

Số: 2103 /BC-BV

Phú Thọ, ngày 9 tháng 11 năm 2021

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ III
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 01/7/2021 đến ngày 30/9/2021

2.4. Cỡ mẫu: 300 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

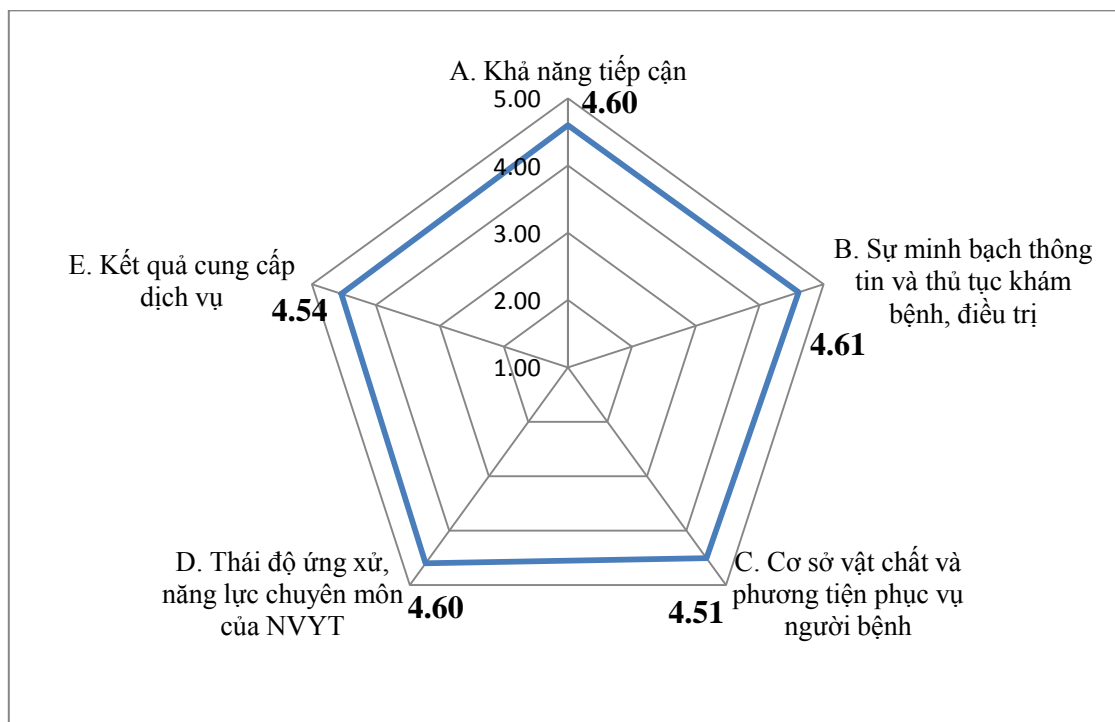
Nội dung	Số lượng (n= 300)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	174	58
Nữ	126	42
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	294	98%
Không	6	2%

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: 4,56
- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,82%
- Điểm TB theo từng phần
 - + Khả năng tiếp cận A: 4,60
 - + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị B: 4,61
 - + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh C: 4,51
 - + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế D: 4,60

- + Kết quả cung cấp dịch vụ E: 4,54
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 96,47%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%



Biểu đồ 1: Điểm trung bình 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 III năm 2021. Mức điểm trung bình chung của tất cả 5 nhóm tiêu chí là 4,56 điểm.

Trong đó nhóm tiêu chí phần “*B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” có mức điểm trung bình cao nhất với 4,61 điểm. Tiêu chí phần “*C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ*” là tiêu chí có số điểm trung bình thấp nhất trong 5 nhóm với 4,51 điểm. So với quý II thì điểm trung bình của cả 2 phần B và C đều tăng 0,05%.

2.2. Nhóm Tiêu chí A: Khả năng tiếp cận (Điểm TB: 4,60; đạt 99,87% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,59	100
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	4,60	100
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,59	100
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,61	100
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,59	99,33

Bảng 1: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A

Từ bảng 1, ta nhận thấy mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận với bệnh viện đạt tỷ lệ rất cao. Có 4/5 tiêu chí đạt hài lòng tuyệt đối là 100% là tiêu chí A1, A2, A3 và A4. Trong nhóm tiêu chí A, có tiêu chí “*Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi*” có số điểm trung bình cao nhất là 4,61 và đạt 100% người bệnh hài lòng. So với quý II thì điểm trung bình của tiêu chí này tăng từ 4,56 lên 4,61. Tiêu chí “*Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết*” có số điểm trung bình thấp nhất là 4,59. Tuy nhiên khi so sánh với điểm trung bình của quý II thì tiêu chí này tăng 0,04 điểm. Từ đó cho thấy sự hài lòng của người bệnh đang có chiều hướng tăng.

2.3. Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
(Điểm TB: 4,61; đạt 99,47% hài lòng).

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,61	99,33
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4,61	99,67
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4,62	99,33
B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4,62	100
B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4,61	99

Bảng 2: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B

Bảng trên cho thấy tiêu chí “B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ” có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất lần lượt là 4,62 và 100%. Tiêu chí “B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị” có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 4,61 và 99%. Tuy nhiên khi so sánh với kết quả của quý II, thì đây không phải là số điểm thấp vì điểm trung bình của nhóm tiêu chí B tăng từ 4,56 lên 4,61. Từ kết quả này ta thấy một bộ phận người bệnh vẫn còn thắc mắc về thông tin, thủ tục khám chữa bệnh. Nhân viên y tế cần dành thời gian giải thích rõ ràng, cẩn thận để người bệnh, người nhà người bệnh hiểu về quy trình nhập viện, nội quy và thông tin cần thiết liên quan đến việc khám chữa bệnh của người 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.

2.4. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (Điểm TB: 4,51; đạt 95,89% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	4,52	97,33
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	4,52	98,67
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,49	93,67
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,52	97,67
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,53	97,33
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4,56	98
C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	4,51	96,33
C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4,39	87,33
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,53	96,67

Bảng 3: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C

Từ bảng 3 ta thấy tiêu chí “C8. Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng” có mức điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng thấp nhất lần lượt là 4,39 và 87,33%. Từ quý I đến quý III, tiêu chí này vẫn là tiêu chí có số điểm thấp nhất. Chưa đề cập đến mặt đầy đủ và chất lượng, người bệnh hay phản ánh về giá cả. Hiện nay, tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp, người bệnh và người nhà người bệnh hạn chế đi ra vào bệnh viện nên người bệnh chủ yếu mua đồ sinh hoạt tại căng tin. Qua đây ta thấy người bệnh vẫn chưa hài lòng về dịch vụ của

căng tin bệnh viện. Tiêu chí “C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt” có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 98,67. Tiêu chí “C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh” có số điểm trung bình cao nhất là 4,56. Nhìn chung, nhóm tiêu chí C về cơ sở vật chất là nhóm tiêu chí có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 05 nhóm tiêu chí.

2.5. Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
(Điểm TB: 4,60; đạt 99,95% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,60	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,60	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,60	100
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,60	100
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,60	100
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4,58	99,67
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,59	100

Bảng 4: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

Từ bảng trên ta thấy 5 tiêu chí D1, D2, D3, D4 và D5 có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao bằng nhau là 4,60 và 100%. 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%. Theo những đợt khảo sát hài lòng người bệnh từ quý I đến quý III thì nhóm tiêu chí D luôn là nhóm có số điểm cao nhất. Điều này đáng được ghi

nhận do sự quan tâm Ban giám đốc tới thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

2.6. Nhóm tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ (Điểm TB: 4,54; đạt 98,82% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,55	99,33
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,54	99,33
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,54	99,33
E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,54	98,33
E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,54	98,33

Bảng 5: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Tiêu chí “E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng” có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất lần lượt là 4,55 và 99,33%. Hai tiêu chí E4 và E5 có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng bằng nhau là 4,54 và 98,33%. So với quý II, điểm trung bình nhóm tiêu chí E vẫn giữ nguyên nhưng tỷ lệ hài lòng giảm từ 100% xuống 98,82% (giảm 1,18%).

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 5	Mức 4	Mức 3	Mức 2	Mức 1
		Mức hài lòng chung									
1.	Khoa Bệnh nhiệt đới	98,92	53,76	45,16	1,08						
2.	Khoa CT2	98,06	47,96	50,10	1,94						
3.	Khoa Da liễu	98,27	68,81	29,46	1,73						
4.	Đơn vị Nội TM & CCTM	100	75,66	24,34							
5.	Ngoại TK	100	88,71	11,29							
6.	Khoa Ngoại thận - TN	99,67	73,87	25,80	0,33						
7.	ĐV ĐTTK ĐQBC	98,38	62,58	35,80	1,62						
8.	ĐV Ngoại YC	96,10	40	56,10	3,90						
9.	ĐV PTTM-LN	96,77	58,06	38,71	3,23						
10.	ĐV PHCN-TKĐQ	99,35	36,13	63,22	0,65						
11.	TT Thận - Lọc máu	99,67	49,67	50	0,33						
12.	Khoa LCK	99,03	49,35	49,68	0,97						
13.	Khoa Nội HH-TH	99,35	83,87	15,48	0,65						
14.	ĐV Cấp cứu & ĐTTC TKĐQ	97,09	40,32	56,77	2,91						
15.	Khoa Cấp cứu	96,77	41,50	55,27	3,23						
16.	Khoa NT-ĐTĐ	99,79	76,81	22,98	0,21						
17.	ĐV Xạ trị	97,84	51,61	46,23	2,16						
18.	Khoa Nội TK - CXK	99,66	92,53	7,13	0,34						
19.	ĐV CTTM	98,71	55,91	42,80	1,29						
20.	Khoa CT1	99,36	45,81	53,55	0,64						
21.	ĐV HT & CSGN	94,62	42,29	52,33	5,38						
22.	ĐV PTUB	98,06	32,90	65,16	1,94						
23.	Khoa HSTC-CĐ	98,71	55,70	43,01	1,29						

24.	ĐV HHLS	98,06	40	58,06	1,94		
25.	ĐV Nội YC	95,69	44,44	51,25	4,31		
26.	ĐV HSCC	97,74	40,65	57,10	2,26		
27.	Khoa Ngoại TH	100	53,05	46,95			
28.	Trung tâm YDCT-PHCN	100	82,80	17,20			

III. KẾT LUẬN

- Bệnh viện đã đáp ứng được 96,47% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện.
- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm 100%.
- 04 Khoa có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất là Nội TM và Cấp cứu tim mạch, Ngoại thần kinh, Ngoại Tổng hợp, Trung tâm YDCT-PHCN với tỷ lệ hài lòng tối đa là 100%.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Chỉ đạo sát sao công tác phòng chống dịch Covid-19 tại Bệnh viện, đảm bảo an toàn để người bệnh yên tâm đến khám, chữa bệnh tại bệnh viện.

2. 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.

3. Các Khoa, phòng, trung tâm, đơn vị

- Quan tâm, lắng nghe ý kiến phản hồi từ người bệnh để nắm rõ những vấn đề người bệnh chưa thực sự hài lòng.

- Nhân viên y tế thường xuyên nâng cao, trau dồi kiến thức trong việc điều trị người bệnh, tích cực giao tiếp, phát huy tinh thần thái độ phục vụ chăm sóc người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện quý III năm 2021. 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:

TRƯỞNG PHÒNG QLCL

GIÁM ĐỐC

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

Phạm Ngọc Vinh

Lê Đình Thanh Sơn