

Số: /BC-BVTM

Tháp Mười, ngày tháng 01 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý IV 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

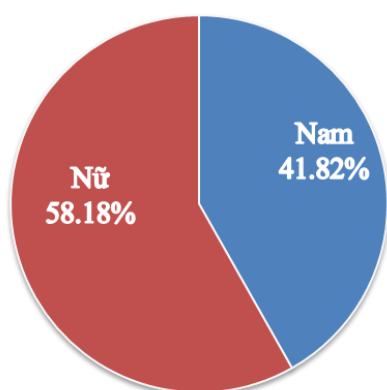
Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến thăm khám và điều trị tại bệnh viện ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái 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:

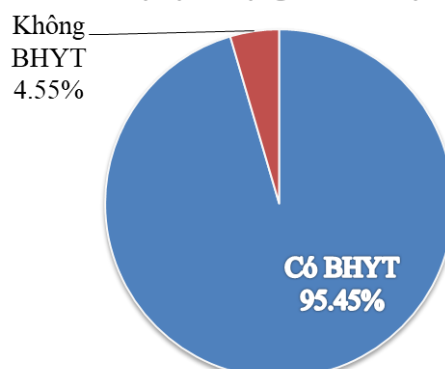
I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1.1. Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế

Tỷ lệ giới tính



Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế



Nhận xét: Tỷ lệ nữ giới (58,18%) đến điều trị bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới. Trên 95,45% bệnh nhân đến điều trị là đối tượng có bảo hiểm y tế, đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (4,55%)

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	25	22.73	49,01 ± 19,64
31-45	21	19.09	
46-60	25	22.73	
>60	39	35.45	
Tổng cộng	110	100.00	

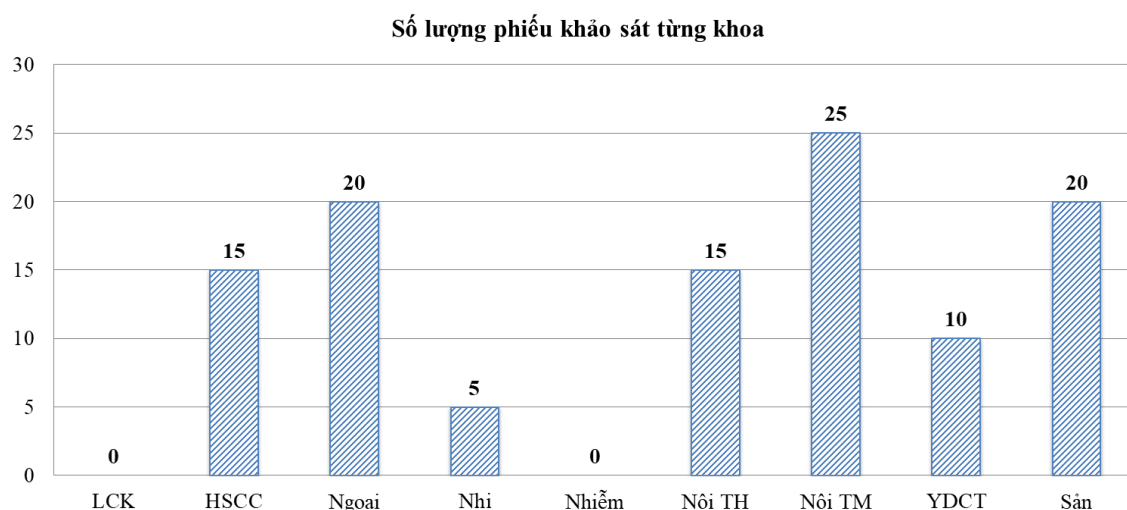
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 49,01 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 35,45%.

1.3. Số ngày điều trị bình quân

Ngày điều trị	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Ngày trung bình
3 - 7 ngày	100	90.91	4,58 ± 2,75
8 - 15 ngày	8	7.27	
>15 ngày	2	1.82	
Tổng cộng	110	100.00	

Nhận xét: Số ngày điều trị bình quân là 4,58 ngày. Người bệnh điều trị từ 3-7 ngày chiếm tỷ lệ cao nhất 90,91%

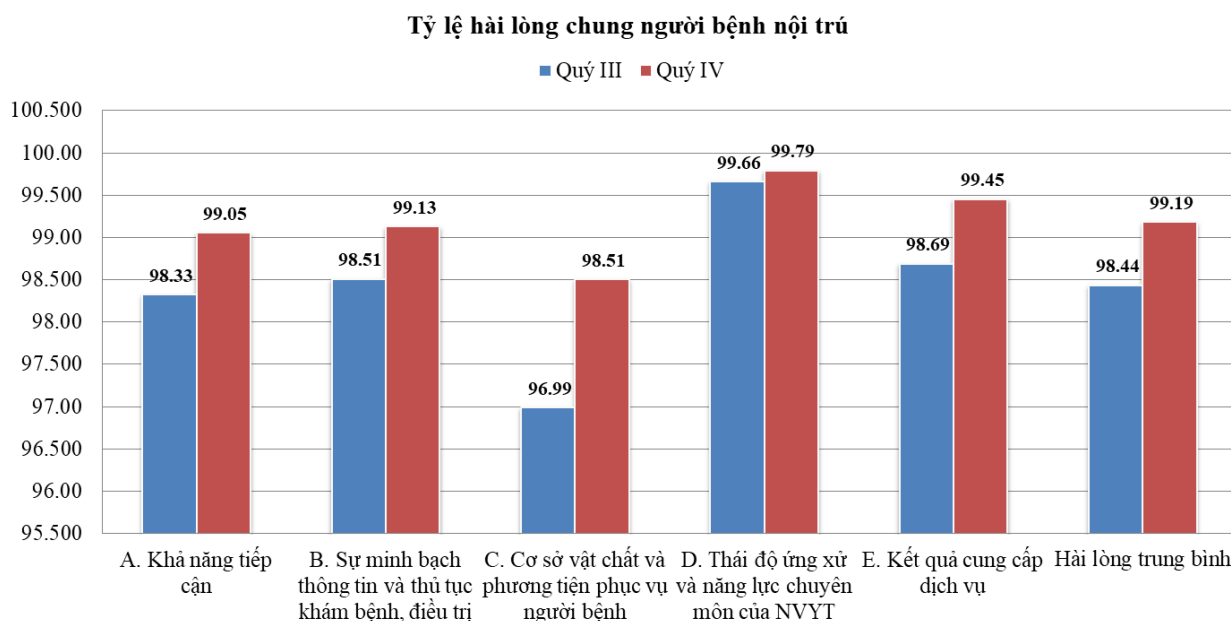
1.4. Phân bố phiếu khảo sát:



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

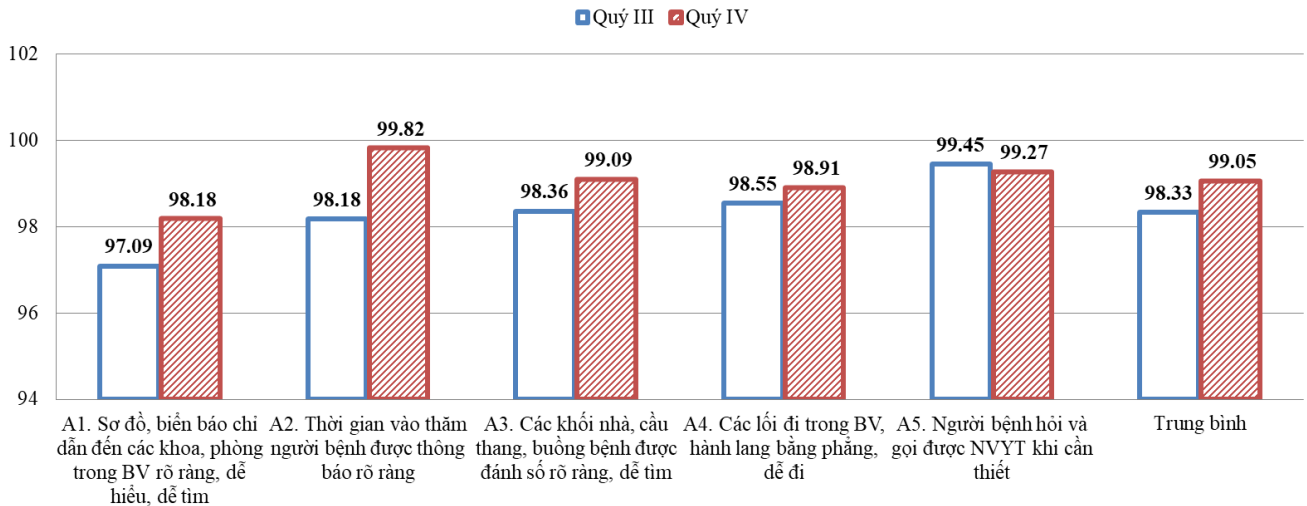
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



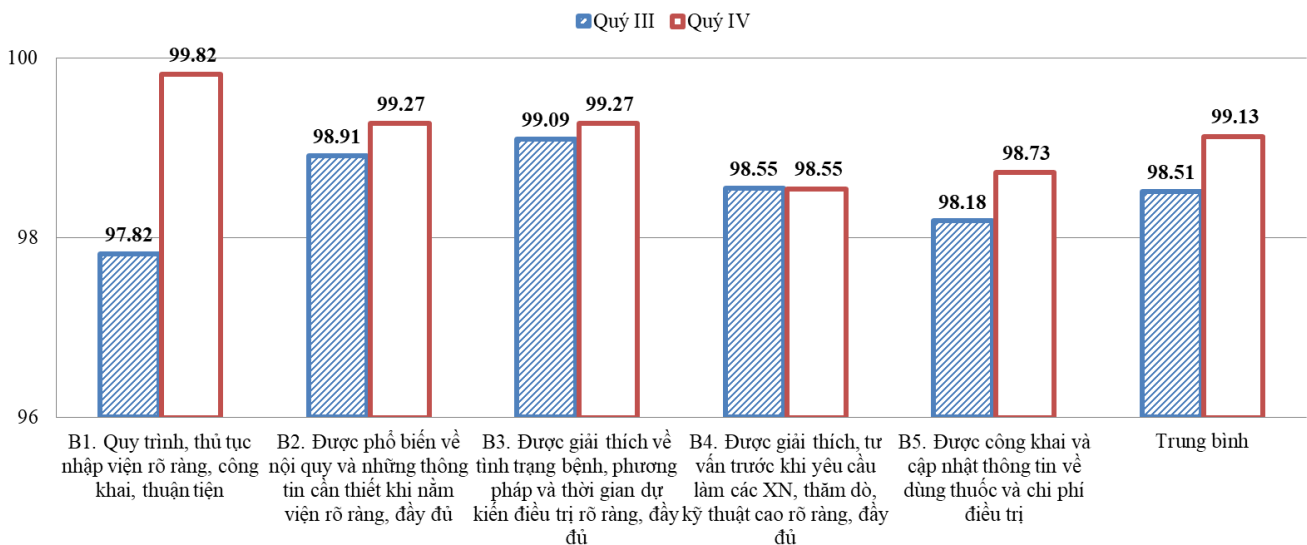
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý IV là **99,19%** cao hơn so với Quý III và các phân đều đạt mục tiêu so với kế hoạch là >87%. Trong đó, “*Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” có tỷ lệ thấp nhất 98,51%

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



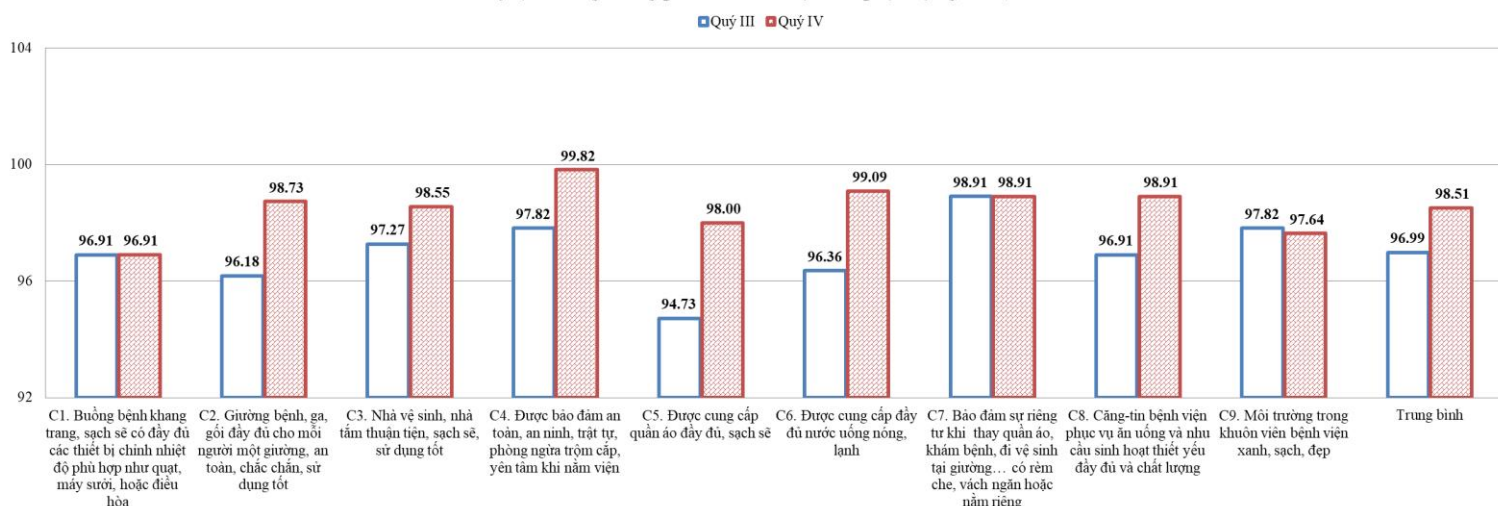
Nhận xét: Trung bình Quý IV (99,05%) cao hơn so với Quý III (98,33%). Trong đó, tiêu chí “A1. Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 98,18%, kể đến là tiêu chí “A4. Các lối đi trong BV bằng phẳng dễ đi” đạt 98,91%. Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “A5. Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết” với 99,82%.

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



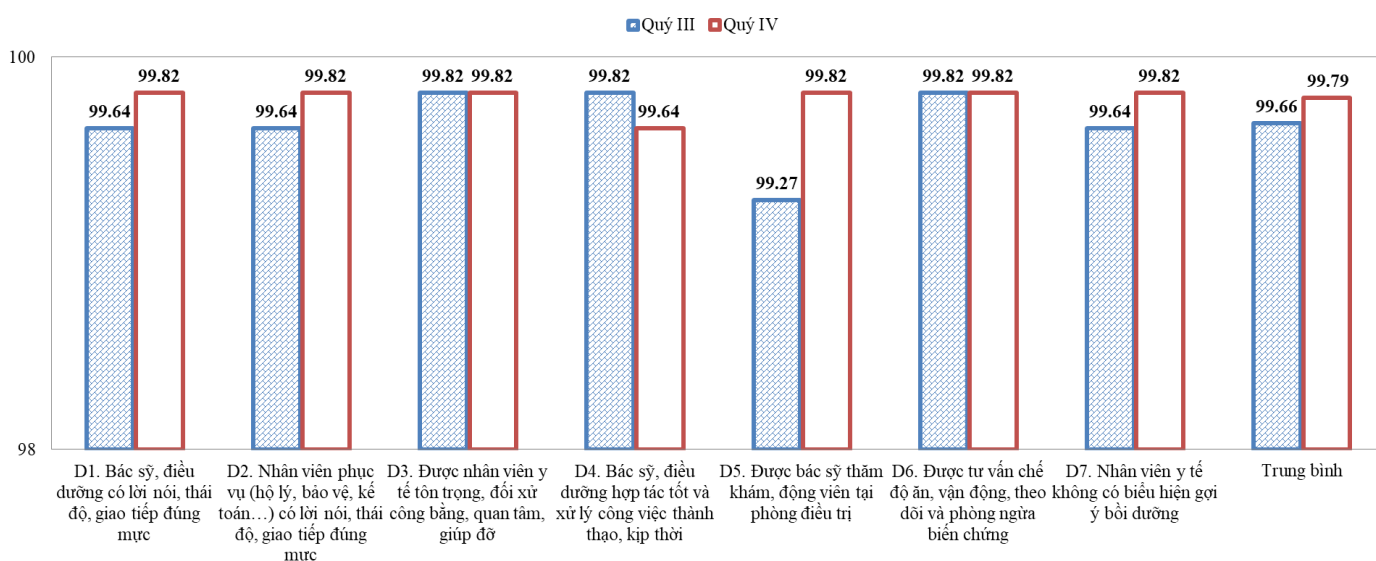
Nhận xét: Trung bình Quý IV (99,13%) cao hơn so với Quý III (98,51%). Trong đó, tiêu chí “B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 98,55%, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng công khai, thuận tiện” đạt 99,82%.

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



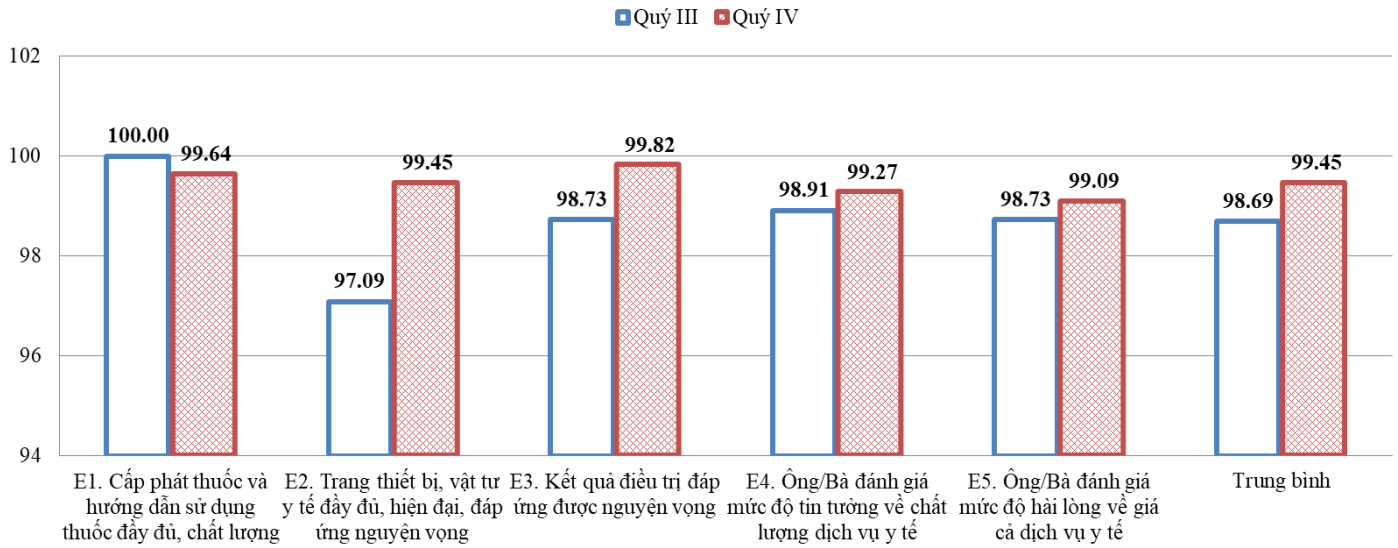
Nhận xét: Phần C là phần có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 phần (98,51%). Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí dao động từ 96,91% đến 99,82%. Tiêu chí “C4. Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 99,82%. Tiêu chí “C1. Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ có đầy đủ thiết bị” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 96,91%. Tiêu chí “C9. Môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” thấp thứ 2 với 97,64%.

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



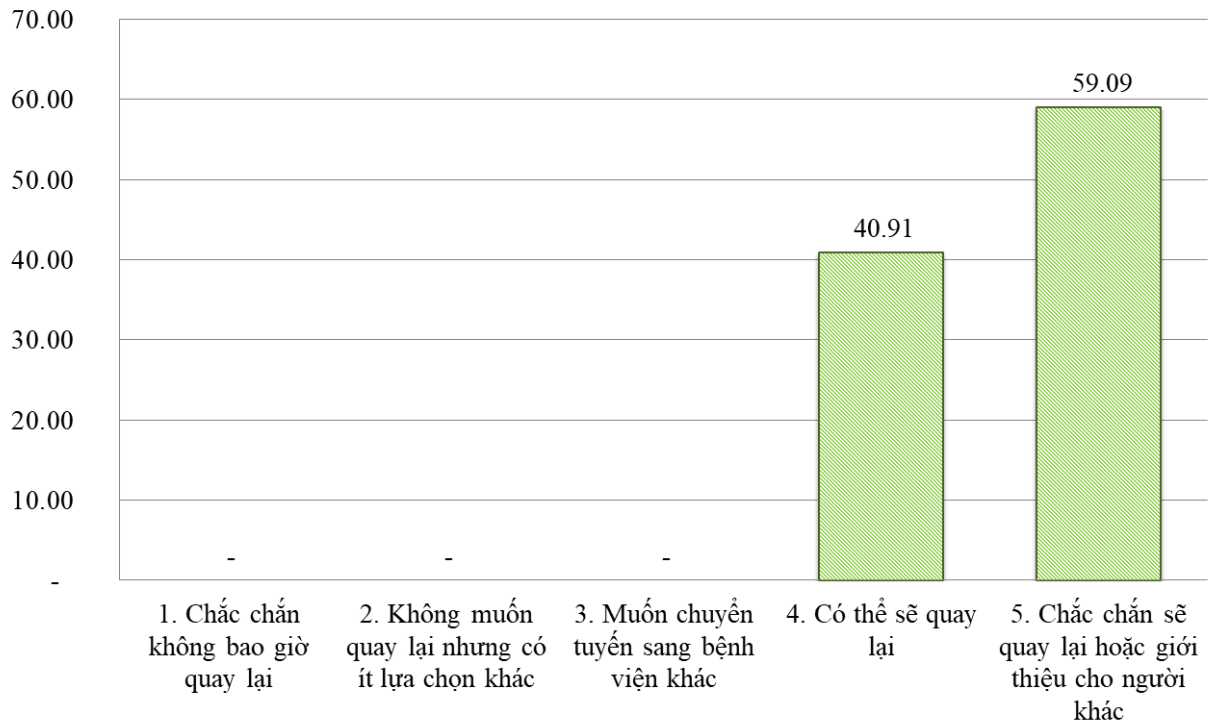
Nhận xét: Phần D có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 phần, đạt 99,79% và cao hơn Quý III (99,66%). Tất cả các tiêu chí từ D1 đến D7 đều có tỷ lệ hài lòng trên 99%. Cần tiếp tục phát huy.

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



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng phần E là 99,45% cao hơn Quý III (98,69%). Trong đó, tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất là “E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” đạt 99,82%; tiêu chí “E5. Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 99,09%.

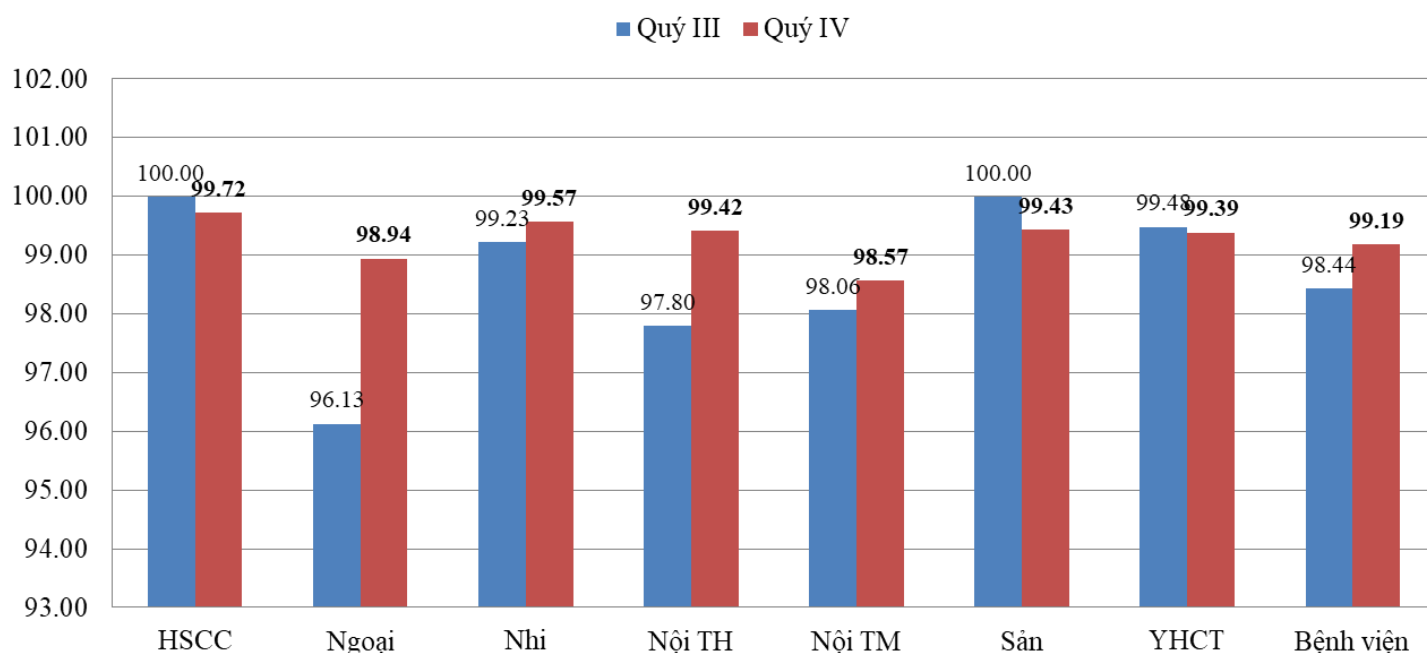
Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 59,09% bệnh nhân sẽ quay lại bệnh viện nếu lần sau có nhu cầu KCB và có 40,91% bệnh nhân có thể sẽ quay lại bệnh viện.

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 HSCC có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,72%), tiếp đến là khoa Nhi (99,57%). Khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TM (99,57%).

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	100	100	100	94.67	99.20	95.00	100	98.18
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	97.33	98.00	100	100	99.20	100	100	99.09
A4	Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100	98.00	100	98.67	98.40	99.00	100	98.91
A5	Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết	100	98.00	100	100	98.40	100	100	99.27
A	Trung bình	99.47	98.80	100	98.67	98.88	98.80	100	99.05

Nhận xét: Ở phần A thì 02 khoa Nhi và YDCT có tỷ lệ hài lòng cao nhất (100%). Các khoa còn lại đều có tỷ lệ hài lòng trên 98%. Tiếp tục duy trì và phát huy.

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	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	98.00	100	100	98.40	100	100	99.27
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	98.00	100	100	99.20	99.00	100	99.27
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các XN, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	98.00	96	100	98.40	100	94.00	98.55
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	99.00	100	100	97.60	100	94.00	98.73
B	Trung bình	100	98.60	99.20	100	98.56	99.80	97.60	99.13

Nhận xét: Ở phần B này, khoa HSCC và khoa Nội TH có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (100%). Nhìn chung tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 95%.

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	98.67	99.00	96.00	98.67	94.40	97.00	94.00	96.91
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	98.67	99.00	100	100	98.40	97.00	100	98.73
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	98.00	100	97.33	96.80	100	100	98.55
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	97.33	96.00	100	100	97.60	98.00	100	98.00
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	100	100	96.00	98.67	97.60	100	100	99.09
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	100	99.00	96.00	97.33	99.20	99.00	100	98.91
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100	98.00	100	98.67	99.20	98.00	100	98.91

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	100	99.00	100	100	92.00	98.00	100	97.64
C	Trung bình	99.41	98.67	98.67	98.96	97.16	98.56	99.33	98.51

Nhận xét: Khoa HSCC có tỷ lệ hài lòng cao nhất (99,41%). Tiếp đến là khoa YDCT 99,33%. Thấp nhất là khoa nội TM 97,16%. Tỷ lệ hài lòng đối với khoa Nội TM về môi trường khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp chưa cao

**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	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	99	100	100	99.20	100	100	99.64
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
D	Trung bình	100	99.86	100	100	99.20	100	100	99.79

Nhận xét: Nhìn chung các nội dung ở phần D, tất cả các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng >99%. Trong đó Khoa HSCC, khoa Nhi, khoa Sản, khoa Nội TH và YDCT 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	100	99.00	100	100	99.20	100	100	99.64
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	98.67	99.00	100	100	99.20	100	100	99.45
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	100	100	100	99.20	100	100	99.82
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ	100	98.00	100	98.67	99.20	100	100	99.27

	tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế								
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100	98.00	100	98.67	98.40	100	100	99.09
E	Trung bình	99.73	98.80	100	99.47	99.04	100	100	99.45

Nhận xét: Tất cả các khoa đều có tỷ lệ hài lòng cao trên 98%. Khoa Ngoại có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 98,8%. Có 03 khoa có tỷ lệ hài lòng 100% là Nhi, Sản và YDCT. Các khoa 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 58,18% và tỷ lệ người bệnh có BHYT là 95,45%

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến điều trị là 49,01 tuổi. Người trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 35,45%.

- Tỷ lệ hài lòng người bệnh nội trú Quý VI – 2021 là 99,19% cao hơn so với Quý III (98,44%)

- Ở Quý IV, tất cả các phần đều có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với Quý II và cao >95%. “Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ thấp nhất 98,51%. Tỷ lệ cao nhất là phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” đạt 99,79%

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 HSCC có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất (99,72%), tiếp đến là khoa Nhi (99,57%), khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là khoa Nội TM (99,57%)

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

Môi trường, khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

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:

- Các khoa định kỳ vệ sinh buồng bệnh, khuôn viên bệnh viện, hướng dẫn người bệnh vứt rác đúng nơi quy định để đảm bảo cảnh quan xanh, sạch, đẹp.

- Các khoa, phòng tiếp tục duy trì và phát huy các việc đã làm được trong quý IV.

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