

BÁO CÁO

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

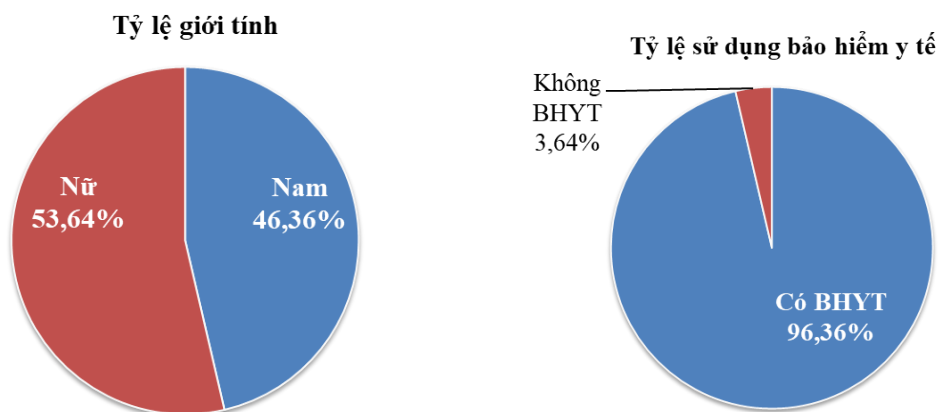
Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-BVTM ngày 19/01/2022 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022.

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 (53,64%) 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	34	30,91	45,81 ± 18,96
31-45	24	21,82	
46-60	25	22,73	
>60	27	24,55	
Tổng cộng	110	100	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 45,81 tuổi. Người có độ tuổi từ 18-30 chiếm tỷ lệ cao nhất 30,91%.

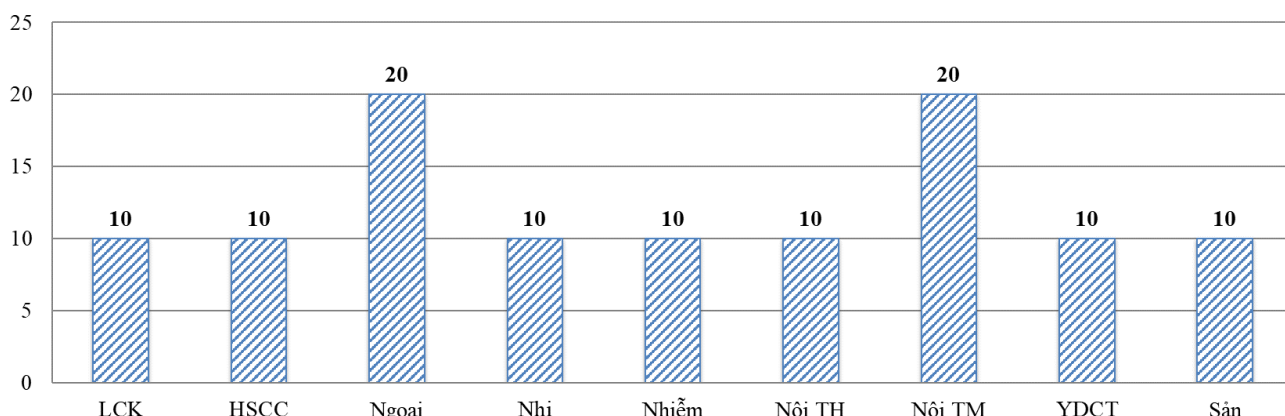
1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	100	90,91	4,53 ± 2,76
8 - 15 ngày	10	9,09	
>15 ngày	0	-	
Tổng cộng	110	100.00	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,53 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 90,91%

1.4. Phân bố phiếu khảo sát:

Số lượng phiếu khảo sát từng khoa

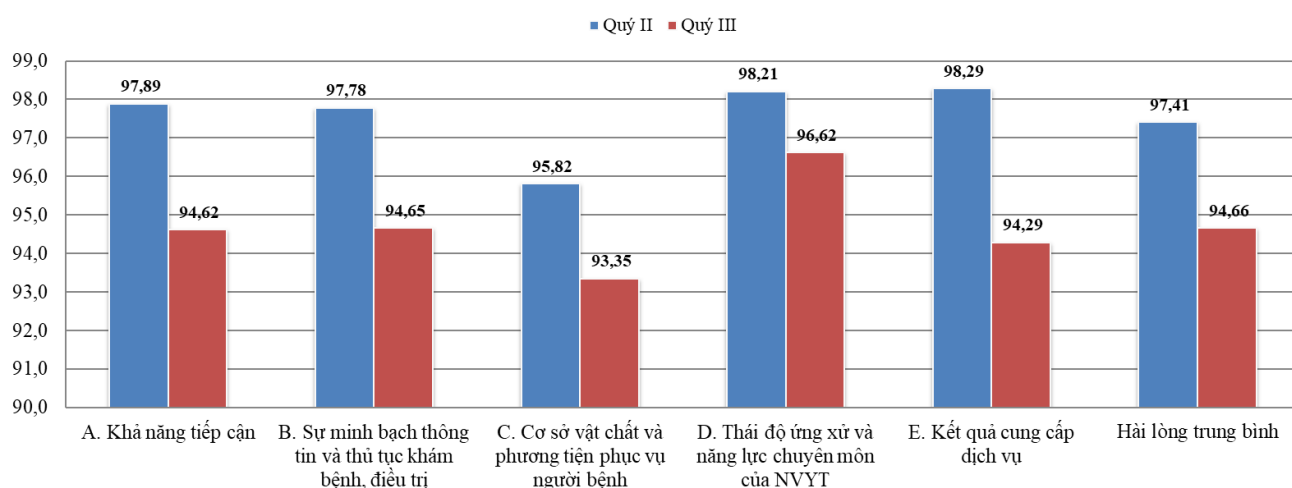


Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát trừ khoa Phẫu thuật – Gây mê hồi sức do đây là khoa trung gian không lưu bệnh

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

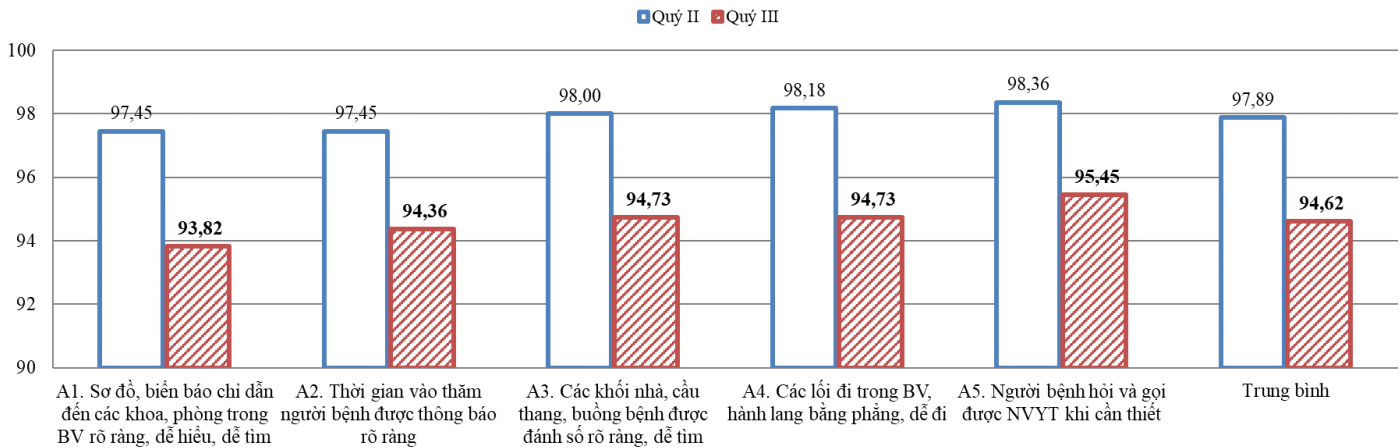
2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:

Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú



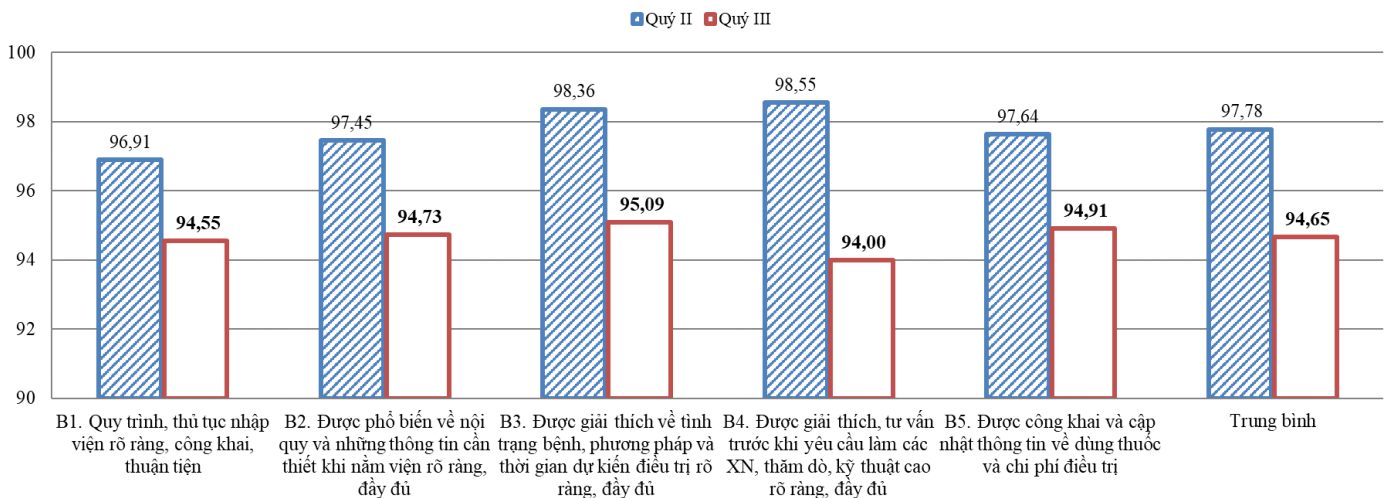
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2022 là **94,66%** thấp hơn so với Quý II/2022 và các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch ($\geq 88\%$). Trong đó, phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB” có tỷ lệ thấp nhất 93,35%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 96,62%

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



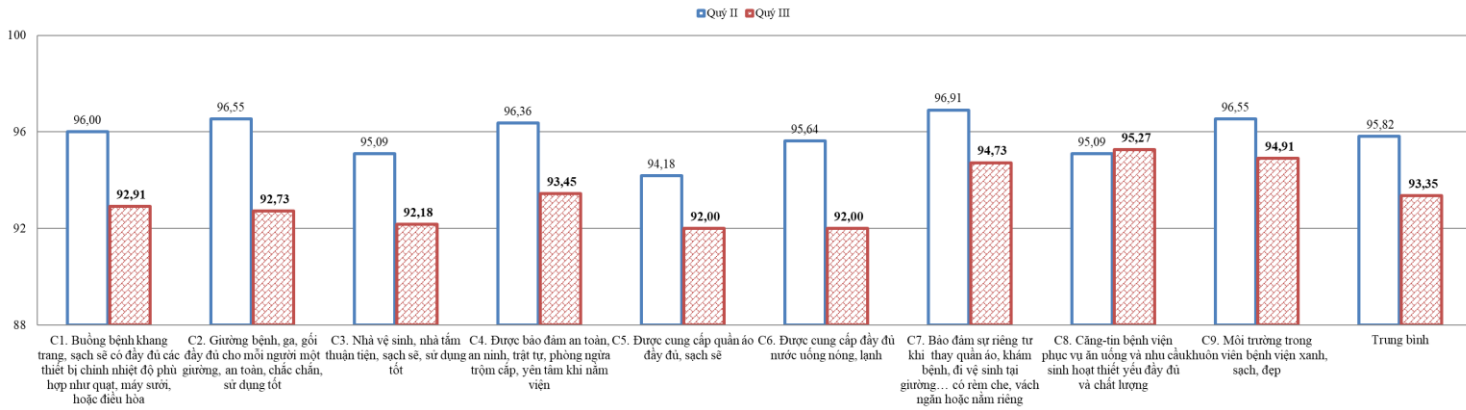
Nhận xét: Phần A có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2022 là 94,62% thấp hơn so với Quý II/2022 (97,89%). Trong đó, tiêu chí “A1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng dễ hiểu” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 93,82%. Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “A5. Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết” với 95,45%.

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



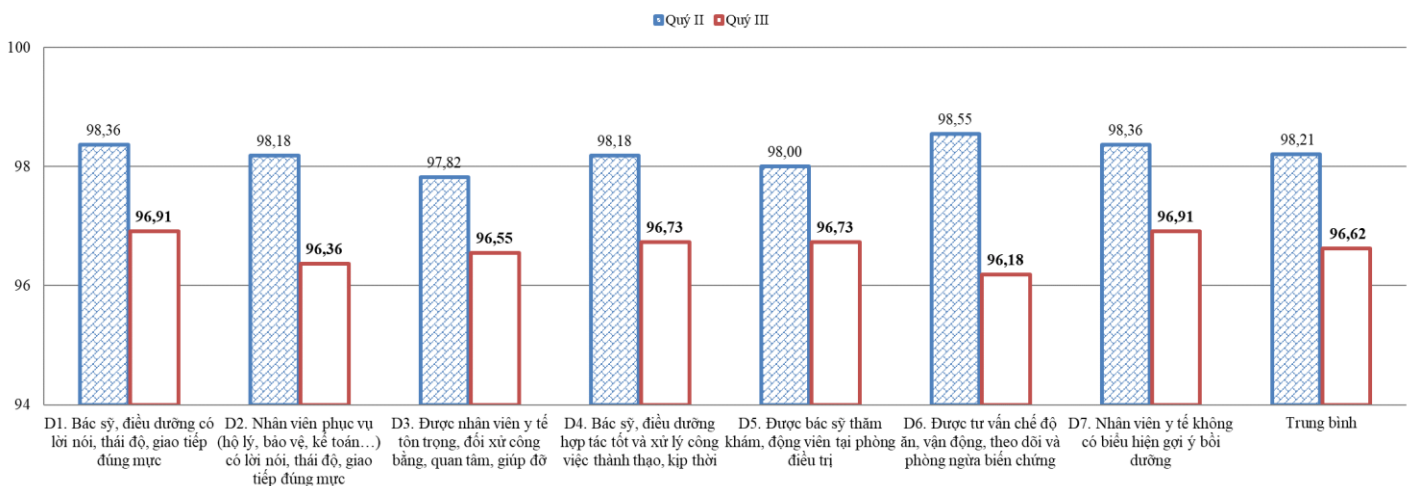
Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2022 là 94,65% thấp hơn so với Quý II/2022. Trong đó, tiêu chí “B4. Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất đạt 94%, cao nhất là tiêu chí “B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” với 95,09%.

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



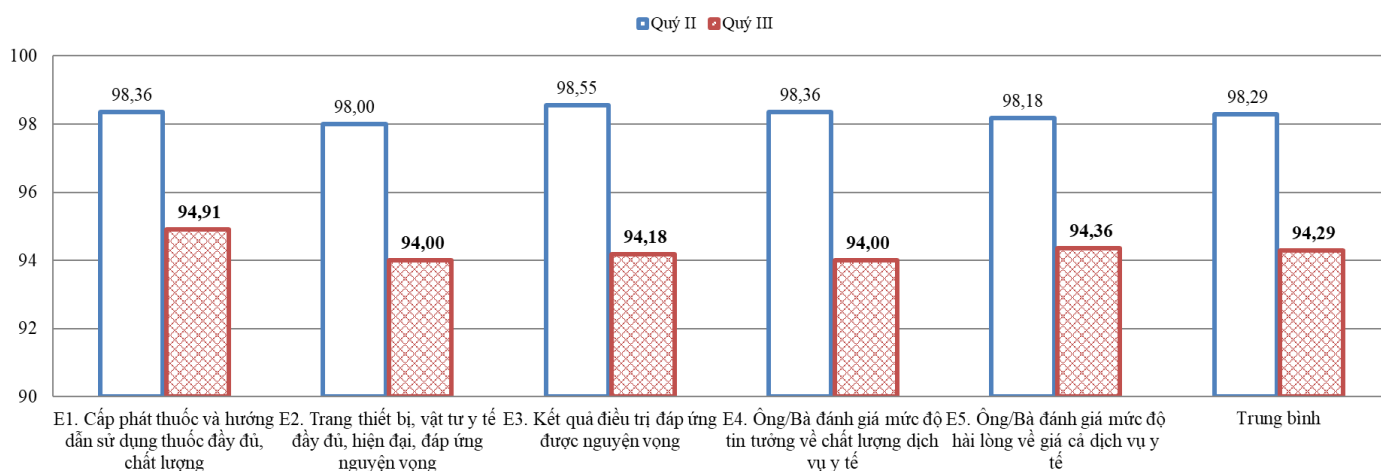
Nhận xét: Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần (95,82%). Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 92% đến 95,27%. Tiêu chí “C8. Căn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 95,27%. Tiêu chí “C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” và “C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 92%

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



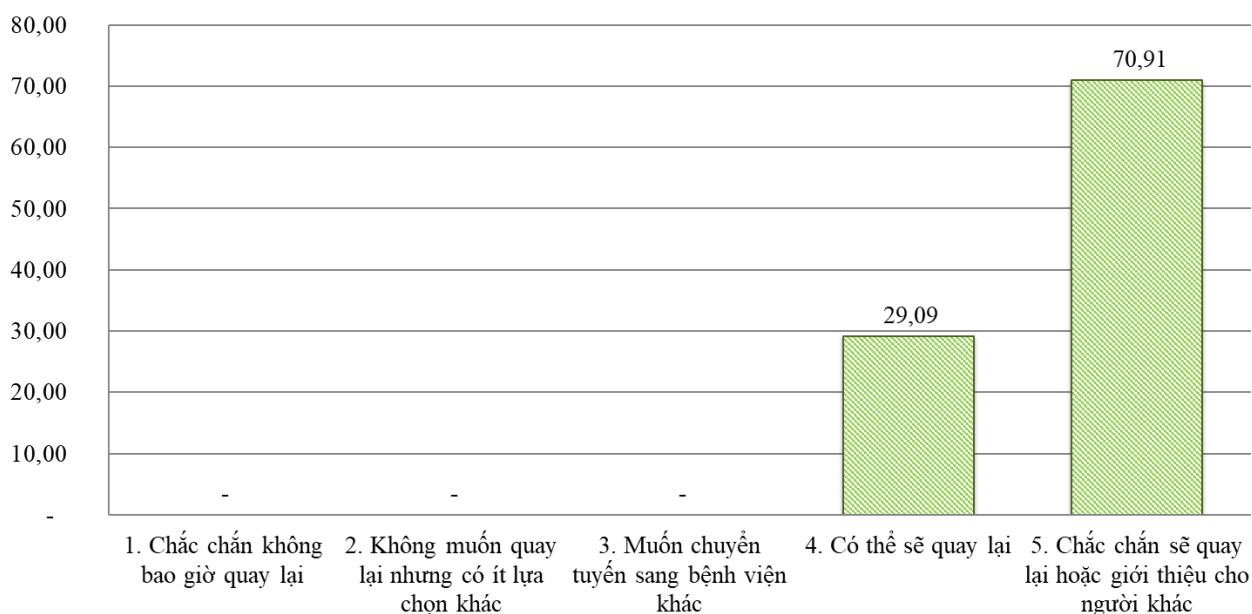
Nhận xét: Phần D có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2022 là 96,62% và thấp hơn Quý II/2022 (98,21%). Tất cả các tiêu chí từ D1 đến D7 đều có tỷ lệ hài lòng trên 96%. Cần tiếp tục phát huy các tiêu chí này để đáp ứng về hài lòng người bệnh. Trong đó, “D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” và “D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” 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 96,18%

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



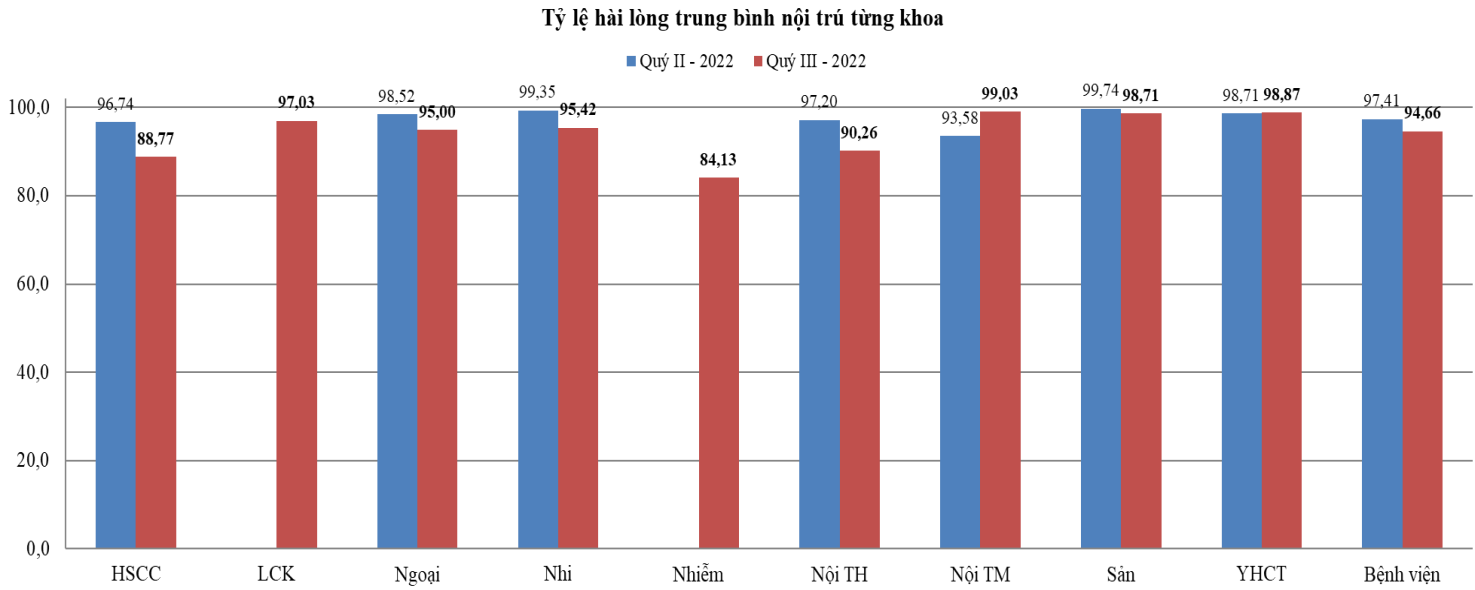
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng phần E Quý III/2022 là 94,29%. Tất cả các tiêu chí đều đạt trên 94%. Trong đó, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” đạt 94,91%; tiêu chí “E2. Trang thiết bị, VTYT đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng” và “E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 94%.

Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 70,91% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 29,09% 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 Nội TM có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,03%), tiếp đến là khoa YHCT (98,87%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nhiễm (84,13%).

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	90,0	94,0	96,0	94,0	84,0	84,0	97,0	100,0	100,0	93,8
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	90,0	94,0	95,0	94,0	84,0	90,0	98,0	100,0	100,0	94,4
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	90,0	100,0	96,0	94,0	80,0	88,0	99,0	100,0	100,0	94,7
A4	Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi	90,0	100,0	97,0	92,0	82,0	88,0	99,0	98,3	100,0	94,7
A5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	90,0	100,0	97,0	94,0	86,0	88,0	100,0	98,3	100,0	95,5
A	Trung bình	90,0	97,6	96,2	93,6	83,2	87,6	98,6	99,3	100,0	94,6

Nhận xét: Ở phần A thì khoa YHCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Thấp nhất là khoa Nhiễm với 83,2%, tiếp đến là khoa Nội TH với 87,6%. 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	88,0	100,0	93,0	98,0	82,0	96,0	98,0	96,7	97,5	94,5
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	88,0	96,0	94,0	98,0	84,0	94,0	99,0	98,3	97,5	94,7
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	90,0	98,0	99,0	96,0	84,0	86,0	100,0	96,7	97,5	95,1
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	88,0	100,0	92,0	94,0	86,0	88,0	99,0	98,3	97,5	94,0
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	88,0	100,0	93,0	96,0	84,0	92,0	100,0	100,0	97,5	94,9
B	Trung bình	88,4	98,8	94,2	96,4	84,0	91,2	99,2	98,0	97,5	94,7

Nhận xét: Ở phần B, khoa Nội TM có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất với 99,2%. Thấp nhất là khoa Nhiễm với 84%, tiếp đến là khoa HSCC với 88,4%. Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%. Khoa Nhiễm 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	88,0	100,0	90,0	88,0	80,0	88,0	99,0	100,0	100,0	92,9
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	88,0	100,0	86,0	96,0	82,0	92,0	97,0	96,7	100,0	92,7
C3	Nhà VS, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	88,0	94,0	86,0	96,0	82,0	90,0	98,0	96,7	100,0	92,2
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	88,0	88,0	96,0	96,0	84,0	88,0	99,0	95,0	100,0	93,5
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	88,0	82,0	90,0	94,0	84,0	92,0	98,0	96,7	100,0	92,0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	88,0	88,0	90,0	98,0	80,0	86,0	97,0	98,3	100,0	92,0

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	88,0	100,0	94,0	96,0	82,0	90,0	99,0	100,0	100,0	94,7
C8	Cẩn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	88,0	100,0	98,0	98,0	80,0	92,0	99,0	98,3	97,5	95,3
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	88,0	100,0	99,0	96,0	80,0	92,0	98,0	96,7	97,5	94,9
C	Trung bình	88,0	94,7	92,1	95,3	81,6	90,0	98,2	97,6	99,4	93,4

Nhận xét: Ở phần này, khoa YDCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 99,4%, tiếp đến là khoa Nội TM với 98,2%. Khoa Nhiễm có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 81,6%. Qua bảng khảo sát ta thấy tất cả các tiêu chí của khoa Nhiễm 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	94,0	100,0	99,0	94,0	90,0	92,0	100,0	100,0	97,5	96,9
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	94,0	100,0	98,0	94,0	88,0	90,0	100,0	100,0	97,5	96,4
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	94,0	100,0	98,0	94,0	88,0	92,0	100,0	100,0	97,5	96,5
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	94,0	100,0	97,0	96,0	90,0	92,0	100,0	100,0	97,5	96,7
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	94,0	100,0	98,0	96,0	90,0	90,0	100,0	100,0	97,5	96,7
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	94,0	100,0	94,0	96,0	90,0	94,0	99,0	100,0	97,5	96,2
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	94,0	100,0	97,3	95,4	89,4	91,7	99,9	100,0	97,5	96,6
D	Trung bình	94,0	100,0	97,3	95,4	89,4	91,7	99,9	100,0	97,5	96,6

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng cao%. Trong đó Khoa LCK, 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	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	82,0	100,0	96,0	96,0	84,0	92,0	100,0	98,3	100,0	94,9
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	82,0	100,0	96,0	94,0	82,0	88,0	99,0	98,3	100,0	94,0
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	82,0	98,0	95,0	96,0	82,0	90,0	99,0	100,0	100,0	94,2
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	82,0	84,0	98,0	98,0	82,0	92,0	100,0	100,0	100,0	94,0
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	82,0	92,0	98,0	98,0	82,0	90,0	100,0	98,3	100,0	94,4
E	Trung bình	82,0	94,8	96,6	96,4	82,4	90,4	99,6	99,0	100,0	94,3

Nhận xét: Khoa HSCC có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 82%, tiếp đến là khoa Nhiễm với 82,4% thấp hơn mục tiêu đề ra là >88%, tất cả các khoa còn lại đều đạt tỷ lệ hài lòng > 90%. Khoa YDCT và khoa Nội TM là 02 khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất lần lượt là 100% và 99,6%. Khoa HSCC và Nhiễm 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 người bệnh là nữ chiếm 53,64% và tỷ lệ người bệnh có BHYT là 96,36%
- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 45,81 tuổi. Người có độ tuổi từ 18-30 chiếm tỷ lệ cao nhất 30,91%.
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2022 là 94,66%, thấp hơn Quý II/2022 (97,41%) và Quý I/2022 (95,70%)
- Ở Quý II/2022, tất cả 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 93,35%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 96,62%

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 Nội TM có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,03%), tiếp đến là khoa YHCT (98,87%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nhiễm (84,13%)
- Phần “A. Khả năng tiếp cận”: Có 02 khoa có tỷ lệ hài lòng dưới mục tiêu đề ra (<88%) là khoa Nhiễm và Khoa Nội TH
- Các phần B, C, D thì khoa nhiễm thấp hơn mục tiêu đề ra (<88%)
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”: Tất cả các khoa đều đạt trừ khoa HSCC và Nhiễm

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Cải thiện tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân đối với khoa Nhiễm
- Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng; thời gian thăm bệnh chưa rõ ràng
- Trang thiết bị vật tư y tế chưa đáp ứng nguyện vọng người bệnh
- Công tác tư vấn, hướng dẫn sử dụng thuốc
- Các vấn đề về nước uống, trang phục người bệnh

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, bổ sung đầy đủ sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đi đến các khoa, phòng trong bệnh viện.
- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn thường xuyên kiểm tra, giám sát việc sử dụng đồ vải, việc cấp phát, bảo quản sử dụng của các khoa
- 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.
- Khoa Nhiễm 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 III 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