

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân nội trú quý IV năm 2023

I. MỤC TIÊU

Tìm hiểu ý kiến, nguyện vọng của người bệnh, xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng để thực hiện cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

2.1 Đối tượng khảo sát

- Địa điểm: Tại 10 khoa lâm sàng
- Đối tượng nghiên cứu: Người bệnh và người nhà người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện và đồng ý tham gia khảo sát
- Ngày gửi báo cáo trực tuyến: 23/10/2023

2.2. Phương pháp

- Điều tra cắt ngang
- Số lượng: 100 người bệnh và người nhà người bệnh
- Công cụ khảo sát: theo mẫu phiếu của BHYT: “Mẫu phiếu 01 Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú ban hành theo Quyết định số 6859/TT/BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế”.

- Nội dung đánh giá và triển khai khảo sát:

+ Nội dung đánh giá:

Mức độ chưa hài lòng của người bệnh và người nhà về sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện theo 5 nhóm tiêu chí:

A. Khả năng tiếp cận

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

+ Mức độ không hài lòng:

Được tính là các lựa chọn 1, 2 hoặc 3 trong phiếu khảo sát

+ Kỹ thuật hỏi và đánh giá:

Phát phiếu khảo sát và hướng dẫn người nhà bệnh nhân tự điền thông tin đánh giá về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện. Khảo sát thực hiện bởi nhân viên phòng QLCL và tổ công tác xã hội.

III. KẾT QUẢ

3.1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

1	Thẻ BHYT	Số lượng
	Có	100
	Không	0
2	Giới tính	Số lượng
	Nam	54
	Nữ	46

Nhận xét: Trong số 100 đối tượng khảo sát hài lòng nội trú là đối tượng có BHYT. Số lượng nam nhiều nữ.

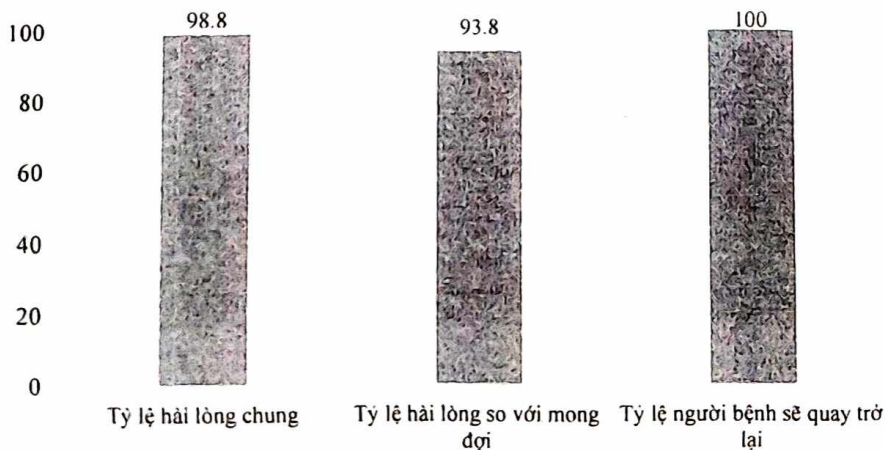
Bảng 3.1: Phân loại đối tượng khảo sát theo khoa lâm sàng

TT	Khoa	Số lượng
1	Nội	13
2	Cấp cứu - HSCĐ	17
3	Truyền nhiễm	13
4	Đông Y	5
5	Nhi	14
6	Ngoại	8
7	Phụ Sản	10
8	Tai mũi họng	8
9	RHM	7
10	Mắt	8
	Tổng số	100

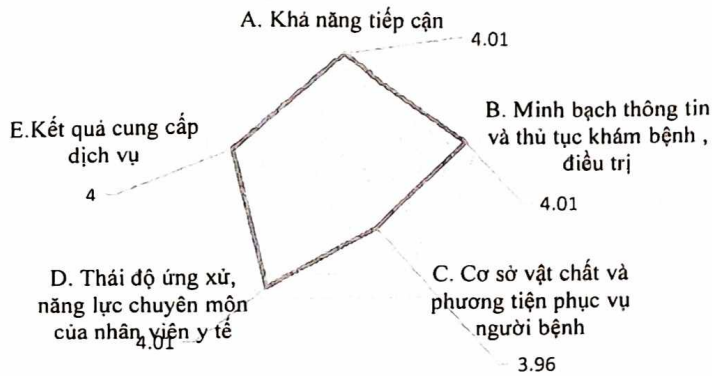
Nhận xét: Bảng 3.1 cho thấy khảo sát được thực hiện tại 10 khoa lâm sàng của bệnh viện với tổng số 103 đối tượng.

3.2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

Biểu đồ 3.2: Các chỉ số hài lòng và tỷ lệ người bệnh quay lại



Nhận xét: Biểu đồ trên cho thấy tỷ lệ hài lòng chung 98,8%. Tỷ lệ người bệnh quay lại đạt 100%



Biểu đồ 3.3: Mức điểm hài lòng chung theo từng nhóm tiêu chí
Bảng 3.2: Tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các tiêu chí nhóm A

Nhóm A Khả năng tiếp cận	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 2+3		Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	0	0	100	100
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	0	0	100	100
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	0	0	100	100
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0	100	100
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	0	0	100	100
Chung (%)	0	0	500	100

Nhận xét: 100% người bệnh hài lòng về các tiêu chí nhóm A (về khả năng tiếp cận)

Bảng 3.3: Tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các tiêu chí nhóm B

Nhóm B Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 2+3		Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	0	0	100	100
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	0	0	100	100
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều	0	0	100	100

Nhóm B Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Không hài lòng Mức 2+3		Hài lòng Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
trị rõ ràng, đầy đủ				
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng đầy đủ	0	0	100	100
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	0	0	100	100
Chung (%)	0	0	500	100

Nhận xét: 100% người bệnh hài lòng về các tiêu chí nhóm A

Bảng 3.4: Tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các tiêu chí nhóm C

Nhóm C Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Không hài lòng Mức 2+3		Hài lòng Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hoà	5	5	95	95
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	1	1	99	99
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4	4	96	96
Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4	4	96	96
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	1	1	99	99
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	13	13	87	87
Được đảm bảo 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	7	7	93	93
Căng- tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	0	0	100	100
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	0	0	100	100
Chung (%)	35	3,8	865	96,2

Nhận xét: Bảng 3.4 cho thấy có 35/865 lượt lựa chọn không hài lòng về cơ sở

vật chất, (3,8%) trong đó nhiều nhất là mục cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh do lượng bệnh nhân đông, chủ yếu là người cao tuổi nên ý thức giữ gìn đồ dùng chung còn chưa cao nên các cây máy nước nóng lạnh hay bị hỏng.

Bảng 3.5: Tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các tiêu chí nhóm D

Nhóm D Thái độ ứng xử và năng lực của NVYT	Không hài lòng Mức 2+3		Hài lòng Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	100	100
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	100	100
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0	100	100
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo kịp thời	0	0	100	100
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	0	0	100	100
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0	100	100
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	0	0	100	100
Chung (%)	0	0	700	100

Nhận xét: 100% người bệnh hài lòng về các tiêu chí nhóm D

Bảng 3.6: Tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các tiêu chí nhóm E

Nhóm E Cung cấp dịch vụ y tế	Không hài lòng Mức 2+3		Hài lòng Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	0	0	100	100
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	0	0	100	100
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	0	0	100	100
Ông/ Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0	100	100
Ông/ Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	0	100	100
Chung (%)	0	0	500	100

Nhận xét: 100% người bệnh hài lòng về các tiêu chí nhóm E


IV. KẾT LUẬN

- Biểu đồ trên cho thấy tỷ lệ hài lòng chung 98,8%.
- Tỷ lệ người bệnh quay lại đạt 100%
- Bổ sung thêm cây nước nóng lạnh tại tầng 2 khoa Nội tổng hợp, thay bình nước nóng lạnh khoa Truyền nhiễm để cung cấp đủ nhu cầu cho bệnh nhân.
- Đảm bảo không để xảy ra tình trạng mất nước

Nơi nhận:

- Các khoa/phòng
- Lưu VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC



Phạm Tín Trung