

Vũ thu, ngày 04 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú quý 3 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 12/9/2023 đến ngày 29/9/2023

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 công 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 134 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

- Nam 61 đạt 45.5%
- Nữ 73 đạt tỷ lệ 54.5%
- Người bệnh 111, chiếm 91.7 %
- Người nhà người bệnh, chiếm 8.3%

Có 100% người bệnh nằm điều trị có BHYT.

1.2. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú

Điểm đạt theo từng Tiêu chí:

A Khả năng tiếp cận: 4,77

B Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.74

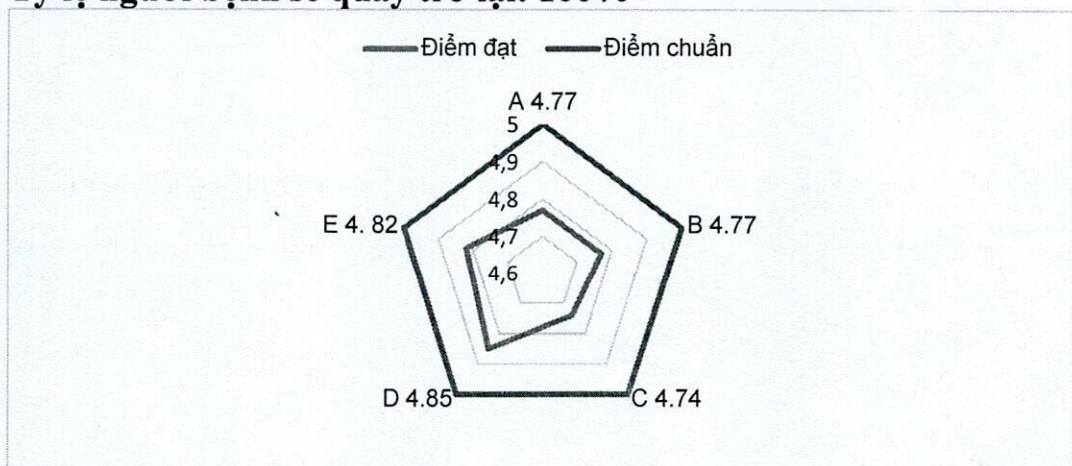
C Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.70

D Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế : 4.85

E Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.82

Kết quả về sự hài lòng mong đợi: 96,45%

Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%



Biểu đồ 1: Kết quả các tiêu chí

D6						20	14.93	114	85.07
D7						17	12.69	117	87.31
E	Kết quả cung cấp dịch vụ								
E1						20	14.93	114	85.07
E2						25	18.66	109	81.34
E3						29	21.64	105	78.36
E4						25	18.66	109	81.34
E5						14	10.45	119	88.81

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

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 96.45 %

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		
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	134	100
Tổng cộng	134	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 4.77/5 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 4.74/5 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 4.7/5 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 4.85/5 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. 82/5 .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.

1.3. Kết quả cụ thể

Mã câu hỏi	Rất không HL 134		Không HL 134		Bình thường 134		Hài lòng 134		Rất hài lòng 134	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1							26	19.40	108	80.60
A2							32	23.88	102	76.12
A3							31	23.13	103	76.87
A4							33	24.63	101	75.37
A5							27	20.15	107	79.85
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1							35	26.12	99	73.88
B2							33	24.63	101	75.37
B3							33	24.63	101	75.37
B4							33	24.63	101	75.37
B5							37	27.61	97	72.39
C	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
C1					1	0.75	42	31.34	91	67.91
C2							- 37	27.61	97	72.39
C3							- 47	35.07	87	64.93
C4							- 44	32.84	90	67.16
C5							- 49	36.57	85	63.43
C6							- 44	32.84	90	67.16
C7							- 38	28.36	96	71.64
C8							- 29	21.64	105	78.36
C9							- 28	20.90	106	79.10
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1							21	15.67	113	84.33
D2							16	11.94	118	88.06
D3							17	12.69	117	87.31
D4							22	16.42	112	83.58
D5							19	14.18	115	85.82

- Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi. Bệnh nhân đều đánh giá cao 96.45 %.

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

- Nam : 28 đạt 57.1%

- Nữ: 21 đạt 42.9 %

Có 100 % người bệnh có BHYT.

2.2 Mức độ hài lòng của người bệnh

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 49		Không HL n = 49		Bình thường n = 49		Hài lòng n = 49		Rất hài lòng n = 49	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1					6	12.24	6	12.24	41	83.67
A2					1	1.79	9	16.07	39	69.64
A3					1	1.79	7	12.50	41	73.21
A4					1	1.79	9	16.07	39	69.64
A5					3	5.36	14	25.00	32	57.14
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1					3	5.36	26	46.43	20	35.71
B2					6	10.71	27	48.21	16	28.57
B3					5	8.93	24	42.86	20	35.71
B4					4	7.14	10	17.86	35	62.50
B5					4	7.14	9	16.07	36	64.29
B6					13	23.21	18	32.14	18	32.14
B7					21	37.50	20	35.71	8	14.29
B8					17	30.36	31	55.36	1	1.79
B9					20	35.71	28	50.00	1	1.79
B10					18	32.14	29	51.79	2	3.57
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1				-	9	16.07	32	57.14	8	14.29
C2				-	12	21.43	30	53.57	7	12.50
C3				-	13	23.21	27	48.21	9	16.07
C4				-	16	28.57	25	44.64	2	3.57

C5				-	19	33.93	28	50.00	2	3.57
C6			1	2.04	27	48.21	19	33.93	2	3.57
C7				-	23	41.07	22	39.29	4	7.14
C8				-	17	30.36	25	44.64	7	12.50
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1					5	8.93	24	42.86	20	35.71
D2					6	10.71	18	32.14	25	44.64
D3					7	12.50	22	39.29	20	35.71
D4					6	10.71	23	41.07	20	35.71
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1					12	21.43	23	41.07	14	25.00
E2					10	17.86	23	41.07	16	28.57
E3					8	14.29	24	42.86	17	30.36
E4					10	17.86	23	41.07	16	28.57

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

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 85.48 %

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	48	98.2
Có thể sẽ quay lại	1	0.8

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 4.75/5 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 4.09/5 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 3.76/5 hài lòng. Tiêu chí nhóm C, đặc biệt là C6 được người dân đánh giá không hài lòng do các nhà vệ sinh khu nhà A1 đang trong giai đoạn sửa chữa và không đáp ứng được nhu cầu của người dân đến khám bệnh

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 4.31/5 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 4.11/5 hài lòng.

- Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi. Bệnh nhân đều đánh giá cao 85.48 %.

- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Có tới 98.2 % có ý kiến sẽ quay trở lại điều trị.

Một số ý kiến khác:

a) Tại Khu nhà khám bệnh

- Nhà vệ sinh sửa chữa nên không có chỗ đi vệ sinh
- Cần thêm quạt và ghé khu ngoại trú, hành lang quá bé phải chen chúc nhau.
- Nhân viên y tế còn chưa tư vấn đầy đủ;
- 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
- Thiếu ghế ngồi chờ tại khu siêu âm, TDCN.

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, BGD;
- Tổ quản lý chất lượng;
- Các khoa, phòng;
- Lưu.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA VŨ THU



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
Phùng Ngọc Quang