

Số: 567/BC-BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 31 tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ II NĂM 2023

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 05 nhóm tiêu chí sau:

- 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

2. Phương pháp khảo sát:

2.1. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/6/2023 đến ngày 15/06/2023

2.2 Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

2.3 Mẫu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

2.4 Cỡ mẫu: 45 người. Trong đó có 43 là bệnh nhân đang điều trị nội trú và 02 người nhà bệnh nhân.

2.5 Phương pháp chọn mẫu

Đề đảm bảo tính ngẫu nhiên, đại diện, đồng thời giúp bệnh viện xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng, việc chọn mẫu người bệnh nội trú thực hiện như sau:

- Khảo sát bệnh nhân nội trú đang điều trị tại bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tinh tảo, không bị bệnh nặng trên 18 tuổi.

2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://chatluongbenhvien.vn> của Bộ y tế.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 ngày 28/8/2019.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=45)	Tỷ lệ(%)
Giới tính		
Nam	17	38%
Nữ	28	62%
Tỷ lệ sử dụng BHYT		

Có	44	98%
Không	01	2%

* Khoa điều trị nội trú được đánh giá sự hài lòng

STT	Tên khoa	Số phiếu
1	Khoa Nội	23
2	Khoa Y học cổ truyền	22
	Tổng	45

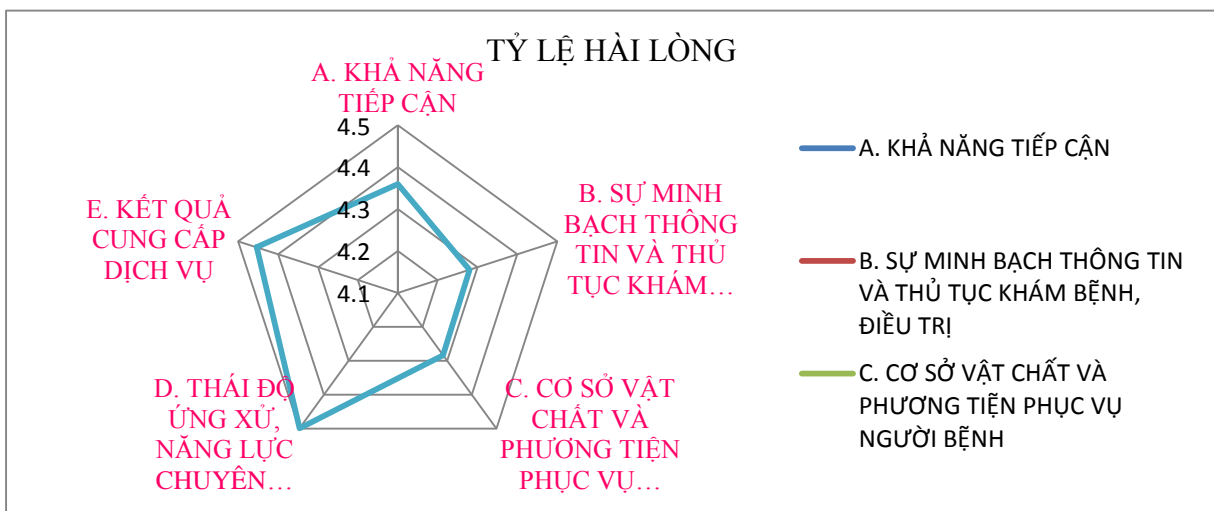
2. Kết quả về sự hài lòng Người bệnh nội trú

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tổng điểm trung bình chung: 4,37
- Tỷ lệ hài lòng chung: 87,5%
- Điểm Trung bình theo từng phần :
 - + A. Khả năng tiếp cận: 4,36
 - + B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4,28
 - + C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4,28
 - + D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4,50
 - + E. Kết quả cung cấp dịch vụ; 4,45
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 87,53%

Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
Dưới 50%	0	0
Từ 60% đến 80%	0	0
Trên 80%	45	100

- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%



Biểu đồ 1: Điểm TB theo từng tiêu chí

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng
Khả năng tiếp cận (A)	87,27
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	85,60
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	85,60
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	89,66
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	89%

Tỷ lệ hài lòng trung bình chung**87,5%**

Kết quả từ biểu đồ 1 và bảng 2 thể hiện mức điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của từng nhóm tiêu chí, đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện quý 2 năm 2023. Mức điểm trung bình chung của tất cả 05 nhóm tiêu chí là 4,4 điểm.

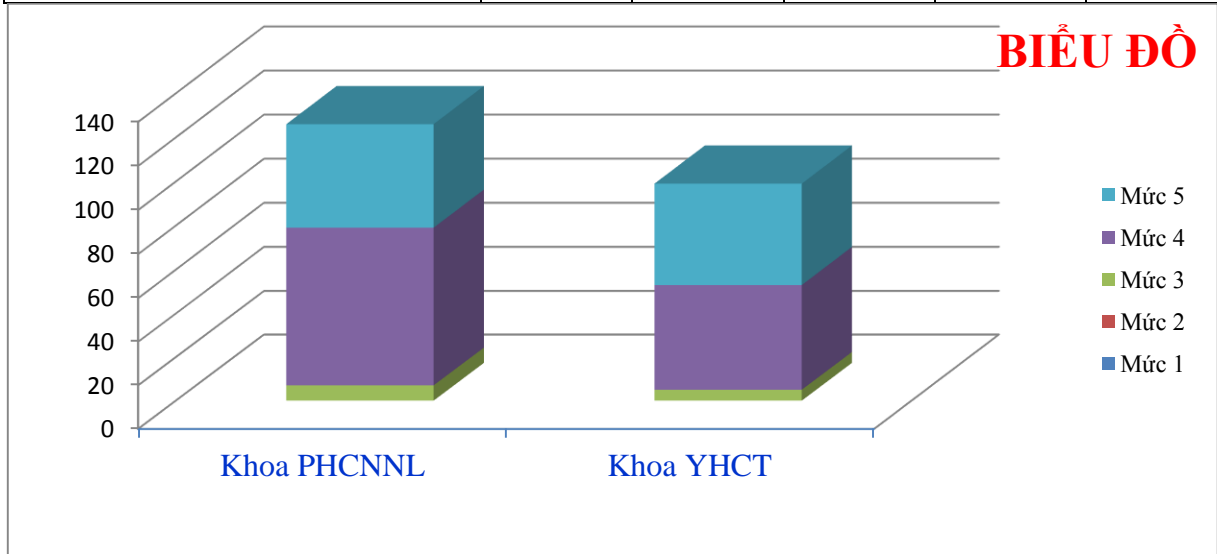
Trong 05 nhóm tiêu chí, nhóm tiêu chí “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có mức điểm trung bình cao nhất với 4,50 điểm. Hai nhóm tiêu chí B và C là có điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng thấp như nhau so với 3 tiêu chí còn lại.

Số sánh với kết quả báo cáo quý I, thì cả 5 nhóm tiêu chí của quý II đều thấp hơn so với quý 1. Điểm giảm chung trung bình là 0,24. Từ kết quả trên, Bệnh viện cần khắc phục, đầu tư thêm để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

2.2. Nhóm tiêu chí A

* Kết quả theo khoa được khảo sát

STT	Khoa được khảo sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa Nội	0	0	7	72	47
2	Khoa YHCT	0	0	5	48	46
Tổng cộng		0	0	12	120	93



* Kết quả theo tiêu chí:

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	5	23	17	4.27
2	A2	0	0	1	26	18	4.38
3	A3	0	0	3	22	20	4.38
4	A4	0	0	1	22	22	4.47
5	A5	0	0	2	27	16	4.31

	Cộng	0	0	12	120	93	4.36
--	-------------	----------	----------	-----------	------------	-----------	-------------

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,27	85,4
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	4,38	87,6
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,38	87,6
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,47	89,4
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần	4,31	86,4
Cộng trung bình	4.36	87,27

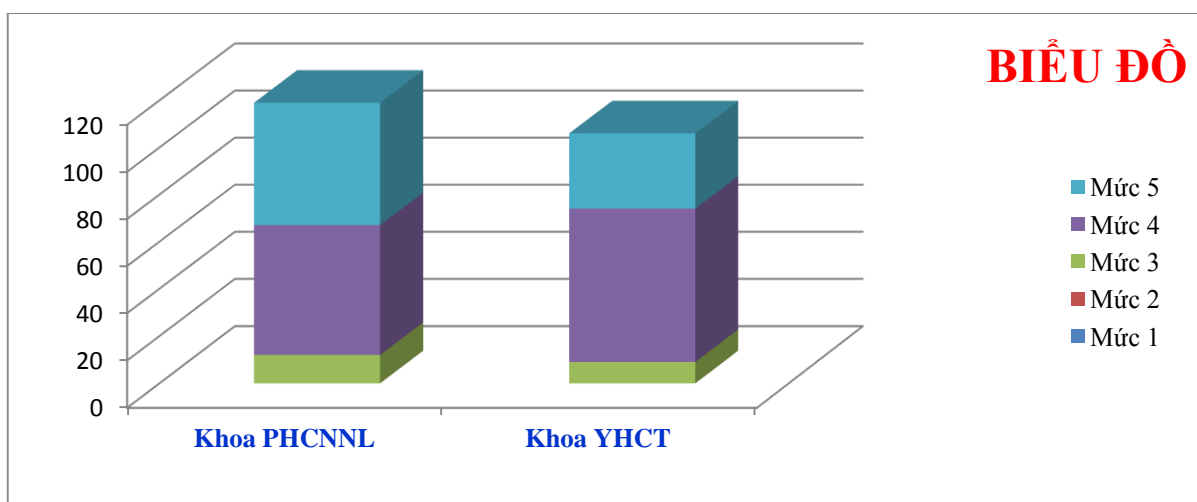
Bảng 3 Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A

Qua bảng trên, ta nhận thấy mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận với bệnh viện đạt tỷ lệ khá cao. Bệnh viện đang ngày càng chú trọng đến khả năng tiếp cận thông tin của người bệnh. Khi người bệnh nắm được thông tin họ sẽ hài lòng hơn, người bệnh và người nhà sẽ ít mất thời gian trong việc tìm kiếm địa điểm, phòng khám, khoa điều trị. Nhìn chung cả 5 tiêu chí đều có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng tương đương nhau, không chênh lệch mấy. Đa số người bệnh được khảo sát đều hài lòng chỉ có một số lượng nhỏ người bệnh cảm thấy bình thường.

2.3. Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Kết quả theo khoa được khảo sát:

STT	Khoa được khảo sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa Nội	0	0	12	55	52
2	Khoa YHCT	0	0	9	65	32
Tổng cộng		0	0	21	120	84



- Kết quả theo tiêu chí:

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	6	22	17	4,24
2	B2	0	0	5	21	19	4,31
3	B3	0	0	2	33	10	4,18
4	B4	0	0	3	22	20	4,38
5	B5	0	0	5	22	18	4,29
	Cộng	0	0	21	120	84	4,28

- Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B như sau:

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,24	84,8
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,31	86,2
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,18	83,6
B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật rõ ràng, đầy đủ	4,38	87,6
B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4,29	85,8
Cộng Trung bình	4,28	85,6

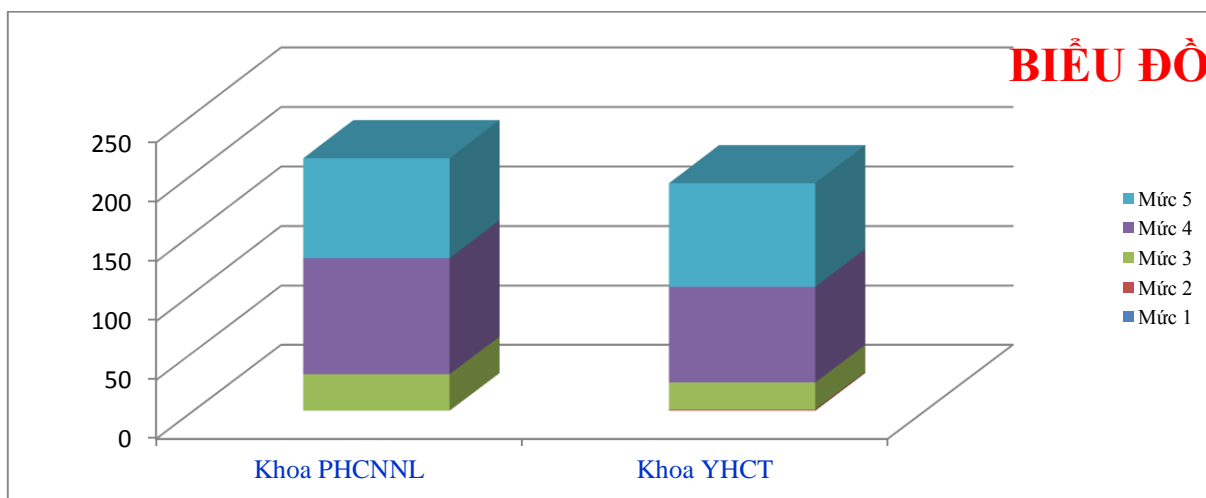
Từ bảng trên ta thấy tiêu chí ‘B5. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ’ có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất là 4,38 và đạt tỷ lệ 85,6%. Qua khảo sát, người bệnh cho biết khi có chỉ định nhập viện được nhân viên tư vấn và làm thủ tục

nhập viện rõ ràng và người bệnh khá hài lòng về tác phong làm việc. Tiêu chí ‘B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ’ có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng thấp nhất với số điểm lần lượt là 4,18 và chiếm 83,6%. Tỷ lệ hài lòng của tiêu chí nhóm B chưa cao lắm nên để sự hài lòng của người bệnh được nâng cao hơn nữa thì nhân viên y tế cần dành thời gian giải thích rõ ràng, cẩn thận để người bệnh, người nhà hiểu về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian điều trị rõ ràng và đầy đủ và khi đó người bệnh sẽ không cảm thấy hoang mang và an tâm điều trị hơn.

2.4. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

- Kết quả theo khoa được khảo sát:

STT	Khoa được khảo sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa Nội	0	0	31	98	84
2	Khoa YHCT	0	1	23	81	87
Tổng cộng		0	1	54	179	171



- Kết quả theo tiêu chí:

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	9	17	19	4,22
2	C2	0	0	8	17	20	4,27
3	C3	0	0	7	20	18	4,24
4	C4	0	0	2	21	22	4,44
5	C5	0	0	5	20	20	4,33
6	C6	0	0	8	18	19	4,24
7	C7	0	0	6	21	18	4,27
8	C8	0	1	8	21	15	4,11
9	C9	0	0	1	24	20	4,42
Cộng		0	1	54	179	171	4.28

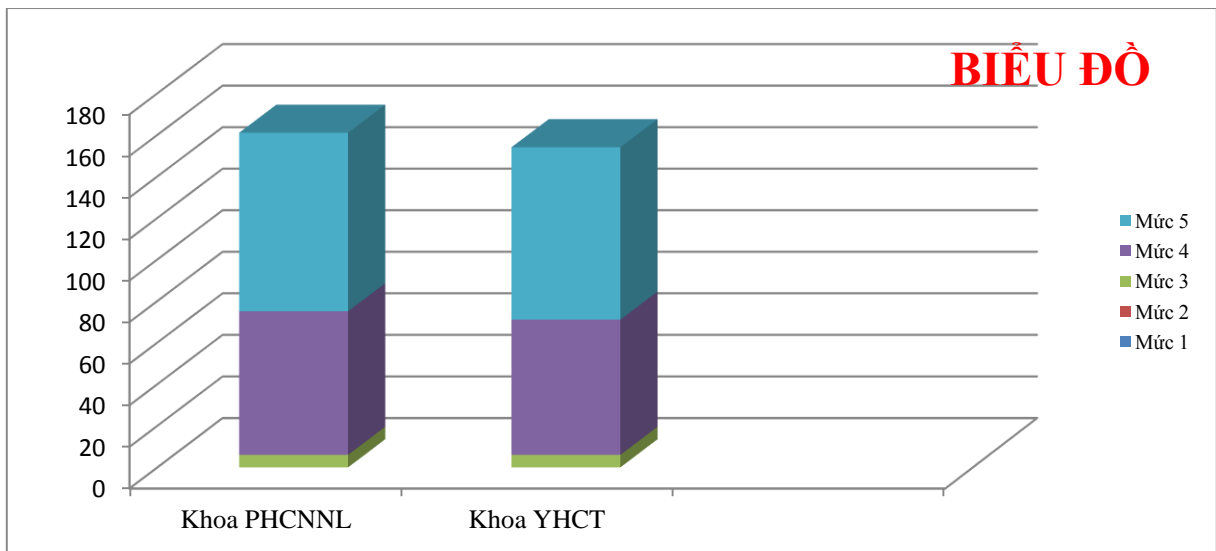
Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
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.	4,22	84,4
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,27	85,4
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,24	84,8
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,44	88,8
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,33	86,6
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4,24	85,4
C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	4,27	85,4
C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4,11	82,2
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch, đẹp.	4,42	88,4
Cộng Trung bình	4,28	85,6

Từ bảng trên ta thấy tiêu chí ‘C8. Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng’ được người bệnh đánh giá thấp nhất. Qua đó ta thấy bệnh viện chưa đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh về mục này.

2.5. Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- *Kết quả theo khoa được khảo sát:*

STT	Khoa được khảo sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa Nội	0	0	6	69	86
2	Khoa YHCT	0	0	6	65	83
Tổng cộng		0	0	12	134	169



- Kết quả điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

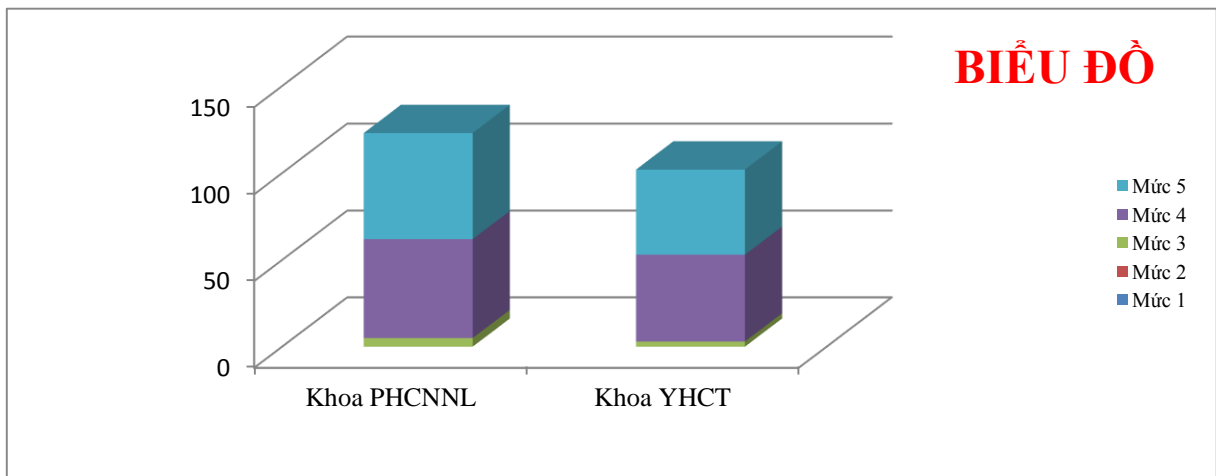
Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
D1. Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực	4,38	85,6
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,51	90,2
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,69	93,8
D4. Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,51	90,2
D5. Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,42	88,4
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4,44	88,8
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,53	90,6
Cộng	4,50	89,66

Ở nhóm này phản ánh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có điểm trung bình cao nhất trong các nhóm tiêu chí. Nhìn chung so với quý 1 thì tỷ lệ hài lòng và điểm trung bình của tiêu chí D đều giảm. Cụ thể, điểm trung bình giảm từ 4,74 xuống 4,50 (giảm 0,24 điểm, tỷ lệ hài lòng giảm từ % xuống 89,66%. Nhưng điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí này không có nhiều sự chênh lệch. Qua đó ta thấy người bệnh đánh giá rất tốt về tiêu chí D này. Người bệnh đến khám bệnh và điều trị luôn có tâm lý lo lắng nên khi được đội ngũ y bác sĩ thăm khám tận tình và chăm sóc chu đáo, học sẽ cảm thấy yên tâm hơn.

2.6. Nhóm tiêu chí nhóm ; kết quả cung cấp dịch vụ

- Kết quả theo khoa được khảo sát:

STT	Khoa được khảo sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa Nội	0	0	5	57	61
2	Khoa YHCT	0	0	3	50	49
Tổng cộng		0	0	8	107	110



- Kết quả điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
E1. cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,53	90,6
E2. Trang thiết bị , vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,53	90,6
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,33	86,6
E4. Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,42	88,4
E5. Ông /bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,44	88,8
Cộng trung bình	4,45	89%

Nhìn chung trong bảng này thì điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí E không có sự chênh lệch nhiều và người bệnh luôn có sự tin tưởng vào bệnh viện. Và đây là động lực để bệnh viện cố gắng phát triển hơn nữa để phục vụ tốt cho người bệnh.

III. KẾT LUẬN

- Bệnh viện đã đáp ứng được 100% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện.
- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm 100%.
- Tổng điểm trung bình toàn bệnh viện: 4,4
- Tỷ lệ hài lòng chung toàn bệnh viện: 92,3%

IV. ĐỀ XUẤT VÀ KIẾN NGHỊ

- Quan tâm hơn nữa đến cơ sở vật chất, trang thiết bị, căn tin nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh.

- Lãnh đạo các khoa điều trị xem xét và tìm hiểu những vấn đề người bệnh chưa thật sự hài lòng có hợp lý hay không để đáp ứng tốt nhu cầu cho người bệnh và ngày càng hoàn thiện hơn.

` Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện quý II năm 2023.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Webservice bệnh viện;
- Lưu: VT, Tổ CTXH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trọng Chương