

Số: 351/ BC - BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 15 tháng 4 năm 2021

BÁO CÁO
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ I NĂM 2021

I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 24/3/2021 - 30/3/2021

Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 01 Ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ y tế

Phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ Y tế

Đối tượng: Chọn người bệnh, người nhà người bệnh tại các Khoa lâm sàng trong quý I/2021 tại bệnh viện đồng ý khảo sát và không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi

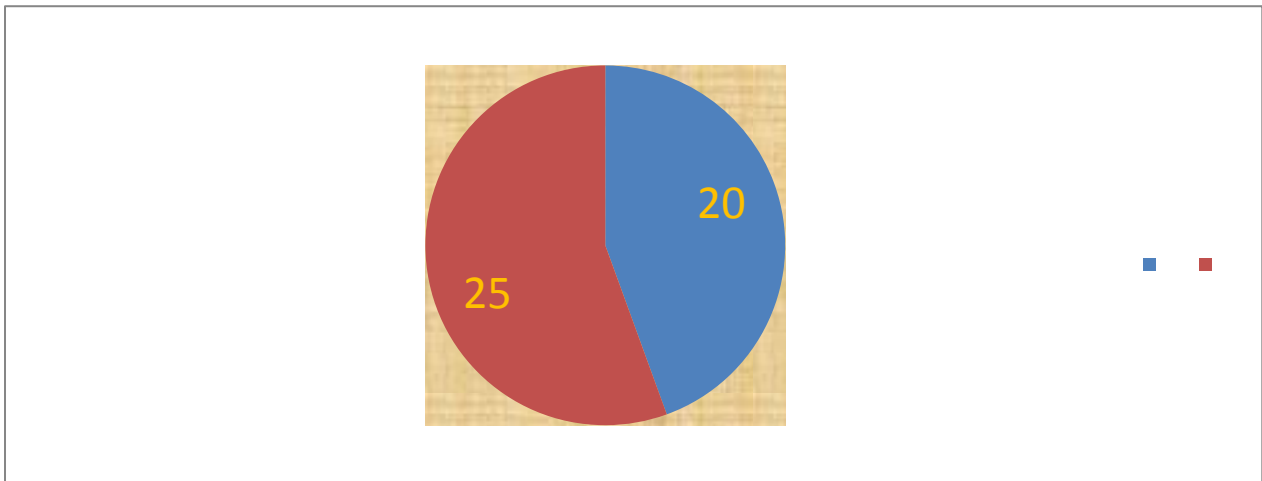
Cỡ mẫu: 45 người

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

BẢNG 1: Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	20	48,6%
2	Nữ	25	51,4%

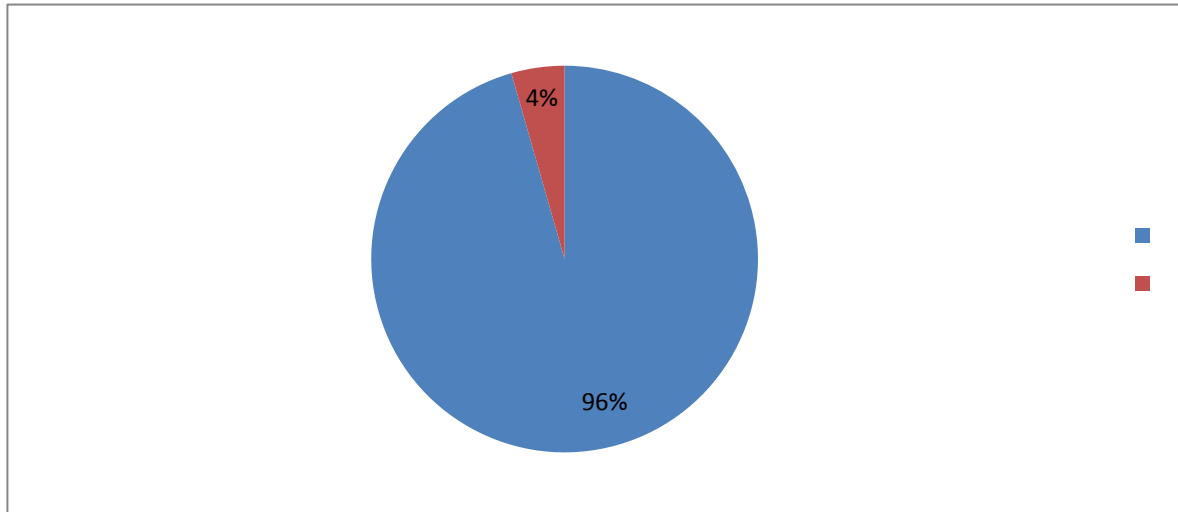
BIỂU ĐỒ GIỚI TÍNH NGƯỜI BỆNH ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ



BẢNG 2: Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng

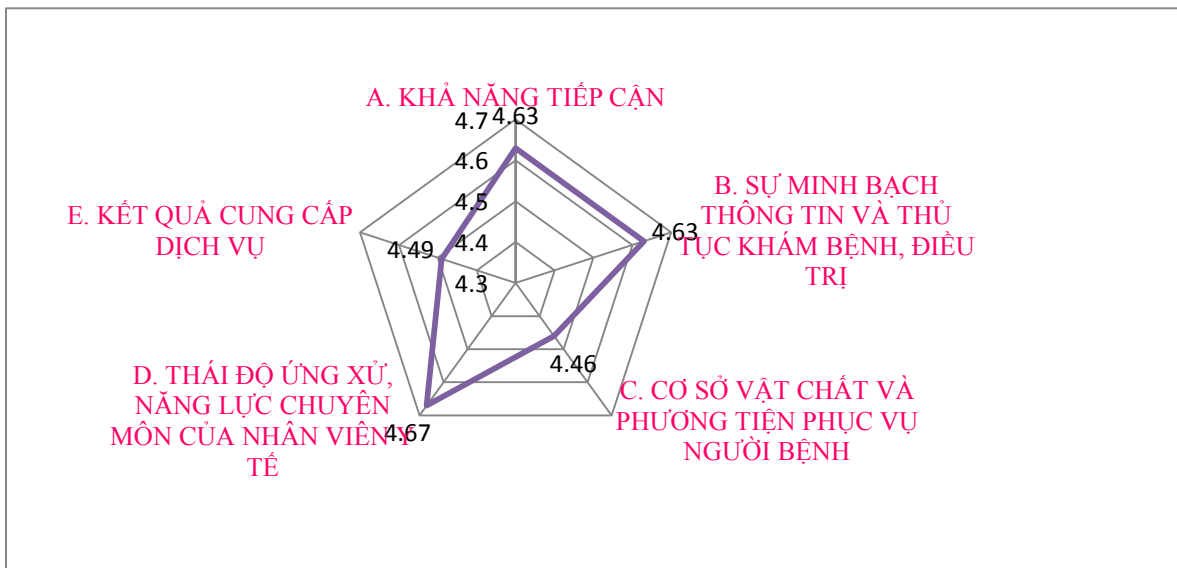
STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	43	96
2	Không có thẻ BHYT	2	4

BIỂU ĐỒ THỐNG KÊ ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG



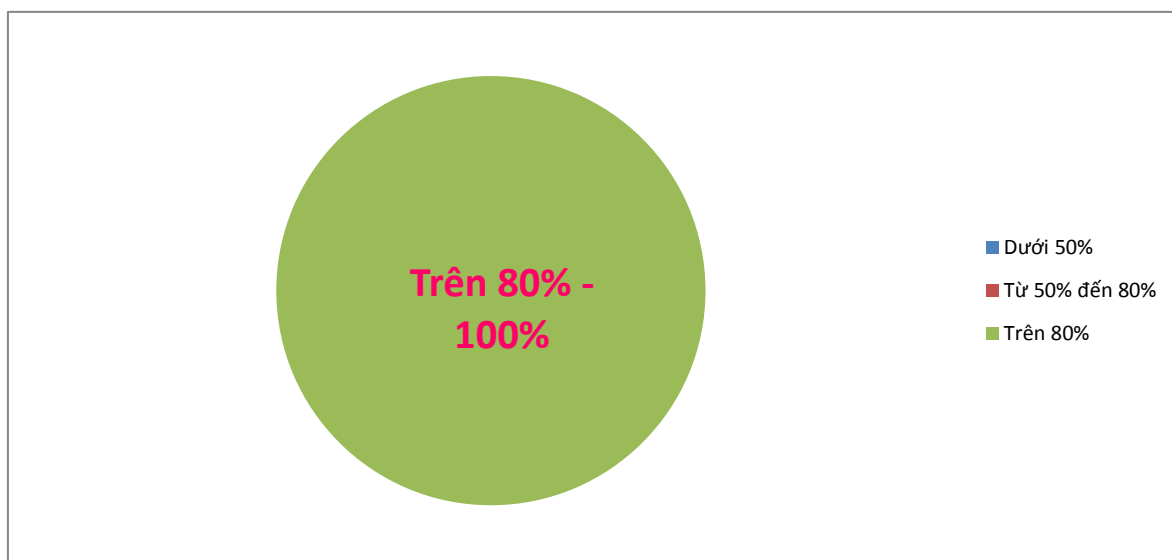
BẢNG 3 : Kết quả chung

TÊN TIÊU CHÍ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ	TỶ LỆ %
A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4.63	93
B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC	4.63	93
C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ	4.46	89
D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN	4.67	93
E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.49	90
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.6	92



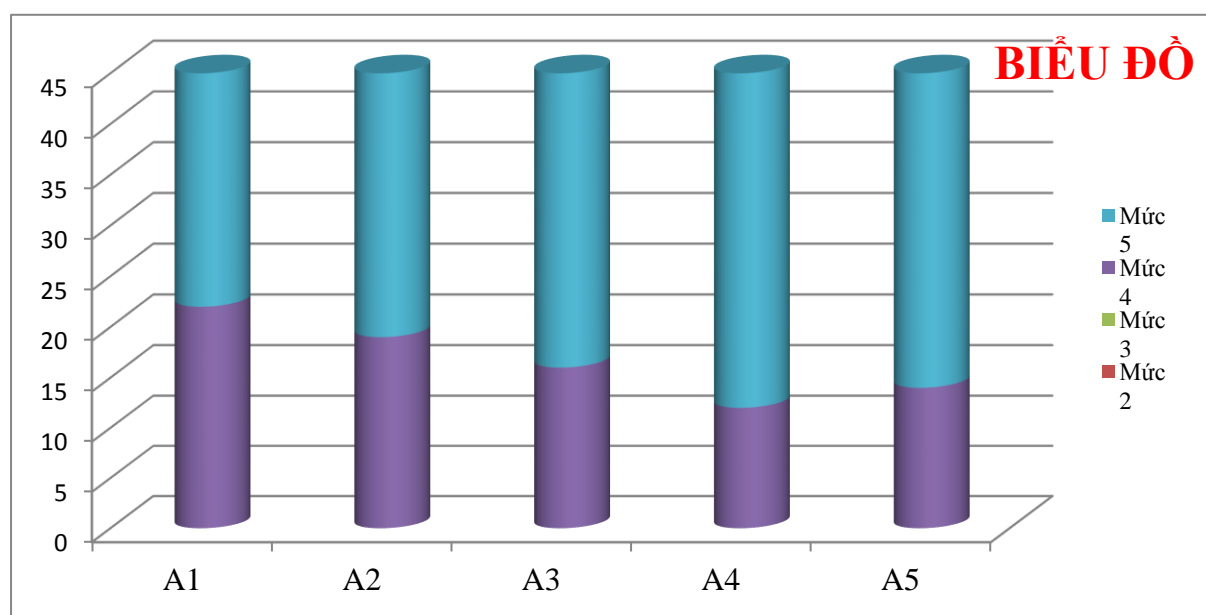
BẢNG 4: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh

Tỷ lệ % mong đợi	Số Phiếu	Kết quả%
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	0	0
Trên 80%	45	100



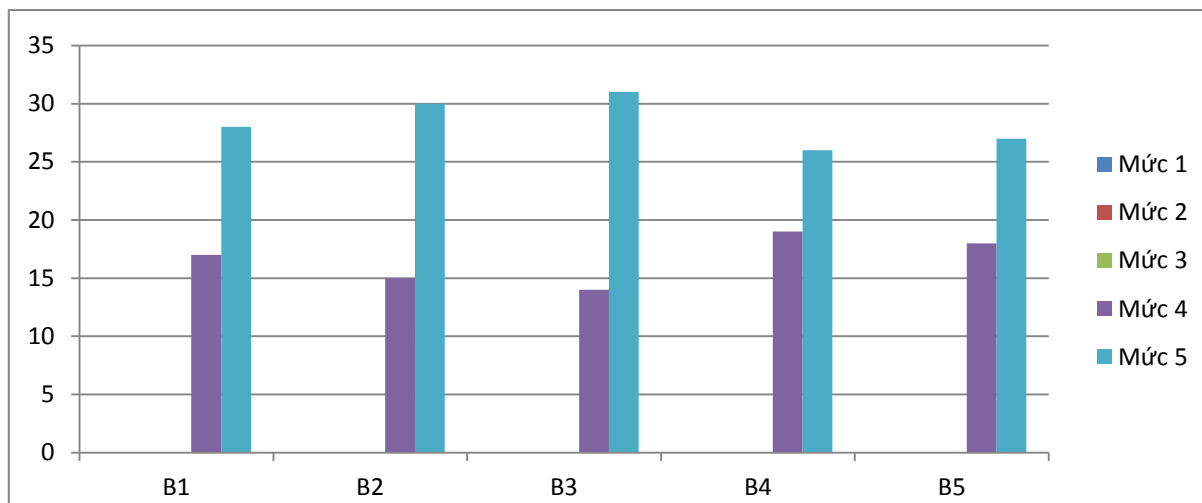
BẢNG 6: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	0	22	23	4.5
2	A2	0	0	0	19	26	4.6
3	A3	0	0	0	16	29	4.6
4	A4	0	0	0	12	33	4.7
5	A5	0	0	0	14	31	4.7
Cộng		0	0	0	83	142	4.6



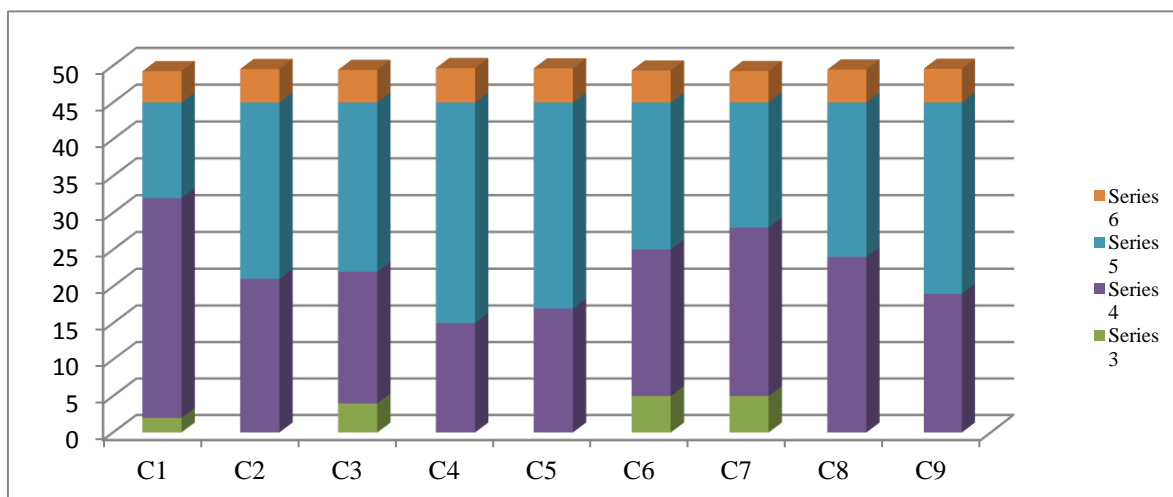
BẢNG 7: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	0	17	28	4.6
2	B2	0	0	0	15	30	4.7
3	B3	0	0	0	14	31	4.7
4	B4	0	0	0	19	26	4.6
5	B5	0	0	0	18	27	4.6
Cộng		0	0	0	83	142	4.6



BẢNG 8: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

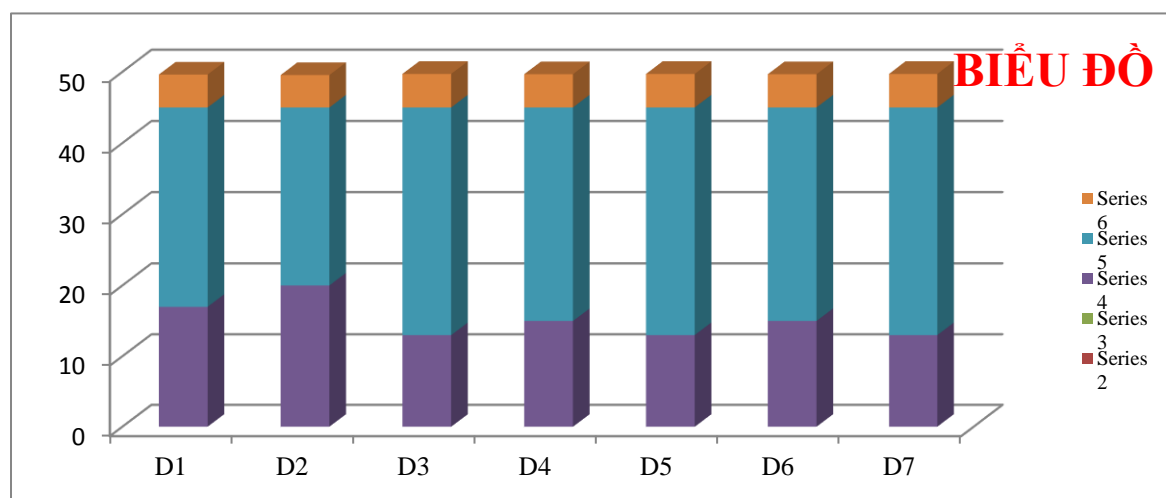
STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	2	30	13	4.2
2	C2	0	0	0	21	24	4.5
3	C3	0	0	4	18	23	4.4
4	C4	0	0	0	15	30	4.7
5	C5	0	0	0	17	28	4.6
6	C6	0	0	5	20	20	4.3
7	C7	0	0	5	23	17	4.3
8	C8	0	0	0	24	21	4.5
9	C9	0	0	0	19	26	4.6
Cộng		0	0	16	187	202	4.5



BẢNG 9: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

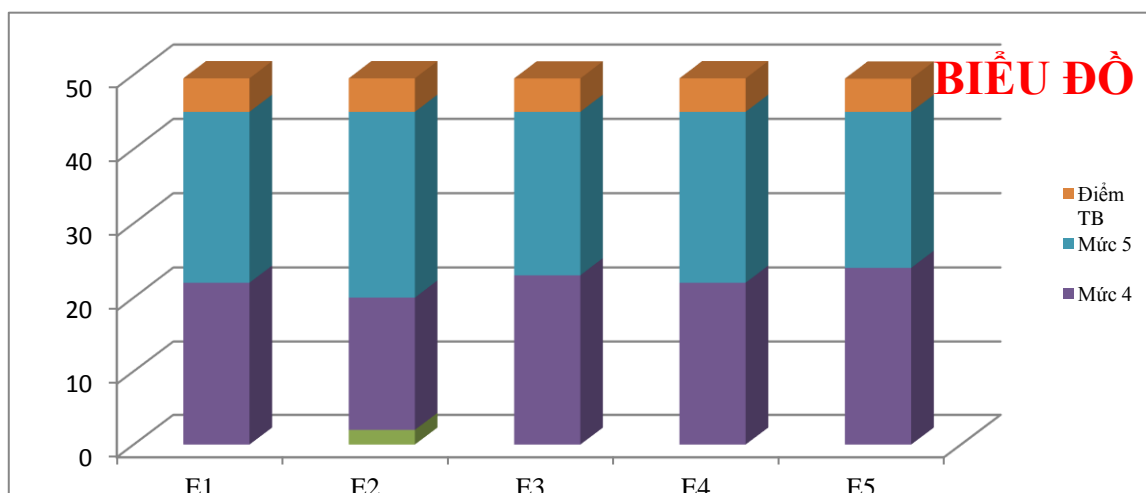
STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	0	17	28	4.6
2	D2	0	0	0	20	25	4.6
3	D3	0	0	0	13	32	4.7
4	D4	0	0	0	15	30	4.7
5	D5	0	0	0	13	32	4.7
6	D6	0	0	0	15	30	4.7
7	D7	0	0	0	13	32	4.7
Cộng		0	0	0	106	209	4.7



BẢNG 10: Kết quả cung cấp dịch vụ

KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

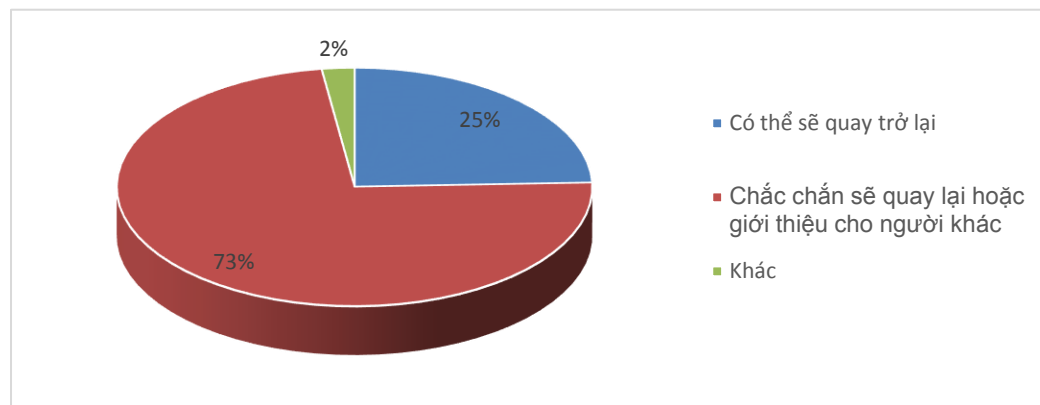
STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	0	22	23	4.5
2	E2	0	0	2	18	25	4.5
3	E3	0	0	0	23	22	4.5
4	E4	0	0	0	22	23	4.5
5	E5	0	0	0	24	21	4.5
Cộng		0	0	2	109	114	4.5



G1. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện? đạt trung bình khoảng 95.1111%

G2. Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?

STT	Nội dung	Tỉ lệ
1	Có thể sẽ quay trở lại	11
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	33
3	Khác	1



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

Nhận xét:

Trong quá trình khảo sát sự hài lòng người bệnh, bệnh nhân và người nhà người bệnh đã có một số góp ý cụ thể như sau:

Các ý kiến góp ý:

Không gian phòng điều trị nội trú rộng hơn, số giường nằm ít hơn vì không gian rất ngột ngạt, chật chội.

Khu vệ sinh cần được nâng cấp và phân khu nam nữ riêng, gần phòng bệnh nhân hơn vì bệnh nhân năng nên đi lại khó khăn

Bệnh nhân năng nên bố trí cùng phòng

Vào trời nóng không mở điều hòa nên cảm giác rất nóng, nên mở điều hòa và quạt

Mong được cung cấp nước uống nóng/lạnh để thuận tiện cho bệnh nhân

Ti vi nên có kế hoạch mở đúng giờ

Cơ sở hạ tầng đã xuống cấp nên cần được sửa chữa, vật chất, thiết bị của bệnh viện nên được cải thiện nhiều hơn

Các dụng cụ tập cần được nâng cao và bảo trì thường xuyên để chất lượng điều trị ngày càng nâng cao

Các vòi nước bị hư nên cần thay thế

Có hai phòng toilet sàn nhà bị hư nên bệnh nhân hay bỏ

Khu vực rửa chén và khu vệ sinh cần có mái che để tránh mưa tạt vào mùa mưa

Mong muốn thời gian nằm viện dài hơn

Các ý kiến khen ngợi:

Chất lượng điều trị ngày càng tốt hơn

Bệnh viện PHCN nói chung và khoa PHCN nhi nói riêng đã tạo điều kiện hết sức tốt cho bệnh nhân cũng như thân nhân người bệnh.

Tôi rất vinh hạnh khi đã cùng con điều trị tại đây đã 3 năm và tôi hoàn toàn tin tưởng vào chất lượng điều trị cũng như y đức của phía nhân viên bệnh viện.

Rất hài lòng

Chất lượng điều trị ngày càng tốt hơn

Trong quá trình khảo sát sự hài lòng người bệnh Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh có một số thuận lợi sau:

*** Thuận lợi**

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

Các khoa lâm sàng và CLS phối hợp và triển khai tốt Các hoạt động cải tiến chất lượng, có khắc phục nhược điểm và hạn chế, thiếu sót.

*** Khó khăn**

Kinh phí cho các hoạt động cải tiến CLBV tương đối cao trong khi nguồn thu của bệnh viện hạn chế nhiều khó khăn khi triển khai

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, biết viết, một số bệnh già yếu gây nhiều khó khăn trong việc khảo sát người bệnh.

IV. Một số kiến nghị

Nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của bệnh nhân đồng thời nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện. Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh có một số kiến nghị sau:

Bệnh viện duy trì tổ công tác xã hội, tổ tiếp đón hướng dẫn người bệnh để hỗ trợ cho bệnh nhân.

Thường xuyên bảo dưỡng các dụng cụ tập luyện tại các hành lang để bệnh nhân tự tập luyện tốt hơn

Thường Xuyên kiểm tra và thay thế các vòi nước cũng như các nhà vệ sinh bệnh nhân

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc
- Các khoa phòng
- Website bệnh viện
- Lưu: VT, Tổ KSHL

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Khoa Nguyên

