

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2022

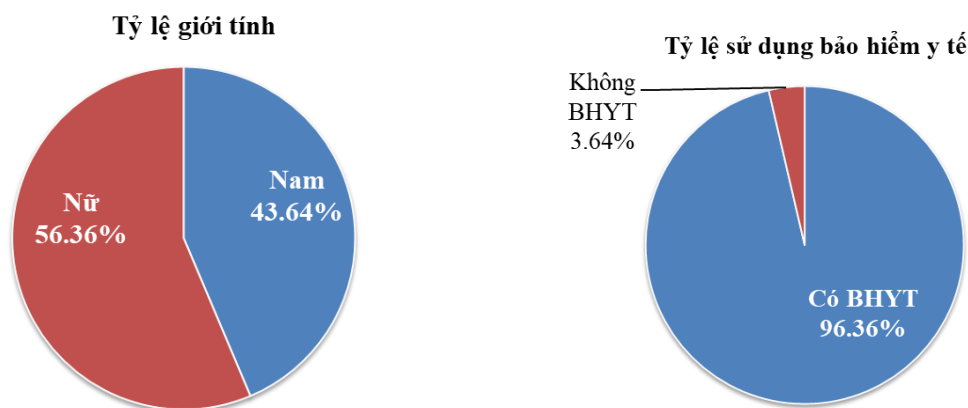
Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-BVTM ngày 19/01/2022 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022.

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 (56,36%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 96% 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	15	13,64	46,89 ± 15,54
31-45	39	35,45	
46-60	29	26,36	
>60	27	24,55	
Tổng cộng	110	100	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 46,89 tuổi. Người có độ tuổi từ 31-45 chiếm tỷ lệ cao nhất 35,45%.

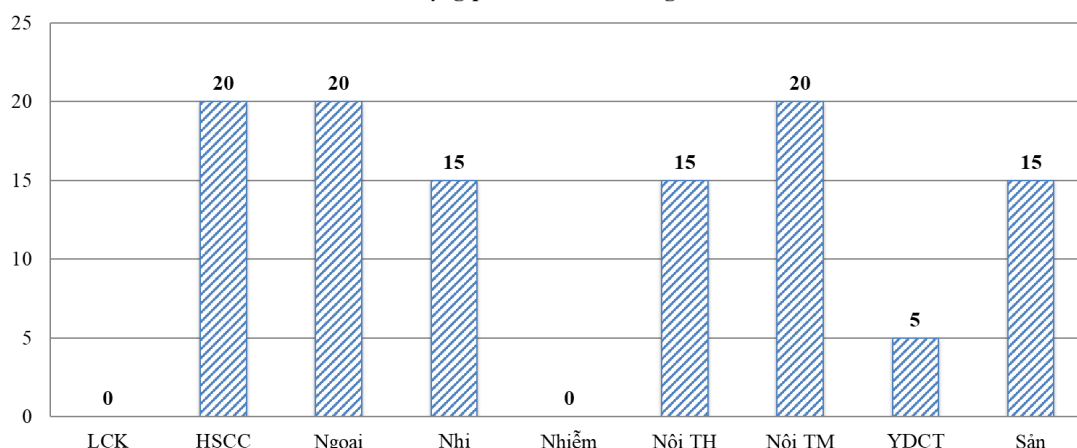
1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	101	91,82	4,29 ± 2,30
8 - 15 ngày	9	8,18	
>15 ngày	0	-	
Tổng cộng	110	100.00	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,29 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 91,82%

1.4. Phân bố phiếu khảo sát:

Số lượng phiếu khảo sát từng khoa

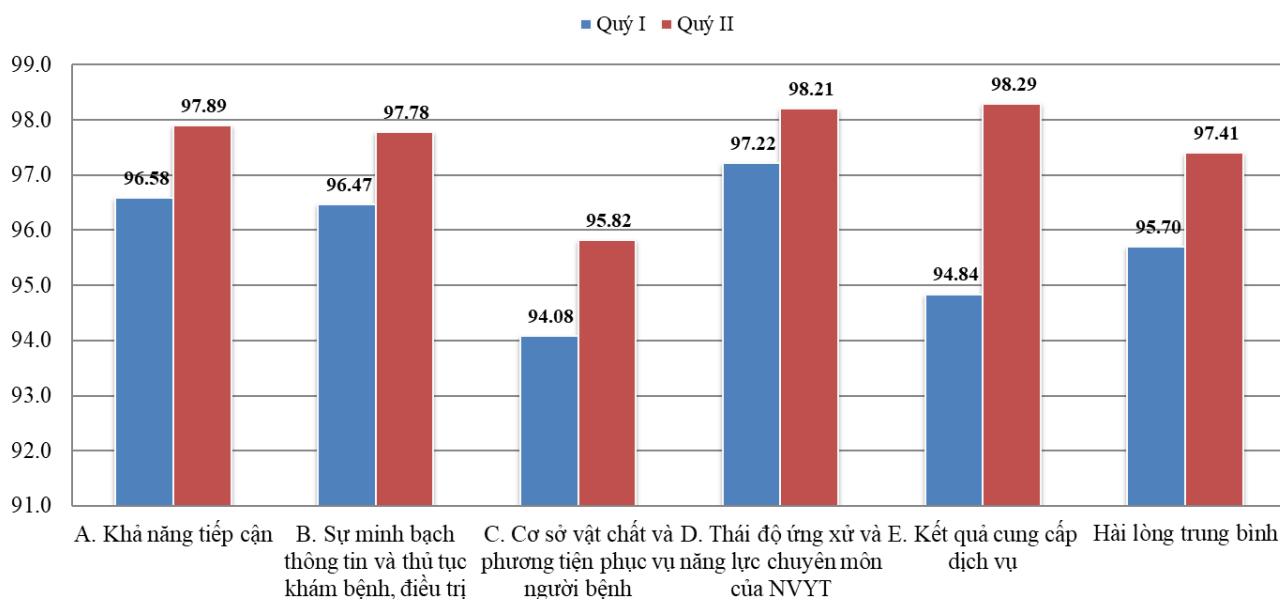


Nhận xét: Do thực hiện công tác phòng, chống dịch nên khoa LCK và khoa Nhiễm không có người bệnh được khảo sát.

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

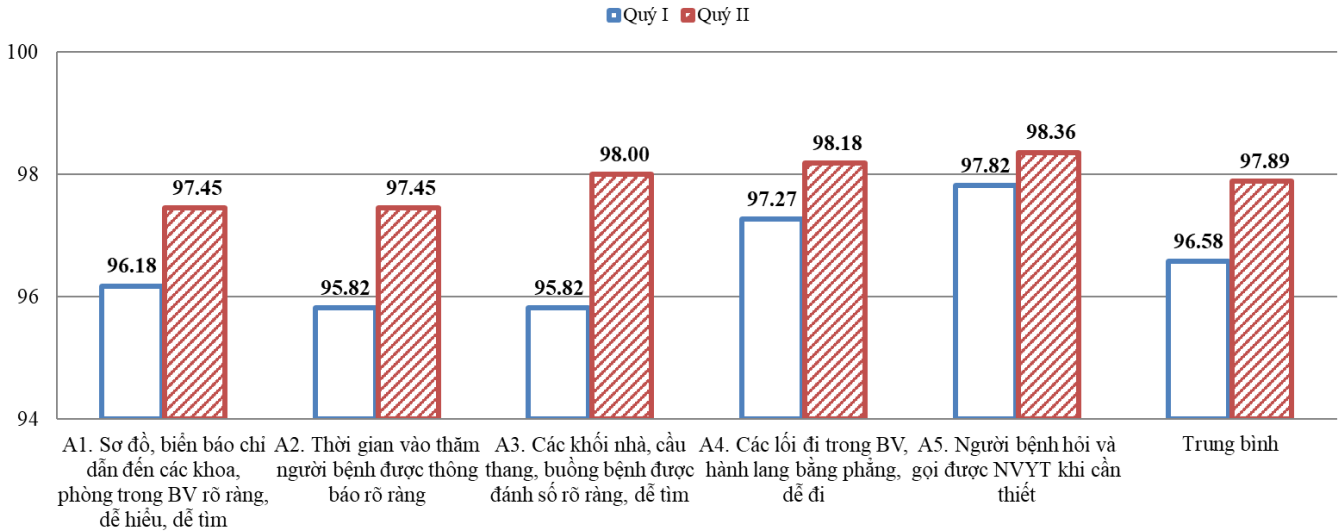
2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:

Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú



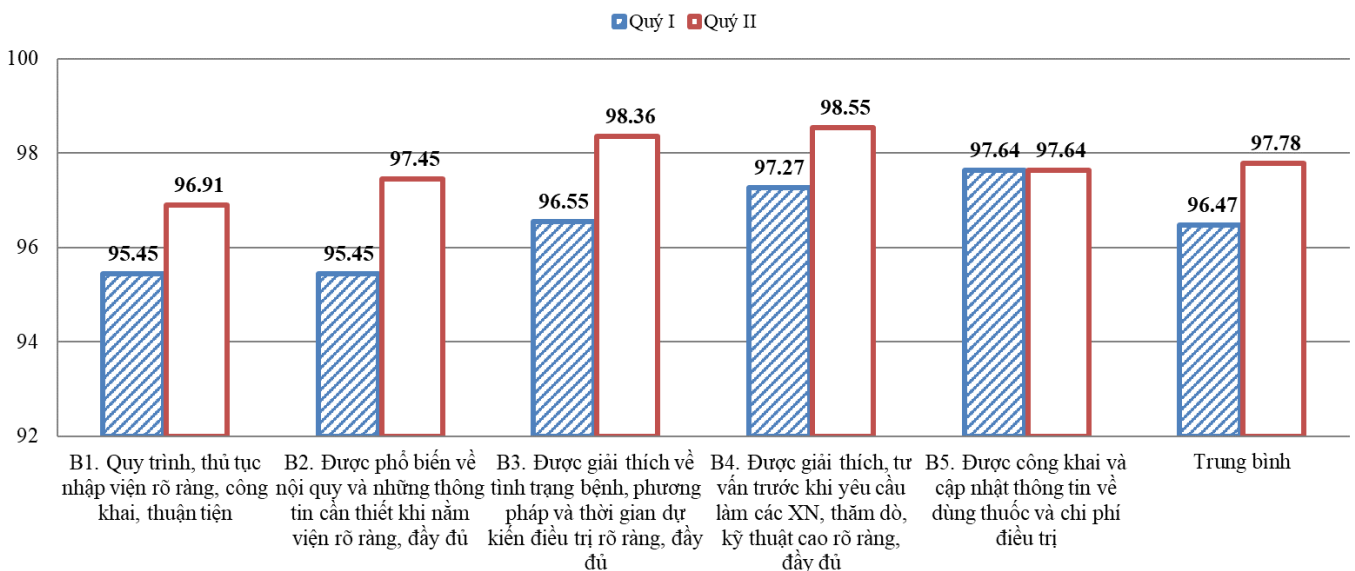
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2022 là **97,41%** cao hơn so với Quý I/2022 và các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch ($\geq 88\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB” có tỷ lệ thấp nhất 95,82%. Cao nhất là phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” với 98,29%

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



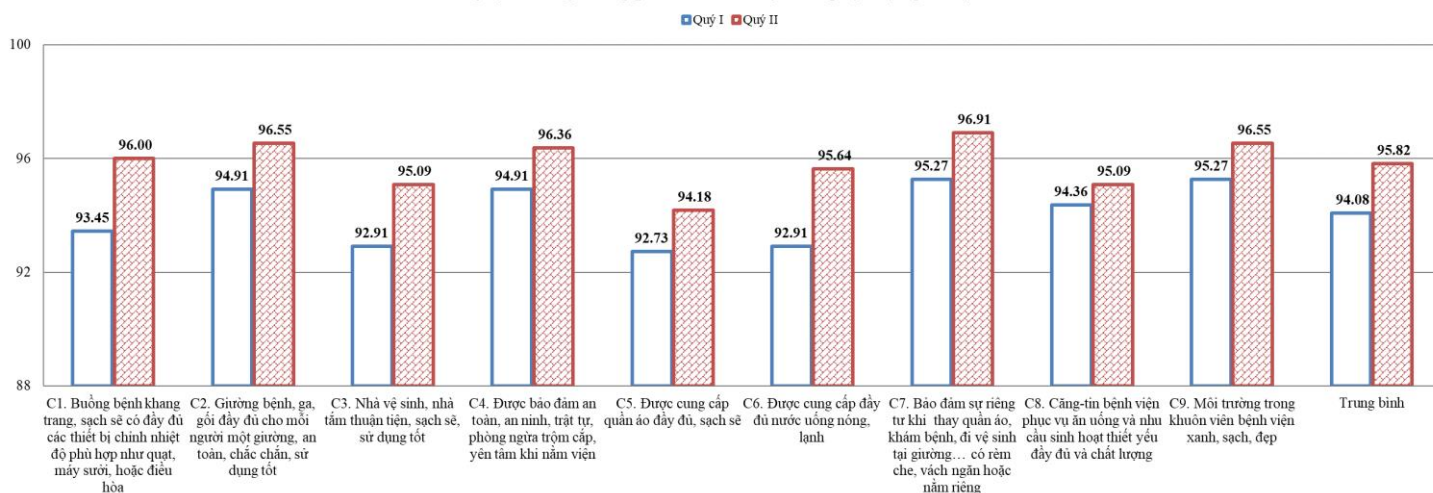
Nhận xét: Phần A có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2022 là 97,89% cao hơn so với Quý I/2022 (96,58%). Trong đó, tiêu chí “A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng” và “A1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng dễ hiểu” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 97,45%. Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “A5. Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết” với 98,36%. Một số khoa được sử dụng tạm thời để điều trị bệnh nhân COVID-19 dẫn đến vị trí các khoa bị thay đổi làm cho người bệnh, người nhà khó tìm

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



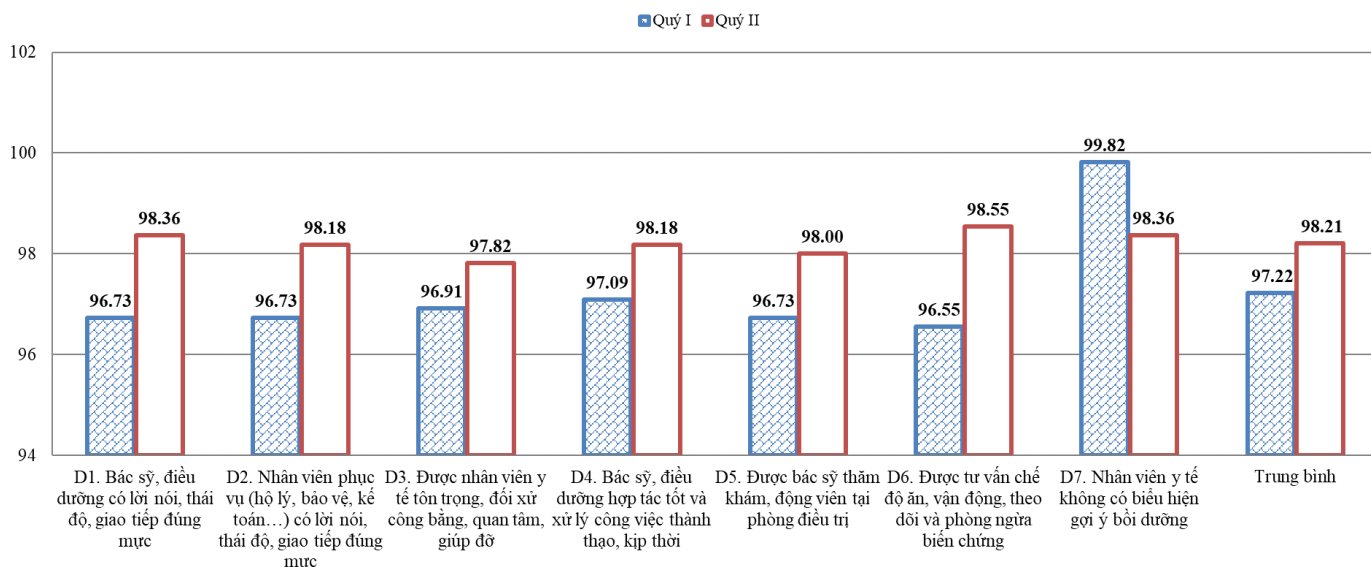
Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2022 là 97,78% cao hơn so với Quý I/2022 (96,47%). Trong đó, tiêu chí “B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 96,91%, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “B4. Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ” đạt 98,55%

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



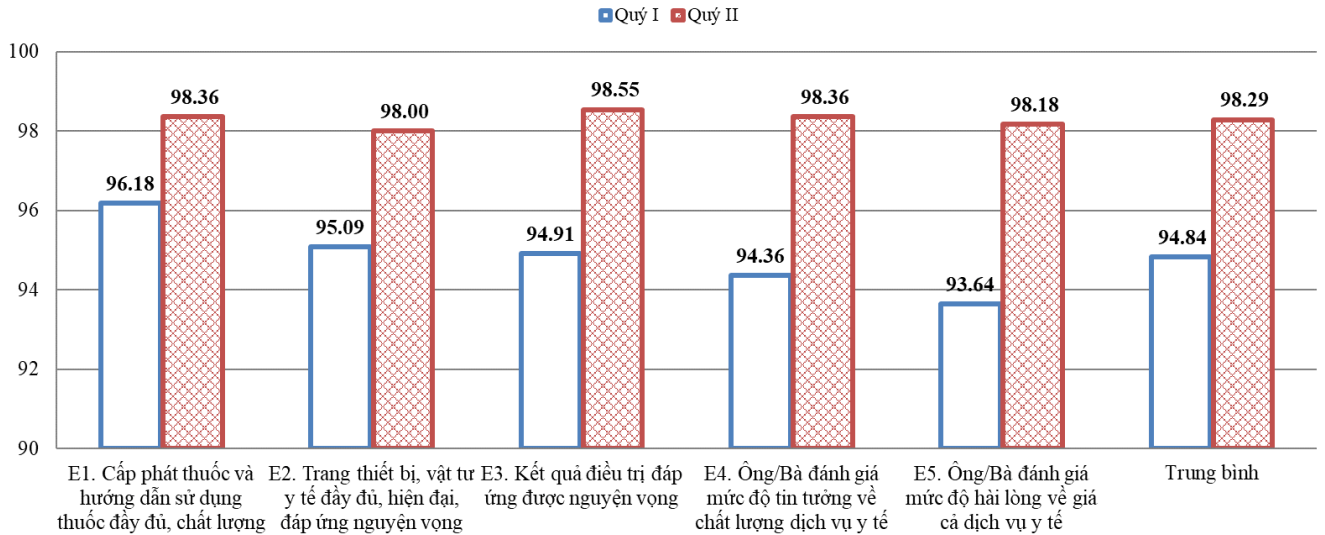
Nhận xét: Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần (95,82%). Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 94,18% đến 96,91%. Tiêu chí “C7. Bảo đảm sự riêng tư khi thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 96,91%. Tiêu chí “C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 94,18%. Thấp kế đến là tiêu chí “C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt” và “C8. Căn tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ, chất lượng”

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



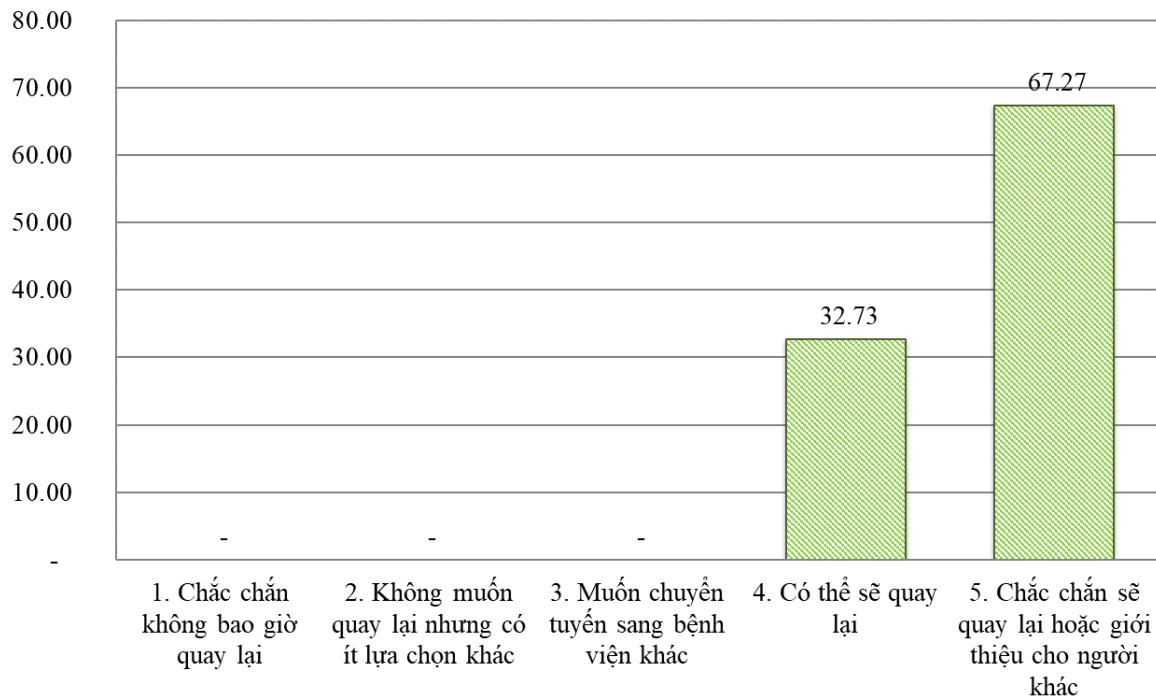
Nhận xét: Phần D có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2022 là 98,21% và cao hơn Quý I/2022 (97,22%). Tất cả các tiêu chí từ D1 đến D7 đều có tỷ lệ hài lòng trên 96%. Cần tiếp tục phát huy các tiêu chí này để đáp ứng về hài lòng người bệnh, xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế đất sen hồng.

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



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng phần E Quý II/2022 là 98,29% cao hơn Quý I/2022 (94,84%). Trong đó, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng người bệnh” đạt 98,55%; tiêu chí “E2. Trang thiết bị, VTYT đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 98%.

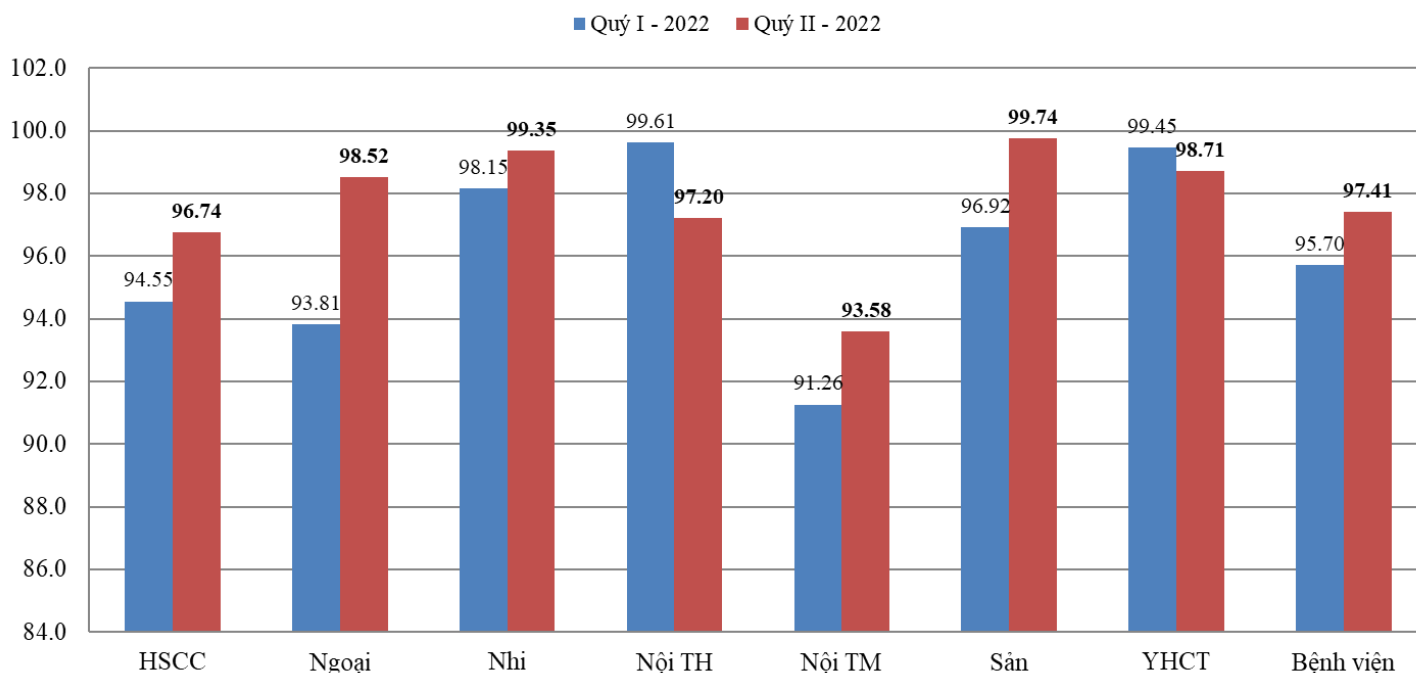
Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 67,27% bệnh nhân sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 32,73% 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 7 khoa được khảo sát thì khoa Sản có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,74%), tiếp đến là khoa Nhi (99,35%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TM (93,58%).

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

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	Ngoại	Nhi	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	97,0	97,0	98,7	98,7	95,0	100,0	96,0	97,5
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	96,0	98,0	98,7	98,7	95,0	100,0	96,0	97,5
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	98,0	100,0	97,3	98,7	95,0	100,0	96,0	98,0
A4	Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi	98,0	98,0	100,0	98,7	95,0	100,0	100,0	98,2
A5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	99,0	98,0	98,7	100,0	95,0	100,0	100,0	98,4
A	Trung bình	97,6	98,2	98,7	98,9	95,0	100,0	97,6	97,9

Nhận xét: Ở phần A thì khoa Sản có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). 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	Ngoại	Nhi	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	94,0	95,0	98,7	100,0	95,0	100,0	100,0	96,9
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	97,0	95,0	98,7	98,7	96,0	100,0	100,0	97,5
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	97,0	100,0	98,7	98,7	96,0	100,0	100,0	98,4
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	98,0	100,0	100,0	97,3	96,0	100,0	100,0	98,5
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	95,0	100,0	100,0	94,7	96,0	100,0	100,0	97,6
B	Trung bình	96,2	98,0	99,2	97,9	95,8	100,0	100,0	97,8

Nhận xét: Ở phần B, khoa Sản và khoa YHVT có tỷ lệ hài lòng chung cao lần lượt là 100%. Khoa Nội TM có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 95,8%. Nhìn chung chi tiết các tiêu chí đều trên 90%.

**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	Ngoại	Nhi	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	95,0	98,0	100,0	92,0	91,0	100,0	100,0	96,0
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	96,0	100,0	100,0	93,3	91,0	100,0	96,0	96,5
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	98,0	92,0	100,0	90,7	91,0	100,0	96,0	95,1
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	95,0	99,0	100,0	93,3	91,0	100,0	100,0	96,4
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	94,0	98,0	98,7	94,7	89,0	96,0	80,0	94,2
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	93,0	96,0	98,7	98,7	89,0	100,0	100,0	95,6
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	95,0	98,0	100,0	98,7	91,0	100,0	100,0	96,9
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	92,0	97,0	98,7	92,0	91,0	100,0	100,0	95,1

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	Ngoại	Nhi	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
C9	Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	94,0	99,0	98,7	94,7	93,0	100,0	100,0	96,5
C	Trung bình	94,7	97,4	99,4	94,2	90,8	99,6	96,9	95,8

Nhận xét: Khoa Sản có tỷ lệ hài lòng cao nhất (99,6%). Tiếp đến là khoa YDCT (96,9%). Thấp nhất là khoa Nội TM 90,8%. Các tiêu chí của khoa nội TM có cải thiện nhiều so với quý trước

**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	Ngoại	Nhi	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	98,0	100,0	100,0	100,0	93,0	100,0	100,0	98,4
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	98,0	99,0	100,0	100,0	93,0	100,0	100,0	98,2
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	96,0	100,0	100,0	98,7	93,0	100,0	100,0	97,8
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	98,0	99,0	100,0	100,0	93,0	100,0	100,0	98,2
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	98,0	100,0	100,0	97,3	93,0	100,0	100,0	98,0
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	99,0	100,0	100,0	97,3	95,0	100,0	100,0	98,5
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng	99,0	100,0	100,0	96,0	95,0	100,0	100,0	98,4
D	Trung bình	98,0	99,7	100,0	98,5	93,6	100,0	100,0	98,2

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng >90%. Trong đó Khoa YHCT, khoa Nhi, khoa Sản có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). 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	Ngoại	Nhi	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	99,0	100,0	98,7	97,3	95,0	100,0	100,0	98,4
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	97,0	100,0	100,0	97,3	95,0	98,7	100,0	98,0
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	98,0	100,0	98,7	100,0	95,0	100,0	100,0	98,5
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	99,0	99,0	100,0	98,7	95,0	98,7	100,0	98,4

Tiêu chí	Nội dung	HSCC	Ngoại	Nhi	Nội TH	Nội TM	Sản	YDCT	Bệnh viện
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	99,0	99,0	98,7	98,7	95,0	98,7	100,0	98,2
E	Trung bình	98,4	99,6	99,2	98,4	95,0	99,2	100,0	98,3

Nhận xét: Tất cả các khoa đều có tỷ lệ hài lòng cao trên 90%. Khoa Nội TM có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 95%. Khoa YDCT có tỷ lệ hài lòng 100%

III. KẾT LUẬN

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

- Tỷ lệ người bệnh là nữ chiếm 56,36% và tỷ lệ người bệnh có BHYT là 96,36%
- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 46,89 tuổi. Người từ 31 đến 45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 35,45%.
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú Quý II/2022 là 97,41% cao hơn so với Quý I/2022 (95,70%)
- Ở Quý II/2022, tất cả các phân đều có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với Quý I/2022 và cao hơn 95%. “Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất 95,82%. Tỷ lệ cao nhất là phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt 98,29%

3.2. Tỷ lệ hài lòng người bệnh từng khoa:

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 07 khoa lâm sàng gồm HSCC, Ngoại, Nhi, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT.
- Khoa Sản có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,74%), tiếp đến là khoa Nhi (99,35%), khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TM (93,58%)

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Cung cấp quần áo bệnh nhân đầy đủ, sạch sẽ
- Nhà vệ sinh, nhà tắm xuống cấp, đôi khi sạch sẽ
- Nước uống cho bệnh nhân cung cấp đôi lúc đầy đủ nước uống

V. 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, sửa chữa nhà vệ sinh hư hỏng.
- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn xây hướng dẫn các khoa lãnh, cấp, phát cho người bệnh sử dụng theo quy định; thường xuyên kiểm tra, giám sát việc sử dụng đồ vải.
- Phòng Công tác xã hội liên hệ nhà hảo tâm để tài trợ nước uống cho người bệnh tại các khoa. Hướng dẫn các khoa lãnh về cho bệnh nhân sử dụng

- Các khoa phát đầy đủ đồ vải cho người bệnh theo quy định; 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.

- Các bộ phận liên quan tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 41/KH-BVTM ngày 15/04/2022 về nâng cao sự hài lòng người bệnh năm 2022

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2022 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