

BÁO CÁO

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

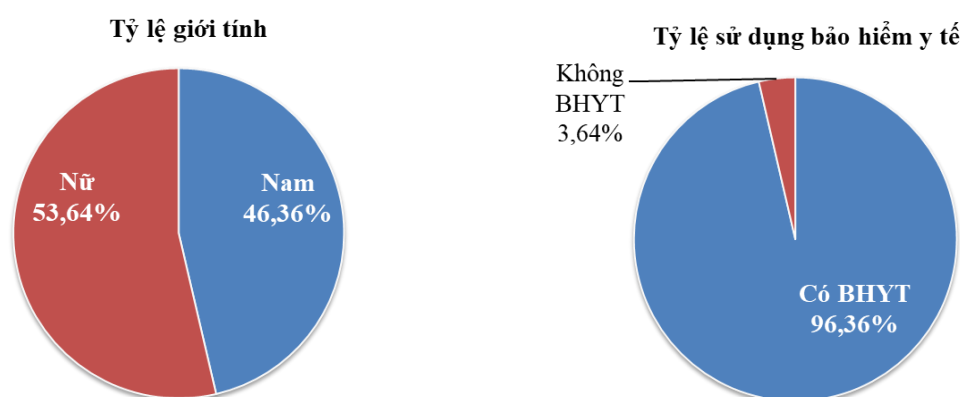
Thực hiện Kế hoạch số 23/KH-BVTM ngày 10/02/2023 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023.

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 (53,64%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 96,36% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (3,64%)

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	29	26,36	48,11 ± 21,27 Min: 19 Max: 88
31-45	23	20,91	
46-60	20	18,18	
>60	38	34,55	
Tổng cộng	110	100,00	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 48,11 tuổi. Người có độ tuổi > 60 chiếm tỷ lệ cao nhất 34,55%.

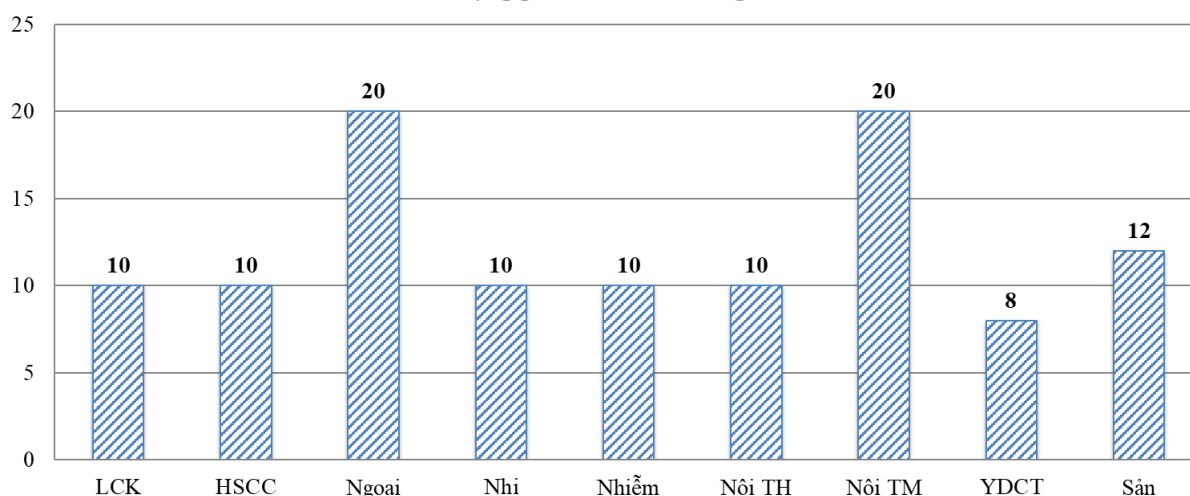
1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	99	90,00	4,87 ± 3,04
8 - 15 ngày	8	7,27	
>15 ngày	3	2,73	
Tổng cộng	110	100.00	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,66 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 90%

1.4. Phân bố phiếu khảo sát:

Số lượng phiếu khảo sát từng khoa

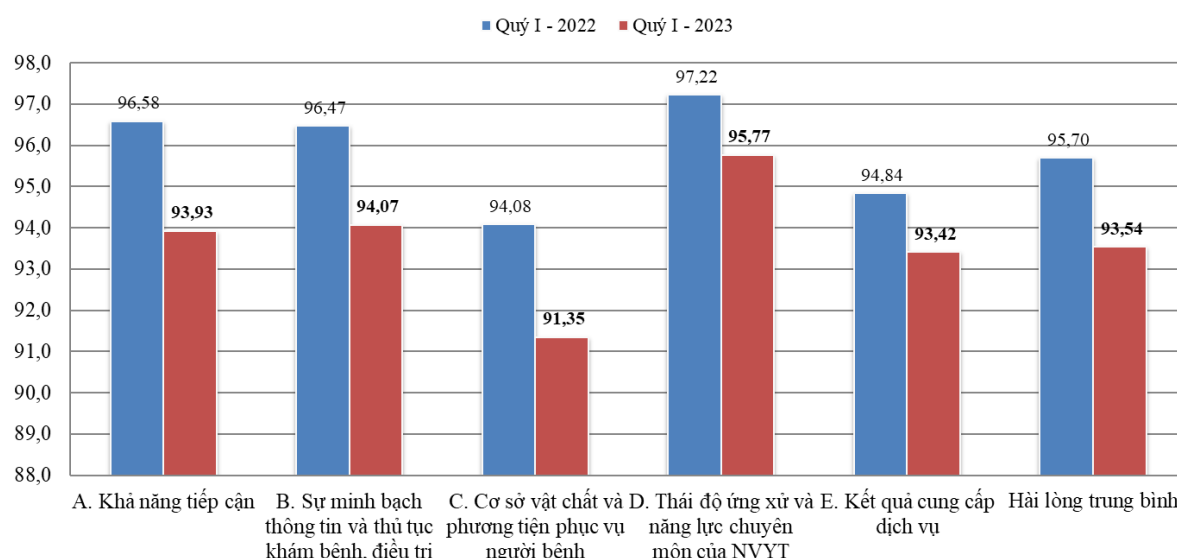


Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa, trong đó Ngoại và Nội TM được khảo sát nhiều do giường bệnh chiếm tỷ lệ cao

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

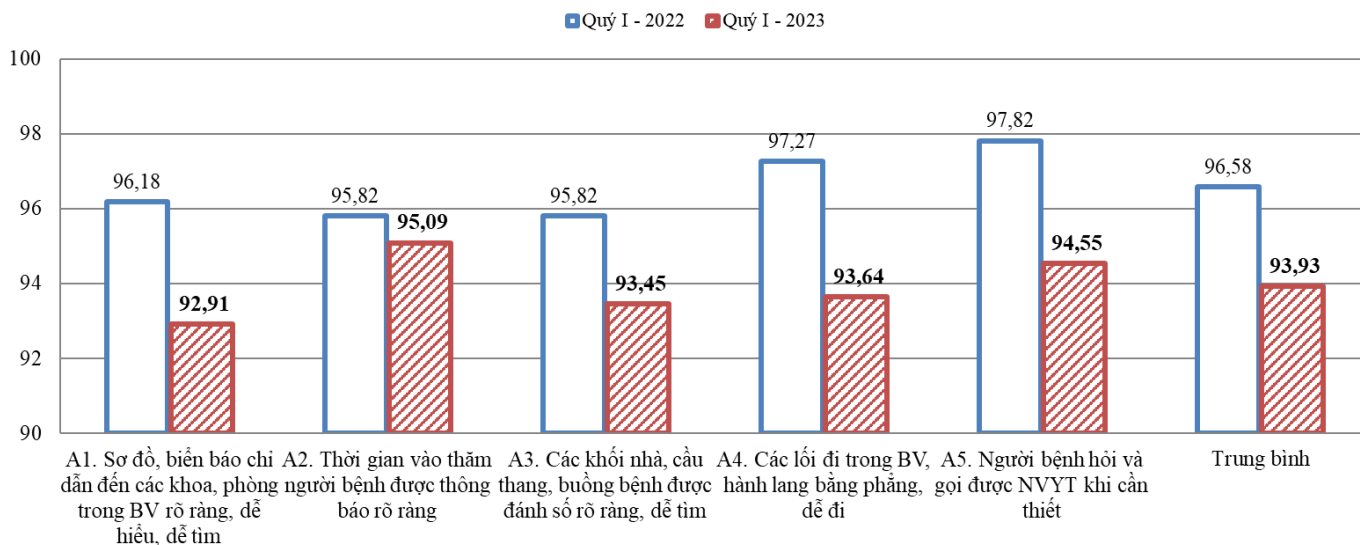
2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:

Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú



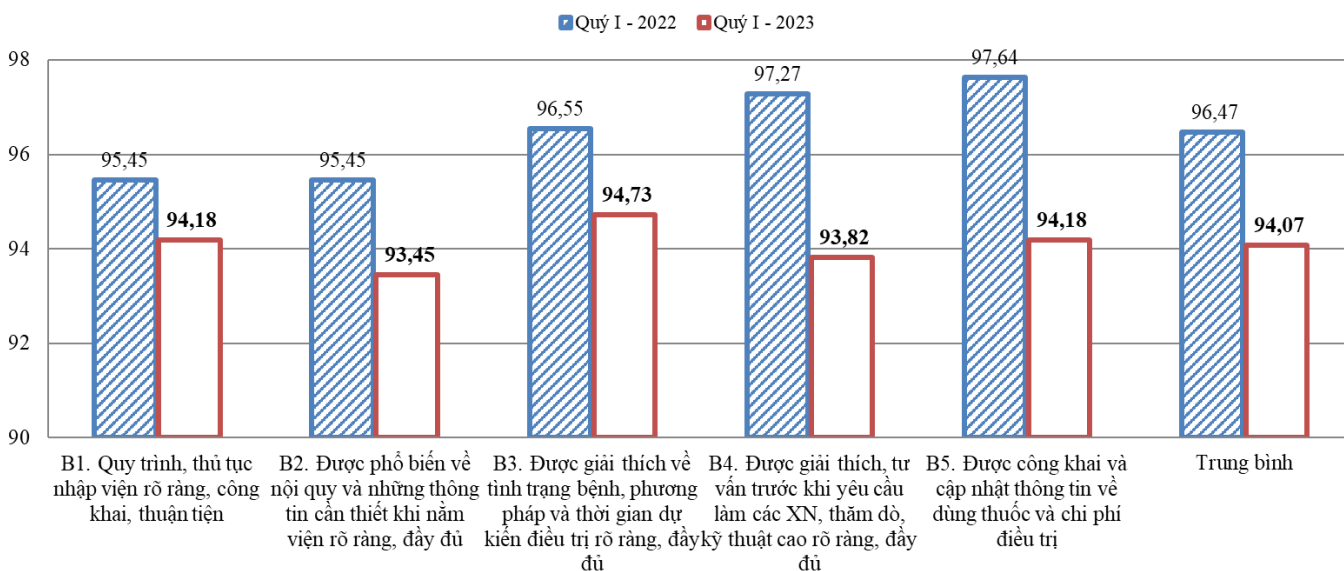
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý I/2023 là **93,54%** thấp hơn so với Quý I/2022, nhưng cao hơn so với kế hoạch ($\geq 85\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB” có tỷ lệ thấp nhất 91,35%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 95,77%

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



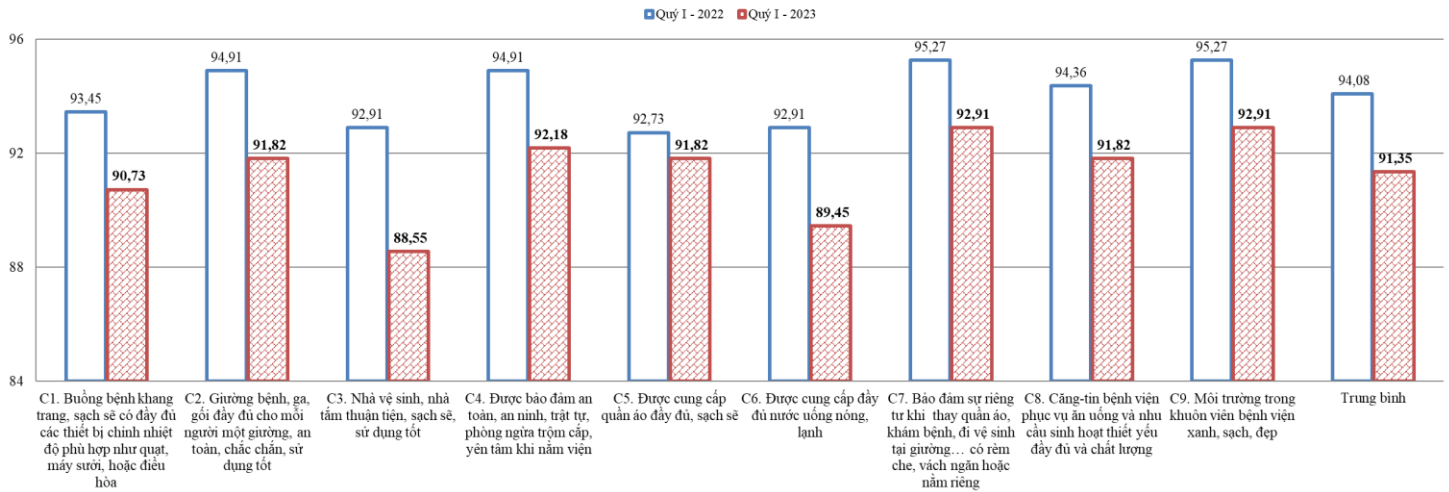
Nhận xét: Phần A có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý I/2023 là 93,93% thấp hơn so với Quý I/2022 (96,58%). Trong đó, tiêu chí “A1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng dễ hiểu” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 92,91%. Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “A2. Thời gian vào thăm bệnh được thông báo rõ ràng” với 95,09%.

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



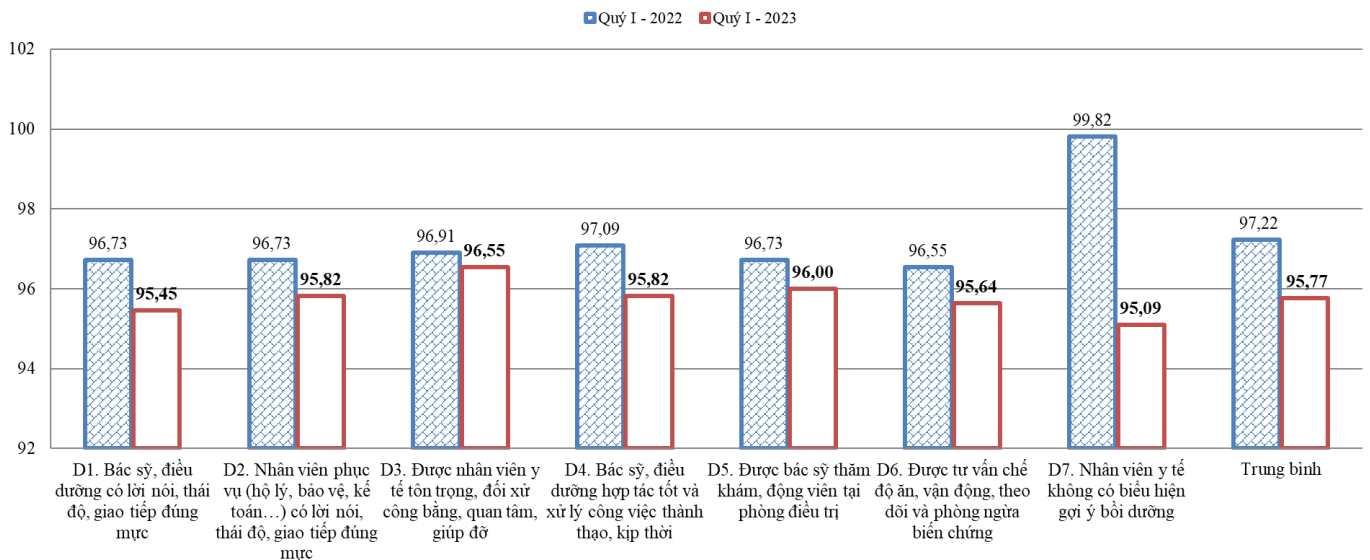
Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý I/2022 là 94,07% thấp hơn so với Quý I/2022. Trong đó, tiêu chí “B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất đạt 93,45%, cao nhất là tiêu chí “B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” với 94,73%

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



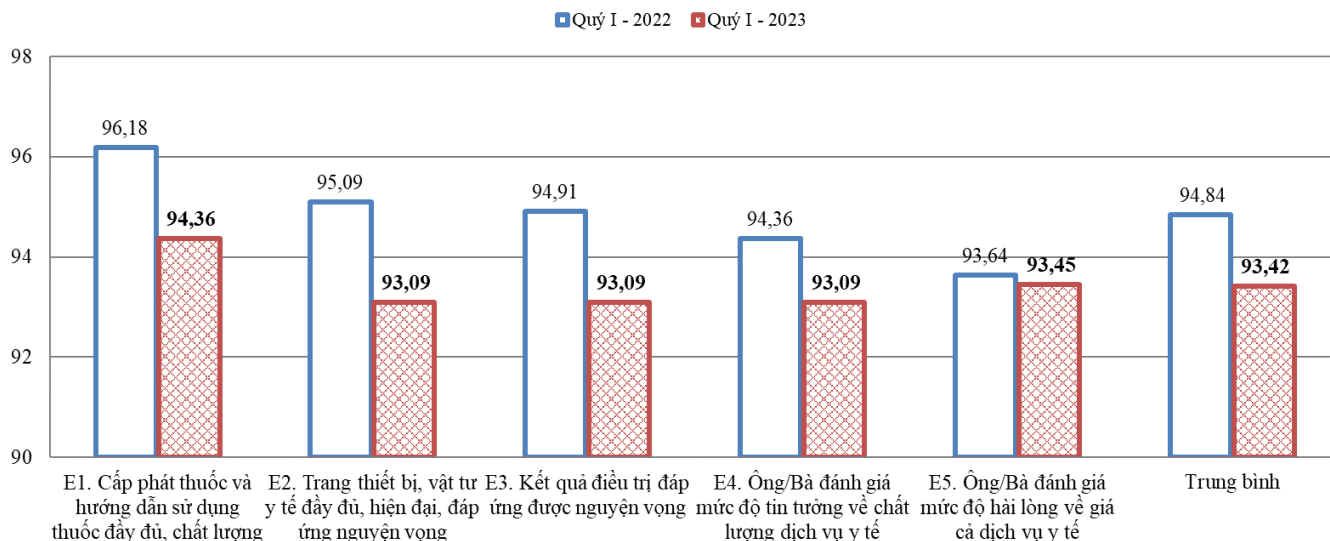
Nhận xét: Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần (91,35%). Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 88,55% đến 92,91%. Tiêu chí “C7. Bảo đảm sự riêng tư khi thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng” và “C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 92,91%. Tiêu chí “C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 88,55%. Nhiều nhà vệ sinh đã xuống cấp

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



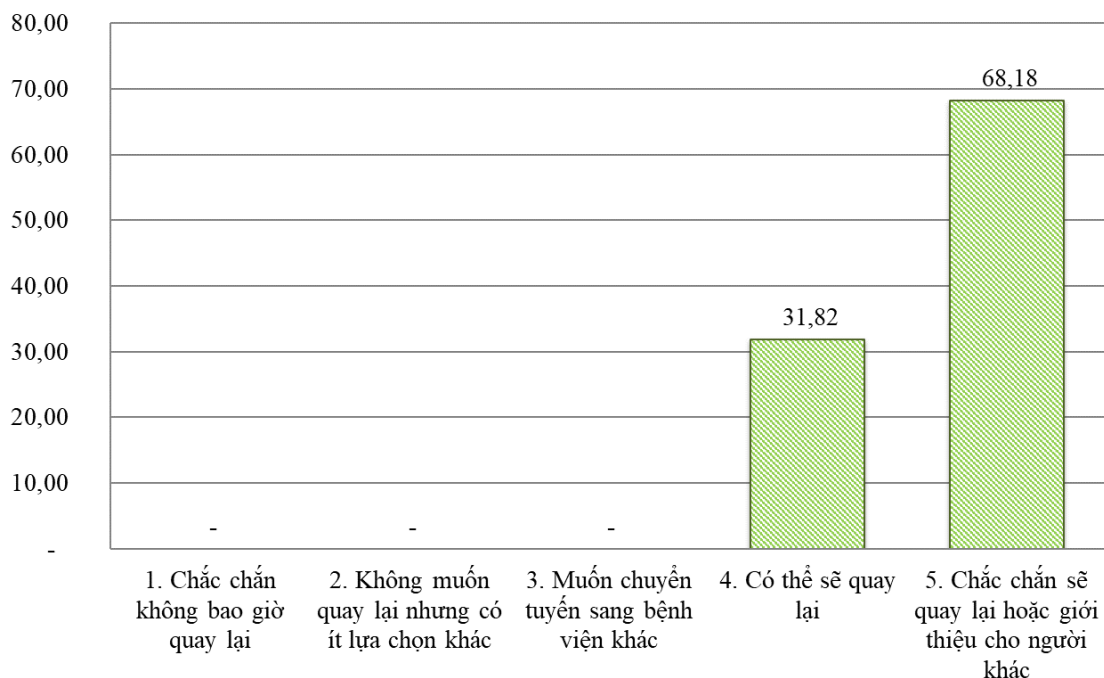
Nhận xét: Phần D có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý I/2023 là 95,77% và thấp hơn Quý I/2022 (97,22%). Tất cả các tiêu chí từ D1 đến D7 đều có tỷ lệ hài lòng trên 95%. Cần tiếp tục phát huy các tiêu chí này để đáp ứng về hài lòng người bệnh. Trong đó, tiêu chí “D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” có tỷ lệ cao nhất với 96,55%; thấp nhất là “D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” với 95,45%

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



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng phần E Quý I/2023 là 93,42%. 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 94,36%; tiêu chí “E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng, E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng, E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” có tỷ lệ tương đương nhau 93,09%.

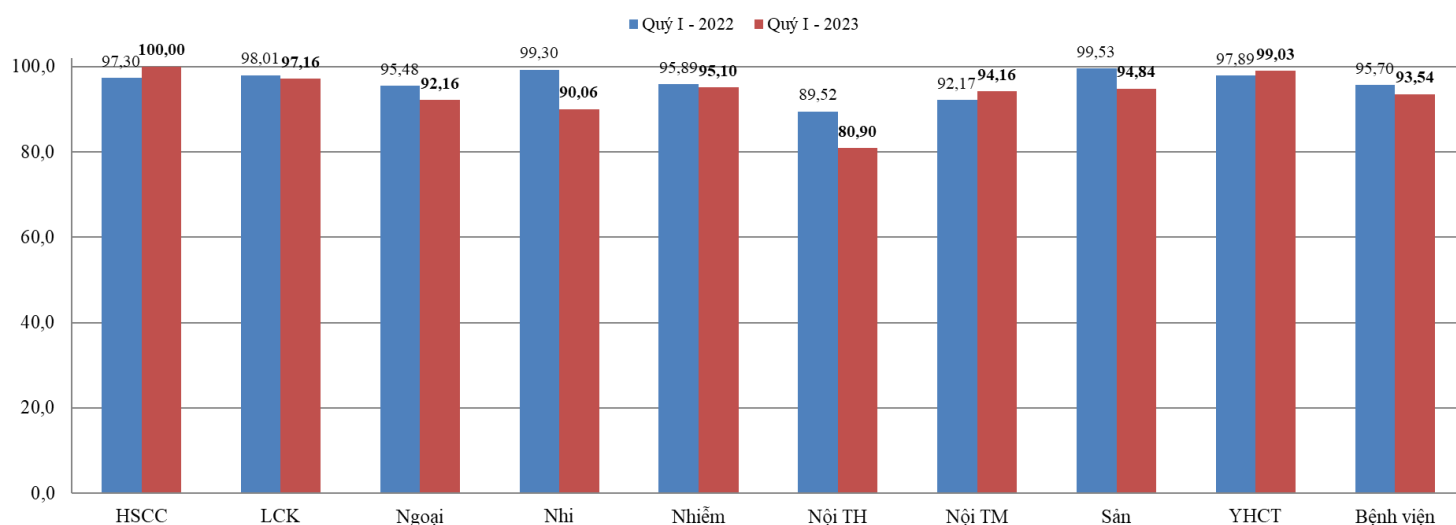
Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 68,18% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 31,82% 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:

Tỷ lệ hài lòng trung bình nội trú từng khoa



Nhận xét: Trong 9 khoa được khảo sát thì khoa HSCC có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%), tiếp đến là khoa YHCT (99,03%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TH 80,9%

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	90,0	93,0	94,0	100,0	78,0	91,0	95,0	97,5	92,9
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100,0	92,0	95,0	96,0	100,0	82,0	94,0	98,3	100,0	95,1
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100,0	96,0	93,0	90,0	100,0	82,0	93,0	90,0	100,0	93,5
A4	Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100,0	100,0	92,0	92,0	100,0	80,0	90,0	95,0	100,0	93,6
A5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	100,0	100,0	94,0	90,0	100,0	82,0	93,0	95,0	100,0	94,5
A	Trung bình	100,0	95,6	93,4	92,4	100,0	80,8	92,2	94,7	99,5	93,9

Nhận xét: Ở phần A thì khoa HSCC, Nhiễm có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Thấp nhất là khoa Nội TH với 80,8%. Về cơ bản tất cả các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%. Cần quan tâm cải thiện đối với khoa Nội TH

**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	94,0	96,0	98,0	82,0	94,0	91,7	100,0	94,2
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100,0	92,0	92,0	90,0	94,0	82,0	95,0	96,7	100,0	93,5
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100,0	100,0	96,0	88,0	94,0	82,0	96,0	95,0	100,0	94,7
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100,0	98,0	96,0	90,0	92,0	82,0	93,0	95,0	97,5	93,8
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100,0	98,0	95,0	92,0	94,0	82,0	93,0	96,7	97,5	94,2
B	Trung bình	100,0	96,4	94,6	91,2	94,4	82,0	94,2	95,0	99,0	94,1

Nhận xét: Ở phần B, khoa HSSC tiếp tục có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất với 100%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TH với 82%. Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%. Khoa Nội TH tăng cường việc công khai các thủ tục nhập viện, ra viện, thanh toán viện phí, phổ biến nội quy BV/khoa. Các Bác sĩ, điều dưỡng khi người bệnh nhập khoa thì tăng cường tư vấn tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến 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	100,0	88,0	85,0	90,0	92,0	76,0	96,0	93,3	97,5	90,7
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100,0	90,0	87,0	88,0	92,0	80,0	96,0	96,7	97,5	91,8
C3	Nhà VS, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100,0	80,0	82,0	86,0	90,0	76,0	96,0	91,7	95,0	88,5
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100,0	100,0	90,0	88,0	90,0	82,0	94,0	90,0	97,5	92,2
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100,0	100,0	89,0	86,0	86,0	80,0	94,0	93,3	100,0	91,8
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	100,0	98,0	90,0	82,0	84,0	78,0	84,0	95,0	100,0	89,5

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, khám bệnh, đi VS tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	100,0	98,0	92,0	86,0	94,0	78,0	95,0	93,3	100,0	92,9
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100,0	100,0	86,0	94,0	98,0	82,0	88,0	91,7	97,5	91,8
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100,0	100,0	90,0	92,0	98,0	80,0	90,0	95,0	97,5	92,9
C	Trung bình	100,0	94,9	87,9	88,0	91,6	79,1	92,6	93,3	98,1	91,4

Nhận xét: Ở phần này, khoa HSCC có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 100%, tiếp đến là khoa YHCT với 93,3%. Khoa Nội TH có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 79,1%. Qua bảng khảo sát ta thấy tất cả các tiêu chí của khoa Nội TJ đều không đạt. Cơ sở vật chất còn nhiều hạn chế: 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

**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	100,0	95,0	92,0	100,0	82,0	97,0	93,3	100,0	95,5
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100,0	100,0	95,0	90,0	100,0	82,0	97,0	98,3	100,0	95,8
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100,0	100,0	96,0	94,0	100,0	82,0	98,0	98,3	100,0	96,5
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100,0	100,0	95,0	92,0	100,0	82,0	98,0	95,0	100,0	95,8
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100,0	100,0	96,0	92,0	98,0	82,0	98,0	96,7	100,0	96,0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100,0	98,0	96,0	90,0	98,0	82,0	98,0	96,7	100,0	95,6
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100,0	100,0	95,0	86,0	98,0	82,0	98,0	95,0	100,0	95,1
D	Trung bình	100,0	99,7	95,4	90,9	99,1	82,0	97,7	96,2	100,0	95,8

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng cao. Trong đó Khoa HSCC, YHCT có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TH với 82%. 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	100,0	94,0	90,0	90,0	82,0	97,0	95,0	100,0	94,4
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100,0	100,0	88,0	96,0	92,0	80,0	95,0	91,7	100,0	93,1
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100,0	100,0	90,0	86,0	92,0	82,0	94,0	98,3	97,5	93,1
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100,0	100,0	93,0	86,0	92,0	82,0	92,0	96,7	97,5	93,1
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100,0	100,0	93,0	88,0	92,0	82,0	92,0	96,7	100,0	93,5
E	Trung bình	100,0	100,0	91,6	89,2	91,6	81,6	94,0	95,7	99,0	93,4

Nhận xét: Khoa Nội TJ có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 81,6%. Khoa HSCC, LCK là 02 khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là 100%. Khoa Nội TH cần cải thiện khắc phục, các khoa khác tiếp tục duy trì và phát huy

III. KẾT LUẬN

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

- Tỷ lệ nữ giới (53,64%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 96,36% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (3,64%)

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 48,11 tuổi. Người có độ tuổi > 60 chiếm tỷ lệ cao nhất 34,55%.

- Tỷ lệ hài lòng chung Quý I/2023 là 93,54% thấp hơn so với Quý I/2022,

- Ở Quý I/2023, tất cả các phần đều đạt mục tiêu 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 91,35%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 95,77%

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 HSCC có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%), tiếp đến là khoa YHCT (99,03%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TH với 80,9%

- Khoa Nội TH có tỷ lệ hài lòng dưới mục tiêu đề ra <85% ở tất cả các phần

- Tiêu chí về Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt và Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh các được đánh giá là chưa đạt

IV. VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

Cải thiện tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân đối với khoa Nội TH

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

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Các khoa phối hợp phòng CTXH trang bị nước uống cho bệnh nhân tại hành lang khoa; hướng dẫn người bệnh đến khu từ thiện để lãnh nước nóng sử dụng; thường xuyên kiểm tra công tác vệ sinh của Công ty vệ sinh, đảm bảo nhà vệ sinh luôn sạch sẽ

- Khoa Nội TH và phòng QLCL đánh giá lại 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 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