

Số : 426 /BC - BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 12 tháng 06 năm 2019

BÁO CÁO KẾT QUẢ
Khảo sát sự hài lòng của người bệnh
đối với bệnh viện Quý II năm 2019

Thực hiện Kế hoạch số 143/KH - BVPHCN, ngày 01/03/2019 của Bệnh viện phục hồi chức năng Thừa Thiên Huế về việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh năm 2019;

Bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế đã triển khai thực hiện khảo sát theo quý sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và ngoại trú tại 4 khoa Lâm sàng trong bệnh viện: Khoa Y học cổ truyền, Khoa Phục hồi chức năng người lớn, Khoa khám bệnh cấp cứu đa khoa, Khoa Phục hồi chức năng nhi; Người bệnh sẽ được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được dựng sẵn.

Khảo sát được tiến hành vào tháng 06 năm 2019 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.

Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh 6 tháng đầu năm 2019, bệnh viện báo cáo 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	36	51,4
Nữ	34	48,6
Bảo hiểm y tế:		
Có	70	100
Không		

Người bệnh là nam giới cao hơn nữ giới với tỷ lệ là 51,4 % . Có 100 % người bệnh nằm điều trị có BHYT.

1.2. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

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	63	90	06	8,6
A2					01	1,4	60	85,7	09	12,9
A3					08	11,4	47	67,1	15	21,4
A4					05	7,1	54	77,1	11	15,7
A5					03	4,3	55	78,6	12	17,1
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1							41	58,6	29	41,4
B2					02	2,9	44	62,9	24	34,3
B3					01	1,4	51	72,9	18	25,7
B4							54	77,1	16	22,9
B5					01	1,4	57	81,4	12	17,1
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1							66	94,3	04	5,7
C2					01	1,4	63	90	06	8,6
C3					09	12,9	57	81,4	04	5,7
C4			01	1,4	09	12,9	54	77,1	06	8,6
C5					05	7,1	63	90	02	2,9
C6					07	10	61	87,1	02	2,9
C7					16	22,9	47	67,1	07	10
C8					14	20	50	71,4	06	8,6
C9					13	18,6	53	75,7	04	5,7
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									

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	%
D1							30	42,9	40	57,1
D2							28	40	42	60
D3							43	61,4	27	38,6
D4							50	71,4	20	28,6
D5					01	1,4	55	78,6	14	20
D6					02	2,9	54	77,1	14	20
D7							55	78,6	15	21,4
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1							37	47,1	33	52,9
E2					01	1,4	45	64,3	24	34,3
E3					02	2,9	68	97,1		
E4					02	2,9	64	91,4	04	5,7
E5					01	1,4	68	97,2	01	1,4

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

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,11 %

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	05	7,1
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	65	92,9

1.3 Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về khả năng tiếp cận của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân với dịch vụ y tế tại bệnh viện có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 94,88%; hài lòng ở mức độ trung bình là 5,12%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.

- Kết quả về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thì người bệnh rất hài lòng và hài lòng là 98,86%; hài lòng ở mức độ trung bình 1,14% và không có tình trạng hài lòng và rất không hài lòng.

- Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng đạt 88,09 %; hài lòng ở mức độ trung bình là 11,76% và mức độ không hài lòng là 0,15%. Nội dung người bệnh không hài lòng như:
+ Vì bệnh nhân quá đông nên chưa được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường...(vách ngăn hoặc nằm riêng).
+Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

- Kết quả khảo sát về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng đạt 99,4% ; hài lòng ở mức độ trung bình 0,61% và không có tình trạng hài lòng và rất không hài lòng.

- Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ: tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng đạt 98,28% ; hài lòng ở mức độ trung bình 1,72% và không có tình trạng hài lòng và rất không hài lòng.

- Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng 91,11 % so với mong đợi.

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

+ Có tới 7,1% có ý kiến sẽ quay trở lại điều trị.

+ Có tới 92,9% 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 60 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	31	51,7
Nữ	29	48,3
Bảo hiểm y tế:		
Có	60	100
Không		

Người bệnh là nam giới cao hơn nữ giới với tỷ lệ là 51,7%. Có 100 % người bệnh điều trị ngoại trú có BHYT.

2.2 Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

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							55	91,7	05	8,3
A2							55	91,7	05	8,3
A3					04	6,7	55	91,7	01	1,7
A4							56	93,3	04	6,7
A5					10	16,7	43	71,7	07	11,7
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1							35	58,3	25	41,7
B2							36	60	24	40
B3							53	88,3	06	10
B4							55	91,7	03	05
B5							51	85	06	10
B6							50	83,3	07	11,7
B7							51	85	05	8,3
B8							52	86,73	03	05
B9							56	93,3	01	1,7
B10							55	91,7	03	05
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1							39	65	21	35
C2							37	61,7	23	38,3
C3							47	78,3	13	21,7
C4							49	81,7	11	18,3
C5					04	6,7	50	83,3	06	10
C6					06	10	47	78,3	07	11,7

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	%
C7					04	6,7	51	85	05	8,3
C8					10	16,7	47	78,3	03	05
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1							20	33,3	40	66,7
D2							16	26,7	44	73,3
D3							36	60	24	40
D4							38	63,3	22	36,7
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1							41	68,3	19	31,7
E2							51	85	09	15
E3							57	95	03	05
E4							54	90	06	10

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

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 89,35 %

Tỉ lệ hài lòng chung: 97%

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 %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	60	100

2.3 Nhận xét

- Kết quả khảo sát tại nhóm A về khả năng tiếp cận: có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 95,32%; hài lòng ở mức độ trung bình là 4,68%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.

- Kết quả về nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị: có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 96,17%; hài lòng ở mức độ trung bình là 3,83%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.

- Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 94,98%; hài lòng ở mức độ trung bình là 5,01%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.
- Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 100 %; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.
- Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ. có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 100%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.
- Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu 89,35% so với mong đợi.
- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Có tới 100% có ý kiến chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác
- Ý kiến khác: Không có ý kiến khác.

3. Một số thuận lợi và khó khăn khi khảo sát sự hài lòng người bệnh

*** Thuận lợi**

Trong quá trình khảo sát sự hài lòng người bệnh Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện gặp một số thuận lợi sau:

- Lãnh đạo bệnh viện quan tâm, đôn đốc cán bộ viên chức thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm tăng cường sự hài lòng người bệnh.
- Lãnh đạo khoa, phòng hiểu rõ tầm quan trọng về sự hài lòng người bệnh trong hoạt động khám chữa bệnh tại bệnh viện.
- Khoa An Dưỡng - Dinh dưỡng kiểm soát chất lượng dinh dưỡng thức ăn tại đảm bảo đủ số lượng và chất lượng phục vụ BN và người nhà BN tốt.
- Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của Bệnh nhân và người nhà Bệnh nhân đã được lãnh đạo các khoa phòng liên quan trực tiếp thăm khám hoặc giải quyết kịp thời, chu đáo.

*** Khó khăn**

- Cần nhiều nhân lực và thời gian khảo sát để đạt được cỡ mẫu theo quy định.
- Trình độ dân trí người bệnh còn thấp, nhận thức của người bệnh không đồng đều, có nhiều bệnh nhân không biết đọc, không biết viết, gây nhiều khó khăn trong việc khảo sát sự hài lòng người bệnh.
- Một số bộ phận nhỏ các cá nhân chưa hiểu rõ được mục đích, ý nghĩa của đợt khảo sát nên chưa tích cực tham gia quá trình lấy phiếu khảo sát, một số cá nhân chưa quan tâm đến việc điền phiếu.

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. Bệnh viện duy trì tổ chăm sóc khách hàng và tổ công tác xã hội, tổ tiếp đón hướng dẫn người bệnh tại tiền sảnh khoa khám bệnh - cấp cứu đa khoa để hỗ trợ cho bệnh nhân.
2. Duy trì đường dây nóng bệnh viện hoạt động liên tục 24/24 để hỗ trợ và giải quyết thắc mắc của người bệnh.
3. Tăng cường tập huấn cho toàn thể CBNV đã và đang học tập, làm việc tại bệnh viện để góp phần tư vấn, giải thích, hướng dẫn cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.
4. Các khoa/phòng trong bệnh viện thường xuyên truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh nội trú và ngoại trú bằng nhiều hình thức khác nhau.
5. Nhắc nhở thường xuyên về Y đức, và tâm lý tiếp xúc cho tất cả nhân viên vào giao ban buổi sáng, giao ban viện và trong các buổi sinh hoạt khoa học trong bệnh viện.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Hà Nhật Linh