SỞ Y TẾ NGHỆ AN
BỆNH VIỆN ĐKKV TÂY NAM

Số: 368/BC-BV

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

Con Cuông, ngày 8 tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ I NĂM 2024

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 05 nhóm tiêu chí sau:

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

2. Phương pháp khảo sát:

2.1.Thời gian khảo sát: Từ ngày 1/3/2024 đến ngày 30/3/2024. Mỗi tuần đều tiền hành khảo sát ở các khoa bất kỳ

2.2 Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

2.3 Mẫu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế. Và được khảo sát trực tuyến trên phần mềm của Bộ Y tế.

2.4 Cỡ mẫu: 114 người. Trong đó có cả Bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.

2.5 Phương pháp chọn mẫu

Để đảm bảo tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu người bệnh nội trú thực hiện như sau:

- Khảo sát bệnh nhân nội trú đang điều trị tại bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tỉnh táo, không bị bệnh nặng trên 18 tuổi.

2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ http://chatluongbenhvien.vn của Bộ y tế.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 về việc ban hành các mẫu phiếu

Scanned with CamScanner

và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=114)	Tỷ lệ(%)
Giới tính		
Nam	43	47.77%
Nữ	71	62.2%
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	111	97.3%
Không	3	2.63 %

* Khoa điều trị nội trú được đánh giá sự hài lòng

STT	Tên khoa	Số phiếu
1	Khoa Nội	38
2	Khoa HSCC	11
3	Khoa Nhi	13
4	Khoa Ngoại	19
5	Khoa Y học cổ truyền	03
6	Khoa LCK	07
7	Khoa Sản	18
8	Khoa BNĐ	05
	Tổng	**114**

2. Kết quả về sự hài lòng Người bệnh nội trú

2.1.Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tổng điểm trung bình chung: 4.79
- Tỷ lệ hài lòng chung: 95.84%
- Điểm Trung bình theo từng phần :

+ A. Khả năng tiếp cận: 4.42

+ B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.49

+ C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.41

+ D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.48

+ E. Kết quả cung cấp dịch vụ;

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 95.6%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%

Scanned with CamScanner

Bảng 1: Điểm TB theo từng tiêu chí

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng
Khả năng tiếp cận (A)	88.35
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	89.86
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	88.11
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (D)	89.63
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	89.72

Nhận xét: Kết quả từ bảng 2 thể hiện mức điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của từng nhóm tiêu chí, đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện quý 1 năm 2024. Mức điểm trung bình chung của tất cả 05 nhóm tiêu chí là 4,79 điểm.

Trong 05 nhóm tiêu chí, nhóm tiêu chí Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B) với tỷ lệ hài lòng đạt 89.86 điểm. Hai nhóm tiêu chí C và A là có điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng trung bình thấp hơn 2 tiêu chí còn lại.

2. Kết quả khảo sát cụ thể theo từng nhóm

2.1. Nhóm tiêu chí A

** Kết quả theo tiêu chí:*

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	2	75	39	4,34
2	A2	0	0	1	65	49	4,43
3	A3	0	0	3	68	46	4,40
4	A4	0	0	1	68	46	4,40
5	A5	0	0	1	56	58	4,51
	Cộng	**0**	**0**	**8**	**332**	**238**	**4,42**

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
A1.Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,34	86,84
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ	4,43	88,60

Scanned with CamScanner

ràng		
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,40	88,07
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,40	88,07
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần	4,51	90,18
Cộng trung bình	**4.42**	**88.35**

Qua bảng trên, ta nhận thấy mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận với bệnh viện đạt tỷ lệ tốt. Bệnh viện đang ngày càng chú trọng đến khả năng tiếp cận thông tin của người bệnh. Khi người bệnh nắm được thông tin họ sẽ hài lòng hơn, người bệnh và người nhà sẽ ít mất thời gian trong việc tìm kiếm địa điểm, phòng khám, khoa điều trị. Nhìn chung cả 5 tiêu chí đều có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng tương đương nhau, không chênh lệch mấy. Đa số người bệnh được khảo sát đều hài lòng.

2.2. Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

- *Kết quả theo tiêu chí:*

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	08	56	58	4,51
2	B2	0	0	01	50	64	4,56
3	B3	0	0	05	55	59	4,52
4	B4	0	0	02	65	49	4,43
5	B5	0	0	01	63	51	4,45
	Cộng	**0**	**0**	**27**	**289**	**281**	**4.49**

- Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B như sau:

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,51	90,18
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,56	91,23
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,52	90,35
B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật rõ ràng, đầy đủ	4,43	88,60
B5. Được công khai và cập nhật	4,45	88,95

Scanned with CamScanner

thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị		
Cộng Trung bình	**4.49**	**89.86**

Từ bảng trên ta thấy tiêu chí B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất là 4,56 và đạt tỷ lệ 91.23%. Qua khảo sát, tỷ lệ hài lòng của tiêu chí nhóm B tương đối đều nhau.

2.3. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

- *Kết quả theo tiêu chí:*

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	2	81	33	4,29
2	C2	0	0	4	83	31	4,27
3	C3	0	0	2	81	33	4,29
4	C4	0	0	3	77	37	4,32
5	C5	0	0	5	60	54	4,47
6	C6	0	0	5	49	65	4,57
7	C7	0	0	1	80	34	4,30
8	C8	0	0	3	65	49	4,43
9	C9	0	0	6	34	80	4,70
	Cộng	**0**	**0**	**31**	**610**	**416**	**4.41**

Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C là 4.41

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
C1. 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 hòa.	4,29	85,79
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,27	85,44
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,29	85,79
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,32	86,49
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,47	89,47
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4,57	91,40

Scanned with CamScanner

C7. 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	4,30	85,96
C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4,43	88,60
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch, đẹp.	4,70	94,04
Cộng Trung bình	**4.41**	**88.11%**

Từ bảng trên ta thấy tiêu chí 'C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ được người bệnh đánh giá thấp nhất. Tuy nhiên vẫn được đánh giá cao.

2.4. Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

- Kết quả theo tiêu chí:

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	2	41	73	4,64
2	D2	0	0	5	63	51	4,45
3	D3	0	0	3	50	64	4,56
4	D4	0	0	1	61	53	4,46
5	D5	0	0	2	61	53	4,46
6	D6	0	0	5	74	42	4,36
7	D7	0	0	1	65	49	4,43
	Cộng	**0**	**0**	19	**415**	**385**	**4.48**

- Kết quả điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D: 4.72

- Kết quả điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

-

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
D1. Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực	4,64	92,81

Scanned with CamScanner

D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ,kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,45	88,95
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,56	91,23
D4. Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việ thành thạo, kịp thời	4,46	89,30
D5. Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,46	89,30
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4,36	87,24
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,43	88,60
Cộng	**4.48**	**89.63**

Ở nhóm này phản ánh về sự quan tâm, đối xử công bằng, được nhân viên y tế tôn trọng tế có điểm trung bình cao nhất (4,64 điểm) trong các nhóm tiêu chí. Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí này không có nhiều sự chênh lệch. Qua đó ta thấy người bệnh đánh giá rất tốt về tiêu chí D này. Người bệnh đến khám bệnh và điều trị luôn có tâm lý lo lắng nên khi được đội ngũ y bác sĩ thăm khám tận tình và chăm sóc chu đáo, học sẽ cảm thấy yên tâm hơn.

2.6. Nhóm tiêu chí nhóm E: kết quả cung cấp dịch vụ

- Kết quả theo tiêu chí:

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	0	53	61	4,54
2	E2	0	0	0	62	52	4,46
3	E3	0	0	0	64	50	4,44
4	E4	0	0	01	64	50	4,44
5	E5	0	0	0	50	64	4,56
	Cộng	**0**	**0**	**1**	**293**	**277**	4.49

- Kết quả điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
E1. cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,54	90,70

Scanned with CamScanner

E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,46	89,12
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,44	88,77
E4. Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,44	88,77
E5. Ông /bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,56	91,23
Cộng trung bình	4.49	89.72

Nhìn chung trong bảng này thì điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí E không có sự chênh lệch nhiều và người bệnh luôn có sự tin tưởng vào bệnh viện. Và đây là động lực để bệnh viện cố gắng phát triển hơn nữa để phục vụ tốt cho người bệnh.

III. KẾT LUẬN

- Bệnh viện đã đáp ứng trên 90% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện.
- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm 100%.
- Tổng điểm trung bình toàn bệnh viện: 4,79
- Tỷ lệ hài lòng chung toàn bệnh viện: 95.84%

IV. PHÂN TÍCH KẾT QUẢ: Danh sách các vấn đề ưu tiên cần giải quyết

1. Ý kiến của người bệnh, người nhà người bệnh hay phàn nàn (qua phỏng vấn):

- Các y bác sỹ cần giải thích về tình trạng bệnh, sử dụng thuốc cho NB cần rõ ràng hơn.
- Nhà vệ sinh cần sạch sẽ hơn, chưa đảm bảo vệ sinh, hay mất nước.
- Phòng bệnh các ổ điện không sử dụng được, vòi hoa sen, quạt không quay.
- Căng tin bệnh viện giá cả cao hơn so với ở ngòai, nhà ăn cần đa dạng món ăn hơn
- Người nhà bệnh nhân ở lại bệnh viện gây mất trật tự vào buổi tối, trộm cắp tư trang vẫn còn xảy ra.

2. Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục:

*** Tinh thần thái độ, phục vụ:**

- Phòng TCHC kết hợp phòng Điều dưỡng nhắc nhở nghiêm khắc, có hình thức kiểm điểm rõ ràng nhân viên y tế nào bị người bệnh, người nhà người bệnh phản ánh về thái độ ứng xử, giao tiếp.

*** Công tác vệ sinh:**

Scanned with CamScanner

- Các khoa phòng thường xuyên kiểm tra tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ BN để viết giấy báo hỏng gửi phòng TCHC để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời phục vụ người bệnh.

- Điều dưỡng trưởng các khoa thường xuyên kiểm tra khu vực nhà vệ sinh bệnh nhân ít nhất 2 lần/ngày, kiểm soát việc nhà vệ sinh bẩn, không đảm bảo vệ sinh, có mùi hôi, tắc, mất nước…để kịp thời báo phòng TCHC giải quyết.

- Điều dưỡng trưởng khoa kiểm tra, giám sát nhân viên vệ sinh, đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời phòng TCHC thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới kịp thời các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.

*** Công tác an ninh, trật tự:**

- Đội ngũ bảo vệ tiếp dục duy trì tăng cường kiểm tra quanh BV đặc biệt buổi tối kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra, đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự bệnh viện.

- Các khoa phòng quy định giờ thăm bệnh rõ ràng, kiểm soát số người ra vào phòng bệnh và hướng dẫn NB bảo quản tư trang cá nhân, cảnh giác với kẻ gian.

*** Cơ sở vật chất:**

- Điều dưỡng trưởng các khoa giao các điều dưỡng chăm sóc theo từng buồng bệnh kiểm tra, rà soát đường điện, tủ đầu giường, giường bệnh... hàng ngày, nếu hỏng báo ngay với điều dưỡng trưởng để điều dưỡng trưởng báo phòng TCHC kịp thời sửa chữa/ bổ sung/ mua mới để phục vụ người bệnh.

- Bơm nước đầy đủ hàng ngày, kíp trực phối hợp bảo vệ nhắc nhở NB và người nhà người bệnh kiểm tra vòi nước tại các nhà vệ sinh, tránh tình trạng nước chảy tự do.

- Phục vụ ăn uống, nhu cầu sinh hoạt thiết yếu cho người bệnh.

-TCHC thường xuyên kiểm tra, giám sát giá cả hàng hóa căng tin bệnh viện.

- Căng tin phục vụ ăn uống sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh, thay đổi món ăn hằng ngày.

V. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

- Quan tâm hơn nữa đến cơ sở vật chất, trang thiết bị, căn tin nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh.

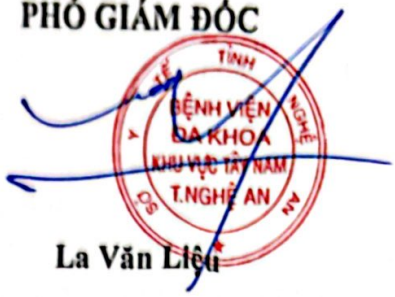
- Lãnh đạo các khoa điều trị xem xét và tìm hiểu những vấn đề người bệnh chưa thật sự hài lòng có hợp lý hay không để đáp ứng tốt nhu cầu cho người bệnh và ngày càng hoàn thiện hơn.

Scanned with CamScanner

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện quý I năm 2024./.

Nơi nhận:
- Ban giám đốc (B/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, QLCL-CTXH.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



La Văn Liệu

Scanned with CamScanner