

BÁO CÁO

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

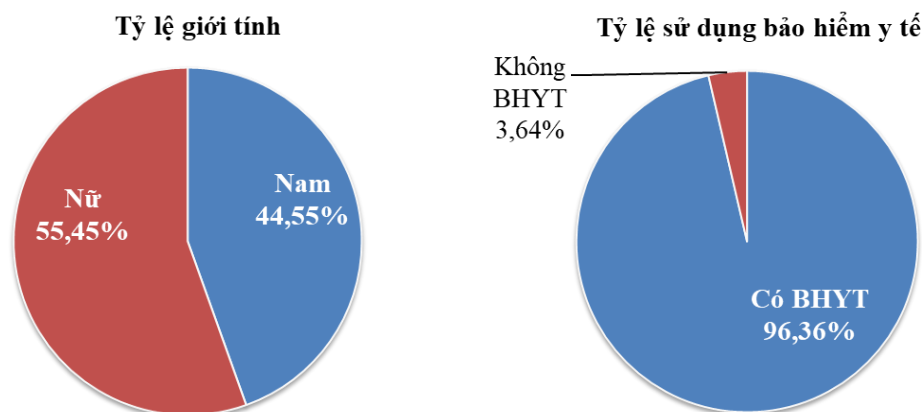
Thực hiện Kế hoạch số 23/KH-BVTM ngày 10/02/2023 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023.

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 (55,45%) 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	32	29,09	49,33 ± 20,46 Min: 18 Max: 94
31-45	16	14,55	
46-60	25	22,73	
>60	37	33,64	
Tổng cộng	110	100,00	

Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 49,33 tuổi. Người có độ tuổi > 60 chiếm tỷ lệ cao nhất 33,64%.

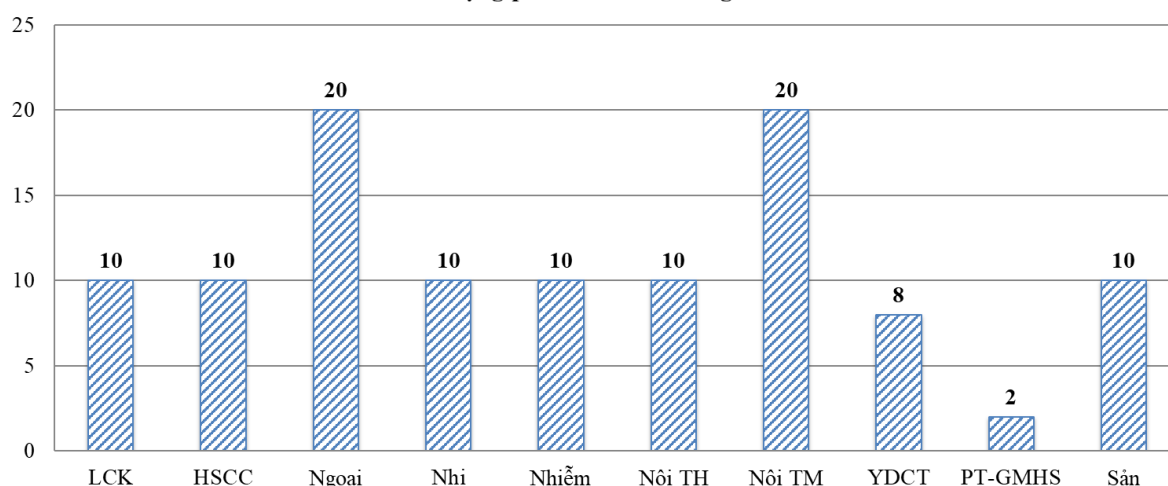
1.3. Số ngày điều trị bình quân

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
3 - 7 ngày	100	90,91	4,98 ± 2,12 Min: 3 Max: 12
8 - 15 ngày	10	9,09	
>15 ngày	0	0	
Tổng cộng	110	100,00	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,98 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

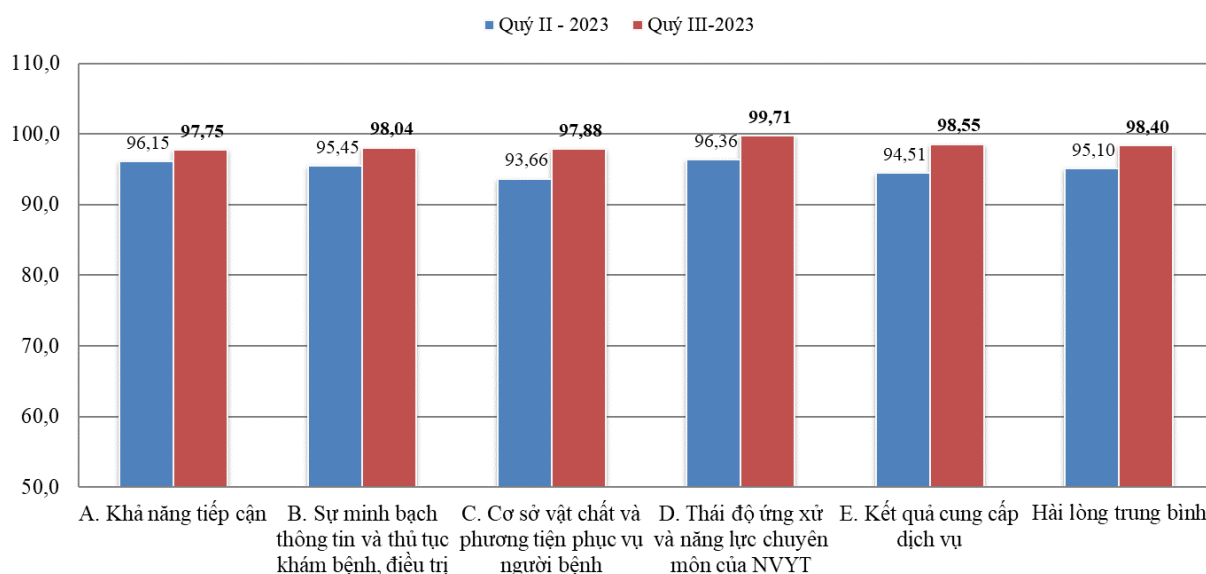


Nhận xét: Tất cả các khoa có giường bệnh đều được khảo sát, trong đó Ngoại và Nội TM được khảo sát nhiều do giường bệnh chiếm tỷ lệ cao

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

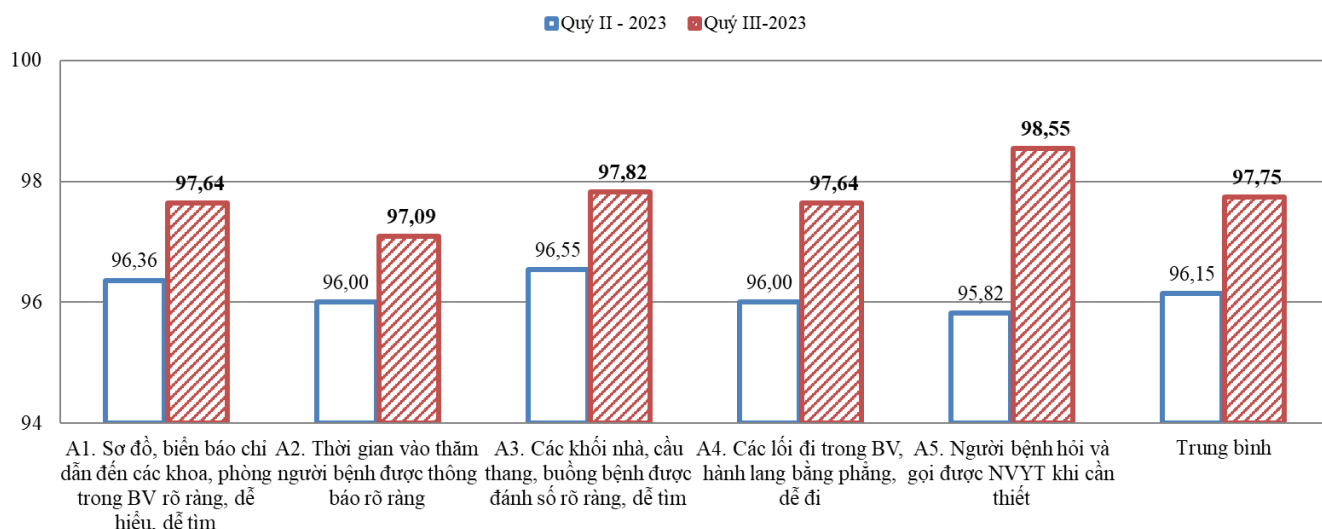
2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện:

Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh nội trú



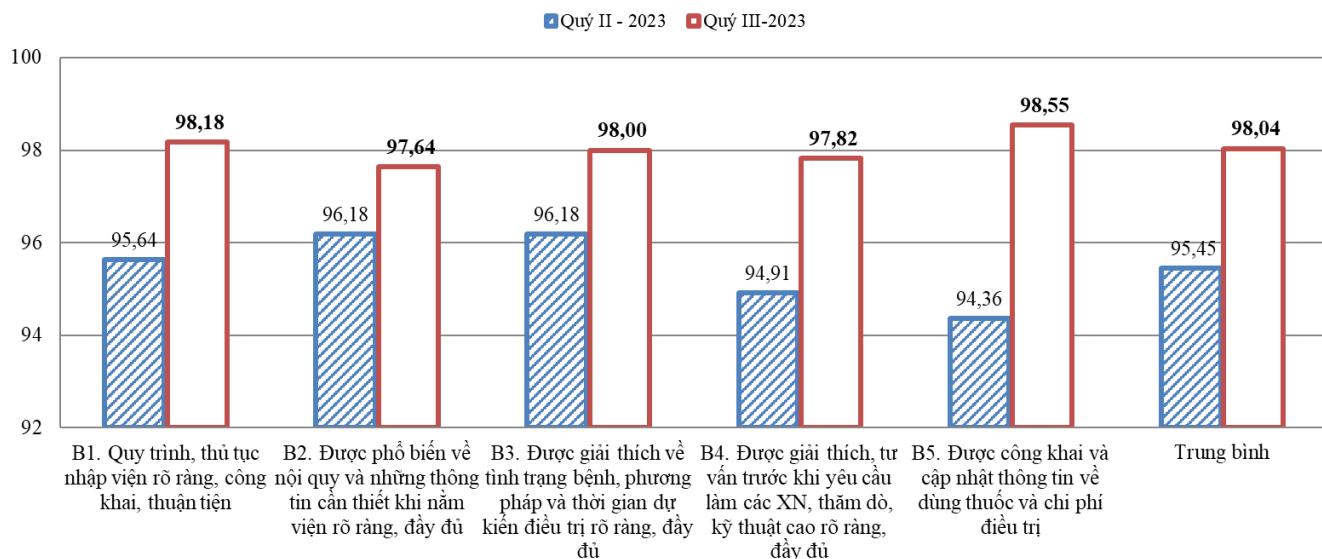
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2023 là **98,4%** cao hơn so với Quý II/2023 và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 85\%$). Trong đó, phần “A. Khả năng tiếp cận” có tỷ lệ thấp nhất 97,75%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 99,71%

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



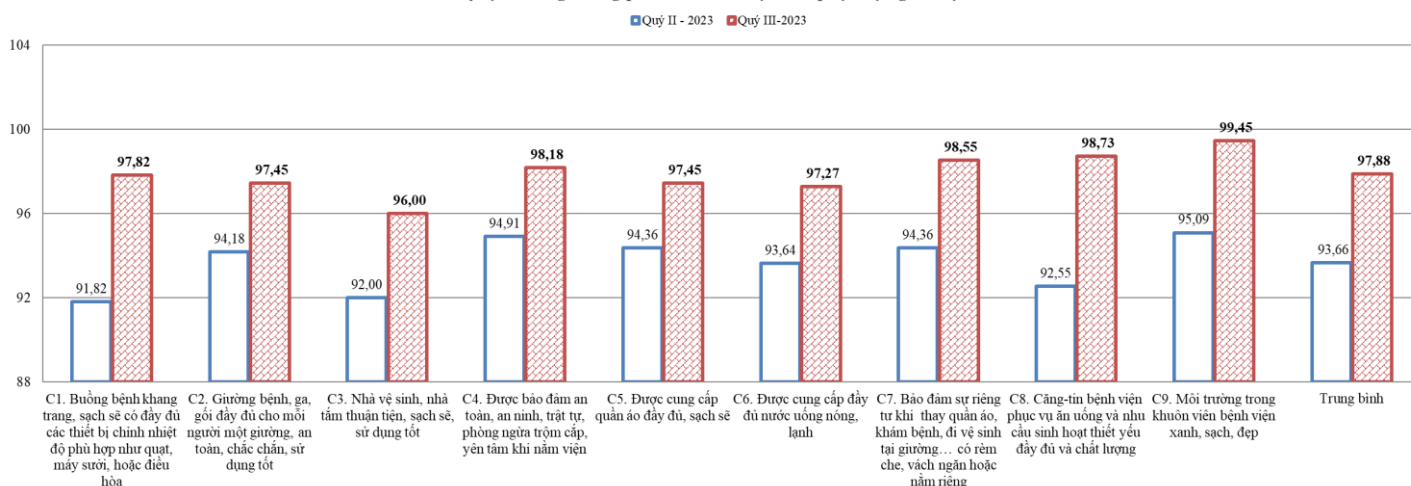
Nhận xét: Phần A có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2023 là 97,75% cao hơn so với Quý II/2023 (96,15%). Trong đó, tiêu chí “A5. Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 98,55%. Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là “A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng” với 97,09%.

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



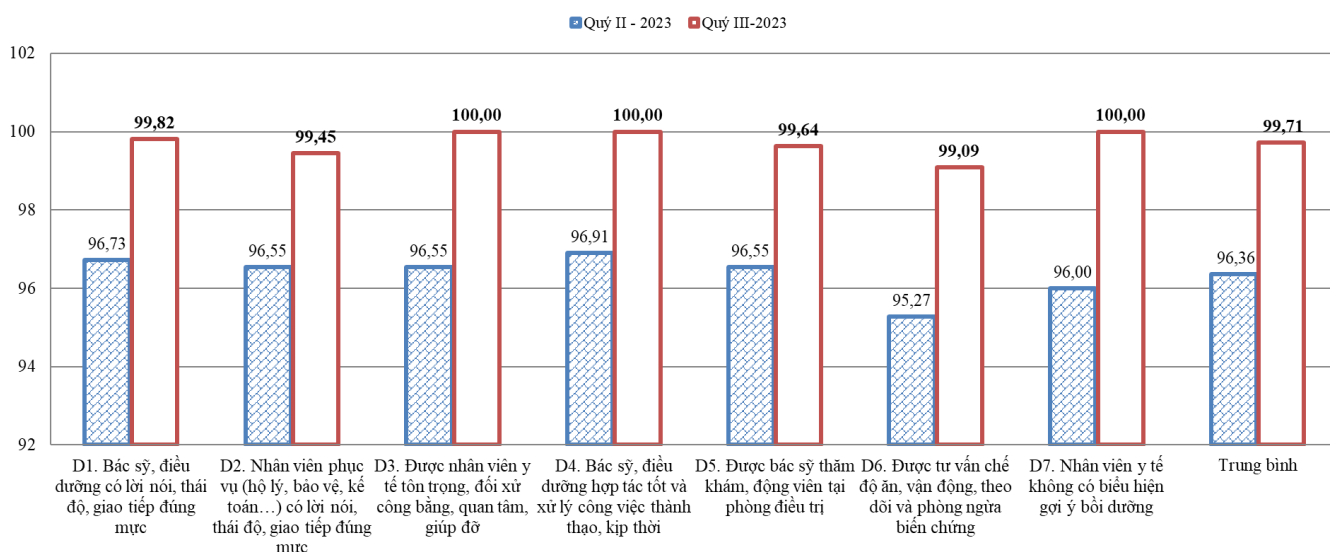
Nhận xét: Phần B có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2023 là 98,04%. Trong đó, tiêu chí “B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị” có tỷ lệ hài lòng cao nhất đạt 98,55%, thấp nhất là tiêu chí “B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ” với 97,64%.

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



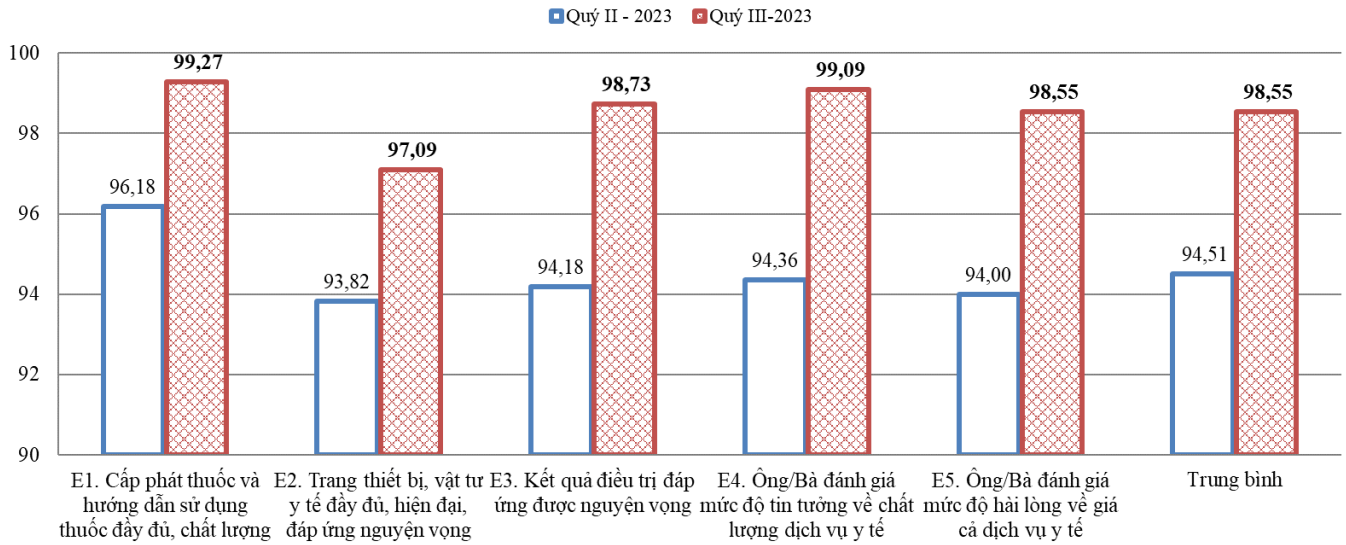
Nhận xét: Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần (97,88%). Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 96% đến 99,45%. Tiêu chí “C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 95,09%. Tiêu chí “C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 96%. Các nhà vệ sinh ở khu C đã cũ và xuống cấp

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



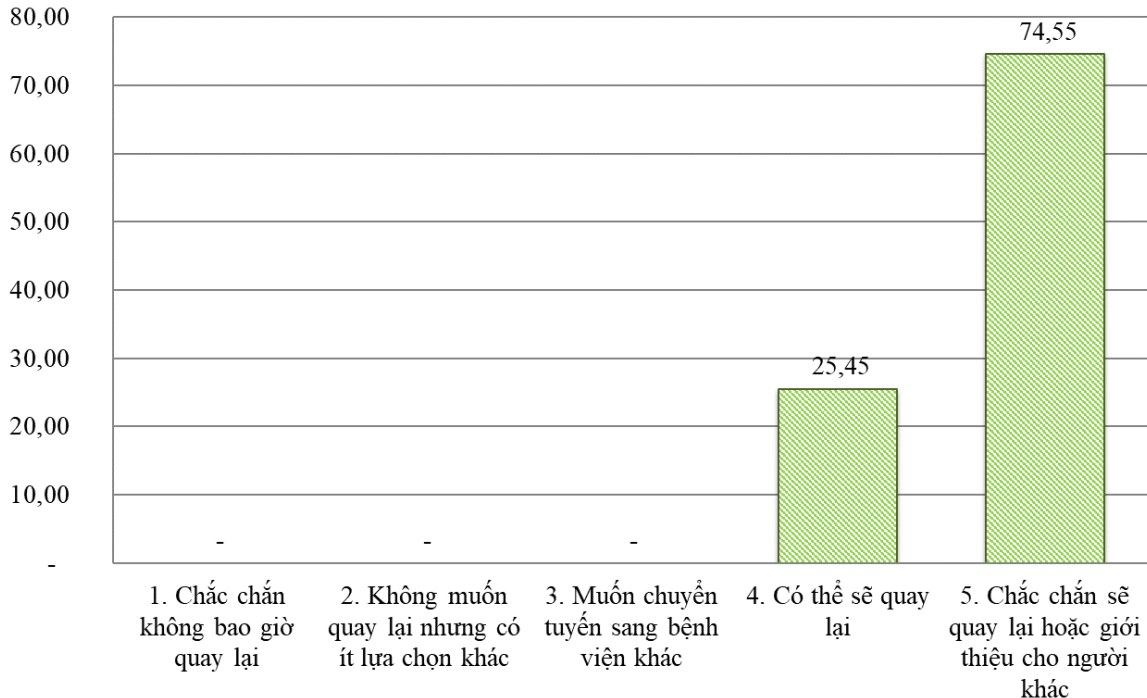
Nhận xét: Phần D có tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2023 là 99,71% và cao hơn Quý II/2023. Trong đó, tiêu chí “D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ”; “D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời”; “D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” có tỷ lệ cao nhất với 100% và thấp nhất là “D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng” với 99,09%

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



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng phần E Quý III/2023 là 98,55%. Tất cả các tiêu chí đều đạt trên 95%. 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 99,27%; tiêu chí “E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng, có tỷ lệ 97,09%.

Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau

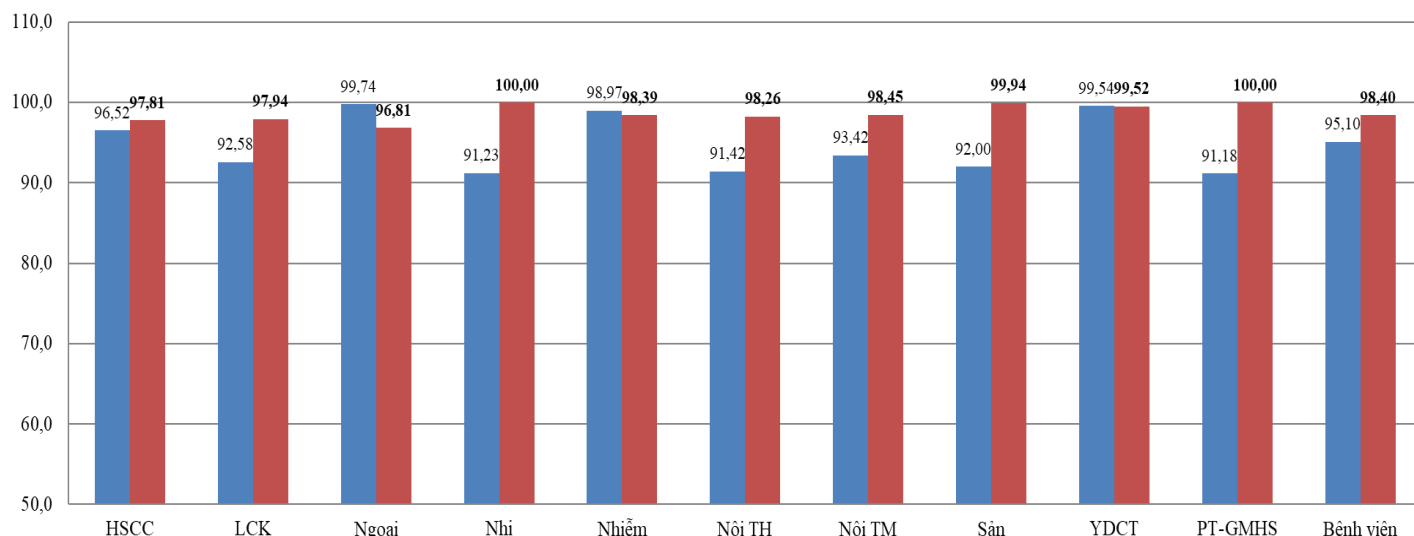


Nhận xét: Có 74,55% bệnh nhân chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 25,45% bệnh nhân có thể sẽ quay lại bệnh viện. Qua khảo sát chưa có bệnh nhân nào muốn chuyển BV khác hoặc không muốn quay lại

2.2. Tỷ lệ hài lòng của từng khoa:

Tỷ lệ hài lòng trung bình nội trú từng khoa

■ Quý II - 2023 ■ Quý III - 2023



Nhận xét: Trong 10 khoa có giường bệnh được khảo sát thì khoa Nhi và PT-GMHS có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%), tiếp đến là khoa Sản (99,94%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là Khoa Ngoại 96,81%

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	PT GMHS	Bệnh viện
A1	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	98,0	94,0	97,0	100	96,0	96,0	99,0	100	97,5	100	97,6
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100	96,0	95,0	100	98,0	96,0	94,0	100	100	100	97,1
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100	94,0	95,0	100	98,0	98,0	99,0	100	97,5	100	97,8
A4	Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100	94,0	94,0	100	98,0	96,0	99,0	100	100	100	97,6
A5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	100	98,0	97,0	100	100	96,0	98,0	100	100	100	98,5
A	Trung bình	99,6	95,2	95,6	100	98,0	96,4	97,8	100	99,0	100	97,7

Nhận xét: Ở phần A thì khoa Nhi, Sản, PT-GMHS có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Tiếp đến là khoa HSCC với 99,6%. Tất cả các khoa còn lại đều đạt trên 95%

**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	PT GMHS	Bệnh viện
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	94,0	96,0	100	100	98,0	96,0	99,0	100	97,5	100	98,2
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	96,0	98,0	99,0	100	100	94,0	95,0	100	97,5	100	97,6
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	96,0	96,0	98,0	100	100	96,0	98,0	100	97,5	100	98,0
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	90,0	96,0	99,0	100	96,0	98,0	99,0	100	100	100	97,8
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	96,0	96,0	99,0	100	96,0	98,0	100	100	100	100	98,5
B	Trung bình	94,4	96,4	99,0	100	98,0	96,4	98,2	100	98,5	100	98,0

Nhận xét: Ở phần B, khoa Nhi, Sản, PT-GMHS có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất với 100%. Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%. Các khoa tiếp tục duy trì việc thực hiện việc phổ biến nội quy, quy định bệnh viện; bác sĩ, điều dưỡng tiếp tục việc giải thích tình trạng bệnh cũng như việc tư vấn cho người bệnh trong quá trình điều trị; công khai, minh bạch thông tin 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	PT GMHS	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	98,0	98,0	93,0	100	98,0	100	99,0	98,0	100	100	97,8
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	98,0	98,0	91,0	100	98,0	100	98,0	100	100	100	97,5
C3	Nhà VS, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	94,0	94,0	88,0	100	98,0	100	97,0	100	100	100	96,0
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	94,0	98,0	98,0	100	96,0	98,0	99,0	100	100	100	98,2
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	96,0	98,0	93,0	100	98,0	98,0	98,0	100	100	100	97,5

C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	92,0	100	93,0	100	96,0	100	98,0	100	100	100	97,3
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	98,0	98,0	97,0	100	96,0	100	99,0	100	100	100	98,5
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100	100	96,0	100	98,0	100	98,0	100	100	100	98,7
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	100	97,0	100	100	100	100	100	100	100	99,5
C	Trung bình	96,7	98,2	94,0	100	97,6	99,6	98,4	99,8	100	100	97,9

Nhận xét: Ở phần này, khoa Nhi, Sản, PT-GMHS có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 100%, tiếp đến là khoa Sản với 99,8%. Qua khảo sát ta thấy người bệnh có phản nản về cơ sở vật chất nhà vệ sinh chưa thật sự 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	PT GMHS	Bệnh viện
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	100	100	100	100	98,0	100	100	100	100	99,8
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	98,0	98,0	100	100	100	98,0	100	100	100	100	99,5
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	100	100	100	98,0	100	99,0	100	100	100	99,6
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	98,0	100	100	98,0	100	97,0	100	100	100	99,1
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D	Trung bình	99,7	99,4	100	100	99,4	99,4	99,4	100	100	100	99,7

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng cao. Trong đó Khoa Ngoại, Nhi, Sản, YHCT, PT-GMHS có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Bệnh nhân tương đối hài lòng với thái độ và năng lực 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	PT GMHS	Bệnh viện
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	100	98,0	99,0	100	100	98,0	99,0	100	100	100	99,3
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	94,0	100	93,0	100	100	98,0	95,0	100	100	100	97,1
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	100	97,0	100	98,0	98,0	98,0	100	100	100	98,7
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	100	97,0	100	100	98,0	99,0	100	100	100	99,1
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100	100	96,0	100	98,0	98,0	99,0	100	97,5	100	98,5
E	Trung bình	98,8	99,6	96,4	100	99,2	98,0	98,0	100	99,5	100	98,5

Nhận xét: Khoa Nhi, Sản, PT-GMHS có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là 100%, tiếp đến là khoa LCK với 99,6%. Thấp nhất là Ngoại TH với 99,4%, công tác điều trị cơ bản đáp ứng đủ mong đợi của người bệnh

III. KẾT LUẬN

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

- Tỷ lệ nữ giới (55,45%) 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 49,33 tuổi. Người có độ tuổi > 60 chiếm tỷ lệ cao nhất 33,64%

- Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2023 là 98,40% cao hơn so với Quý II/2023 (95,1%) và cao hơn so với kế hoạch ($\geq 85\%$). Trong đó, phần “A. Khả năng tiếp cận” có tỷ lệ thấp nhất 97,75%. Cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” với 99,71%

3.2. Tỷ lệ hài lòng người bệnh từng khoa:

- Bệnh viện tiến hành khảo sát 10 khoa lâm sàng gồm HSCC, LCK, Ngoại, Nhi, Nhiễm, Nội TH, Nội TM, Sản, YDCT, PT-GMHS

- Khoa Nhi và PT-GMHS có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Ngoại 96,81%

IV. VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Đánh giá khắc phục nhà vệ sinh
- Thiếu sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa
- Thiếu công khai về giờ tham bệnh

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Phòng HCQT khảo sát, bổ sung đánh số cầu thang, tòa nhà, phòng bệnh, biển chỉ dẫn lối đi đến các khoa, sơ đồ khoa/phòng, công khai giờ thăm bệnh...

- Điều dưỡng trưởng khoa thường xuyên kiểm tra, giám sát và nhắc nhở nhân viên công ty vệ sinh tăng cường công tác vệ sinh.

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