

Số :634 /BC - BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 27 tháng 9 năm 2018

BÁO CÁO KẾT QUẢ
Khảo sát sự hài lòng của người bệnh
đối với bệnh viện Quý III năm 2018

Khảo sát được tiến hành vào cuối tháng 09 năm 2018 với mục đích đánh giá sự hài lòng của người bệnh đang điều trị tại các khoa của bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh TT Huế nhằm đưa ra các mục tiêu, giải pháp nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh.

Khảo sát được tiến hành tại bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh TT Huế bao gồm các khoa lâm sàng (PHCN người lớn, PHCN Nhi, YHCT, An dưỡng dinh dưỡng, khám bệnh cấp cứu...); Cận lâm sàng (Chẩn đoán hình ảnh, Thăm dò chức năng). Người bệnh sẽ được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được dựng sẵn.

Sau thời gian khảo sát, chúng tôi có đưa ra một số kết quả như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT BỆNH NHÂN ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN

1. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ

1.1. Thông tin cá nhân

Đã có 70 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N	Tỷ lệ (%)
Giới tính:		
Nam	37	52,9
Nữ	33	47,1
Bảo hiểm y tế:		
Có	70	100
Không	00	

Người bệnh là nam giới cao hơn nữ giới với tỷ lệ tương ứng là 52,9% . Có 100% người bệnh nằm điều trị có BHYT.

1.1. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của NVYT

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1					01	1,4	58	82,9	11	15,7
A2							55	78,6	15	21,4
A3					01	1,4	52	74,3	17	24,3

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A4					05	7,1	43	61,4	22	31,4
A5							46	65,7	24	34,3
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1							43	61,4	27	38,6
B2							47	67,1	23	32,9
B3							56	80	14	20
B4					01	1,4	55	78,6	14	20
B5					01	1,4	59	84,3	10	14,3
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1							60	85,7	10	14,3
C2							60	85,7	10	14,3
C3							64	91,4	06	8,6
C4					02	2,9	62	88,6	06	8,6
C5					08	11,4	55	78,6	07	10
C6					12	17,1	53	75,7	05	7,1
C7					17	24,3	47	67,1	06	8,6
C8					16	22,9	50	71,4	04	5,7
C9					14	20	49	70	07	10
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1							38	54,3	32	45,7
D2							30	42,9	40	57,1
D3							51	72,9	19	27,1
D4							53	75,7	17	24,3
D5							40	57,1	30	42,9
D6							46	65,7	24	34,3
D7							48	68,6	21	30
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1							37	52,9	33	47,1

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
E2					02	2,9	40	57,1	28	40
E3					04	5,7	58	82,9	08	11,4
E4					02	2,9	59	84,3	09	12,9
E5					01	1,4	64	91,4	05	7,1

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 92,59%

G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
Có thể sẽ quay lại	02	2,9
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	68	97,1
Tổng cộng		

1.2. Nhận xét

- Kết quả khảo sát tại nhóm A về khả năng tiếp cận: Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận tỷ lệ đạt 98,2 % hài lòng. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi có tỉ lệ 7,1% bình thường.

- Kết quả về nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị.

Nhóm chỉ số về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị tỷ lệ đạt 99,8% hài lòng. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ và được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị tỷ lệ đạt 1,4% bình thường.

- Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: Nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tỷ lệ đạt 89,04% hài lòng; bình thường 9,6%.

- Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ đạt 99,8% hài lòng. Bác sỹ, điều dưỡng có thái độ ứng xử giao tiếp đúng mực, được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

- Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ: Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ tỷ lệ đạt 97,42% .Kết quả khám bệnh đáp ứng được nguyện vọng của bệnh nhân, các hóa đơn, phiếu thu được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch, trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại.

- Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi. Bệnh nhân đều đánh giá cao 96%.

- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu

cho người khác:

+ Có tới 2,9% có ý kiến sẽ quay trở lại điều trị.

+ Có tới 97,1 % có ý kiến chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác.

Ý kiến khác: Không có ý kiến khác.

2. BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

2.1. Thông tin cá nhân

Đã có 61 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N	Tỷ lệ(%)
Giới tính:		
Nam	30	49,2
Nữ	31	50,8
Bảo hiểm y tế:		
Có	61	100
Không		

Người bệnh là nam giới ít hơn nữ giới với tỷ lệ tương ứng là 49,2% . Có 100% người bệnh nằm điều trị có BHYT.

2.2 Mức độ hài lòng của người bệnh

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1					02	3,3	23	37,7	36	59
A2					01	1,6	42	68,9	18	29,5
A3					02	3,3	30	49,2	29	47,5
A4					03	4,9	32	52,5	26	42,6
A5					05	8,2	40	65,6	16	26,2
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1							16	26,2	45	73,8
B2					02	3,3	31	50,8	28	45,9
B3					04	6,6	36	50	21	34,4
B4					03	4,9	26	42,6	32	52,5
B5					05	8,2	32	52,5	24	39,3
B6					03	4,9	40	65,6	18	29,5
B7					04	6,6	39	63,9	18	29,5
B8					03	4,9	41	67,2	17	27,9
B9					03	4,9	32	52,5	26	42,6
B10					04	6,6	34	55,7	23	37,7
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1					03	4,9	35	57,4	23	37,7
C2					02	3,3	36	59	23	37,7

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
C3					02	3,3	38	62,3	21	34,4
C4					06	9,8	25	41	30	49,2
C5					02	3,3	37	60,7	22	36,1
C6					03	4,9	38	62,3	20	32,8
C7					05	8,2	30	49,2	26	42,6
C8					02	3,3	29	47,5	30	49,2
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1							24	39,3	37	60,7
D2							20	32,8	41	67,2
D3							30	49,2	31	50,8
D1					01	1,6	31	50,8	29	47,5
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1					01	1,6	29	47,5	31	50,8
E2							35	57,4	26	42,6
E3					02	3,3	37	60,7	22	36,1
E4					01	1,6	39	63,9	21	34,4

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,89%

G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
Có thể sẽ quay trở lại	01	1,6
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	60	98,4

2.3. Nhận xét

- Kết quả khảo sát tại nhóm A về khả năng tiếp cận: Nhóm chỉ số về khả năng tiếp cận tỷ lệ đạt 95,74% hài lòng.

- Kết quả về nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị: Nhóm chỉ số về sự minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh tỷ lệ đạt 94,9% hài lòng. Các quy trình, thủ tục đơn giản thuận tiện, giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng,

công khai, thời gian chờ làm các thủ tục bác sỹ khám tư vấn, làm xét nghiệm và chờ nhận kết quả xét nghiệm hợp lý.

- Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Nhóm chỉ số hài lòng tỷ lệ đạt 94,8% hài lòng.
- Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Nhóm chỉ số về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ đạt 99,6%. Nhân viên y tế có lời nói, thái độ, giao tiếp, đúng mực. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
- Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ. Bệnh viện nâng cấp thêm nhiều trang thiết bị mới đáp ứng được nguyện vọng của bệnh nhân.
- Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi. Bệnh nhân đánh giá cao với tỷ lệ 96%.
- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Có tới 98,4% có ý kiến chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác và 1,6 % có thể sẽ quay trở lại.
- Ý kiến khác: Không có ý kiến khác.

3. So sánh với các kết quả khảo sát quý trước.

- So với các kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân quý trước là phù hợp. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng của bệnh nhân cao đạt từ 95% - 99%.
- Khảo sát bệnh nhân nội trú, ngoại trú đa số bệnh nhân đều hài lòng với chất lượng khám, chữa bệnh của Bệnh viện phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế. Tuy nhiên một số chỉ số có tỷ lệ bình thường vẫn còn chủ yếu về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Nguyên nhân: Số lượng bệnh nhân đông nhưng cơ sở vật chất còn chật hẹp.

4. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

Nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của bệnh nhân đồng thời nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện, Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện có một số kiến nghị như sau:

1. Các khoa/phòng thực hiện đúng theo các qui trình, phác đồ mà bệnh viện đã ban hành để đảm bảo an toàn cho người bệnh.
2. Các khoa/phòng trong bệnh viện tăng cường truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh nội trú và ngoại trú, tăng cường phổ biến các nội qui quy định của bệnh viện.
3. Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện “Quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế”, “Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên Việt Nam”, “Đổi mới phong cách thái độ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
4. Đề nghị tiếp tục bổ sung các biển báo để thuận lợi cho bệnh nhân trong việc tiếp cận của bệnh nhân. Nâng cao cơ sở vật chất và trang thiết bị để phục vụ bệnh nhân được tốt hơn./.

Nơi nhận:

- Hội đồng QLCLBV;
- Mạng lưới QLCLBV;
- Website bệnh viện;
- Lưu: Tổ QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trọng Chương

