

Số: 264/BC-BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 11 tháng 4 năm 2023

BÁO CÁO

Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú quý I năm 2023

I. THÔNG TIN CHUNG

Ngày khảo sát: 20/03/2023 - 30/03/2023

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 chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ y tế

* Đối tượng: Chọn người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại bệnh viện đồng ý hợp tác điều tra, tinh tảo, không bị bệnh nặng, trên 18 tuổi

Cỡ mẫu: 44 người

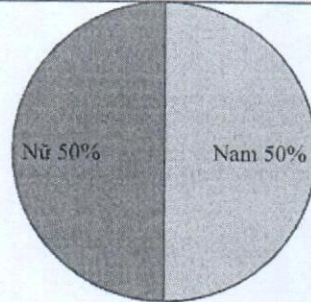
I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

BẢNG 1: Khoa điều trị nội trú được đánh giá sự hài lòng

STT	TÊN KHOA	SỐ PHIẾU
1	Khoa Phục hồi chức năng người lớn	22
2	Khoa Y học cổ truyền	22
Tổng		44

BẢNG 2: Giới tính người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	GIỚI TÍNH	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Nam	22	50
2	Nữ	22	50



BIỂU ĐỒ SỐ PHIẾU KHẢO SÁT CHIA THEO GIỚI TÍNH

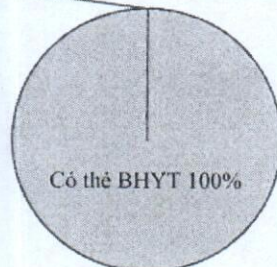
■ Nam ■ Nữ

BẢNG 3: Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng

STT	ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ %
1	Có thẻ BHYT	44	100
2	Không có thẻ BHYT	0	0

Không có thẻ BHYT
0%

BIỂU ĐỒ ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC KHẢO SÁT



■ Có thẻ BHYT

- Có 100 % bệnh nhân điều trị nội trú có thẻ Bảo hiểm y tế

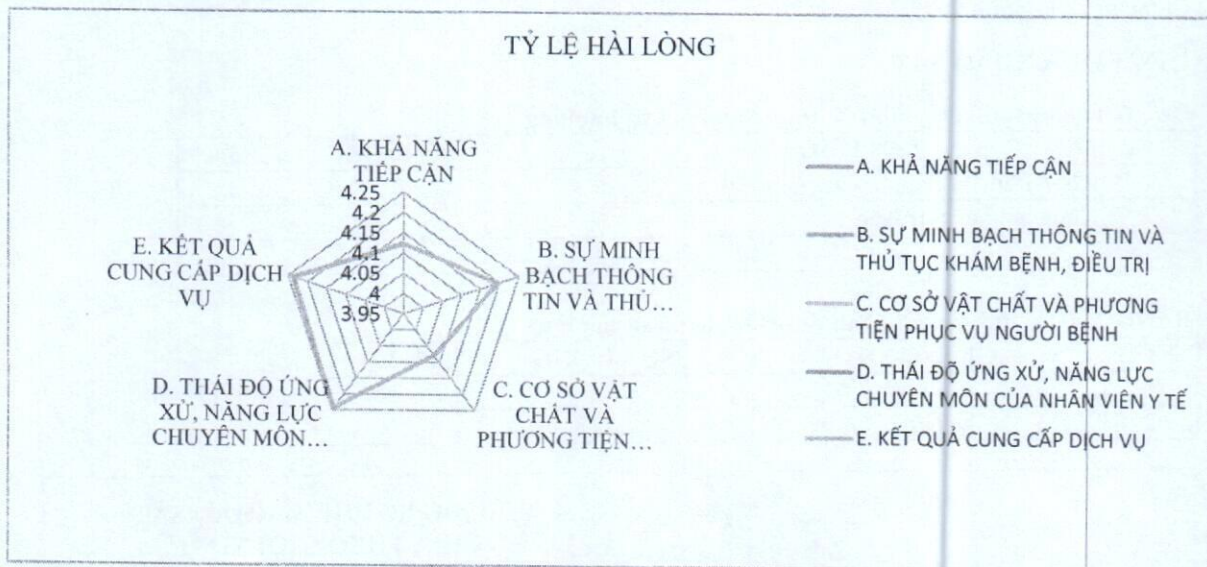
BẢNG 4 : Kết quả chung

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN	4.12
B. SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ	4.20
C. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH	4.08
D. THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y	4.24
E. KẾT QUẢ CUNG CẤP DỊCH VỤ	4.2
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG:	4.2

* Tỷ lệ hài lòng chung: 92%

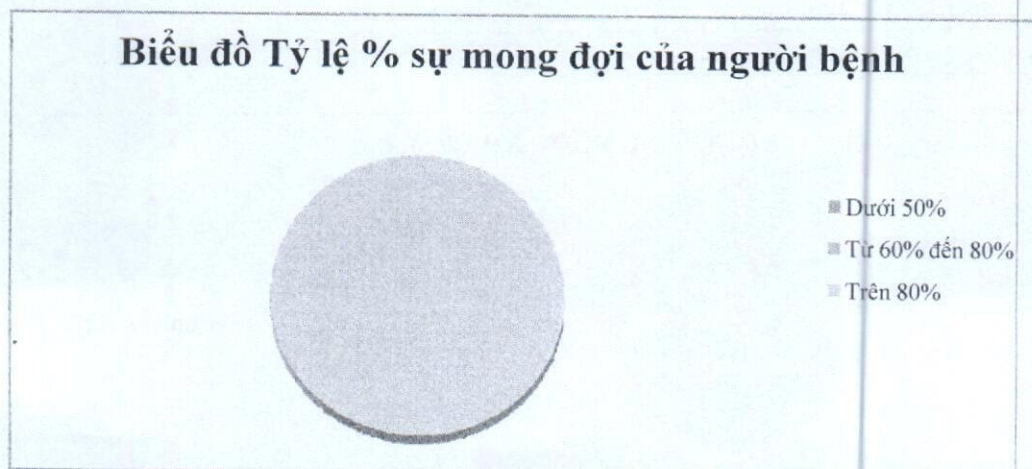
* Điểm trung bình hài lòng: 4.6

* Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D, E:



BẢNG 5:Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh

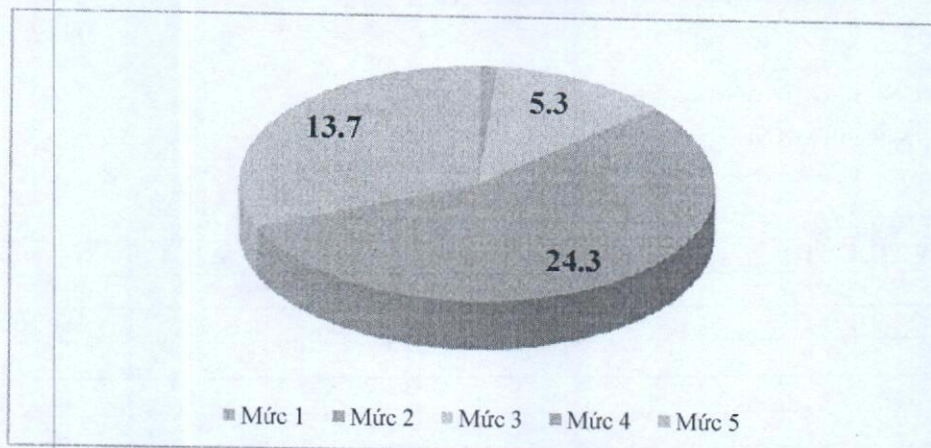
Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
Dưới	0	0
Từ 60% đến 80%	0	0.0
Trên 80%	44	100.0



BẢNG 6: Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

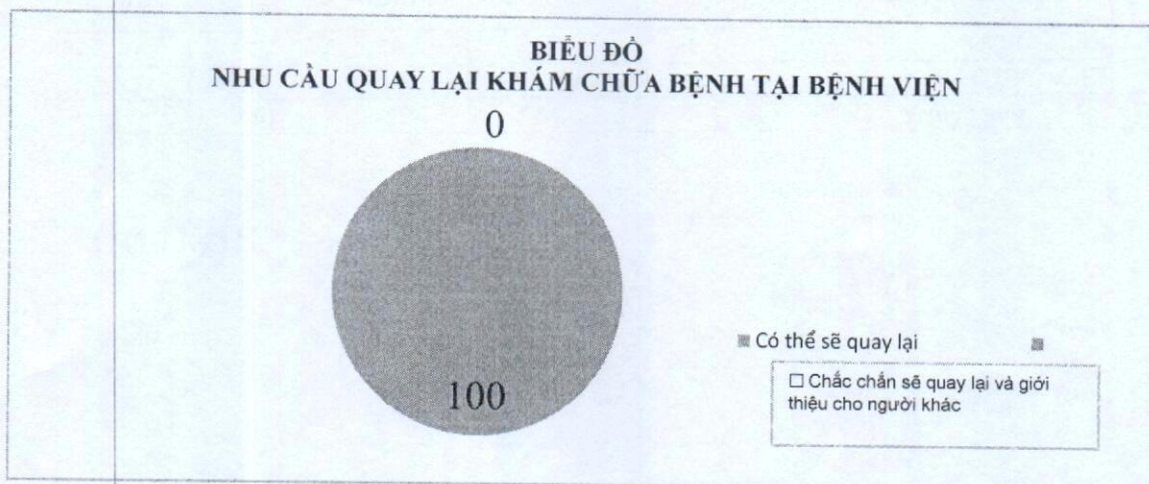
Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Số lượng	0	17	165	755	427
Tỷ lệ %	0.0	0.5	5.3	24.3	13.7

BIỂU ĐỒ KẾT QUẢ SỰ HÀI LÒNG CHIA THEO CÁC MỨC



BẢNG 7: Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại bệnh viện

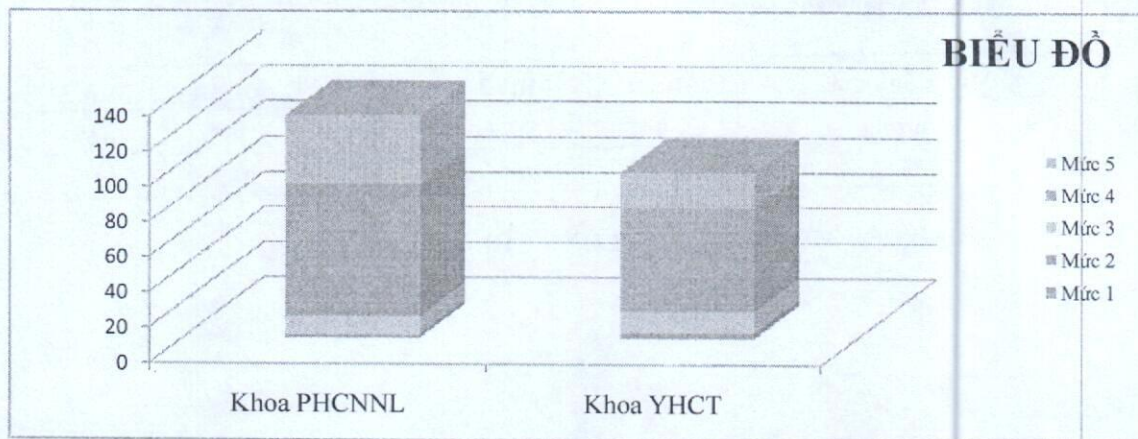
Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Tỷ lệ %	Số lượng
Có thể sẽ quay lại	0	0
Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	100	44.0



BẢNG 8: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

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 PHCNL	0	2	10	75	39
2	Khoa YHCT	0	3	12	59	20
Tổng cộng		0	5	22	134	59



KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	1	5	27	11	4.09
2	A2	0	1	5	27	11	4.09
3	A3	0	1	5	25	13	4.14
4	A4	0	1	4	27	12	4.14
5	A5	0	1	3	28	12	4.16
Cộng		0	5	22	134	59	4.12

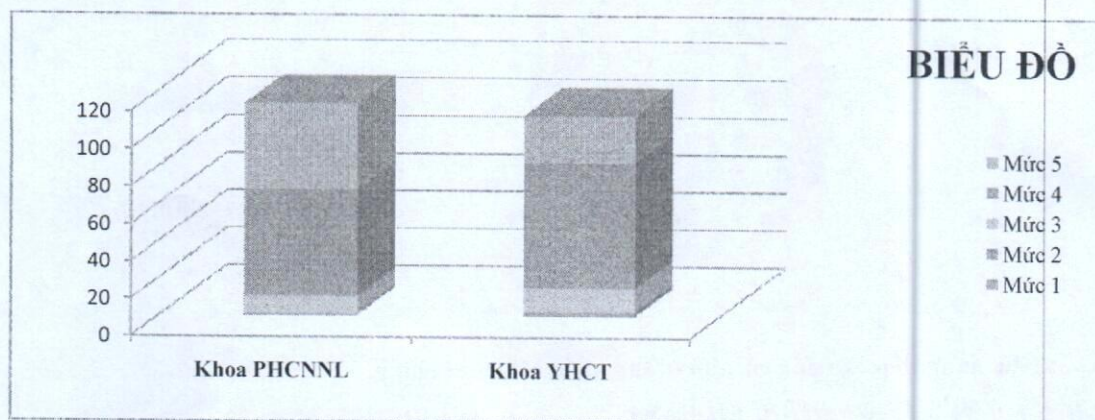
Nhận xét:

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 26,8% và hài lòng 60,9 % ; hài lòng ở mức độ trung bình là 10% ; không hài lòng 2,3% và không có tình trạng rất không hài lòng

BẢNG 9: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

B. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNNL	0	1	9	57	46
2	Khoa YHCT	0	2	13	67	25
Tổng cộng		0	3	22	124	71



KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

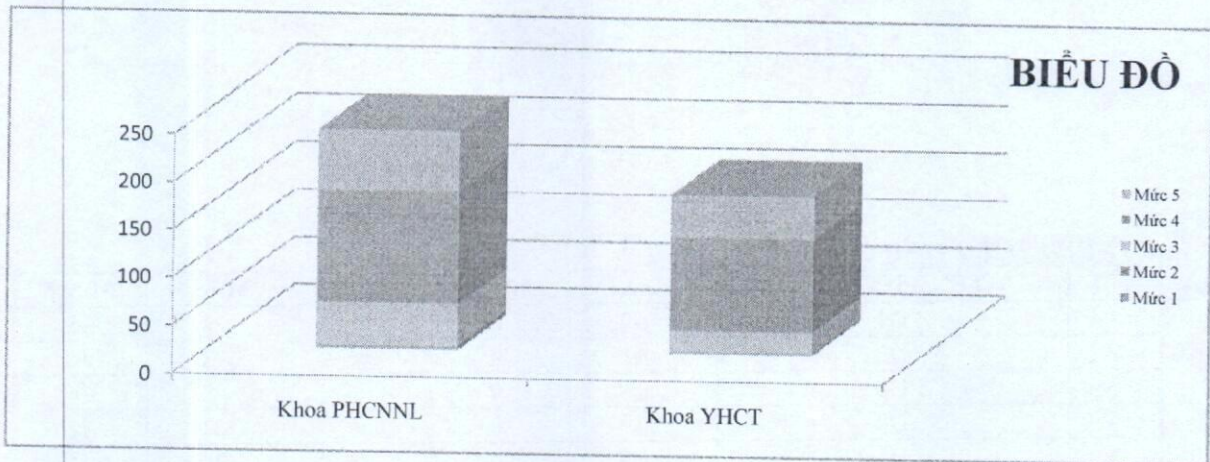
STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	1	5	25	13	4.14
2	B2	0	1	5	26	12	4.11
3	B3	0	1	5	24	14	4.16
4	B4	0	0	4	24	16	4.27
5	B5	0	0	3	25	16	4.30
Cộng		0	3	22	124	71	4.20

* Nhận xét:

- Kết quả về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thì người bệnh rất hài lòng 32,3 %, hài lòng là 56,4 %, hài lòng ở mức trung bình là 10%, không có tình trạng rất không hài lòng.

BẢNG 10: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
C. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNL	0	4	44	118	63
2	Khoa YHCT	0	2	22	97	46
Tổng cộng		0	6	66	215	109



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	24	11	4.05
2	C2	0	0	10	21	13	4.07
3	C3	0	0	9	22	13	4.09
4	C4	0	0	6	26	12	4.14
5	C5	0	1	6	24	13	4.11
6	C6	0	1	7	24	12	4.07
7	C7	0	0	7	25	12	4.11
8	C8	0	4	8	22	10	3.86
9	C9	0	0	4	27	13	4.20
Cộng		0	6	66	215	109	4.08

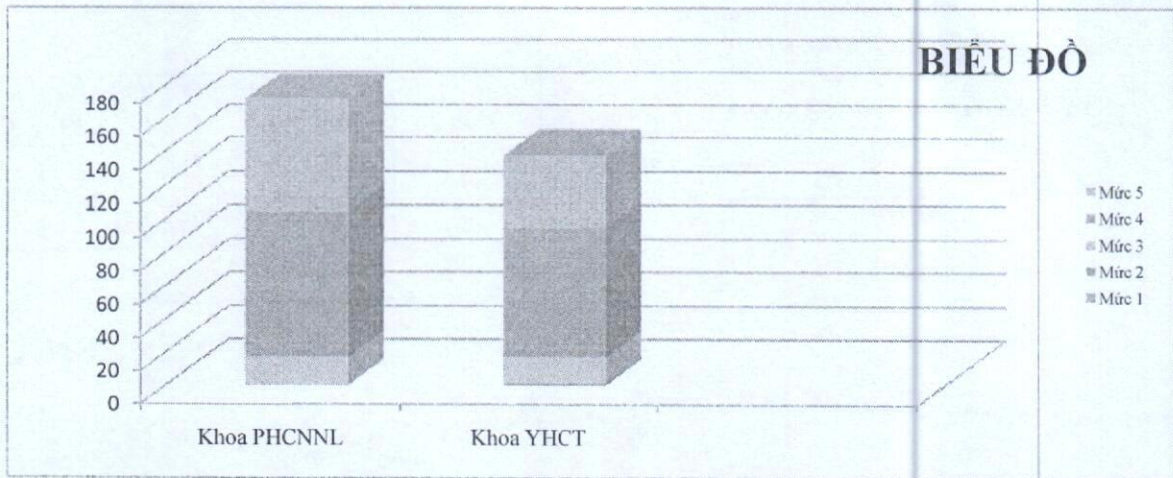
* Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tỷ lệ rất hài lòng đạt 27,5 %, hài lòng có tỷ lệ 54,3 %, hài lòng ở mức độ trung bình là 16,7 % không hài lòng 1,5% và không có tình trạng rất không hài lòng
- Việc đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như thay áo quần, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường.... Có rèm che, vách ngăn.
- Khuôn viên bệnh viện dành cho cây xanh còn hạn chế.
- Màn, gối đã xuống cấp không sử dụng tốt.

BẢNG 11: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

D. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNL	0	0	17	87	67
2	Khoa YHCT	0	1	16	77	43
Tổng cộng		0	1	33	164	110



KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	5	24	15	4.23
2	D2	0	0	6	23	15	4.20
3	D3	0	0	6	22	16	4.23
4	D4	0	0	5	22	17	4.27
5	D5	0	0	4	24	16	4.27
6	D6	0	1	3	25	15	4.23
7	D7	0	0	4	24	16	4.27
Cộng		0	1	33	164	110	4.24

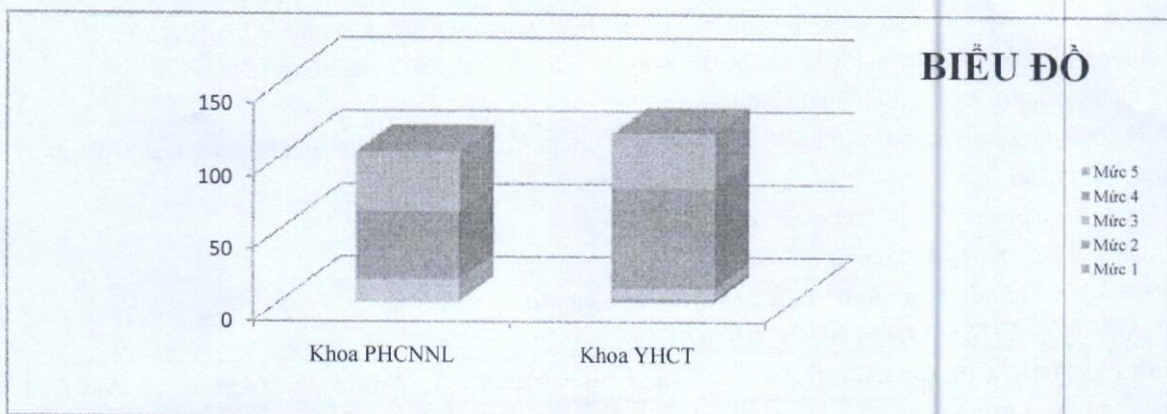
* Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tỷ lệ rất hài lòng 35,7 %, hài lòng 53,2%, hài lòng ở mức độ trung bình 10,7%, không hài lòng 0,3% không có tình trạng rất không hài lòng.

BẢNG 12: Kết quả cung cấp dịch vụ

E. KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa PHCNL	0	0	15	48	41
2	Khoa YHCT	0	2	7	70	37
Tổng cộng		0	2	22	118	78



KẾT QUẢ THEO TIÊU CHÍ

STT	TÊN TIÊU CHÍ	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	1	3	26	14	4.20
2	E2	0	1	4	24	15	4.20
3	E3	0	0	5	24	15	4.23
4	E4	0	0	5	22	17	4.27
5	E5	0	0	5	22	17	4.27
Cộng		0	2	22	118	78	4.24

* Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về cung cấp dịch vụ tỷ lệ rất hài lòng 35,5 %, hài lòng 53,6% , hài lòng ở mức trung bình 10%, không hài lòng 0,9% không có tình trạng rất không hài lòng

III. KIẾN NGHỊ

1. Các khoa/phòng trong bệnh viện tăng cường công tác vệ sinh, sắp xếp khoa phòng gọn gàng.
2. 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.
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.

Nơi nhận:

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



Nguyễn Trọng Chương