

Số: 1223 /BC-BV

Phú Thọ, ngày 14 tháng 7 năm 2022

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ II
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ NĂM 2022

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 01/04/2022 đến ngày 31/5/2022

2.4. Cỡ mẫu: 334 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.

- 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

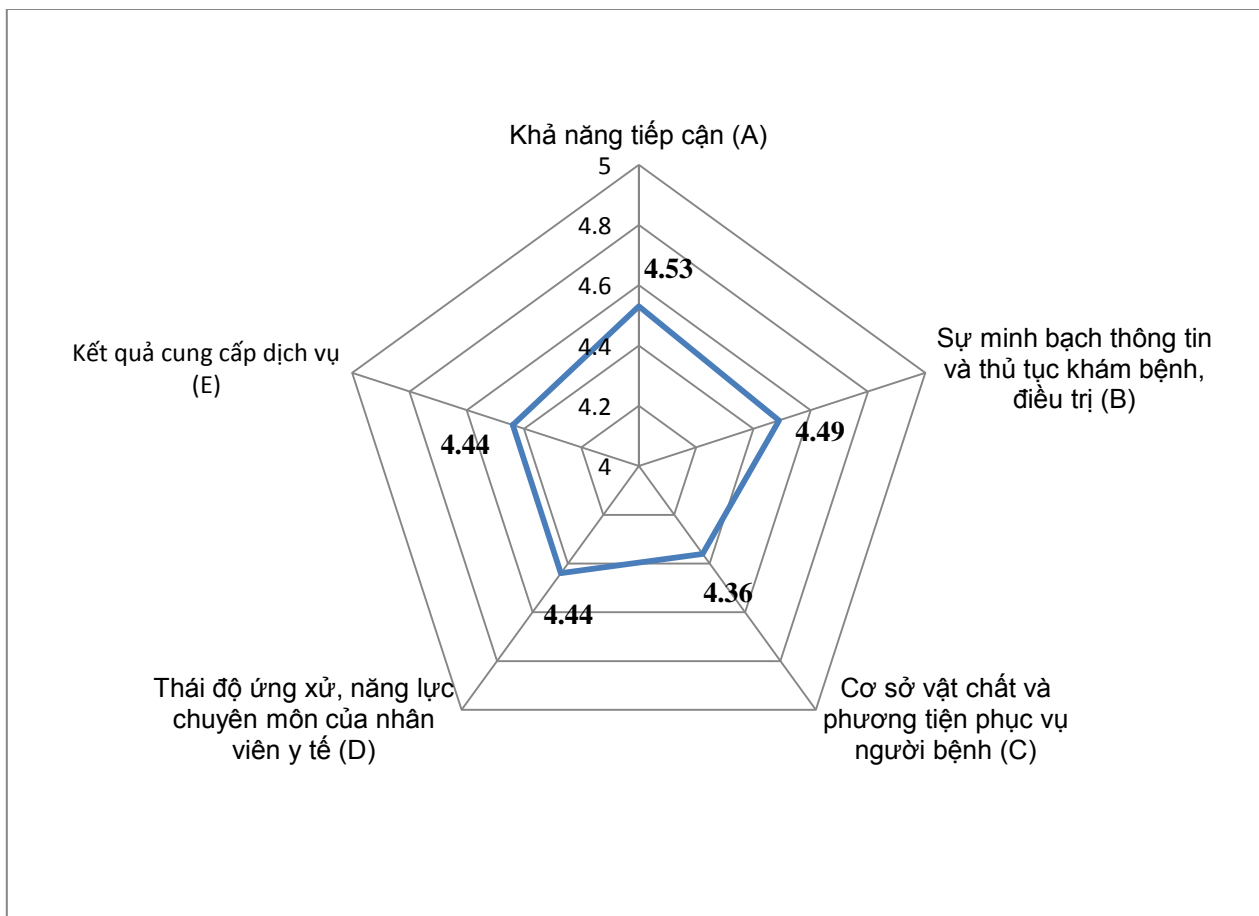
Nội dung	Số lượng (n= 334)	Tỉ lệ (%)
Giới tính		
Nam	178	53,29
Nữ	156	46,71
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	10	2,99
Không	324	97,01

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

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tổng điểm TB chung: 4,44
- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,08% (10155/10354)
- Điểm TB theo từng phần
 - + Khả năng tiếp cận (A): 4,53
 - + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B): 4,49
 - + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): 4,36
 - + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): 4,44
 - + Kết quả cung cấp dịch vụ (E): 4,44
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,60%

- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%
- Tổng số phiếu được phân tích: 334



Biểu đồ 1: Điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận (A)	99,70
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	99,64
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	94,15
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	99,70
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	99,70

Bảng 2: Tỷ lệ hài lòng theo từng phần

Kết quả từ biểu đồ 1 và bảng 2 thể hiện mức điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng 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 II năm 2022. Mức điểm trung bình chung của tất cả 5 nhóm tiêu chí là 4,44 điểm.

Trong 5 nhóm tiêu chí, nhóm tiêu chí “A. Kết quả cung cấp dịch vụ” có mức điểm trung bình cao nhất với 4,53 điểm. Nhóm tiêu chí “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ” là tiêu chí có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong 5 nhóm với 4,36 điểm.

Khi so sánh với kỳ báo cáo quý I, nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất vẫn là tiêu chí có số điểm thấp nhất. Quý I nhóm tiêu chí C có số điểm là 4,58, so với quý II giảm 0,22. Từ kết quả trên, Bệnh viện cần đầu tư sửa chữa cơ sở vật chất để đáp ứng sự hài lòng người bệnh.

2.2. Nhóm Tiêu chí A: Khả năng tiếp cận (Điểm TB: 4,53; đạt 99,70% 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	4,53	99,70
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	4,54	99,70
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,53	99,70
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,54	99,70
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,53	99,70

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

Qua bảng trên, ta nhận thấy mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận với bệnh viện đạt tỷ lệ rất cao trên 99%. Bệnh viện đang ngày càng chú tâm đến khả năng tiếp cận thông tin của người bệnh. Khi người bệnh nắm được thông tin họ sẽ thấy hài lòng hơn, người bệnh và người nhà người bệnh không phải mất thời gian

trong việc tìm kiếm địa điểm, phòng khám, khoa điều trị. Nhìn chung cả 5 tiêu chí đều có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng bằng nhau. Đa số người bệnh được khảo sát đều hài lòng, chỉ có một bộ phận nhỏ người bệnh cảm thấy bình thường.

.2.3. Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (Điểm TB: 4,49; đạt 99,64% hài lòng).

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,50	99,70
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	4,48	99,70
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	4,48	99,70
B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	4,49	99,70
B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	4,48	99,40

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

Từ bảng 4 ta thấy tiêu chí “B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất là 4,50 và 99,70%. Qua khảo sát, người bệnh cho biết khi có chỉ định nhập viện được nhân viên Chăm sóc khách hàng hướng dẫn, đưa vào khoa tận tình và người bệnh rất hài lòng về tác phong làm việc. 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 với số điểm lần lượt là 4,48 và 99,40%. Mặc dù tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí B cao nhưng để sự hài lòng được nâng cao 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.

2.4. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (Điểm TB: 4,36; đạt 94,15% 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	4,39	97,31
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	4,42	96,71
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4,38	94,61
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	4,40	97,01
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,40	96,41
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4,40	96,41
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	4,30	90,42
C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	4,18	79,94
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,40	98,50

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

Từ bảng 5 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” được người bệnh đánh giá thấp nhất với tỷ lệ hài lòng là 79,94% và điểm trung bình 4,18. So với quý I, tỷ lệ hài lòng và điểm trung bình của tiêu chí C8 đều giảm. Cụ thể, điểm trung bình giảm từ 4,41 xuống 4,18 (giảm 0.23 điểm), tỷ lệ hài lòng giảm từ 87,55% xuống 79,94% (giảm 7,61%). Qua

kết quả này có thể thấy dịch vụ ở căng tin bệnh viện chưa đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh về chất lượng và giá cả.

2.5. Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
(Điểm TB: 4,44; đạt 99,70% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mục	4,45	99,70
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mục	4,44	99,70
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,43	99,70
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,44	99,70
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,43	99,70
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4,44	99,70
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,44	99,70

Bảng 6: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

Nhóm tiêu chí D phản ánh về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có điểm trung bình cao thứ 2, trong đó tiêu chí “D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mục” có số điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất lần lượt là 4,45 và 100%. Nhìn chung điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí D không có nhiều sự chênh lệch. Qua số điểm này ta thấy người bệnh đánh giá rất tốt về thái độ ứng xử, trình độ chuyên môn, sự quan tâm của nhân viên y tế. Người bệnh đến khám bệnh và điều trị luôn có tâm lý lo lắng nên khi được bác sỹ thăm khám tận tình và điều dưỡng chăm sóc chu đáo, họ sẽ cảm thấy yên tâm hơn.

2.6. Nhóm tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ (Điểm TB: 4,44; đạt 99,70% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,44	99,70
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,43	99,70
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,44	99,70
E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,44	99,70
E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,44	99,70

Bảng 7: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Nhìn chung điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí E không có nhiều sự chênh lệch và người bệnh luôn có sự tin tưởng vào bệnh viện. Bệnh viện sẽ lấy điều này để phát triển hơn nữa và cố gắng củng cố niềm tin của người bệnh đã dành cho bệnh viện.

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	Bệnh nhiệt đới	99,64	25,09	74,55	0,36		
2	Cấp cứu	97,20	39,57	57,63	2,80		
3	Chấn thương 1	94,93	22,12	72,81	5,07		
4	Chấn thương 2	100	37,24	62,76			
5	Can thiệp tim mạch	100	63,44	36,56			
6	Da liễu	99,28	45,52	53,76	0,72		
7	ĐTTK ĐQBC	96,56	47,10	49,46	3,44		
8	Cấp cứu & ĐTTC TKĐQ	98,49	40,86	57,63	1,51		
9	Huyết học lâm sàng	97,85	39,35	58,49	2,15		
10	Hồi sức cấp cứu	94,84	6,45	88,39	5,16		
11	Hồi sức tích cực - CĐ	96,77	46,45	50,32	3,23		
12	Hóa trị & CSGN	93,76	31,40	62,37	6,24		
13	Liên chuyên khoa	99,64	53,05	46,59	0,36		
14	Ngoại tổng hợp	99,68	43,55	56,13	0,32		
15	Ngoại thần kinh	100	69,89	30,11			
16	Ngoại khoa	98,71	26,45	72,26	1,29		
17	Nội Hô hấp – Tiêu hóa	98,71	0,43	98,28	1,29		
18	Nội Thần kinh – CXK	99,35	84,95	14,41	0,65		
19	Nội Tim mạch & CCTM	98,00	75,64	22,36	2,00		
20	Nội khoa	99,35	21,29	78,06	0,65		
21	Nội tiết – Đái tháo đường	100	39,70	60,30			
22	Phục hồi chức năng - TKĐQ	99,08	48,62	50,46	0,92		
23	Phẫu thuật TMLN	96,13	30,45	75,48	3,87		

24	Phẫu thuật ung bướu	98,06	26,88	71,18	1,94		
25	Trung tâm Thận – Lọc máu	100	66,67	33,33			
26	Xạ trị & YHHN	94,84	44,30	50,54	5,16		
27	Trung tâm YDCT-PHCN	100	86,69	13,31			

III. KẾT LUẬN

- Bệnh viện đã đáp ứng được 94,60% 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%.
- Tổng điểm TB toàn bệnh viện: 4,44
- Tỷ lệ hài lòng chung toàn bệnh viện: 98,08%

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

- 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.
- 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.

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. Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phàn nàn, chưa hài lòng từng khoa, từng khía cạnh để báo cáo Ban Giám đốc.

- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình 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.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện quý II năm 2022. 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:

- Ban GD (chỉ đạo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.

NGƯỜI NHẬP THÔNG TIN

GIÁM ĐỐC

Phạm Ngọc Vinh

Lê Đình Thanh Sơn