêu lâu?	(1) 30 phút		(2) Dưới 1 tiếng		
		(3) Trên 1 tiếng				
16.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng thực hiện công khai thuốc với người bệnh?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
					
17.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn các quy trình khám chuyên khoa và đi làm các xét nghiệm?	1	2	3	4	5

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Lựa chọn BM. 08. HT.				
		1 Rất không HL	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
18.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn nội quy bệnh viện, nội quy khoa phòng?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
19.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn chế độ ăn, sinh hoạt, tập luyện...?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
20.	Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng tư vấn kiến thức về bệnh, cách theo dõi và chăm sóc bệnh của ông bà khi ra viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	Khác:				
21.	Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ giao tiếp của hộ lý trong quá trình nằm viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1)Thờ ơ (2)Cáu gắt Khác:				
22.	Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của hộ lý trong quá trình nằm viện?	1	2	3	4	5
	Nếu ông/bà chọn số 1 hoặc số 2 ở câu trên, xin vui lòng cho biết lý do	(1)Không HD (2)HD qua loa Khác:				

Những ý kiến đóng góp khác của ông/bà:

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

Hà Nội, ngày tháng năm 2012
Người đi khảo sát

(ký và ghi rõ họ tên)

ID.....

TRUNG TÂM/KHOA:

**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI BỆNH ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI
KHOA CẬN LÂM SÀNG BV ĐH Y KHOA TN**

Để giúp cho bệnh viện nâng cao chất lượng phục vụ trong công tác khám chữa bệnh, xin ông/bà vui lòng trả lời những câu hỏi sau đây. Mọi thông tin trả lời của ông/bà sẽ được giữ bí mật và không phục vụ cho mục đích nào khác.

I. Thông tin cá nhân của người bệnh

- 1. Giới tính: Nam Nữ 2. Tuổi:
- 3. Ông/bà sống ở đâu? (1)Thành thị (2)Nông thôn (3)Miền núi
- 4. Ông/bà làm nghề gì?
 (1)Cán bộ CNVC (2)Hưu trí (3)Học sinh, sinh viên (4)Làm ruộng
 (5)Nghề khác (xin ghi rõ):.....
- 5. Ông/bà đến đây khám bệnh lần thứ mấy?
 (1)Lần 1 (2)Lần 2 (3)Lần 3 (4)Trên 3 lần
- 6. Ông/bà được hưởng bảo hiểm y tế không? (1)Có (2)Không

II. Đáp ứng của NVYT đối với người bệnh:

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Trả lời của bệnh nhân	
		Có	Không
7.	Nhân viên y tế tại khoa này có hướng dẫn các thủ tục cần thiết khi tiếp nhận giấy yêu cầu làm thủ thuật của ông/bà không?		
8.	Nhân viên y tế có giải thích về cách tiến hành kỹ thuật cho ông/bà không?		
9.	Nhân viên y tế của khoa có mời ông/bà vào theo đúng số thứ tự không? (Đến trước làm trước, trừ trường hợp cấp cứu)		
10.	Nhân viên y tế có động viên ông/bà trong quá trình tiến hành kỹ thuật không?		
11.	Ông/bà có được thông báo về kết quả kiểm tra của mình sau khi tiến hành kỹ thuật không?		
12.	Theo ông/bà, thời gian chờ đợi để làm được kỹ thuật này có lâu		

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Trả lời của bệnh nhân	
		Có	Không
	hay không?		

III. Mức độ hài lòng của người bệnh:

Câu hỏi số	Nội dung câu hỏi	Lựa chọn của bệnh nhân				
		1 Rất không HL	2 Không hài lòng	3 Bình thường	4 Hài lòng	5 Rất hài lòng
13.	Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của nhân viên y tế khi đón tiếp?	1	2	3	4	5
14.	Mức độ hài lòng của ông/bà với sự giải thích của nhân viên y tế về cách tiến hành kỹ thuật?	1	2	3	4	5
15.	Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của nhân viên y tế trực tiếp tiến hành kỹ thuật?	1	2	3	4	5
16.	Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của nhân viên y tế phụ giúp tiến hành kỹ thuật?	1	2	3	4	5
17.	Mức độ hài lòng của ông/bà với thời gian chờ đợi để được tiến hành kỹ thuật?	1	2	3	4	5

Những ý kiến đóng góp khác của ông/bà:

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

Hà Nội, ngày tháng 11 năm 201

Người đi khảo sát

(ký và ghi rõ họ tên)

**BV TRƯỜNG ĐH Y KHOA TN
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

BÁO CÁO KẾT QUẢ

“Khảo sát sự hài lòng của người bệnh về giao tiếp của nhân viên y tế tại bệnh viện Bạch Mai năm 2012”

Khảo sát của chúng tôi được tiến hành vào tháng 11/2012 nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến thăm khám và điều trị tại các khoa trong bệnh viện trường ĐH Y khoa Thái Nguyên, hơn nữa cũng muốn đánh giá về thái độ giao tiếp của nhân viên y tế đối với người bệnh và gia đình người bệnh.

Khảo sát được tiến hành tại 26 khoa phòng trong bệnh viện trường ĐH Y khoa Thái Nguyên bao gồm cả lâm sàng (Tiêu hóa, Nội tiết, Thần kinh, Truyền Nhiễm....) ; Cận lâm sàng (Chẩn đoán hình ảnh, Thăm dò chức năng) và các phòng khám. Người bệnh sẽ được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được dựng sẵn.

Sau thời gian nghiên cứu, chúng tôi có đưa ra một số kết quả như sau :

1. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ

1.1. Thông tin cá nhân

Đã có 411 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi (mean: 48 ± 18 ; min: 0; max: 86):	410	100
≤ 29 tuổi	67	16,3
30 – 49 tuổi	140	34,1
50 – 69 tuổi	156	38,0
≥ 70 tuổi	47	15,2
Giới tính:	411	100
Nam	211	51,3
Nữ	200	48,7
Số ngày đã nằm viện:	375	100

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
≤ 11 ngày	259	69,1
12 – 20 ngày	93	24,8
≥ 21 ngày	23	6,1
Nơi ở:	397	100
Thành thị	141	35,5
Nông thôn	243	59,1
Miền núi	13	3,3
Nghề nghiệp:	399	100
Cán bộ CNVC	81	20,3
Hưu trí	83	20,8
Học sinh, sinh viên	30	7,5
Làm ruộng	172	43,1
Nghề khác	33	8,3
Lần nhập viện:	399	100
Lần 1	245	61,4
Lần 2	85	21,3
Lần 3	28	7,0
Trên 3 lần	41	10,4
Bảo hiểm y tế:	384	100
Có	306	79,7
Không	78	20,3
Vào khoa điều trị từ đâu:	405	100
Từ khoa khám bệnh	175	43,2
Từ khoa khám bệnh TYC	7	1,7
Từ khoa cấp cứu	71	17,5
Vào thẳng khoa	152	37,5

Đối tượng khảo sát có tuổi trung bình 48. Nhóm tuổi dưới 29 chiếm 16,3%; nhóm tuổi 30 – 49 chiếm 34,1%; nhóm tuổi 50 – 69 chiếm 38% và nhóm tuổi ≥ 70 chiếm 15,2%. Người bệnh là nam giới cao hơn nữ giới với tỷ lệ tương ứng là 51,3% và 48,7%.

Phần lớn là sống ở nông thôn 59,1%; miền núi chỉ chiếm 3,3%. Về nghề nghiệp, trong nhóm khảo sát có 20,3% là cán bộ viên chức; 20,8% là cán bộ hưu trí; 7,5% là học sinh sinh viên; 43,1% làm ruộng và 8,3% làm nghề tự do và những nghề khác. Trong nhóm bệnh nhân tham gia khảo sát có 61,4% là những người nhập viện lần đầu và 38,6% nhập viện từ lần thứ 2 trở lên. 79,7% người bệnh nằm điều trị có BHYT. Tỷ lệ người bệnh vào viện từ khoa cấp cứu là 17,5%; vào từ khoa khám bệnh là 43,2% và tự vào thẳng khoa điều trị là 37,5%.

1.2. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của NVYT

Nội dung câu hỏi	Không HL n = 409		Bình thường n = 409		Hài lòng n = 409	
	n	%	n	%	n	%
Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của bác sĩ điều trị trong quá trình nằm viện?	4	1,0	38	9,3	367	89,7
Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của bác sĩ điều trị trong quá trình nằm viện?	2	0,5	53	12,9	355	86,6
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc ĐD/HS/KTV chào hỏi và tự giới thiệu về bản thân mỗi khi tiếp xúc với người bệnh?	6	1,5	142	34,6	262	63,7
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thái độ khi giao tiếp của điều dưỡng với người bệnh?	3	0,7	57	13,9	349	85,3
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về giải thích, động viên của điều dưỡng khi thực hiện các kỹ thuật chăm sóc cho người bệnh?	1	0,2	54	13,2	354	86,6
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về mức độ cảm thông, chia sẻ về bệnh tật của điều dưỡng với người bệnh?	2	0,5	110	26,9	297	72,6

Nội dung câu hỏi	Không HL n = 409		Bình thường n = 409		Hài lòng n = 409	
	n	%	n	%	n	%
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về thời gian chờ đợi để nhận được sự chăm sóc của điều dưỡng?	5	1,2	73	17,8	331	80,9
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng thực hiện công khai thuốc với người bệnh?	3	0,7	63	15,4	343	83,9
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn các quy trình khám chuyên khoa và đi làm các xét nghiệm?	0	0	72	17,6	337	82,4
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn nội quy bệnh viện, nội quy khoa phòng?	1	0,2	81	19,8	328	80
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng hướng dẫn chế độ ăn, sinh hoạt, tập luyện...?	4	1,0	138	33,8	266	65,2
Ông/ bà cho biết mức độ hài lòng của mình về việc điều dưỡng tư vấn kiến thức về bệnh, cách theo dõi và chăm sóc bệnh của ông bà khi ra viện?	2	0,5	170	41,5	238	58
Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ giao tiếp của hộ lý trong quá trình nằm viện?	11	2,7	88	21,5	311	75,9
Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của hộ lý trong quá trình nằm viện?	5	1,2	111	27,1	293	71,6
Trung bình hài lòng chung:	3,5	0,9	89,3	21,8	316,5	77,3

Kết quả tại bảng trên cho thấy mức độ hài lòng chung của người bệnh với thái độ và sự hướng dẫn của nhân viên y tế là 77,3% ; chỉ có 0,9% không hài lòng.

Kết quả này thấp hơn so với mức độ hài lòng trung bình của người bệnh năm 2011 (89,5%). Nguyên nhân của điều này có thể lý giải là do tình trạng quá tải của bệnh viện ngày một tăng lên, người bệnh ở tất cả các khoa lâm sàng, cận lâm sàng đều phải nằm ghép cũng như chờ đợi được thực hiện các thủ thuật rất lâu. Điều này cũng chính là lý do vì sao tỷ lệ hài lòng của người bệnh về sự hướng dẫn, cũng như tư vấn cho người bệnh của điều dưỡng và nhóm hộ lý lại thấp hơn so với các tỷ lệ khác, tình trạng người bệnh quá đông vì vậy áp lực và khối lượng công việc của cán bộ y tế trong bệnh viện là rất lớn, khả năng nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của người bệnh bị hạn chế rất nhiều. Nhưng bên cạnh đó, sự giao tiếp và ứng xử của cán bộ y tế trong quá trình điều trị và chăm sóc người bệnh đã được họ đánh giá rất cao (trung bình hài lòng hơn 80%). Điều đó cũng cho thấy sự tiến bộ và cố gắng không ngừng của nhân viên trong bệnh viện.

1.3. Những ý kiến đóng góp của người bệnh :

- Bệnh nhân phải nằm ghép nhiều nên rất vất vả.
- Không đủ giường bệnh, bệnh nhân nằm ghép quá đông.
- Thủ tục thanh toán viện phí lâu.
- Nhân viên đôi khi nói trống không.
- Đôi khi chưa phát thuốc đúng giờ.

2, BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

2.2. Thông tin cá nhân

Đã có 149 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi (mean: 43 ± 15; min: 19; max: 80):	148	100
≤ 29 tuổi	33	22,3
30 – 49 tuổi	63	42,6
50 – 69 tuổi	44	29,7
≥ 70 tuổi	8	5,4
Giới tính:	146	100
Nam	60	41,1
Nữ	86	58,9

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
Nơi ở:	147	100
Thành thị	74	50,3
Nông thôn	62	42,2
Miền núi	11	7,5
Nghề nghiệp:	148	100
Cán bộ CNVC	35	23,6
Hưu trí	22	14,9
Học sinh, sinh viên	18	12,2
Làm ruộng	46	31,1
Nghề khác	27	18,2
Bảo hiểm y tế:	141	100
Có	68	48,2
Không	73	51,8

Những người tham gia trả lời phỏng vấn có độ tuổi trung bình 43; thấp nhất là 19 và cao nhất là 80 tuổi. Nhóm tuổi 10 – 29 chiếm 22,3%; nhóm tuổi 30 – 49 chiếm 42,6%; nhóm tuổi 50 – 69 chiếm 29,7% và nhóm tuổi ≥ 70 chiếm 5,4%. Người bệnh là nữ giới cao hơn nam giới với tỷ lệ tương ứng là 58,9% và 41,1%. Phần lớn là sống thành thị 50,3%, ở nông thôn 42,2%; miền núi chiếm 7,5%. Về nghề nghiệp, trong nhóm khảo sát có 23,6% là cán bộ viên chức; 14,9% là cán bộ hưu trí; 12,2% là học sinh sinh viên; 31,1% làm ruộng và 18,9% làm nghề tự do và những nghề khác. Trong số người bệnh tham gia trả lời phỏng vấn 48,2% có BHYT.

2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của nhân viên y tế

Nội dung câu hỏi	Mức độ hài lòng		Không HL		Bình thường		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của ĐD tại nơi tiếp đón khám bệnh?	0	0	21	14,1	128	85,9		
Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của ĐD tại nơi tiếp đón về thủ tục khám,	1	0,7	24	16,1	124	83,2		

Nội dung câu hỏi	Mức độ hài lòng		Không HL		Bình thường		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%
chữa bệnh?								
Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của ĐD tại phòng khám bệnh?	1	0,7	20	13,4	128	85,9		
Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn các thủ tục khám bệnh của ĐD tại phòng khám?	2	1,3	22	14,8	125	83,9		
Mức độ hài lòng của Ông/bà với thái độ của ĐD tại các khoa cận lâm sàng?	2	1,4	27	18,2	119	80,4		
Mức độ hài lòng của Ông/bà với sự hướng dẫn của ĐD tại các khoa cận lâm sàng?	3	2,0	29	19,5	117	78,5		
Mức độ hài lòng của Ông/bà với thái độ của nhân viên khi hướng dẫn thủ tục thanh toán?	1	0,7	33	22,1	115	77,2		
Mức độ hài lòng của Ông/bà với sự hướng dẫn của nhân viên về thủ tục thanh toán?	0	0	24	16,1	125	83,9		
Trung bình hài lòng chung:	1,25	0,9	25	16,8	122,6	82,4		

Kết quả trên cho thấy tỷ lệ người bệnh ngoại trú hài lòng với thái độ và sự hướng dẫn của điều dưỡng và nhân viên kế toán là 82,4%. Trong đó thấp nhất là tỷ lệ hài lòng với thái độ và sự hướng dẫn của nhân viên về thủ tục thanh toán (tỷ lệ lần lượt là 78,5% và 77,2%).

Sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú năm 2011 là 62%, so với năm nay tỷ lệ đã tăng lên 20,4%. Điều đó cho thấy sự nỗ lực trong công tác chuyên môn, hướng dẫn người bệnh của điều dưỡng các khoa Khám bệnh, tuy nhiên các nhân viên phòng tài chính cũng cần có sự cố gắng hơn trong việc cải thiện khả năng giao tiếp để đáp ứng cao hơn sự hài lòng của người bệnh đến khám.

2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của bác sĩ

Nội dung câu hỏi	Mức độ hài lòng		Không HL		Bình thường		Hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của bác sĩ khi khám bệnh?	1	0,7	5	3,4	142	95,9		
Mức độ hài lòng của ông/bà với thăm khám của bác sĩ?	2	1,3	5	3,4	142	95,3		
Mức độ hài lòng của ông/bà với sự giải thích của bác sĩ về tình trạng bệnh?	2	1,3	12	8,1	135	90,6		
Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của bác sĩ tại phòng khám về chế độ điều trị?	0	0	9	6,1	139	93,9		
Mức độ hài lòng của ông/bà với sự hướng dẫn của bác sĩ tại phòng khám về cách sử dụng thuốc?	1	0,7	12	8,1	136	91,3		
Trung bình hài lòng chung:	1,2	0,8	8,6	5,8	138,8	93,4		

93,4% người bệnh ngoại trú đến khám đều cảm thấy hài lòng với sự giải thích và hướng dẫn của bác sĩ khi khám bệnh cũng như khi kê đơn và chế độ điều trị, kết quả này cũng tương đương với năm 2011 là 91,5%.

2.4. Những ý kiến đóng góp của người bệnh :

- Đôi khi nhân viên nói trống không.
- Thủ tục lâu.

3. BỆNH NHÂN CẬN LÂM SÀNG**3.1. Thông tin cá nhân**

Đã có 79 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi (mean: 42 ± 15; min: 12; max: 74):	79	100
≤ 29 tuổi	15	19,7

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
30 – 49 tuổi	37	48,7
50 – 69 tuổi	22	28,9
≥ 70 tuổi	2	2,6
Giới tính:	78	100
Nam	42	53,8
Nữ	36	46,2
Nơi ở:	78	100
Thành thị	39	50
Nông thôn	38	48,7
Miền núi	1	1,3
Nghề nghiệp:	76	100
Cán bộ CNVC	21	27,6
Hưu trí	5	6,6
Học sinh, sinh viên	11	14,5
Làm ruộng	33	43,4
Nghề khác	6	7,9
Lần đến BVBM để khám bệnh:	78	100
Lần 1	56	71,8
Lần 2	10	12,8
Lần 3	4	5,1
Trên 3 lần	8	10,3
Bảo hiểm y tế:	61	100
Có	34	55,7
Không	27	44,3

Đối tượng trong khảo sát này có độ tuổi trung bình 42; thấp nhất là 12 và cao nhất là 74 tuổi. Nhóm tuổi 12 – 29 chiếm 19,7%; nhóm tuổi 30 – 49 chiếm 48,7%; nhóm tuổi 50 – 69 chiếm 28,9% và nhóm tuổi ≥ 70 chiếm 2,6%. Người bệnh là nữ chiếm 46,2% và nam giới là 53,8%. Phần lớn là sống ở thành thị 50%; 48,7% sống ở nông thôn và miền núi chỉ chiếm 1,3%. Về nghề nghiệp, trong khảo sát này có 27,6% là

cán bộ viên chức; 6,6% là cán bộ hưu trí; 14,5% là học sinh sinh viên; 43,4% làm ruộng và 7,9% làm nghề tự do và những nghề khác. 71,8% người bệnh đến khám bệnh lần 1, lần thứ 2 trở lên chiếm 29,2%. Trong số người bệnh tham gia trả lời phỏng vấn chỉ 55,7% có BHYT.

3.2. Đáp ứng của nhân viên y tế tại các khoa cận lâm sàng

Nội dung câu hỏi	Mức độ hài lòng		Có n = 79		Không n = 79	
	n	%	n	%	n	%
Nhân viên y tế tại khoa này có hướng dẫn các thủ tục cần thiết khi tiếp nhận giấy yêu cầu làm thủ thuật của ông/bà không?	75	94,9	4	5,1		
Nhân viên y tế có giải thích về cách tiến hành kỹ thuật cho ông/bà không?	70	88,6	9	11,4		
Nhân viên y tế của khoa có mời ông/bà vào theo đúng số thứ tự không? (<i>Đến trước làm trước, trừ trường hợp cấp cứu</i>)	74	93,7	5	6,3		
Nhân viên y tế có động viên ông/bà trong quá trình tiến hành kỹ thuật không?	67	84,8	12	15,2		
Ông/bà có được thông báo về kết quả kiểm tra của mình sau khi tiến hành kỹ thuật không?	68	86,1	11	13,9		
Theo ông/bà, thời gian chờ đợi để làm được kỹ thuật này có lâu hay không?	39	49,4	40	50,6		

Kết quả phỏng vấn cho thấy 94,9% nhân viên y tế tại các khoa cận lâm sàng có hướng dẫn cho người bệnh các thủ tục cần thiết khi tiếp nhận giấy yêu cầu làm thủ thuật. 88,6% nhân viên y tế có giải thích về cách tiến hành kỹ thuật. 93,7% mời người bệnh vào làm thủ thuật theo đúng thứ tự. Tỷ lệ nhân viên y tế động viên người bệnh trong quá trình tiến hành kỹ thuật là 84,4%. Có 84,8% người bệnh được thông báo về kết quả kiểm tra của mình sau khi tiến hành kỹ thuật. 49,4% người bệnh cho rằng thời gian chờ đợi để được tiến hành kỹ thuật cận lâm sàng là lâu.

Về cơ bản, những sự đón tiếp và giải thích cụ thể của nhân viên các khoa cận lâm sàng cho người bệnh là tốt (chiếm 94,9% và 88,6%). Tỷ lệ này cũng tương đương với

năm 2011. Tỷ lệ mời người bệnh vào đúng thứ tự thì tăng so với năm ngoái (93,7% so với 87% của năm 2011). Đặc biệt số người bệnh phải chờ đợi thời gian tiến hành kỹ thuật lâu đã giảm còn 49,4% (năm 2011 con số này là 53,2%). Tất cả những điều đó đã cho thấy sự cố gắng trong cải tiến các quy trình thăm khám người bệnh của các khoa cận lâm sàng nói riêng cũng như toàn bệnh viện nói chung.

3.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về giao tiếp của NVYT

Nội dung câu hỏi	Không HL n = 79		Bình thường n = 79		Hài lòng n = 79	
	n	%	n	%	n	%
Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của nhân viên y tế khi đón tiếp?	2	2,5	21	26,6	56	70,9
Mức độ hài lòng của ông/bà với sự giải thích của nhân viên y tế về cách tiến hành kỹ thuật?	1	1,3	24	30,4	54	68,4
Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của nhân viên y tế trực tiếp tiến hành kỹ thuật?	2	2,5	20	25,3	57	72,2
Mức độ hài lòng của ông/bà với thái độ của nhân viên y tế phụ giúp tiến hành kỹ thuật?	4	5,1	27	34,2	48	60,8
Mức độ hài lòng của ông/bà với thời gian chờ đợi để được tiến hành kỹ thuật?	19	24,1	25	31,6	35	44,3
Trung bình hài lòng chung:	5,6	7,1	23,4	29,6	50	63,3

Kết quả trên cho thấy 63,3% số người bệnh tham gia trong khảo sát này cảm thấy hài lòng với thái độ và sự hướng dẫn của nhân viên y tế tại các khoa cận lâm sàng. Trong đó, tỷ lệ hài lòng thấp nhất là thời gian chờ đợi để được tiến hành kỹ thuật là 44,31%.

So với năm 2011 thì sự hài lòng của người bệnh tăng lên đáng kể, đặc biệt số người bệnh hài lòng với nhân viên đón tiếp đã tăng lên 70,9% so với 48,1% năm 2011 và số người hài lòng vì không phải chờ đợi lâu cũng tăng lên 44,3% so với 22,1% năm 2011.

3.3.4. Những ý kiến đóng góp của người bệnh:

- Nhân viên y tế cần nhiệt tình, nhẹ nhàng hơn và hướng dẫn chu đáo hơn.
- Cần hẹn giờ chụp.
- Thời gian đợi chờ quá lâu

4. KẾT LUẬN

1. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú đối với nhân viên y tế bệnh viện trường ĐH Y khoa Thái Nguyên là **77,3%**.
2. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú đối với nhân viên y tế bệnh viện trường ĐH Y khoa Thái Nguyên là **82,4%**.
3. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ở các khoa cận lâm sàng đối với nhân viên y tế bệnh viện trường ĐH Y khoa Thái Nguyên là **63,3%**.

5. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

Qua khảo sát này, chúng tôi nhận thấy phần lớn người bệnh cảm thấy hài lòng về bệnh viện Bạch Mai, tuy nhiên có một số thời điểm mà người bệnh không hài lòng như: giao tiếp của nhân viên tiếp đón, nơi hướng dẫn thủ tục thanh toán..., thời gian chờ đợi làm các kỹ thuật và thanh toán viện phí lâu có thể là do tình trạng quá tải của bệnh viện ngày càng tăng lên, số lượng nhân viên y tế còn ít mà áp lực công việc lại nhiều; cơ sở vật chất còn hạn chế... Qua đó chúng tôi có đưa ra một số khuyến nghị sau:

1. Bệnh viện tiếp tục tăng cường cơ sở vật chất, liên tục cải tiến quy trình tiếp đón, khám chữa bệnh để phục vụ một cách tốt nhất cho người bệnh.
2. Bệnh viện cần có kế hoạch nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin nhằm tạo điều kiện kết nối giữa các đơn vị trong công tác khám, điều trị, tư vấn và thanh toán cho người bệnh.
3. Tổ chức đào tạo và triển khai thực hiện nâng cao kỹ năng tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh nội trú và ngoại trú bằng nhiều hình thức khác nhau.
4. Tiếp tục triển khai thực hiện “Quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế”, “Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên Việt Nam” nhằm thúc đẩy lòng yêu nghề, tinh thần trách nhiệm, đoàn kết của nhân viên trong bệnh viện.