

Số: 54/BC-BV

Tháp Mười, ngày 27 tháng 04 năm 2019

BÁO CÁO
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH
NỘI TRÚ QUÍ I NĂM 2019

Hiện nay người bệnh và người nhà người bệnh khi đến khám và điều trị không chỉ tìm hiểu về hiệu quả điều trị mà còn quan tâm đến chất lượng phục vụ để lựa chọn nơi điều trị.

Chỉ số hài lòng của người bệnh là tiêu chí đo lường sự đáp ứng của cơ sở y tế đối với những mong đợi của người bệnh về các dịch vụ y tế.

Ngày nay trong sự cạnh tranh lành mạnh của xã hội thì việc đánh giá sự hài lòng người bệnh tại các bệnh viện là vô cùng quan trọng, để xác định được nhu cầu thiết yếu nhất ở người bệnh và thân nhân người bệnh, kịp thời khắc phục những tồn tại để bệnh viện hoàn thiện và phát triển.

I. Kết quả:

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát:

1.1. Giới

STT	THÔNG TIN CHUNG	n	Tỷ lệ(%)
01	Nam	43	28.66
02	Nữ	107	71.34

1.2. Khoa điều trị

STT	TÊN KHOA	n	Tỷ lệ(%)
01	CC-HSTC-CĐ	15	10
02	NGOẠI TH	21	14
03	SẢN	15	10
04	NỘI TH	15	10
05	NỘI TM-LH	24	16
06	NHI	14	9.34
07	NHIỄM	16	10.66
08	LCK	15	10
09	YDCT	15	10

1.3. Thông tin về đối tượng:

STT	THÔNG TIN CHUNG	n	Tỷ lệ (%)
01	Đối tượng - BHYT	130	86.66
02	- Không BHYT	20	13.34

2. Xác định mức độ hài lòng:

STT	NỘI DUNG	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG				
		n				
		1	2	3	4	5
A	Khả năng tiếp cận					
A 1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	00	00	20	80	50
A 2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	00	01	18	70	61
A 3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	00	01	15	71	63
A 4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	00	01	21	66	62
A 5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	00	01	14	63	72
B	Sự minh bạch thủ tục khám chữa bệnh điều trị					
B 1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	00	01	12	81	56
B 2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết.	01	01	17	68	63
B 3	Người bệnh được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp, thời gian dự kiến điều trị.	01	00	22	70	57
B 4	Người bệnh được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao.	01	02	23	69	55
B 5	Người bệnh được công khai dùng thuốc và chi phí điều trị.	00	00	17	78	55

C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh					
C 1	Buồng bệnh sạch sẽ, thoáng, đầy đủ thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc điều hoà	00	00	20	81	49
C 2	Giường bệnh có ga, gối đầy đủ cho mỗi một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	00	01	25	67	57
C 3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	00	02	21	73	54
C 4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, yên tâm khi nằm viện.	00	02	17	70	61
C 5	Được cung cấp quần áo, drap đầy đủ, sạch sẽ.	00	02	24	75	47
C 6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	00	01	28	73	48
C 7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện .	00	02	25	74	49
C 8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	00	02	23	72	53
C 9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	01	03	18	73	55
D	Thái độ ứng xử, năng lực của nhân viên y tế					
D 1	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	03	00	08	64	75
D 2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	01	00	11	63	75
D 3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	00	01	09	57	83
D 4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	00	01	06	63	80
D 5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	00	00	11	59	80

D 6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	00	00	13	65	72
D 7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng.	00	01	07	66	76
E	Kết quả cung cấp dịch vụ					
E 1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	00	00	07	73	70
E 2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	00	02	14	82	52
E 3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	00	01	14	77	58
E 4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	00	02	13	79	56
E 5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	00	01	12	78	59

Mức độ hài lòng toàn bệnh viện từ A đến E: 85.6 %

Tỷ lệ hài lòng chung: 88 %

- A: 85.6 %

- B: 84.8 %

- C: 83.6 %

- D: 88.8 %

- E: 86.0 %

Bệnh viện đáp ứng sự mong đợi của người bệnh: 93.27 %

Tỷ lệ người bệnh muốn quay trở lại : 100%

3. Tỷ lệ hài lòng theo khoa điều trị trong từng lĩnh vực

3.1. Khả năng tiếp cận (A)

STT	KHOA	Tỷ lệ (%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
01	CCHSTC-CĐ	92.7	7.3
02	NGOẠI TH	91.7	8.3
03	SAN	89.6	10.4
04	NỘI TH	86.4	13.6
05	NỘI TM-LK	78.5	21.5

06	NHI	85.5	14.5
07	NHIỄM	87.9	12.1
08	LCK	84.0	16.0
09	YHCT	84.8	15.2

3.2. Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám chữa bệnh, điều trị (B)

STT	KHOA	Tỷ lệ (%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
01	CCHSTC-CD	89.0	11.0
02	NGOẠI TH	91.8	8.2
03	SAN	90.9	9.1
04	NỘI TH	85.3	14.7
05	NỘI TM-LK	78.7	21.3
06	NHI	85.7	14.3
07	NHIỄM	79.4	20.6
08	LCK	85.1	14.9
09	YHCT	84.8	15.2

3.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)

STT	KHOA	Tỷ lệ (%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
01	CCHSTC-CD	88.5	11.5
02	NGOẠI TH	85.8	14.2
03	SAN	86.8	13.2
04	NỘI TH	85.0	15.0
05	NỘI TM-LK	78.5	21.5
06	NHI	81.5	18.5
07	NHIỄM	83.2	16.8
08	LCK	84.4	15.6
09	YHCT	80.6	19.4

3.4. Thái độ ứng xử, năng lực của nhân viên y tế (D)

STT	KHOA	Tỷ lệ (%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
01	CCHSTC-CD	93.3	6.7
02	NGOẠI TH	94.4	5.6
03	SAN	90.6	9.4
04	NỘI TH	89.3	10.7
05	NỘI TM-LK	84.1	15.9

06	NHI	88.7	11.3
07	NHIÊM	84.6	15.4
08	LCK	88.7	11.3
09	YHCT	85.3	14.7

3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E)

STT	KHOA	Tỷ lệ (%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
01	CCHSTC-CD	93.6	6.4
02	NGOẠI TH	86.2	13.8
03	SẢN	88.5	11.5
04	NỘI TH	84.0	16.0
05	NỘI TM-LK	82.0	18.0
06	NHI	85.7	14.3
07	NHIÊM	84.9	15.1
08	LCK	87.5	12.5
09	YHCT	84.0	16.0

4. Hài lòng chung theo khoa điều trị

STT	KHOA	Tỷ lệ (%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
01	CCHSTC-CD	91.42	8.58
02	NGOẠI TH	89.92	10.08
03	SẢN	89.28	10.72
04	NỘI TH	86.0	14.0
05	NỘI TM-LK	80.36	19.64
06	NHI	85.42	14.52
07	NHIÊM	84.0	16.0
08	LCK	85.94	14.06
09	YHCT	83.9	16.1

II. Phân tích nguyên nhân

2.1. Mức độ hài lòng toàn bệnh viện (từ A đến E)

2.1.1. Người bệnh hài lòng

- Khả năng tiếp cận: người bệnh/ người nhà người bệnh hài lòng 85.6 %
- Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám chữa bệnh, điều trị người bệnh/ người nhà người bệnh hài lòng 84.8%

- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh người bệnh/ người nhà người bệnh hài lòng 83.6%

- Thái độ ứng xử, năng lực của nhân viên y tế người bệnh/ người nhà người bệnh hài lòng 88.8%

- Kết quả cung cấp dịch vụ người bệnh/ người nhà người bệnh hài lòng 86%

2.1.2. Người bệnh chưa hài lòng

- Khả năng tiếp cận người bệnh/ người nhà người bệnh chưa hài lòng 14.4%

- Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám chữa bệnh, điều trị người bệnh/ người nhà người bệnh chưa hài lòng 15.2%

- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh người bệnh/ người nhà người bệnh chưa hài lòng 16.4%

- Thái độ ứng xử, năng lực của nhân viên y tế người bệnh/ người nhà người bệnh chưa hài lòng 11.2%

- Kết quả cung cấp dịch vụ người bệnh/ người nhà người bệnh chưa hài lòng 14%

2.2. Mức độ hài lòng người bệnh theo khoa điều trị

- Các khoa có tỷ lệ hài lòng $\leq 85\%$ (khoa Nội TM_LH, YDCT, Nhiễm)

- Các khoa còn lại tỷ lệ hài lòng đạt 85.42% đến 91.42%

2.3. Nguyên nhân chưa hài lòng

- Trang bị chưa đầy đủ hệ thống nước uống nóng, lạnh ở khoa lâm sàng; Các khoa lâm sàng còn nhiều người bệnh không mặc quần áo bệnh viện.

- Tư vấn - giáo dục sức khỏe đến người bệnh đôi lúc còn gián đoạn, còn người bệnh nằm điều trị chưa được hướng dẫn nội quy và điều kiện sinh hoạt.

- Công tác vệ sinh tại khoa Nhi, Nhiễm chưa tốt.

- Căn tin phục vụ vệ sinh chưa được tốt.

2.4. Giải pháp khắc phục:

- Từng bước trang bị thêm hệ thống nước nóng lạnh cho các khoa lâm sàng. Khoa CC-HSTCCĐ đã được trang bị hệ thống nước nóng lạnh tăng cường giới thiệu, hướng dẫn cho người bệnh/ người nhà biết để sử dụng; Tăng cường nhắc nhở điều dưỡng cho người bệnh mặc quần áo bệnh viện.

- Giao cho Trưởng khoa/ Điều dưỡng trưởng khoa lâm sàng tăng cường nhắc nhở công tác tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh/ người nhà khi vào viện, vào khoa, trong quá trình nằm viện và lúc ra viện

- Giao Trưởng khoa/ Điều dưỡng Trưởng khoa dinh dưỡng nhắc nhở cả hai cán tin trước và sau tăng cường công tác vệ sinh, an toàn thực phẩm

- Trưởng khoa/Điều dưỡng Trưởng khoa (khoa nhi, nhiễm) giám sát nhắc nhở hộ lý thực hiện tốt hơn vệ sinh khoa)

Các khoa lâm sàng có giường bệnh phải tổ chức thực hiện chỉ số hài lòng người bệnh nội trú $\geq 85\%$, các chỉ số hài lòng $< 85\%$ do yếu tố chủ quan sẽ đưa vào xếp loại thi đua của khoa.

Nơi nhận:

- Giám đốc (báo cáo)
- Phòng QLCL; KHTH;
- Các khoa Ls;
- Lưu: VT; ĐD.



NGUYỄN ĐĂNG ĐỒNG