

Vũ thu, ngày 10 tháng 4 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ
Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú
quý 1 năm 2023

I. PHƯƠNG PHÁP VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phương pháp: Điều tra cắt ngang

2. Đối tượng: người bệnh ngoại trú đến khám tại bệnh viện và người bệnh điều trị nội trú.

a) Điều kiện lựa chọn:

- Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát.
- Người bệnh trả lời đầy đủ tất cả các câu hỏi trong phiếu khảo sát.
- Người bệnh hoàn toàn tỉnh táo, có khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

b, Điều kiện loại trừ

- Người bệnh không đồng ý tham gia khảo sát.
- Người bệnh đang không tỉnh táo hoặc không đủ khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

3. Địa điểm

- Khoa Khám bệnh(người bệnh ngoại trú).
- Khu xét nghiệm và Cận lâm sàng(người bệnh ngoại trú).
- Các khoa có người bệnh nội trú.

4. Thời gian: Từ ngày 10/3/2023 đến ngày 30/3/2023

5. Phương pháp thu thập số liệu:

- Phương pháp: Tổ khảo sát hài lòng NB và NVYT phỏng vấn trực tiếp người bệnh và khảo sát bằng phiếu khảo sát.
- Công cụ thu thập: Thông tin được thu thập theo mẫu phiếu khảo sát được xây dựng sẵn của Bộ Y tế.

6. Các chỉ số hài lòng

Khảo sát phân tích các tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các yếu tố:

- **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

7. Xử lý số liệu

- Phần mềm nhập dữ liệu: Qua cổng thông tin của Bộ Y tế

- Số liệu được phân tích: Phần mềm phân tích của Bộ Y tế

- Thang điểm đánh giá sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế từ 1-5 trong đó:

+ 1-3: Không hài lòng (Kém)

+ 4-5: Hài lòng (Tốt)

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT BỆNH NHÂN ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN

1. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ

1.1. Thông tin cá nhân

Đã có 40 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

- Nam 24 đạt 60%

- Nữ 16 đạt tỷ lệ 40%

Người bệnh là Nam giới cao hơn Nữ giới với tỷ lệ tương ứng là 60% và 40%. Có 100% người bệnh nằm điều trị có BHYT.

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

Mã câu hỏi	Rất không HL 40		Không HL 40		Bình thường 40		Hài lòng 40		Rất hài lòng n 40		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
A	Khả năng tiếp cận										
A1							30	75.00	10	25.00	
A2							12	30.00	28	70.00	
A3							24	60.00	16	40.00	
A4							7	17.50	33	82.50	
A5							25	62.50	15	37.50	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị										

Mã câu hỏi	Rất không HL 40		Không HL 40		Bình thường 40		Hài lòng n 40		Rất hài lòng 40		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
B1							10	25.00	30	75.00	
B2							22	55.00	18	45.00	
B3							14	35.00	26	65.00	
B4							19	47.50	21	52.50	
B5							14	35.00	26	65.00	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh										
C1							19	47.50	21	52.50	
C2							17	42.50	23	57.50	
C3							16	40.00	24	60.00	
C4							16	40.00	24	60.00	
C5							17	42.50	23	57.50	
C6							14	35.00	26	65.00	
C7							17	42.50	23	57.50	
C8							15	37.50	25	62.50	
C9							17	42.50	23	57.50	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế										
D1							13	32.50	27	67.50	
D2							18	45.00	22	55.00	
D3							15	37.50	25	62.50	
D4							13	32.50	27	67.50	
D5							13	32.50	27	67.50	
D6							20	50.00	20	50.00	
D7							10	25.00	30	75.00	

E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
	E1							21	52.50	19
E2							11	27.50	29	72.50
E3							12	30.00	28	70.00
E4							16	40.00	24	60.00
E5							16	40.00	24	60.00

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 95.45 %

G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
Có thể sẽ quay lại	0	0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	40	100
Tổng cộng	40	100

1.3 Nhận xét

- **Kết quả khảo sát tại nhóm A về khả năng tiếp cận:** Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận tỷ lệ đạt 4.5/5 hài lòng.

- **Kết quả về nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị.**

Nhóm chỉ số về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị tỷ lệ đạt 4.6/5 hài lòng

- **Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:** Nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tỷ lệ đạt 4.5/5 hài lòng năm nay bệnh viện đã xây dựng thêm cơ sở vật chất mới đầy đủ tiện nghi hơn.

- **Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.** Nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ đạt 4.6/5 hài lòng. Bác sỹ, điều dưỡng có thái độ ứng xử giao tiếp đúng mực, được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

- **Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ:** Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ tỷ lệ đạt 4.62/5. Kết quả khám bệnh đáp ứng được nguyện vọng của bệnh nhân, các hóa đơn, phiếu thu được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch, trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại.

- Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi. Bệnh nhân đều đánh giá cao 95.45 %.

- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác:

+ Có tới 100% có ý kiến chắc chắn sẽ quay trở lại điều trị hoặc giới thiệu cho người khác

2. BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

2.1 Thông tin cá nhân

Đã có 130 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

- Nam : 58

- Nữ: 72

Người bệnh là Nữ giới cao hơn Nam giới với tỷ lệ tương ứng là 55.4 % và 44.6%. Có 99% người bệnh nằm điều trị có BHYT.

2.2 Mức độ hài lòng của người bệnh

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 130		Không HL n = 130		Bình thường n = 130		Hài lòng n = 130		Rất hài lòng n = 130	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1							59	45.38	71	54.62
A2							43	33.08	87	66.92
A3							43	33.08	87	66.92
A4							30	23.08	100	76.92
A5							44	33.85	86	66.15
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1							12	9.23	118	90.77
B2							36	27.69	94	72.31
B3							15	11.54	115	88.46
B4							23	17.69	107	82.31

B5							20	15.38	110	84.62
B6							38	29.23	92	70.77
B7							32	24.62	98	75.38
B8							21	16.15	109	83.85
B9							43	23.08	87	66.92
B10							36	27.69	94	72.31
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1							25	19.23	105	80.77
C2							30	23.08	100	76.92
C3							28	21.54	102	78.46
C4							22	16.92	108	83.08
C5							22	16.92	108	83.08
C6							43	33.08	87	66.92
C7							26	20.00	104	80.00
C8							24	18.46	106	81.54
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1							14	10.77	116	89.23
D2							27	20.77	103	79.23
D3							16	12.31	114	87.69
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1							23	17.69	107	82.31
E2							24	18.46	106	81.54
E3							21	16.15	109	83.85
E4							19	14.62	111	85.38

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 93.9%

G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	130	100
Có thể sẽ quay lại	0	0

2.3 Nhận xét

- Kết quả khảo sát tại nhóm A về khả năng tiếp cận: Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận tỷ lệ đạt 4.66/5 hài lòng.

- Kết quả về nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị: Nhóm chỉ số về sự minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh tỷ lệ đạt 4.78/5 hài lòng. Các quy trình, thủ tục đơn giản thuận tiện, giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, thời gian chờ làm các thủ tục bác sỹ khám tư vấn, làm xét nghiệm và chờ nhận kết quả xét nghiệm hợp lí.

- Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 4.78/5 hài lòng. Trong đó, 100% người bệnh hài lòng về các chỉ số Phòng/sảnh chờ sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên; Phòng chờ có ghế ngồi; Phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông. Tuy nhiên, còn một số ý kiến không hài lòng về tiêu chí C4: Phòng chờ thiếu tivi và nước uống cho bệnh nhân, nhà vệ.

- Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ đạt 4.85/5 Nhân viên y tế có lời nói, thái độ, giao tiếp, đúng mực. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

- Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ. Bệnh viện nâng cấp thêm nhiều trang thiết bị mới đáp ứng được nguyện vọng của bệnh nhân tỷ lệ 4.8/5 hài lòng.

- Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi. Bệnh nhân đều đánh giá cao 93.9%.

- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Có tới 100% có ý kiến sẽ quay trở lại điều trị.

Một số ý kiến khác:

a) Tại Khu điều trị ngoại trú ĐTD,

- Thay đổi địa điểm ngoại trú quá nhiều khiến bệnh nhân đi lại vất vả.

- Bố trí tòa nhà ngoại trú không hợp lý, phải đi lại leo bộ lên tầng nhiều lần

gây khó khăn cho người già có bệnh.

- Cần thêm quạt và ghế khu ngoại trú, hành lang quá bé phải chen chúc nhau.

- Khu điều trị ngoại trú đái tháo đường: Nhân viên dùng điện thoại nói chuyện khi đang khám. Không có xe lăn phục vụ bệnh nhân tiểu đường.

b) Khoa Khám bệnh:

- Nhân viên y tế còn chưa tư vấn đầy đủ;
- Thủ tục rườm rà, xếp hàng 3 lần mới lấy được mẫu.
- Thời gian chờ kết quả XN quá lâu hẹn nhiều lần
- Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp và nhận kết quả lâu
- Bảng điện tử tầng 2 không hoạt động, người bệnh không biết khi nào tới lượt khám
- Phòng chờ không có tivi, cây nước phục vụ bệnh nhân còn thiếu cốc
- Thiếu ghế ngồi chờ tại khu siêu âm, TDCN.
- Thiếu thuốc BHYT người bệnh phải mua ngoài.

2.4. So sánh với các kết quả khảo sát quý trước

- So với các kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân quý trước là phù hợp. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng của bệnh nhân cao đạt từ 90% - 99%.

- Khảo sát bệnh nhân nội trú, ngoại trú đa số bệnh nhân đều hài lòng với chất lượng khám, chữa bệnh của Bệnh viện đa khoa Vũ Thư. Tuy nhiên một số chỉ số hài lòng chưa cao (tỷ lệ bình thường) về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

Nguyên nhân: Cơ sở vật chất còn thiếu và đang trong quá trình sửa chữa, nhà vệ sinh chưa đáp ứng được nhu cầu của người bệnh

II. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

Nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của bệnh nhân đồng thời nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện, Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện có một số kiến nghị như sau:

1. Các khoa/phòng trong bệnh viện tăng cường công tác vệ sinh, sắp xếp khoa phòng gọn gàng.
2. Các khoa/phòng trong bệnh viện thường xuyên truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh nội trú và ngoại trú bằng nhiều hình thức khác nhau.
3. Bệnh viện 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”, “Đổi mới phong cách thái độ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
4. Bệnh viện đề ra các mức khen thưởng đối với nhân viên làm việc tốt, được bệnh nhân đánh giá cao về hiệu quả làm việc, thái độ, cách ứng xử và đề ra các mức kỷ luật nghiêm khắc đối với nhân viên làm việc kém hiệu quả, có hành vi

tiêu cực.

5. Bệnh viện có chính sách về viện phí nhằm khuyến khích, thu hút bệnh nhân như: Thực hiện đầy đủ chế độ bảo hiểm hay giảm bớt chi phí cho các đối tượng bệnh nhân có hoàn cảnh khó khăn.
6. Trang bị và cung cấp đầy đủ các vật tư, trang thiết bị đáp ứng cho điều trị.
7. Đảm bảo môi trường làm việc an toàn cho nhân viên y tế.

Nơi nhận :

- Đảng ủy, BGĐ;
- Tổ quản lý chất lượng;
- Các khoa, phòng;
- Lưu.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA VŨ THƯ



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Phùng Ngọc Quang