

Số: 30/BC-BVTM

Tháp Mười, ngày 05 tháng 4 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý I năm 2021

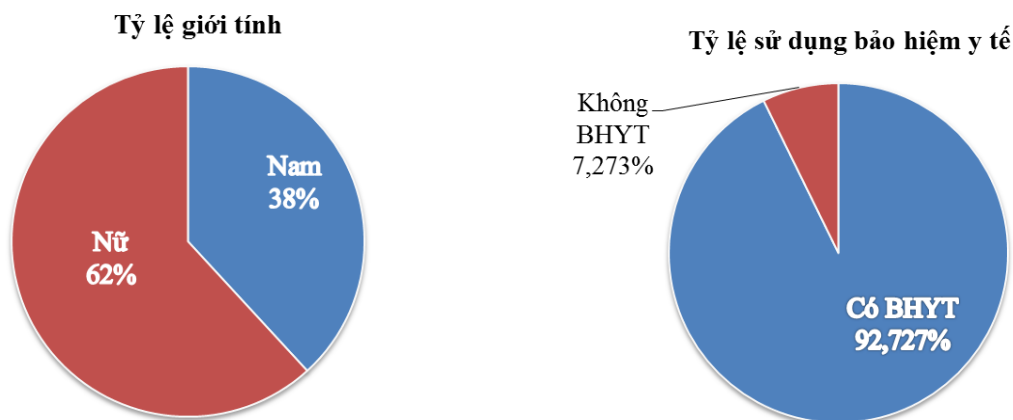
Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-BVTM ngày 22/01/2021 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2021.

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



Nhận xét: Tỷ lệ nữ giới (62%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 90% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (7,27%)

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	14	12,73	40,8 ± 25
31-45	22	20,00	
46-60	23	20,91	
>60	51	46,36	
Tổng cộng	110	100,00	

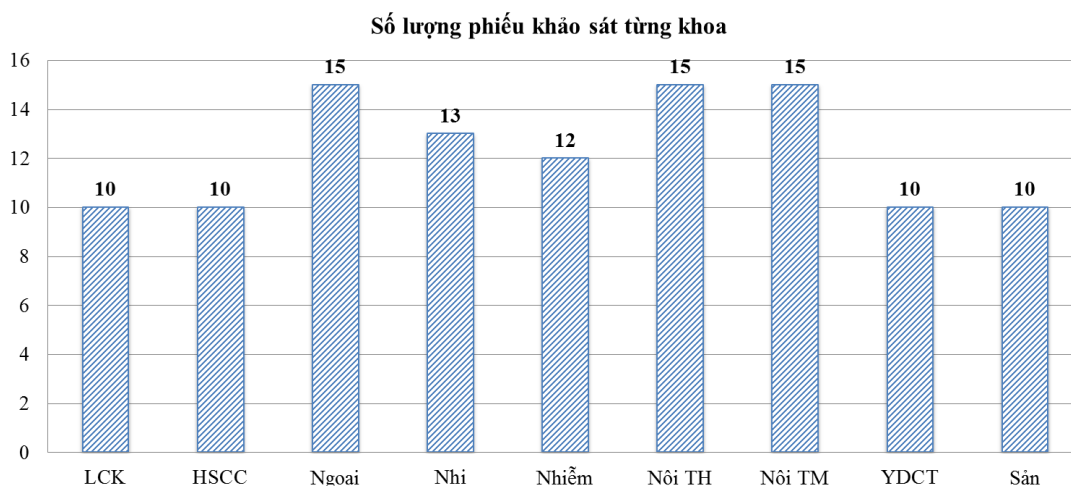
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 40,8 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 46,36%.

1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	96	87,27	5,17 ± 3,93
8 - 15 ngày	11	10,00	
>15 ngày	3	2,73	
Tổng cộng	110	100,00	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 5,17 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 87,27%

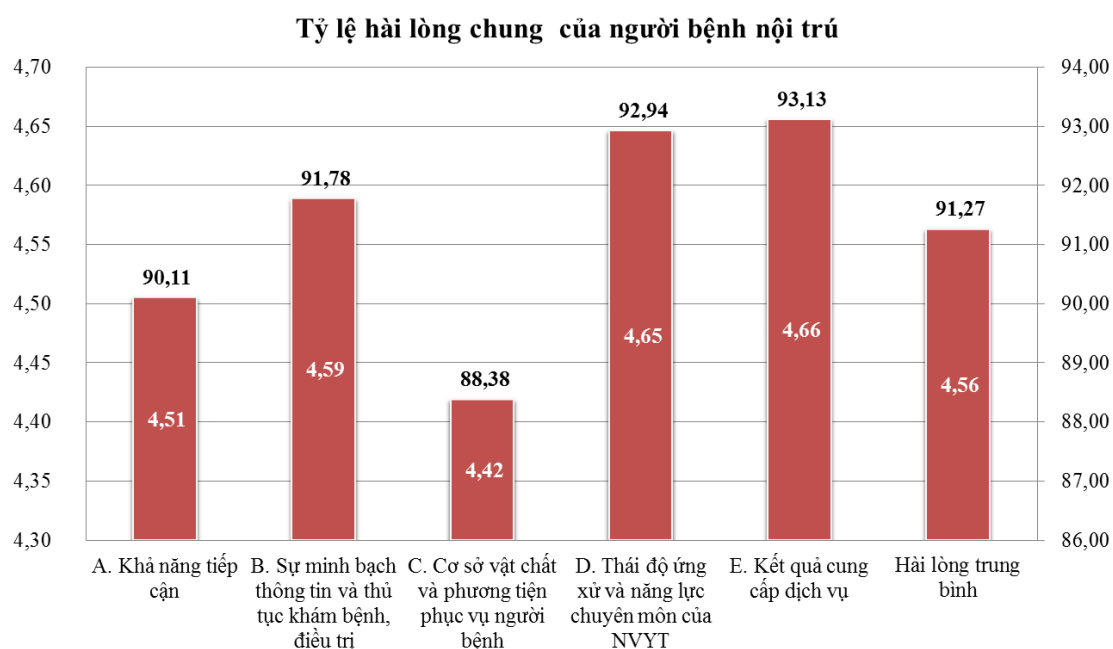
1.4. Phân bố phiếu khảo sát:



Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa Phẫu thuật – Gây mê hồi sức do đây là khoa trung gian không lưu bệnh.

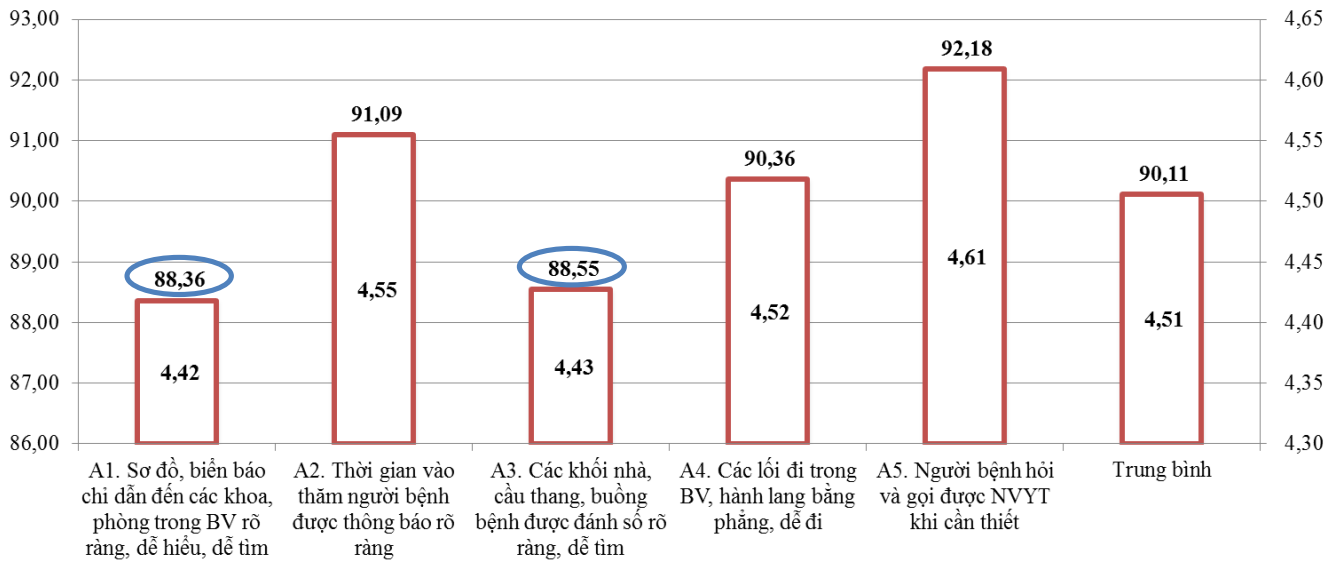
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



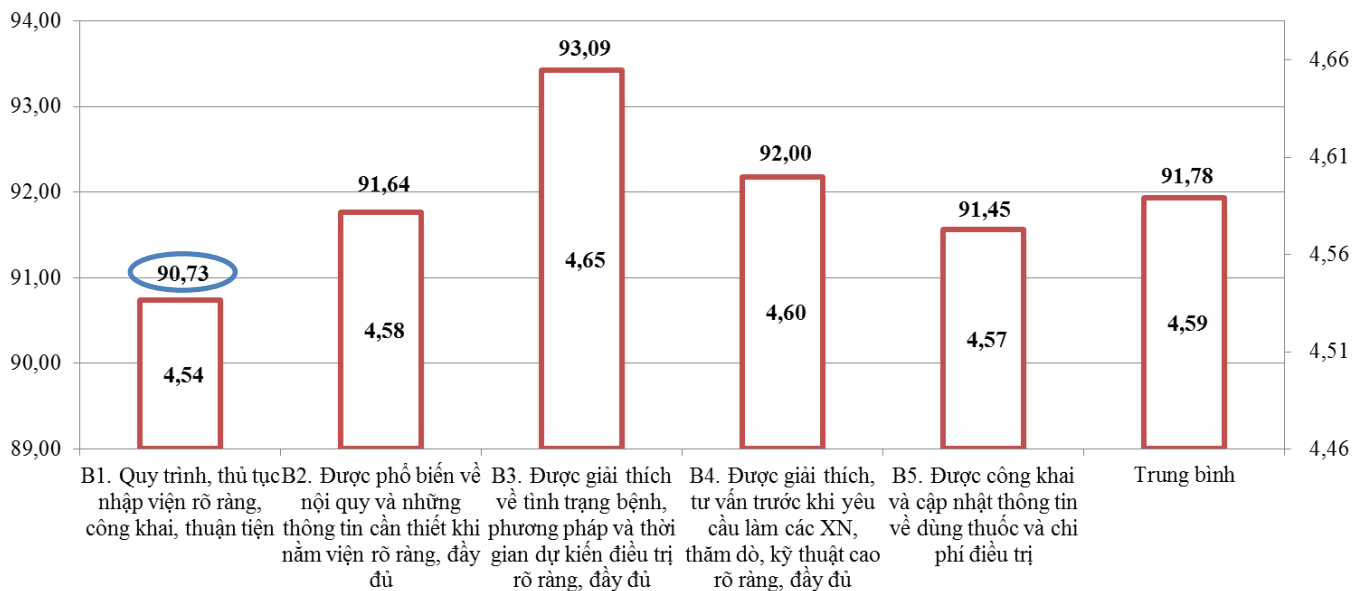
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung đối với bệnh viện là 91.27%, tất cả các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch đặt ra là >87%. Trong đó, Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có tỷ lệ thấp nhất 88,38%

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



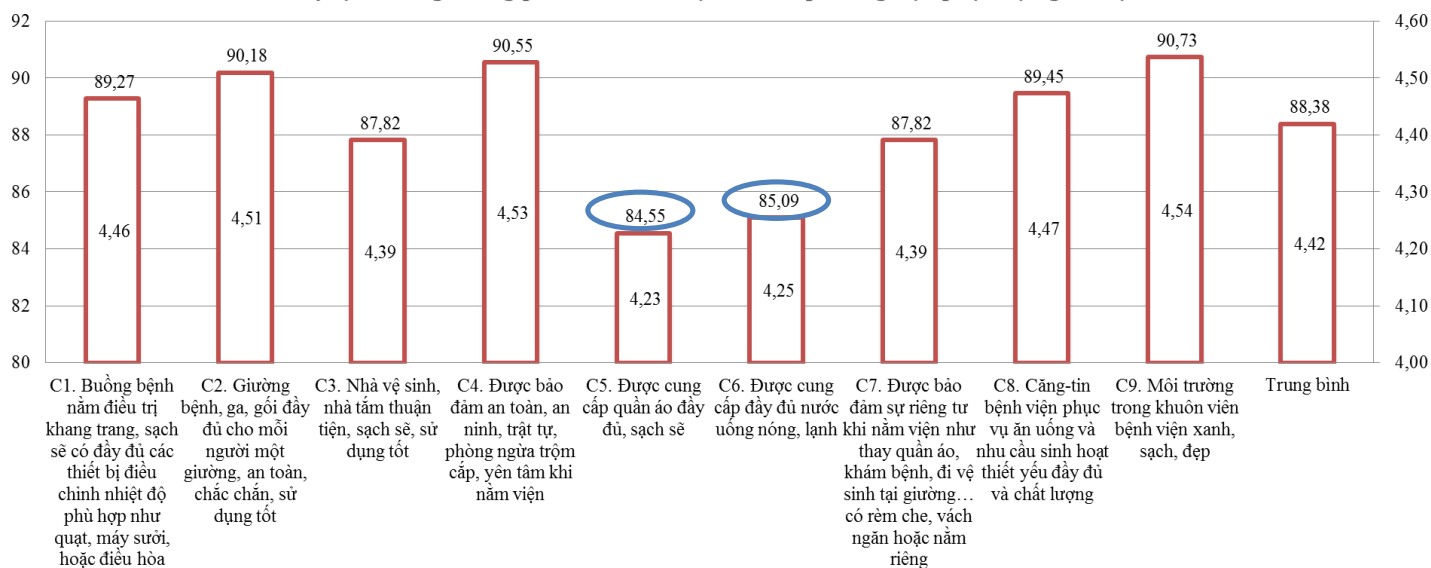
Nhận xét: Tất cả tiêu chí đều đạt hài lòng trên 87% so với mục tiêu đề ra. Trong đó, tiêu chí “A1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 88,36 %, kể đến là tiêu chí “A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” đạt 88,55%. Tiêu chí “A5. Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết” có tỷ lệ hài lòng là cao nhất trong nhóm 92,18%).

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



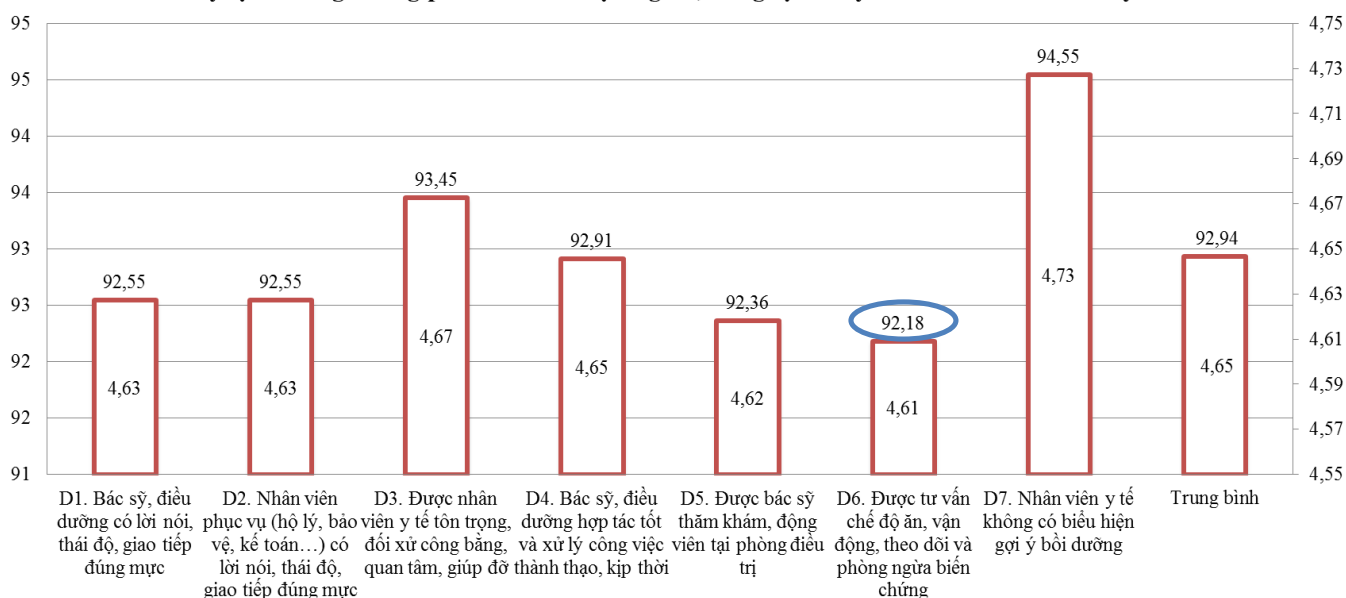
Nhận xét: Tất cả tiêu chí đều đạt hài lòng trên 90%. Trong đó, tiêu chí “B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 90,73 %, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” đạt 93,09%

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



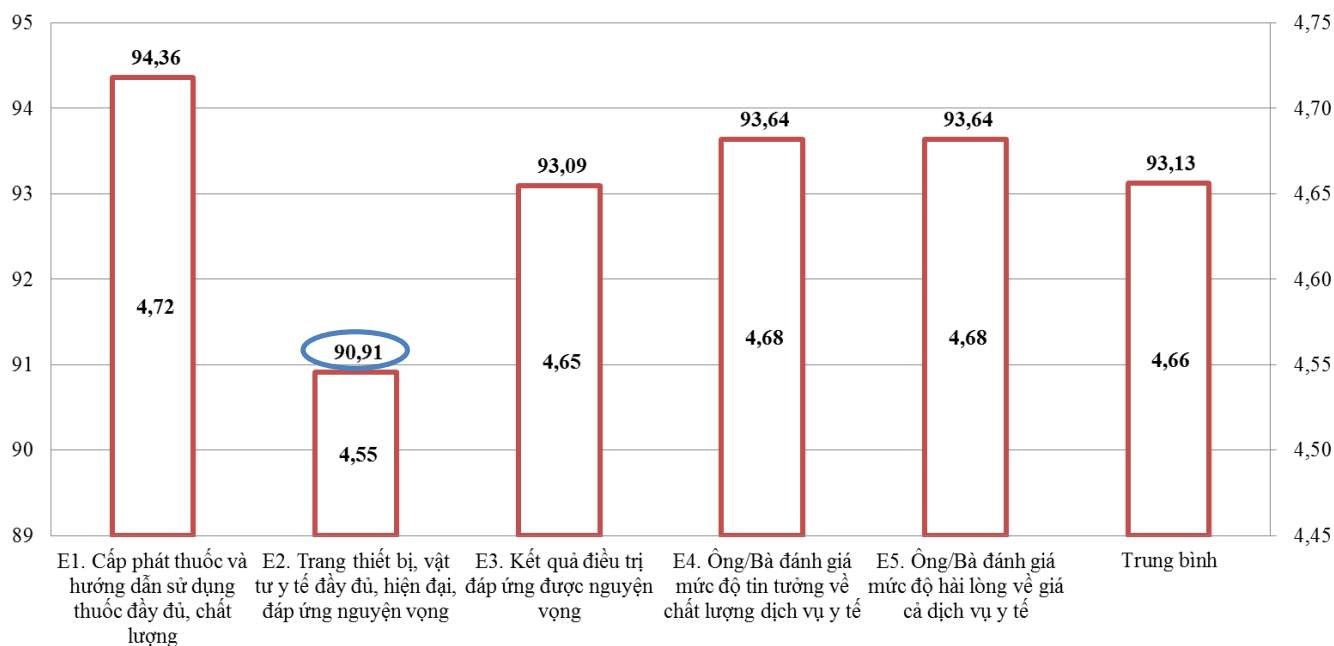
Nhận xét: Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần. Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 84,55% đến 90,73%. Tiêu chí “C9. *Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp*” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 90,73%. Tiêu chí “C5. *Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ*” đạt 84,55% và tiêu chí “C6. *Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh*” đạt 85,09% là hai tiêu chí có số điểm thấp nhất, thấp hơn cả mục tiêu đề ra là > 87%. Bên cạnh đó tiêu chí “C3. *Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt*” và tiêu chí “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*” chỉ vừa trên 87%, hai tiêu chí này cũng cần được bệnh viện quan tâm.

Tỷ lệ hài lòng chung phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



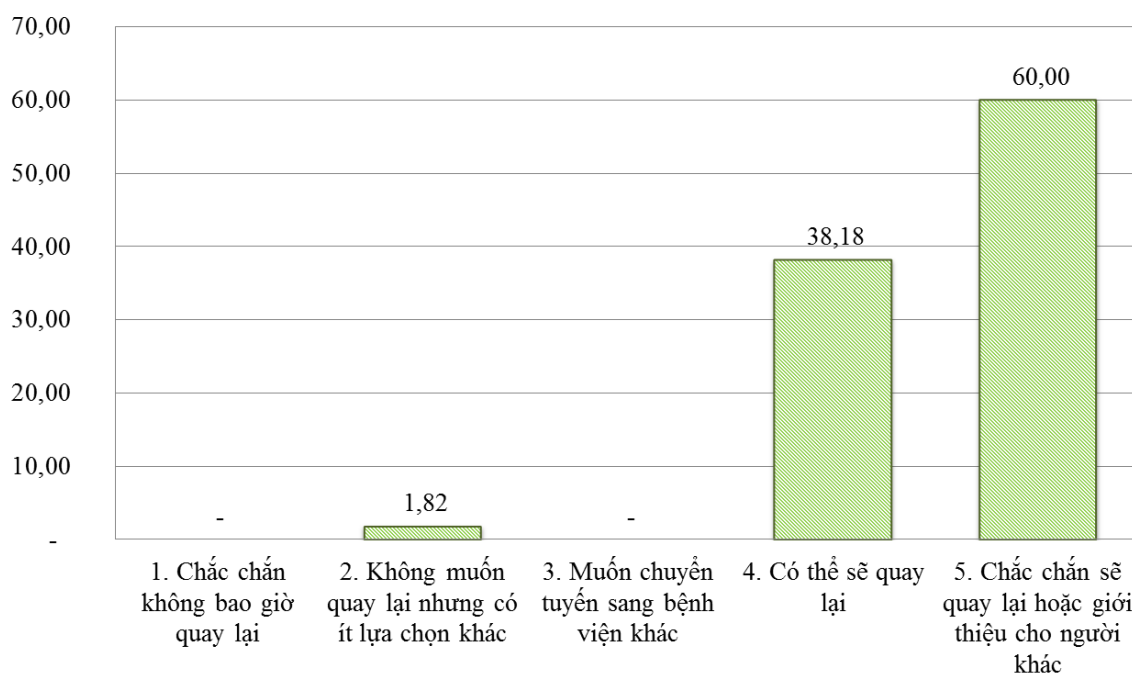
Nhận xét: Tất cả tiêu chí đều đạt hài lòng trên 92%. Trong đó, tiêu chí “D6. *Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng*” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 92,18 %, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “D7. *Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng*” đạt 94,55% cho thấy bệnh viện thực hiện tốt công tác công khai, minh bạch thu viện phí người bệnh.

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



Nhận xét: Phần E là nội dung có tỷ lệ hài lòng trung bình cao nhất trong 5 phần A đến E. 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 94,36%; tiêu chí “E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 90,91%, Bệnh viện cần nâng cao đầu tư trang thiết bị chất lượng hơn nữa để đáp ứng được nhu cầu KCB của người.

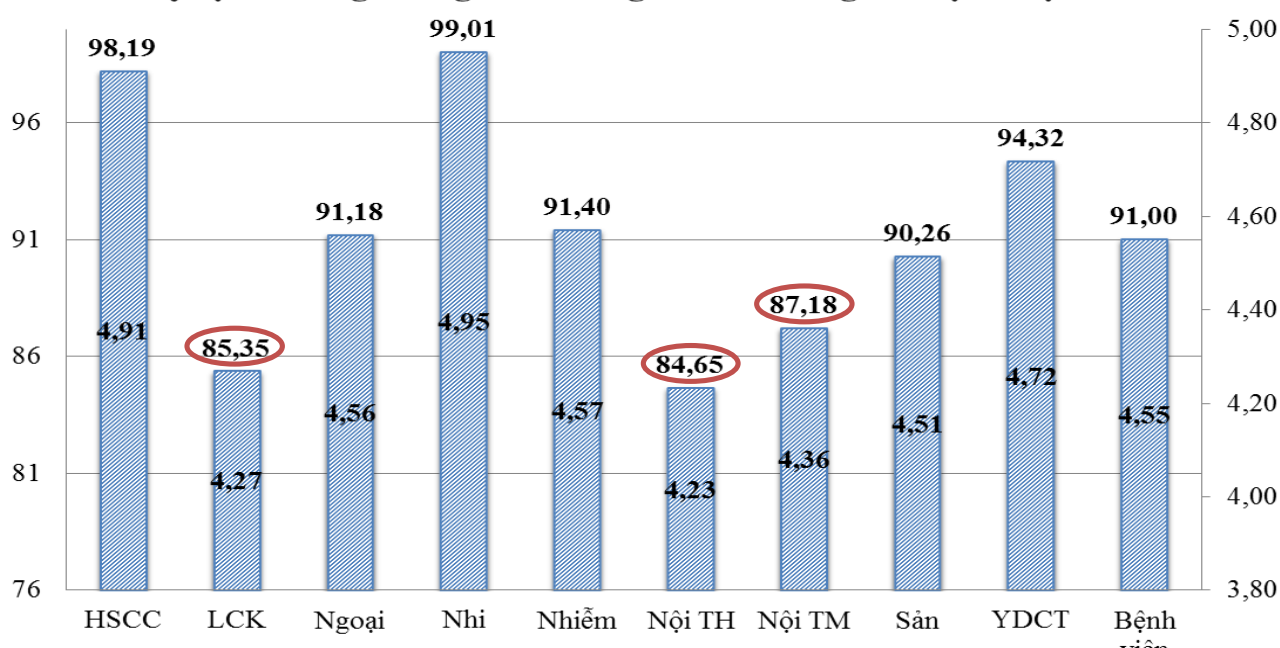
Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 98,18% bệnh nhân sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 1,82% bệnh nhân sẽ không muốn quay lại bệnh viện nhưng không có lựa chọn khác (2 bệnh nhân rơi vào khoa Truyền Nhiễm).

2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:

Tỷ lệ hài lòng trung bình từng khoa của người bệnh nội trú



Nhận xét: Trong 9 khoa được khảo sát thì khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,01%), tiếp đến là khoa HSCC (98,19%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TH (84,65%), thấp thứ hai là khoa LCK (85,35%). Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng >87%

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	78,0	89,3	100,0	93,3	85,3	82,7	74,0	92,0	88,4
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	96,0	82,0	90,7	100,0	90,0	85,3	88,0	94,0	96,0	91,1
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	98,0	84,0	90,7	96,9	93,3	82,7	84,0	76,0	92,0	88,5
A4	Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi	96,0	88,0	92,0	98,5	95,0	85,3	85,3	80,0	94,0	90,4
A5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	100,0	88,0	92,0	98,5	93,3	81,3	89,3	98,0	94,0	92,2
A	Trung bình phần A	98,0	84,0	90,9	98,8	93,0	84,0	85,9	84,4	93,6	90,1

Nhận xét: Ở phần A thì khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (98,8%), tiếp đến là khoa HSCC (98%). Có 3 khoa có tỷ lệ hài lòng bằng nhau và thấp nhất đó là khoa LCK, khoa Nội TH và khoa Sản đều chỉ đạt 84%, tiếp đến là khoa Nội TM (85,87%). Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng 90%. Qua kết quả chi tiết ta thấy, các sơ đồ bệnh viện, biển chỉ dẫn đến khoa/phòng chưa rõ ràng dẫn đến tỷ lệ hài lòng thấp. Khoa Nội TH có 5/5 tiêu chí tỷ lệ hài lòng thấp. Các khoa LCK, Nội TM, Sản có 3/5 tiêu chí tỷ lệ hài lòng thấp. Các khoa cần rà soát lại sơ đồ khoa, thời gian thăm bệnh chỉnh sửa và công khai cho bệnh nhân nắm rõ.

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	98,0	80,0	88,0	100,0	86,7	85,3	92,0	94,0	94,0	90,7
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	96,0	84,0	93,3	100,0	88,3	84,0	90,7	92,0	98,0	91,6
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100,0	90,0	92,0	98,5	93,3	85,3	92,0	94,0	96,0	93,1
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100,0	82,0	93,3	98,5	86,7	86,7	90,7	100,0	92,0	92,0
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100,0	88,0	92,0	98,5	91,7	82,7	89,3	90,0	94,0	91,5
B	Trung bình	98,8	84,8	91,7	99,1	89,3	84,8	90,9	94,0	94,8	91,8

Nhận xét: Ở phần B thì khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,08%), tiếp đến là khoa HSCC (98,8%). Có 2 khoa có tỷ lệ hài lòng bằng nhau và thấp nhất đó là khoa LCK và khoa Nội TH (84,8%). Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng cao > 87%. Khoa Nội TH có 5/5 tiêu chí tỷ lệ hài lòng thấp. Khoa LCK có 3/5 tiêu chí tỷ lệ hài lòng thấp. Các khoa cần thực hiện tốt về việc công khai các thủ tục nhập viện, ra viện, thanh toán viện phí. Đồng thời khi bệnh nhân vừa vào khoa phải thực hiện phổ biến các nội quy, quy định của khoa/bệnh viện để người bệnh nắm rõ.

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	96,0	80,0	88,0	96,9	88,3	81,3	90,7	94,0	90,0	89,3
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	94,0	80,0	92,0	100,0	88,3	82,7	88,0	92,0	96,0	90,2
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	98,0	84,0	90,7	100,0	86,7	80,0	85,3	78,0	88,0	87,8
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100,0	88,0	92,0	96,9	88,3	86,7	85,3	92,0	88,0	90,5
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	98,0	84,0	93,3	98,5	88,3	77,3	72,0	56,0	94,0	84,5
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	94,0	76,0	93,3	98,5	83,3	81,3	76,0	72,0	90,0	85,1

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	LCK	Ngoại	Nhi	Nhiễm	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, KB , đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	94,0	80,0	90,7	96,9	86,7	80,0	85,3	82,0	96,0	87,8
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	96,0	76,0	86,7	98,5	88,3	84,0	86,7	98,0	94,0	89,5
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	98,0	86,0	92,0	100,0	90,0	82,7	86,7	92,0	92,0	90,7
C	Trung bình	96,4	81,6	91,0	98,5	87,6	81,8	84,0	84,0	92,0	88,4

Nhận xét: Ở phần C này, khoa Nhi và khoa HSCC tiếp tục là 02 khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất lần lượt là 98,5% và 96,4%. Có 4 khoa có tỷ lệ hài < 87% là khoa LCK, Nội TH, Nội TM, Sản. Qua bảng khảo sát ta thấy khoa Nội TH có 9/9 không đạt, khoa LCK có 8/9 tiêu chí không đạt, khoa Nội TM có 7/9 tiêu chí không đạt và khoa Sản có 4/9 tiêu chí không đạt. Bệnh nhân phản ánh nhiều ở tiêu chí nhà vệ sinh chưa tốt, quần áo bệnh nhân không cấp đầy đủ, thiếu nước uống cho người bệnh, sự riêng tư khi nằm viện của bệnh nhân chưa đảm bảo, căn tin bệnh viện chưa đủ tiện nghi, một số nơi trong khuôn viên chưa 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	90,0	90,7	100,0	96,7	88,0	84,0	94,0	94,0	92,5
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	98,0	90,0	93,3	96,9	95,0	86,7	86,7	96,0	94,0	92,5
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100,0	90,0	90,7	100,0	95,0	88,0	89,3	94,0	98,0	93,5
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100,0	90,0	89,3	100,0	95,0	85,3	89,3	96,0	96,0	92,9
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100,0	90,0	90,7	100,0	95,0	86,7	85,3	92,0	96,0	92,4
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	96,0	88,0	90,7	100,0	93,3	86,7	88,0	94,0	96,0	92,2
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gờ ý bồi dưỡng	100,0	90,0	93,3	100,0	95,0	89,3	89,3	100,0	98,0	94,5
D	Trung bình	99,1	89,7	91,2	99,6	95,0	87,2	87,4	95,1	96,0	92,9

Nhận xét: Nhìn chung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng > 87%. Khoa Nhi và khoa HSCC tiếp tục là 02 khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất lần lượt là 99,6% và 99,1. Bệnh nhân tương đối hài lòng với thái độ và 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	90,0	93,3	100,0	96,7	86,7	93,3	94,0	98,0	94,4
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	98,0	80,0	89,3	98,5	91,7	86,7	88,0	96,0	92,0	90,9
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100,0	90,0	90,7	98,5	91,7	86,7	89,3	98,0	98,0	93,1
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100,0	90,0	90,7	100,0	93,3	86,7	90,7	98,0	98,0	93,6
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100,0	90,0	92,0	100,0	95,0	86,7	89,3	98,0	96,0	93,6
E	Trung bình	99,6	88,0	91,2	99,4	93,7	86,7	90,1	96,8	96,4	93,1

Nhận xét: Khoa Nội TH có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 86,7% và thấp hơn mục tiêu đề ra là >87%, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng > 87%. Khoa HSCC và khoa Nhi là 02 khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất lần lượt là 99,6% và 99,4%. Khoa Nội TH cần cải thiện khắc phục, các khoa khác tiếp tục duy trì và phát huy.

III. NHỮNG Ý KIẾN KHÁC CỦA BỆNH NHÂN:

TT	Khoa	Nội dung
1	YDCT	- Cần có bàn ăn riêng biệt, thân nhân thăm đúng giờ - Xây đường vào nhà vệ sinh cho bệnh nhân dễ vào, cho phòng bệnh rộng rãi - Thay ổ khóa phòng bệnh, làm hàng rào để hạn chế người lạ ra vào - Cửa phòng bệnh phải có chốt
2	Ngoại	- Nhà vệ sinh không được sạch sẽ, không có rèm, chỗ vách ngăn không tốt - Yêu cầu có thêm nhà vệ sinh - Yêu cầu có thêm nhà vệ sinh, điện nước cần xem lại - Cần sửa bồn cầu và xô nước - Điện nước tốt hơn
3	Nội TM	- Trang bị tủ đầu giường lại do bị hư hỏng nhiều - Đề nghị rèm che cửa sổ vì nắng quá

IV. KẾT LUẬN

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

- Tỷ lệ người bệnh là nữ chiếm 63% và tỷ lệ người bệnh có BHYT là 92%
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến điều trị là 40,8 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 46,36%.

- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú quý I – 2021 là 91,27% (4,56 điểm).
- Phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất 88,38%. Tỷ lệ cao nhất là phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt 93,13%
- Tiêu chí “C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” đạt 84,55% và tiêu chí “C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh” đạt 85,09% thấp hơn mục tiêu đặt ra là 87%.

4.2. 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.
- Trong đó, khoa Nhi có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,01%), tiếp đến là khoa HSCC (98,19%).
- Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TH (84,65%), thấp thứ hai là khoa LCK (85,35%). Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng >87%
- Phần “A. Khả năng tiếp cận”: Có 4 khoa có tỷ lệ hài lòng dưới mục tiêu đề ra (<87%) là khoa LCK, Nội TH, Nội TM, Sản.
- Phần “B. Minh bạch thông tin và thủ tục KCB”: Có 2 khoa không đạt mục tiêu là khoa LCK, Nội TH.
- Phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”: Có 4 khoa không đạt là khoa LCK, Nội TH, Nội TM, Sản.
- Phần “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT” tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ trên 87%.
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”: Tất cả các khoa đều đạt trừ khoa Nội TH.

V. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Các lối đi trong BV, hành lang một số nơi không bằng phẳng
- Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV chưa rõ ràng
- Quy trình, thủ tục khi nhập viện chưa được tư vấn tốt.
- Chưa cung cấp đầy đủ quần áo, chăn, ga cho người bệnh khi nhập viện.
- Thiếu nước uống cho người bệnh tại hành lang các khoa.
- Chưa bảo đảm sự riêng tư cho người bệnh khi nằm viện
- Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đạt chất lượng chưa cao
- Nhà vệ sinh, nhà tắm chưa sạch sẽ và không đủ để người bệnh sử dụng
- Môi trường khuôn viên bệnh viện chưa xanh, sạch, đẹp.
- Tủ đầu giường bị hư hỏng nhiều.
- Thay ổ khoá buồng bệnh để được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự.

VI. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

Đề xuất Ban giám đốc chỉ đạo các bộ phận có liên quan thực hiện một số nội dung sau:

- Phòng Hành chính quản trị phối hợp các khoa tiến hành rà soát, bổ sung đầy đủ sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đi đến các khoa, phòng trong bệnh viện; Tiến hành rà soát, sửa chữa nhà vệ sinh hư hỏng; Thay các ổ khoa bị hư ở các khoa

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn xây dựng quy trình cung cấp, xử lý đồ vải và hướng dẫn các khoa lãnh, cấp, phát cho người bệnh sử dụng theo quy định; Thực hiện tốt công tác vệ sinh ngoại cảnh.

- Khoa Dinh dưỡng – Tiết chế phối hợp với căn tin bệnh viện phục vụ đầy đủ suất ăn, đảm bảo chất lượng dinh dưỡng, an toàn vệ sinh thực phẩm

- Phòng Công tác xã hội liên hệ mạnh thường quân để tài trợ nước uống cho người bệnh tại các khoa.

- Tổ Vật tư - Thiết bị y tế (KHTH): phối hợp các khoa rà soát lại tất cả tủ đầu giường, tiến hành sửa chữa để người bệnh sử dụng.

- Các khoa thực hiện tốt việc tư vấn cho người bệnh về thủ tục nhập viện, ra viện, thanh toán viện phí, hướng dẫn về nội quy khoa, nội quy bệnh viện. Giám sát tốt việc vệ sinh buồng bệnh, khoa, phòng của công ty vệ sinh thuê ngoài. Bố trí sắp xếp buồng bệnh nam, nữ riêng biệt, đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh. Không để tình trạng người bệnh cần nhưng không liên hệ được bác sĩ, điều dưỡng.

- Các khoa Nội TH, LCK, Nội TM, Sản nghiên cứu 31 tiêu chí khảo sát hài lòng nội trú, phối hợp tốt với các bộ phận liên quan triển khai các giải pháp nâng cao tỷ lệ hài lòng của khoa mình.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý I năm 2021 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