

Số: 771 /BC-BV

Phủ Thọ, ngày 19 tháng 5 năm 2021

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ I
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ NĂM 2021

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

2. Phương pháp khảo sát

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang

2.2. Công cụ 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.

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/01/2021 đến ngày 31/3/2021

2.4. Cỡ mẫu: 335 người bệnh điều trị nội trú.

2.5. Phương pháp chọn mẫu:

Để bảo đảm 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 100% các khoa lâm sàng
- Chọn người bệnh xuất viện trong ngày hôm đó hoặc đã nằm viện ít nhất 03 ngày trở lên.

- Tiến hành khảo sát cho đủ số lượng mẫu theo quy định.

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.

- Sau khi nhập số liệu sẽ được xuất dữ liệu và phân tích bằng phần mềm Microsoft Excel 2010.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT 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

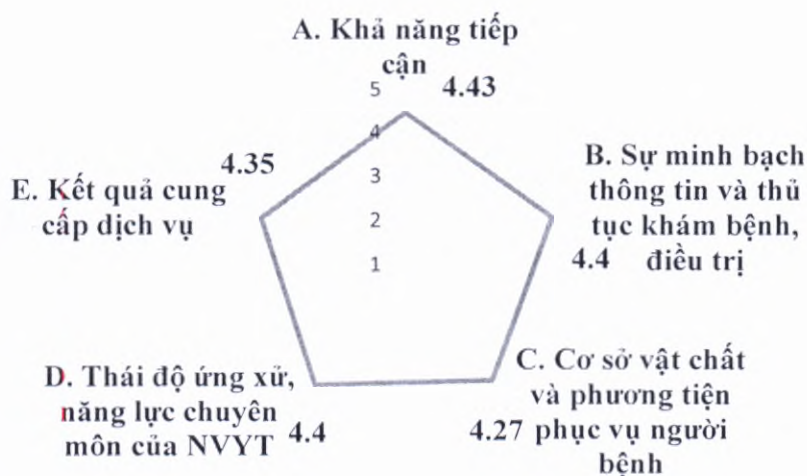
Nội dung	Số lượng (n= 335)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	195	58,21
Nữ	140	41,79
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	327	97,61
Không	08	2,39

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

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tổng điểm TB người dùng chọn: 4,36
- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,63% (10243/10385)
- Điểm TB theo từng phần
 - + Khả năng tiếp cận A: 4,43
 - + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị B: 4,40
 - + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh C: 4,27
 - + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế D: 4,40

- + Kết quả cung cấp dịch vụ E: 4,35
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 96,21% (32230/335)
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100% (32230/335)
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 75,52% (253/335)
- Tổng số phiếu được phân tích: 335



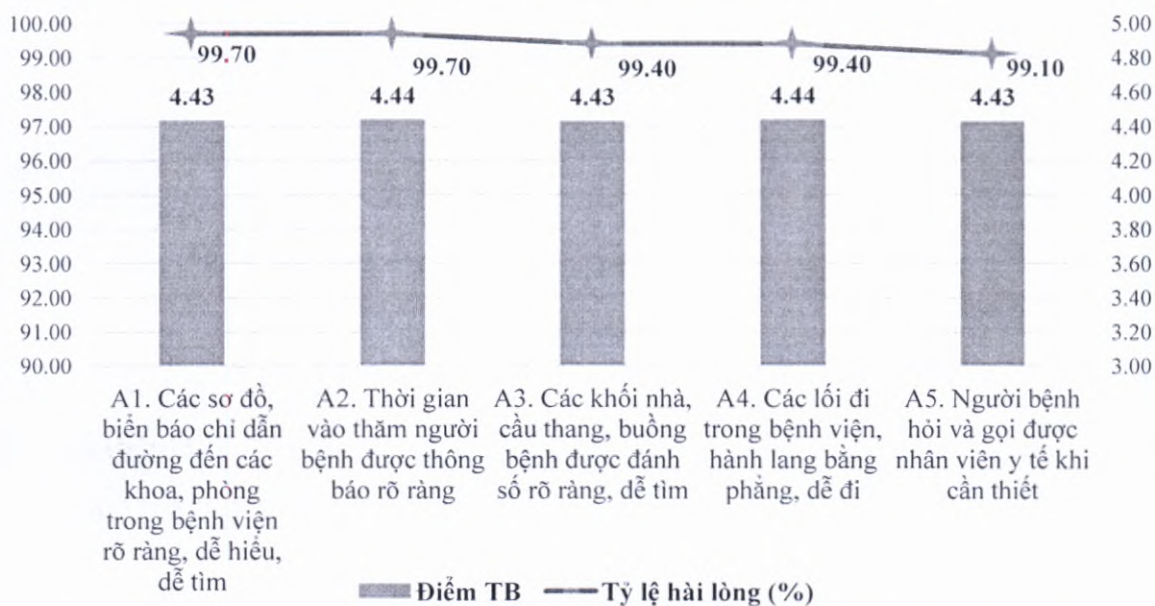
Biểu đồ 1: Điểm hài lòng theo từng nhóm tiêu chí

Biểu đồ trên mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ quý I năm 2021. Mức điểm trung bình chung của tất cả 5 nhóm tiêu chí là 4.36 điểm.

Trong đó nhóm tiêu chí phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”, tiêu chí phần “B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh” có mức điểm hài lòng trung bình cao nhất với điểm trung bình 4,4/5 điểm, tiếp đến là các tiêu chí phần “A. Khả năng tiếp cận”, tiêu chí phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đều đạt điểm rất tốt đạt 4,35 - 4,43/5 điểm và nhóm tiêu chí phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” đạt số điểm 4,27/5 điểm thấp nhất trong 5 nhóm tuy nhiên với mức điểm trung bình 4,27 là rất tốt, Bệnh viện cần duy trì và phát huy hơn

nữa để có được sự tin tưởng và hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh và khách đến thăm khi đến với Bệnh viện.

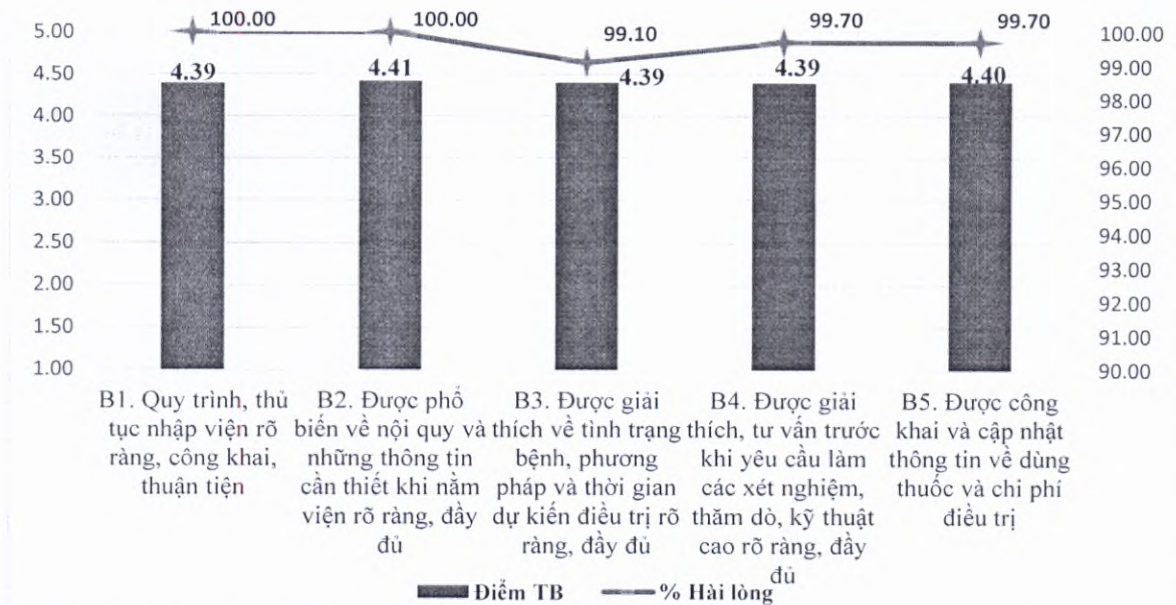
1.1. Nhóm Tiêu chí A: Khả năng tiếp cận (Điểm TB: 4,43; đạt 99,46% hài lòng)



Biểu đồ 2: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A

Qua biểu đồ trên, ta nhận thấy mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận với bệnh viện đạt tỷ lệ rất cao dao động từ 99,10% đến 99,70%. Điểm trung bình không chênh lệch nhiều, dao động từ 4,43 đến 4,44. Trong đó nhóm tiêu chí: “A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng” và tiêu chí: “A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” được người bệnh đánh giá cao hơn và có điểm trung bình là 4,44 điểm. Từ đó cho thấy người bệnh rất hài lòng từ biển bảng chỉ dẫn, lối đi lại đến các khoa, phòng trong bệnh viện và NVYT luôn có mặt kịp thời khi NB hỏi hoặc gọi khi có nhu cầu. Bệnh viện không ngừng rà soát và kịp thời cải tạo, phát huy hơn nữa nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

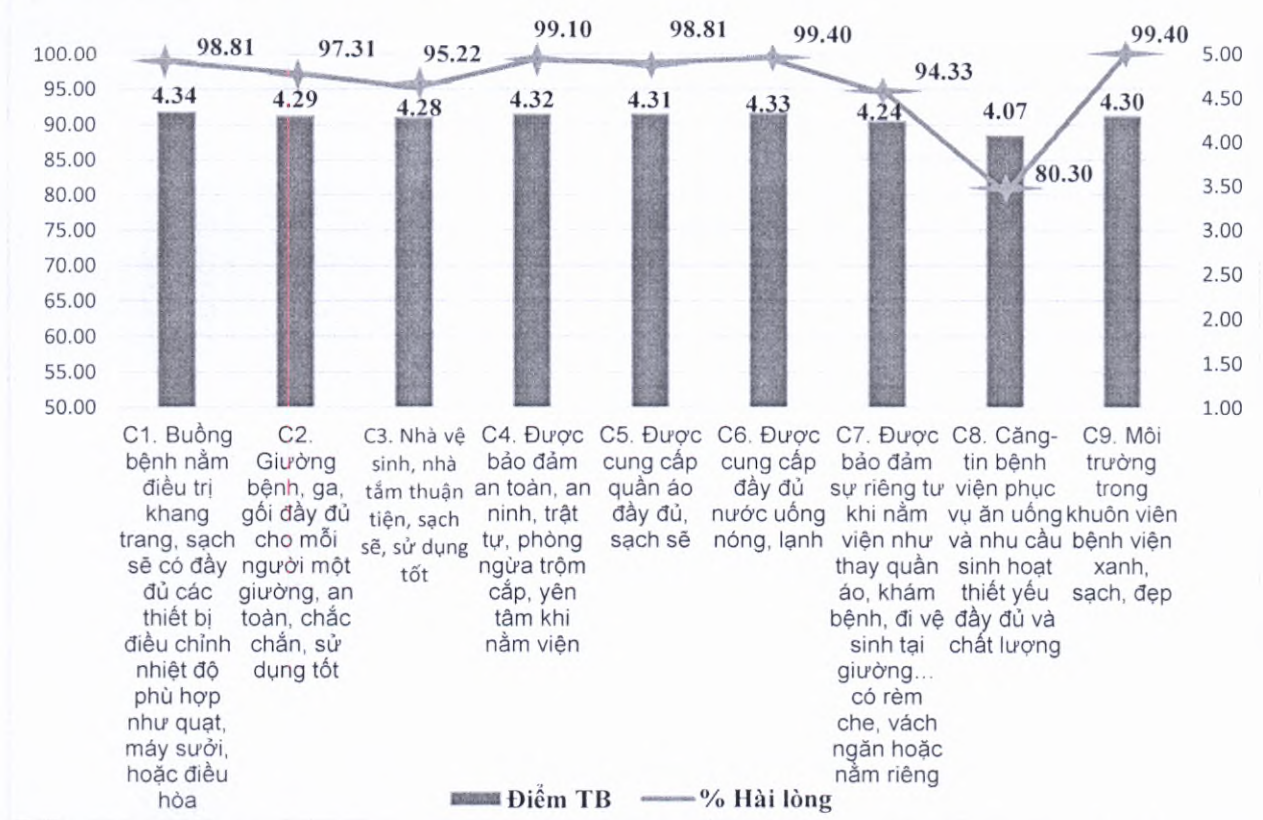
1.2. Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
(Điểm TB: 4,40; đạt 99,70% hài lòng).



Biểu đồ 3: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B

Qua biểu đồ 3 ta thấy điểm trung bình từ B1 đến B5 đạt từ 4,39 đến 4,40 điểm. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị rất cao từ 99% đến 100%. Trong đó có 02 tiêu chí B1 và B2 được người bệnh rất hài lòng với tỷ lệ tuyệt đối là 100%. Tiêu chí “B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” được đánh giá thấp nhất trong nhóm với điểm trung bình 4,39 và đạt 99,10% tỷ lệ hài lòng. Từ kết quả này ta thấy thông tin, thủ tục khám chữa bệnh ngày càng được công khai, minh bạch, nhân viên y tế giải thích rõ ràng, cẩn thận để người bệnh, người nhà người bệnh hiểu về tình trạng bệnh, tránh việc người bệnh cảm thấy hoang mang về phác đồ điều trị. Khi người bệnh hiểu rõ bản thân đang được điều trị như thế nào, người bệnh sẽ cảm thấy an tâm hơn, hài lòng hơn.

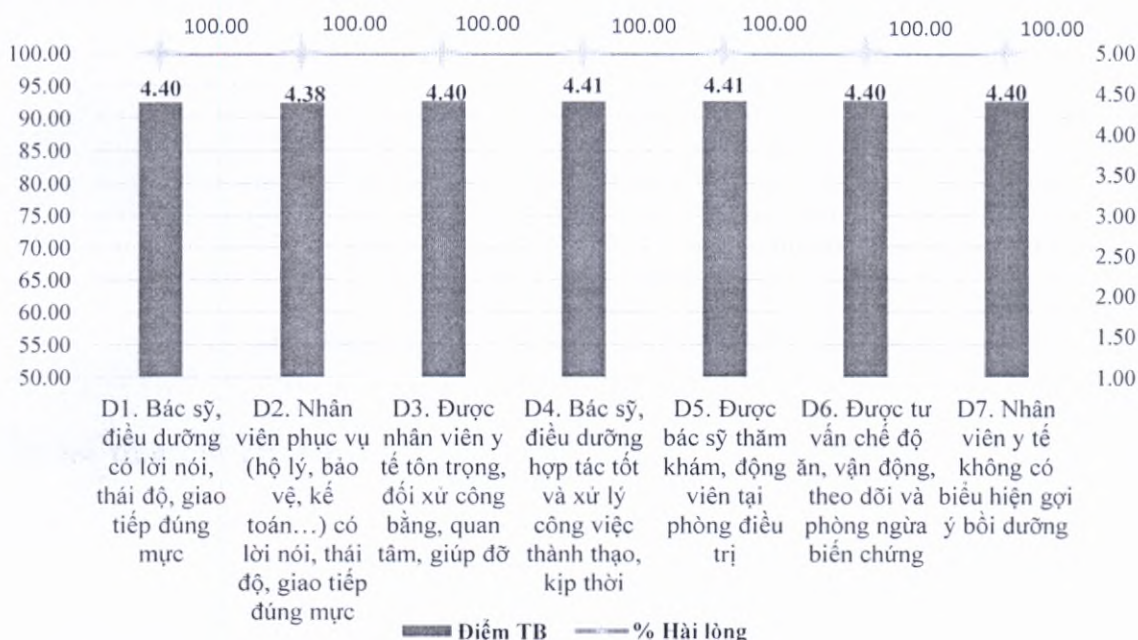
1.3. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (Điểm TB: 4,27; đạt 95,85% hài lòng)



Biểu đồ 4: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C

Biểu đồ trên cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất có sự chênh lệch rõ ràng. Cụ thể tiêu chí “C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất là 99,40%. Tiêu chí “C8. Cảnh-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng” tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 80,30%. Qua đây ta thấy người bệnh chưa thực sự hài lòng về cảnh-tin bệnh viện có thể kể đến các lí do như giá cả, cách phục vụ của nhân viên nhà ăn, cơ sở vật chất. Bệnh viện cần cải thiện khu vực cảnh-tin và nhà ăn nhằm mục đích nâng cao chất lượng Bệnh viện nói riêng và nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh nói chung.

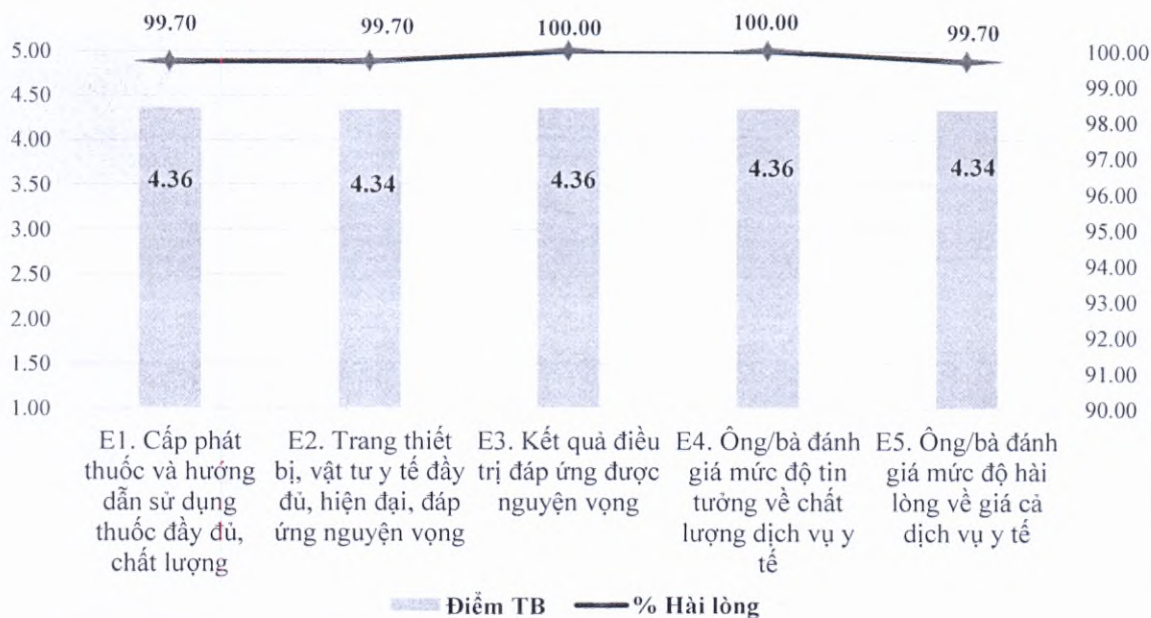
1.4. Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
(Điểm TB: 4,40; đạt 100% hài lòng)



Biểu đồ 5: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

Nhóm tiêu chí D có điểm trung bình cao, đạt từ 4,40 trở lên. Hai tiêu chí “D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” và “D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị” có điểm trung bình cao nhất là 4,41. Thái độ ứng xử, cách giao tiếp của NVYT được người bệnh đánh giá rất tốt thể hiện qua tỷ lệ hài lòng đạt kết quả tuyệt đối là 100%. Điều này đáng được ghi nhận do sự quan tâm lãnh đạo triệt để của Ban giám đốc tới toàn bộ cán bộ viên chức người lao động tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ. Hàng năm, bệnh viện có tổ chức các lớp tập huấn về quy tắc ứng xử cho toàn bộ nhân viên, có hình thức khen thưởng, kỷ luật thích đáng được đưa vào quy chế của bệnh viện. Bên cạnh đó bệnh viện luôn chú trọng việc đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ.

1.5. Nhóm tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ (Điểm TB: 4,35; đạt 99,82% hài lòng)



Biểu đồ 6: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Qua biểu đồ trên ta thấy phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ hài lòng rất cao từ 99% trở lên. Trong đó tiêu chí “E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” và tiêu chí “E4. Ông/bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất là 100%. Từ số liệu này ta thấy người bệnh ngày càng tin tưởng vào chất lượng và dịch vụ y tế của Bệnh viện. Bệnh viện đang cố gắng trở thành bệnh viện hạng đặc biệt vào năm 2025 nên càng chú trọng đầu tư vào cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, vật tư y tế để đáp ứng được một cách tốt nhất nguyện vọng của người bệnh.

2. Kết quả tỷ lệ hài lòng chung theo từng khoa, trung tâm, đơn vị

STT	Khoa, trung tâm, đơn vị	Mức độ hài lòng					
		Mức hài lòng chung	Mức 5	Mức 4	Mức 3	Mức 2	Mức 1
1	ĐV PHCN-TKĐQ	100	63.23	36.77			
2	Khoa LCK	99.73	13.98	85.75	0.27		
3	Khoa Bệnh nhiệt đới	99.64	37.63	62.01	0.36		
4	ĐV CTM	99.54	53.92	45.62	0.46		
5	Khoa CT2	99.50	28.29	71.22	0.50		
6	Khoa HSTC-CĐ	99.50	66.00	33.50	0.50		
7	Khoa Da liễu	99.46	30.38	69.09	0.54		
8	Khoa Ngoại TH	99.19	31.99	67.20	0.81		
9	ĐV ĐTTK ĐQBC	99.12	26.39	72.73	1.88		
10	Khoa NT-ĐTĐ	99.08	70.74	28.34	0.92		
12	Ngoại TK	98.92	20.97	77.96	1.08		
13	ĐV Ngoại YC	98.92	24.19	74.73	1.08		
14	Khoa Nội HH-TH	98.86	22.39	76.47	1.14		
15	Trung tâm YDCT-PHCN	98.85	82.49	16.36	1.15		
16	TT Thận - Lọc máu	98.85	59.68	39.17	1.15		
17	Khoa CT1	98.71	15.48	83.23	1.29		
18	ĐV Xạ trị	98.66	46.51	52.15	1.34		
19	Khoa Ngoại thận - TN	98.66	39.52	59.14	1.34		
20	ĐV HT & CSGN	98.62	47.93	50.69	1.38		
21	Khoa Nội TK	98.39	71.94	26.45	1.61		
22	ĐV HHLS	98.26	62.28	35.98	1.74		
23	ĐV PTUB	98.26	32.75	65.51	1.74		
24	Đơn vị Nội TM & CCTM	98.01	10.17	87.84	1.99		

25	ĐV PTTM-LN	97.85	16.94	80.91	2.15		
26	ĐV Nội YC	97.85	20.70	77.15	2.15		
27	ĐV Cấp cứu & ĐTTC TKĐQ	96.37	4.44	96.37	3.63		
28	ĐV HSCC	96.77	17.47	79.30	3.23		
29	Khoa Cấp cứu	95.97	32.80	63.17	4.03		

III. KẾT LUẬN

- Bệnh viện đã đáp ứng được 96,21% (32230/335) so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm 98,51%.

- Tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay lại là 1,49%.

- Khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là Đơn vị Phục hồi chức năng – Thần kinh đột quy với tỷ lệ hài lòng tối đa là 100%.

- Nhóm tiêu chí “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” được người bệnh đánh giá thấp nhất trong các tiêu chí.

+ Vấn đề “căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu” đánh giá thấp nhất trong nhóm, đề nghị khoa Dinh dưỡng tiết chế kiểm soát tốt chất lượng bữa ăn cũng như đa dạng các món ăn hàng ngày tại căng-tin. Đặc biệt nâng cao tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên nhà ăn.

+ Tiếp đến là vấn đề nhà vệ sinh, nhà tắm người bệnh đánh giá thấp do một số vị trí cơ sở bị xuống cấp, phòng HCQT thường xuyên kiểm tra, sửa chữa và kịp thời thay mới các vật dụng trong nhà vệ sinh khi có hỏng hóc.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc Bệnh viện

Quan tâm hơn nữa đến cơ sở vật chất, trang thiết bị điều chỉnh nhiệt độ trong các buồng bệnh và cải thiện chất lượng bữa ăn tại căng - tin bệnh viện nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh.

2. Lãnh đạo các Khoa, phòng, trung tâm, đơn vị

- Xem xét tìm hiểu những vấn đề người bệnh chưa thực sự hài lòng, hoàn thiện để đáp ứng tốt nhất nhu cầu cho người bệnh.
- Đề xuất, tham mưu lãnh đạo bệnh viện các vấn đề liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh điều trị tại đơn vị để tìm hướng giải quyết.
- Có kế hoạch tu sửa những vị trí xuống cấp, tu sửa nhà vệ sinh tại các đơn vị lâm sàng, đảm bảo buồng bệnh thoáng, mát, sạch sẽ, nhà vệ sinh thông thoáng, sạch sẽ.

3. Phòng Quản lý chất lượng

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất.
- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Ban Giám đốc bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.
- Phân tích chuyên sâu vào các vấn đề người bệnh nội trú chưa hài lòng và những góp ý người bệnh nội trú với khoa phòng và bệnh viện.
- Cán bộ phụ trách khoa, trung tâm, đơn vị hỗ trợ việc phân tích nguyên nhân, đưa ra giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với đơn vị.
- Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phản nản, chưa hài lòng từng khoa, từng khía cạnh để báo cáo Ban Giám đốc.


4. Cán bộ viên chức trong toàn bệnh viện

- Nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh khi tới bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện quý I. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

Nơi nhận:

- BGD (để b.cáo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.


GIÁM ĐỐC
Phạm Mỹ
GIÁM ĐỐC
Lê Đình Thanh Sơn

TRƯỞNG PHÒNG QLCL

Phạm Ngọc Vinh

PHÓ TRƯỞNG PHÒNG QLCL
Thạc sỹ *Phạm Ngọc Vinh*