

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2023

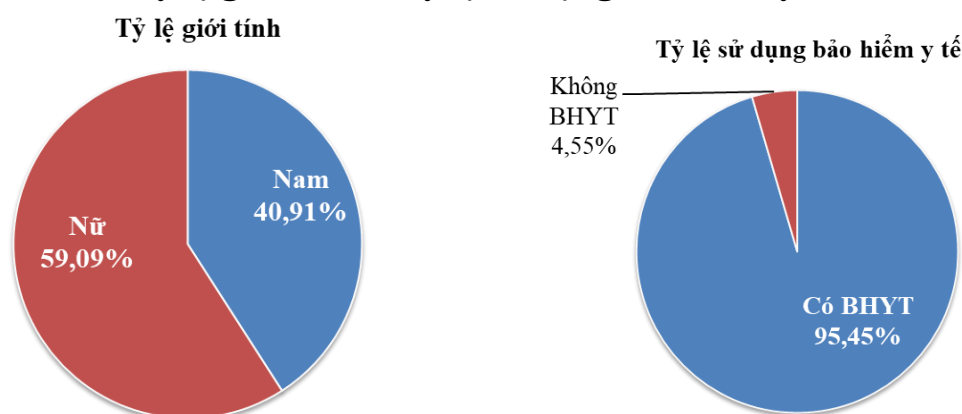
Thực hiện Kế hoạch số 23/KH-BVTM ngày 10/02/2023 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023.

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến thăm khám và điều trị tại bệnh viện ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ.

Khảo sát được tiến hành tại khoa lâm sàng. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế xây dựng, đã có 110 người bệnh tham gia phỏng vấn và thu được kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1.1. Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế



Nhận xét: Tỷ lệ nữ giới (59,09%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 95,45% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (4,55%)

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	22	20,00	48,75 ± 18,68 Min: 18 Max: 96
31-45	29	26,36	
46-60	25	22,73	
>60	34	30,91	
Tổng cộng	110	100,00	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 48,75 tuổi. Người có độ tuổi > 60 chiếm tỷ lệ cao nhất 30,91%.

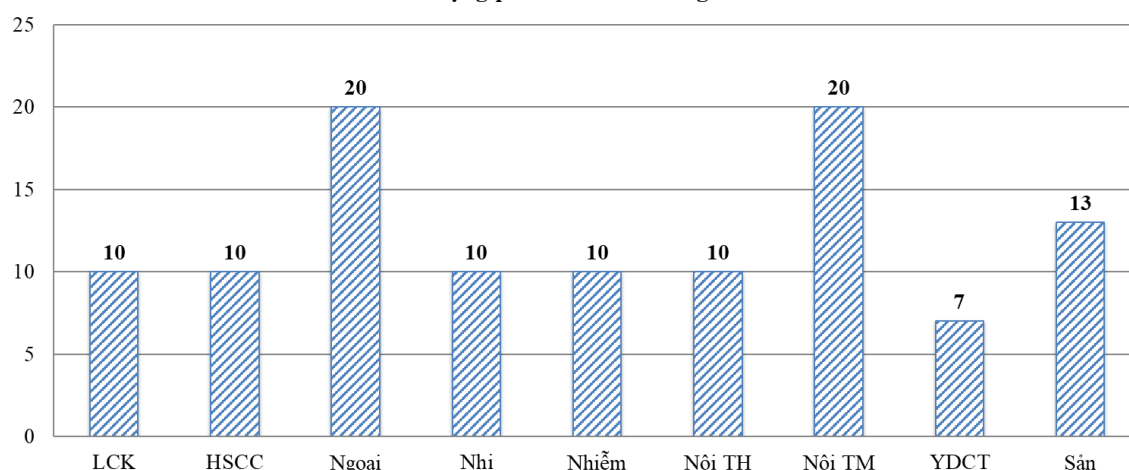
1.3. Số ngày điều trị bình quân

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
3 - 7 ngày	97	88,18	4,6 ± 2.73 Min: 3 Max: 21
8 - 15 ngày	12	10,91	
>15 ngày	1	0,91	
Tổng cộng	110	100,00	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,6 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 88,18%

1.4. Phân bố phiếu khảo sát:

Số lượng phiếu khảo sát từng khoa

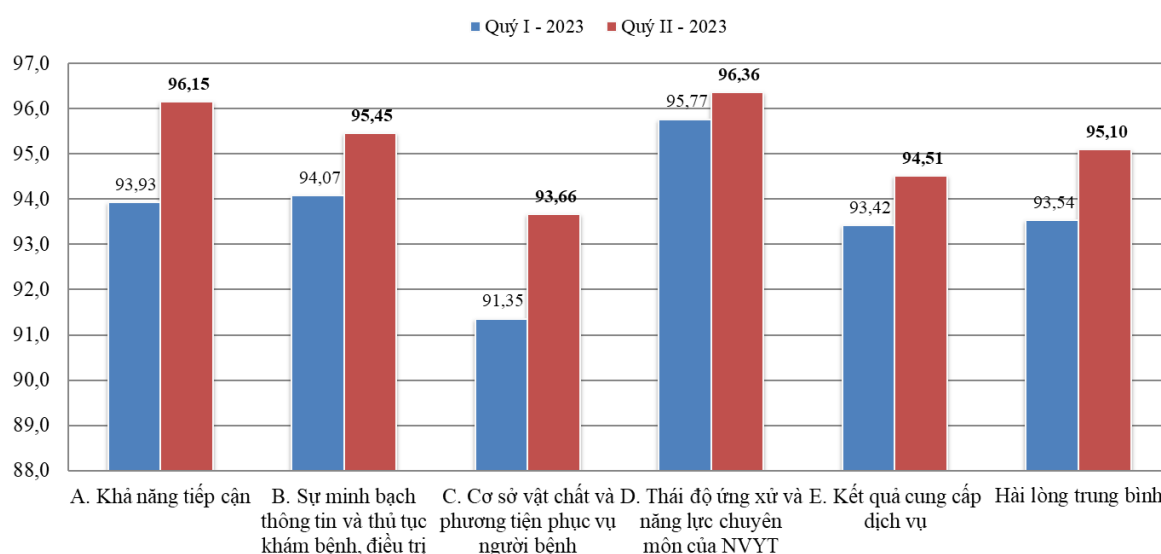


Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa PT-GMHS, trong đó Ngoại và Nội TM được khảo sát nhiều do giường bệnh chiếm tỷ lệ cao

II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

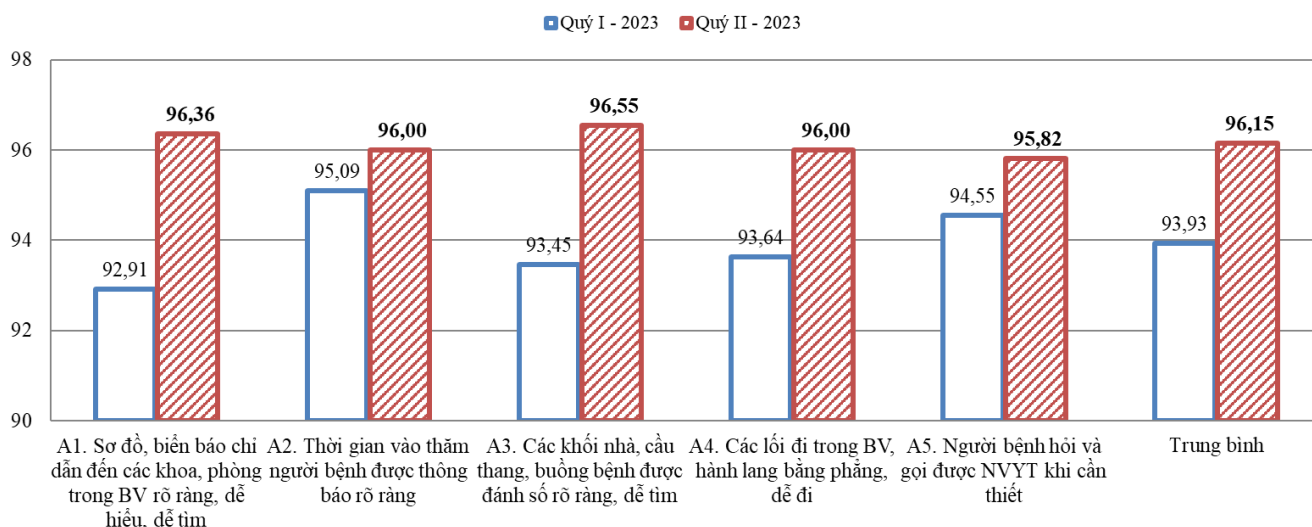
2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:

Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú



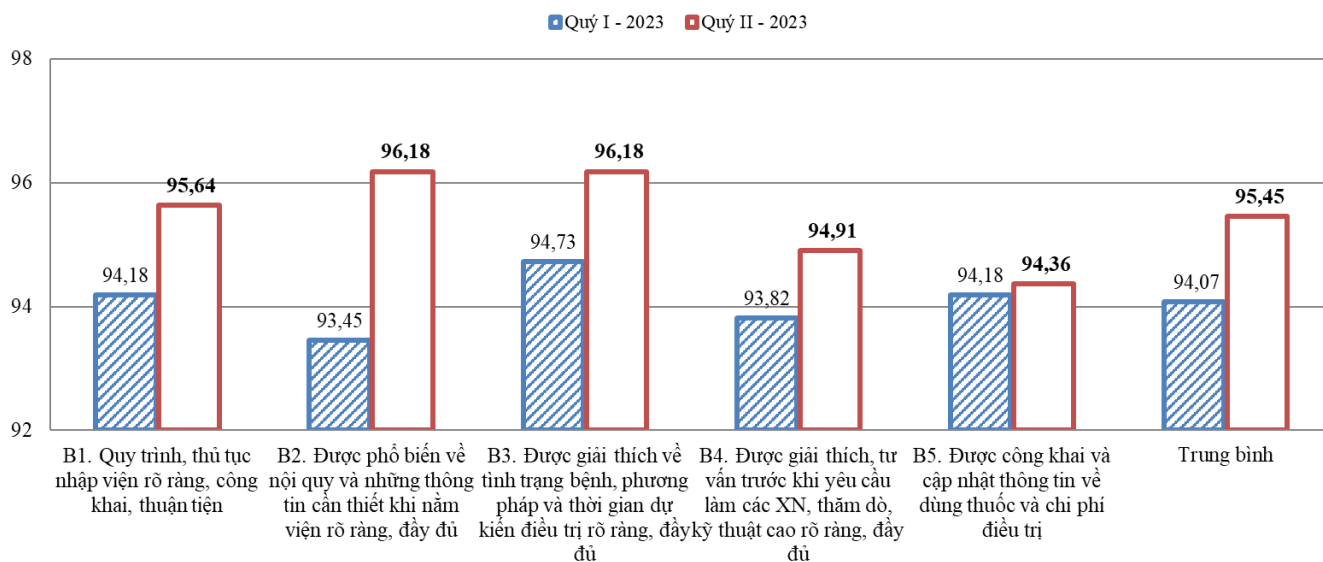
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2023 là **95,1%** cao hơn so với Quý I/2023 và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 85\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB” có tỷ lệ thấp nhất 93,66%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 96,36%

Tỷ lệ hài lòng chung phần A. Khả năng tiếp cận



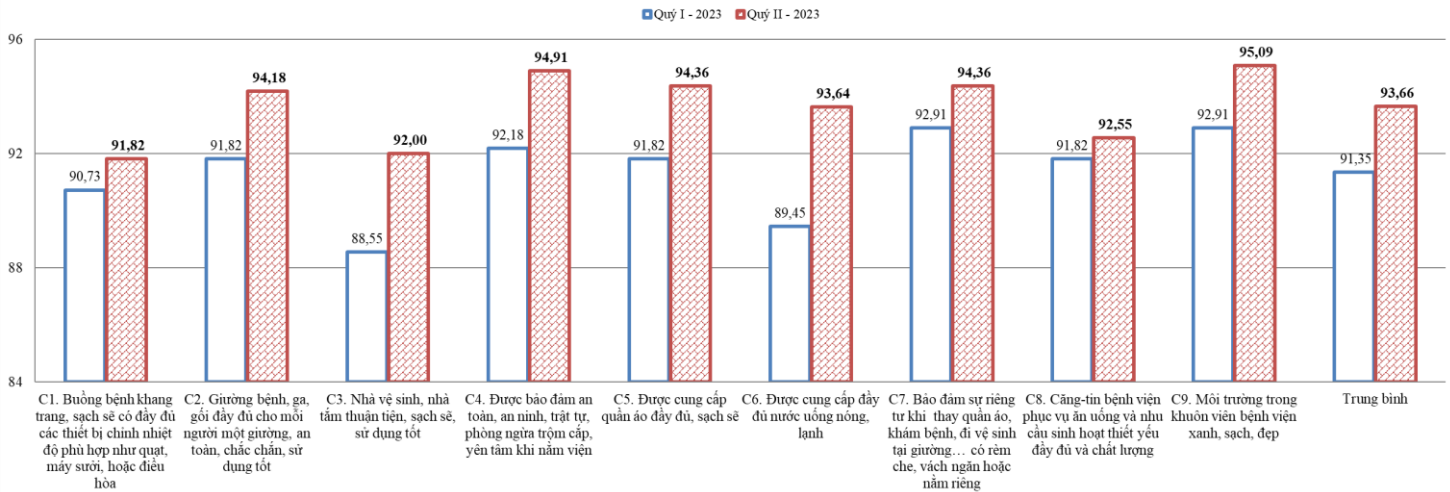
Nhận xét: Phần A có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2023 là 96,15% cao hơn so với Quý I/2023 (93,93%). Trong đó, tiêu chí “A5. Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 95,82%. Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” với 96,55%.

Tỷ lệ hài lòng chung phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB



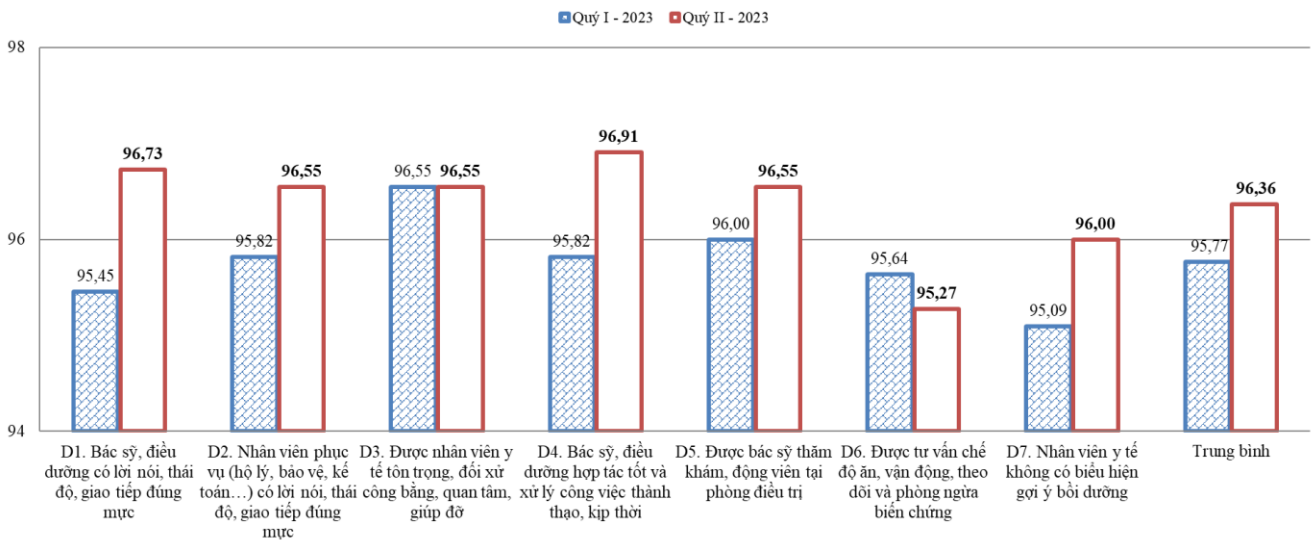
Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2023 là 95,45%. Trong đó, tiêu chí “B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất đạt 94,36%, cao nhất là tiêu chí “B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” với 96,18%.

Tỷ lệ hài lòng chung phần C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh



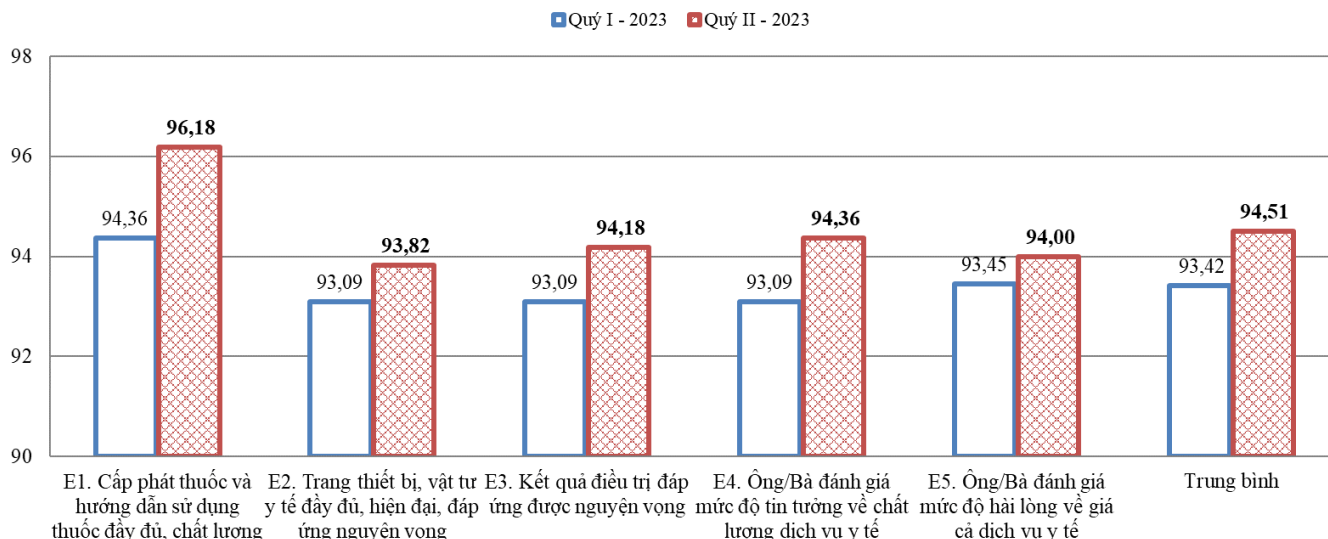
Nhận xét: Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần (93,66%). Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 91,82% đến 95,09%. Tiêu chí “C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 95,09%. Tiêu chí “C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 91,82%. Thời tiết nóng nực, chưa đảm bảo việc thông gió, nhà vệ sinh có cải thiện nhưng vẫn còn bệnh nhân phàn nàn

Tỷ lệ hài lòng chung phần D. thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT



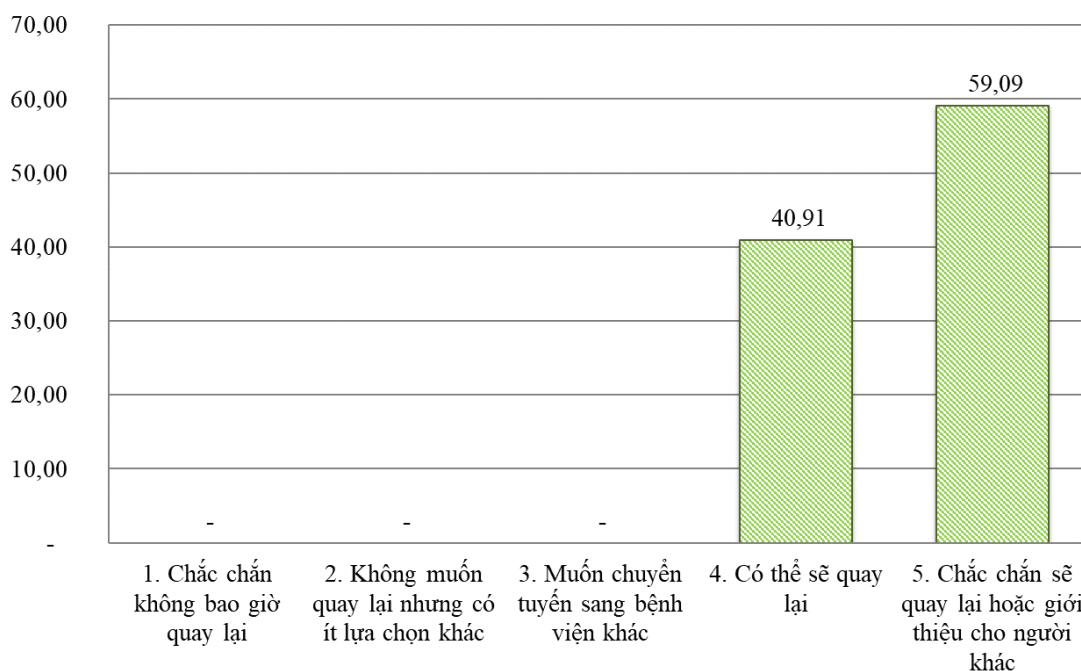
Nhận xét: Phần D có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2023 là 96,36% và cao hơn Quý I/2023 (95,77%). Trong đó, tiêu chí “D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” có tỷ lệ cao nhất với 96,91%; thấp nhất là “D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng” với 95,27%

Tỷ lệ hài lòng chung phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ



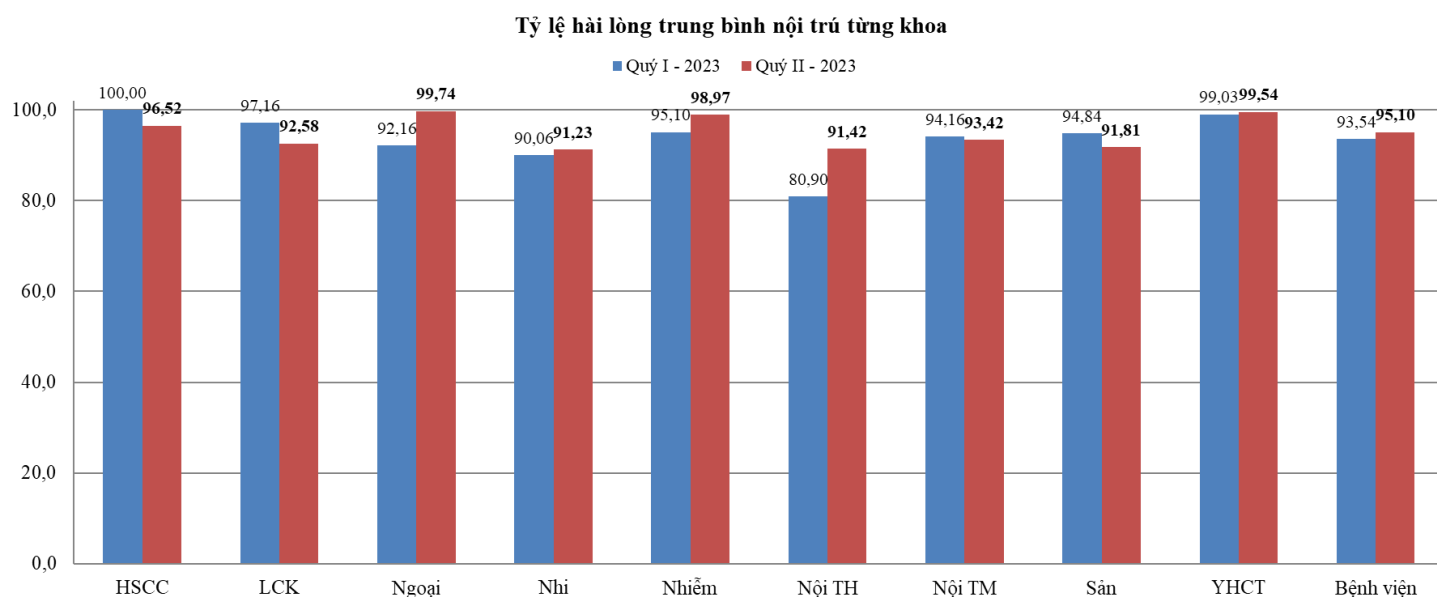
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng phần E Quý II/2023 là 94,51%. Tất cả các tiêu chí đều đạt trên 90%. Trong đó, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” đạt 96,18%; tiêu chí “E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyên vọng, có tỷ lệ 93,82%.

Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 59,09% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 40,91% bệnh nhân có thể sẽ quay lại bệnh viện. Qua khảo sát chưa có bệnh nhân nào muốn chuyển BV khác hoặc không muốn quay lại

2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:



Nhận xét: Trong 9 khoa được khảo sát thì khoa Ngoại có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,74%), tiếp đến là khoa YHCT (99,54%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Sản 91,42%

Bảng 2.1 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần A. Khả năng tiếp cận

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
A1	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	100,0	96,0	100,0	96,0	98,0	90,0	95,0	92,3	100,0	96,4
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	96,0	98,0	100,0	96,0	98,0	90,0	95,0	92,3	97,1	96,0
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100,0	96,0	100,0	96,0	100,0	90,0	95,0	92,3	100,0	96,5
A4	Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100,0	96,0	100,0	96,0	100,0	90,0	92,0	92,3	100,0	96,0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	90,0	96,0	100,0	96,0	100,0	92,0	95,0	92,3	100,0	95,8
A	Trung bình	97,2	96,4	100,0	96,0	99,2	90,4	94,4	92,3	99,4	96,1

Nhận xét: Ở phần A thì khoa Ngoại có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Tiếp đến là khoa Nhiễm với 99,2%. Thấp nhất là khoa Nội TH với 90,4%. Về cơ bản tất cả các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%.

**Bảng 2.2 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa
phần B. Minh bạch thông tin và thủ tục KCB**

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100,0	94,0	100,0	94,0	92,0	96,0	92,0	93,8	100,0	95,6
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100,0	96,0	100,0	94,0	96,0	98,0	92,0	92,3	100,0	96,2
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100,0	96,0	100,0	94,0	98,0	98,0	93,0	89,2	100,0	96,2
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	98,0	90,0	100,0	88,0	100,0	94,0	94,0	89,2	100,0	94,9
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	84,0	88,0	98,0	94,0	100,0	96,0	95,0	92,3	100,0	94,4
B	Trung bình	96,4	92,8	99,6	92,8	97,2	96,4	93,2	91,4	100,0	95,5

Nhận xét: Ở phần B, khoa YHCT có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất với 100%. Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%. Các khoa tiếp tục duy trì việc thực hiện việc phổ biến nội quy, quy định bệnh viện; bác sĩ, điều dưỡng tiếp tục việc giải thích tình trạng bệnh cũng như việc tư vấn cho người bệnh trong quá trình điều trị; công khai, minh bạch thông tin điều trị

**Bảng 2.3 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa
phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
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	86,0	90,0	100,0	84,0	98,0	80,0	91,0	92,3	100,0	91,8
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	96,0	92,0	100,0	90,0	98,0	82,0	94,0	92,3	100,0	94,2
C3	Nhà VS, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	88,0	92,0	98,0	88,0	98,0	84,0	90,0	89,2	100,0	92,0
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100,0	94,0	100,0	88,0	100,0	86,0	94,0	90,8	100,0	94,9
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	86,0	92,0	99,0	92,0	100,0	86,0	96,0	93,8	100,0	94,4
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	96,0	90,0	100,0	86,0	98,0	86,0	93,0	90,8	100,0	93,6
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay	96,0	92,0	100,0	92,0	100,0	86,0	91,0	92,3	100,0	94,4

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
	quần áo, khám bệnh, đi VS tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng										
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	86,0	92,0	99,0	86,0	98,0	84,0	92,0	92,3	100,0	92,5
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100,0	92,0	100,0	90,0	100,0	94,0	92,0	90,8	97,1	95,1
C	Trung bình	92,7	91,8	99,6	88,4	98,9	85,3	92,6	91,6	99,7	93,7

Nhận xét: Ở phần này, khoa YHCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 99,7%, tiếp đến là khoa Ngoại với 99,6%. Qua khảo sát ta thấy người bệnh có phản nản về cơ sở vật chất phòng bệnh nóng bức, thiếu quạt, điều hoà, nhà vệ sinh chưa thật sự đảm bảo sạch sẽ

**Bảng 2.4 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa
phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100,0	92,0	100,0	94,0	100,0	100,0	95,0	90,8	100,0	96,7
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100,0	92,0	100,0	94,0	98,0	100,0	95,0	90,8	100,0	96,5
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100,0	92,0	100,0	94,0	100,0	100,0	95,0	89,2	100,0	96,5
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	98,0	92,0	100,0	94,0	100,0	100,0	96,0	92,3	100,0	96,9
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	98,0	92,0	100,0	92,0	100,0	100,0	96,0	90,8	100,0	96,5
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100,0	92,0	98,0	86,0	100,0	98,0	95,0	90,8	97,1	95,3
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bôi dưỡng	100,0	90,0	100,0	88,0	100,0	98,0	95,0	92,3	100,0	96,0
D	Trung bình	99,4	91,7	99,7	91,7	99,7	99,4	95,3	91,0	99,6	96,4

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng cao. Trong đó Khoa Ngoại, Nhiễm có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,7%). Bệnh nhân tương đối hài lòng với thái độ và năng lực chuyên môn của NVYT, đây là điều đáng khen ngợi cần duy trì và phát huy.

Bảng 2.5 Chi tiết tỷ lệ hài lòng từng khoa phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	100,0	92,0	100,0	86,0	100,0	98,0	95,0	93,8	100,0	96,2
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100,0	92,0	100,0	90,0	98,0	84,0	89,0	92,3	100,0	93,8
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	96,0	88,0	100,0	88,0	100,0	86,0	93,0	95,4	97,1	94,2
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100,0	92,0	100,0	88,0	100,0	84,0	92,0	92,3	100,0	94,4
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	98,0	92,0	100,0	94,0	100,0	84,0	89,0	92,3	97,1	94,0
E	Trung bình	98,8	91,2	100,0	89,2	99,6	87,2	91,6	93,2	98,9	94,5

Nhận xét: Khoa Ngoại TH có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là 100%, tiếp đến là khoa Nhiễm với 99,6%. Thấp nhất là Nội TH với 87,2%, công tác điều trị vẫn chưa thật sự đáp ứng đủ mong đợi của người bệnh

III. KẾT LUẬN

3.1. Tỷ lệ hài lòng người bệnh toàn bệnh viện:

- Tỷ lệ nữ giới (59,09%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 95,45% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (4,55%)

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 48,75 tuổi. Người có độ tuổi > 60 chiếm tỷ lệ cao nhất 30,91%

- Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2023 là 95,1% cao hơn so với Quý I/2023 (93,54%) và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 85\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB” có tỷ lệ thấp nhất 93,66%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 96,36%

3.2. Tỷ lệ hài lòng người bệnh từng khoa:

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 09 khoa lâm sàng gồm HSCC, LCK, Ngoại, Nhi, Nhiễm, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT.

- Khoa Ngoại có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,74%), tiếp đến là khoa YHCT (99,54%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Sản 91,42%

- Có các ý kiến phản ánh về nhiệt độ buồng bệnh quá nóng, nhà vệ sinh chưa đạt cũng như việc cấp nước uống tại khoa.

- Một số ý kiến về kết quả điều trị chưa đáp ứng mong đợi

IV. VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Khảo sát, bổ sung quạt tại các khoa cho người bệnh

- Đánh giá khắc phục nhà vệ sinh và cung cấp nước uống ở các khoa

- Đánh giá công tác điều trị của các khoa

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Phòng HCQT, CTXH, TCKT hoàn thiện hồ sơ đưa các máy nước uống nóng, lạnh được tặng vào các khoa cho người bệnh sử dụng.

- Phòng HCQT khảo sát, đánh giá, bố trí thêm quạt để đảm bảo thông thoáng tại các khoa, buồng bệnh; đi kiểm tra, bổ sung đánh số cầu thang, tòa nhà, phòng bệnh, sơ đồ khoa/phòng...

- Phòng KHTH kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện quy chế chuyên môn của các khoa để phát hiện những vấn đề cần khắc phục trong công tác điều trị; tổ chức tập huấn, thi tay nghề cho các bác sĩ để nâng cao chuyên môn.

- Điều dưỡng trưởng khoa thường xuyên kiểm tra, giám sát và nhắc nhở nhân viên công ty vệ sinh tăng cường công tác vệ sinh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2023 và các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết để nâng cao kết quả hài lòng người bệnh trong thời gian sắp tới./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (biết);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC

Huỳnh Ngọc Diệp