

Số:282/BC-BVTC

Tân Châu, ngày 12 tháng 04 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Kế hoạch số

Hướng dẫn HD/BV.01 ngày 12/01/2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu về việc hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công và hài lòng của nhân viên Y tế giai đoạn 2024- 2030;

Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu đã tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024, kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- Quy mô giường bệnh: 270 giường kế hoạch, 314 giường thực kê.
- Số lượt nội trú/ngày: 143 lượt/ngày.
- Thời gian khảo sát: từ ngày 15/3/2024 đến ngày 12/04/2024 (các ngày làm việc trong tuần).
- Địa điểm: tại các khoa: Cấp cứu hồi sức tích cực và chống độc, Nội, Nhi, Ngoại, Phụ sản, Nhiễm.
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 180 mẫu.
- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu ngẫu nhiên.
- Cơ cấu mẫu: Chọn ngẫu nhiên người bệnh/ người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa để phỏng vấn đến khi đủ cỡ mẫu.
- Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát
- + Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào trang website chatluongbenhvien.vn của Bộ Y tế.
- + Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2024-2030.
- 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

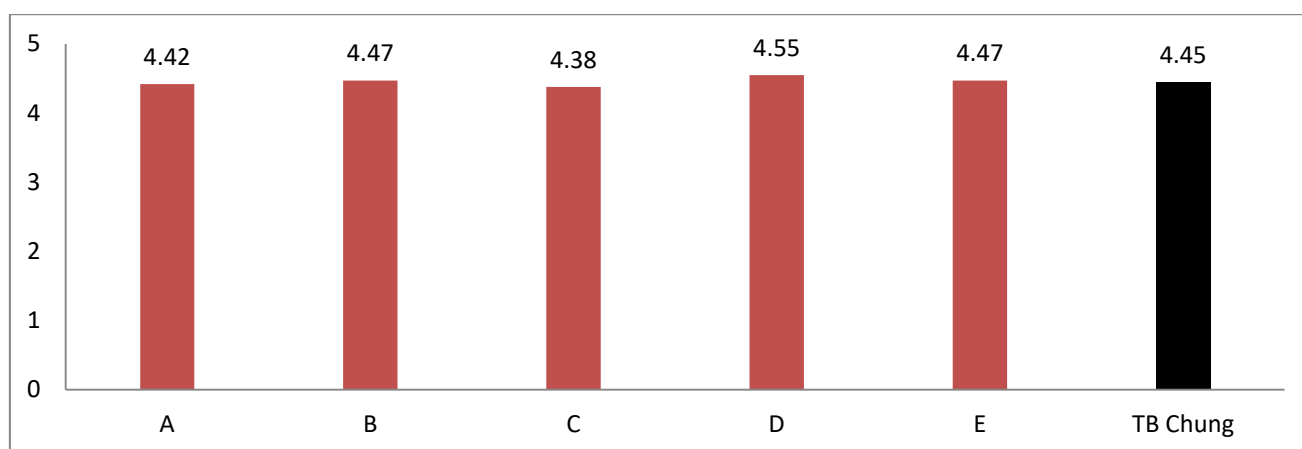
E. Kết quả cung cấp dịch vụ

- Các khoa được khảo sát:

Tên khoa	Mã số phiếu	Số lượng BN được khảo sát
Khoa Nội TH	QI0121 – QI0150	30
Khoa Ngoại	QI0091 – QI0120	30
Khoa Nhi	QI0001 – QI0030	30
Khoa Sản	QI0151 – QI0180	30
Khoa Truyền nhiễm	QI0031 – QI0060	30
Khoa CC – HSTC CD	QI0061 – QI0090	30

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Tổng điểm trung bình người được khảo sát chọn từ A đến E:



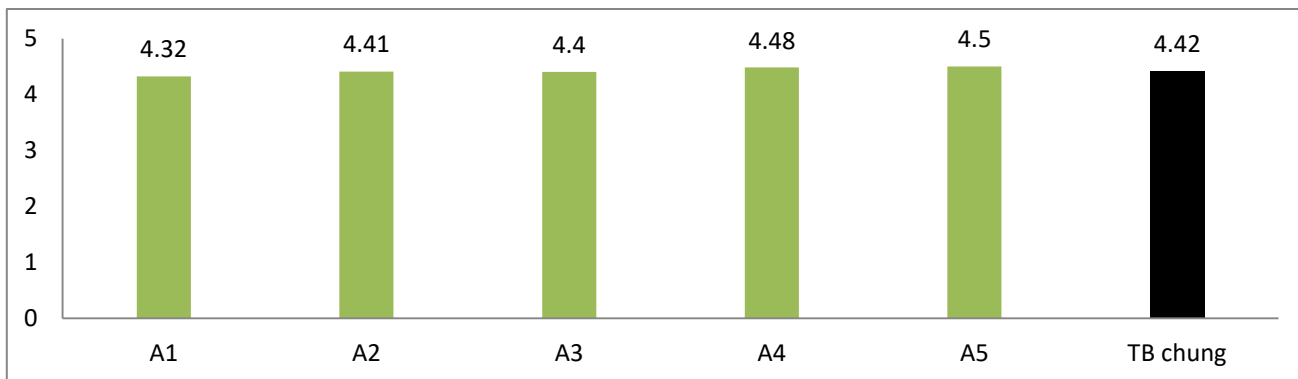
Trong đó:

- 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

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 dịch vụ y tế tại bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu trong quý IV năm 2023. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.18 điểm:

- Nhóm tiêu chí A: “*Khả năng tiếp cận*” đạt trung bình 4.18 điểm.
- Nhóm tiêu chí B: “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” đạt mức 4.2 điểm
- Nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt trung bình 4.13 điểm
- Nhóm tiêu chí D “*Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*” đạt trung bình 4.25 điểm.
- Nhóm tiêu chí E “*Kết quả cung cấp dịch vụ*” đạt trung bình 4.15 điểm
- Nhóm tiêu chí D đạt mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác, nhóm tiêu chí C đạt mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

1.1. Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận đạt 4.42 điểm



Nhóm tiêu chí A đánh giá khả năng tiếp cận của người bệnh với dịch vụ y tế tại bệnh viện

Trong đó:

A1: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

A2: Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.

A3: Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.

A4: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.

A5: Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.

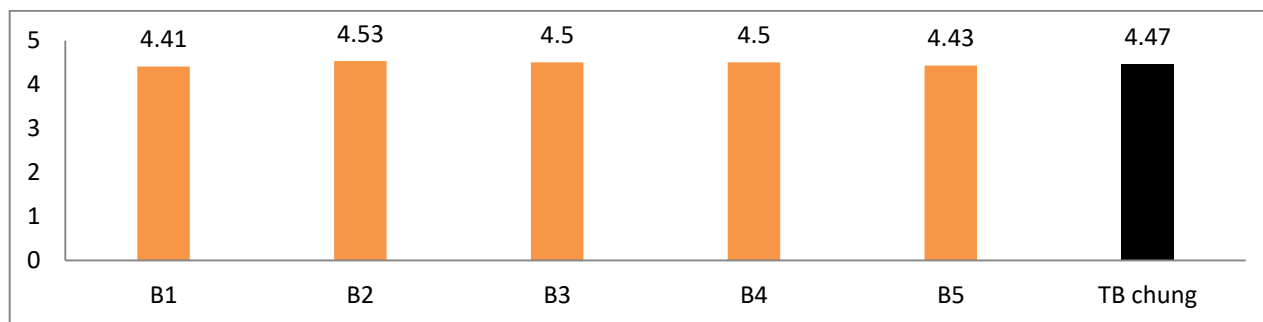
Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5:

- Tiêu chí A5 “Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết” đạt mức điểm cao nhất là 4.5 điểm.

- Tiêu chí A1 “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm”. đạt mức điểm thấp nhất với 4.32 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

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 không chênh lệch nhiều. Đa số người bệnh được khảo sát đều hài lòng, chỉ có một bộ phận nhỏ người bệnh cảm thấy bình thường.

1.2. Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 4.47 điểm.



Nhóm tiêu chí B đánh giá Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Trong đó:

B1: Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.

B2: Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.

B3: Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.

B4: Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.

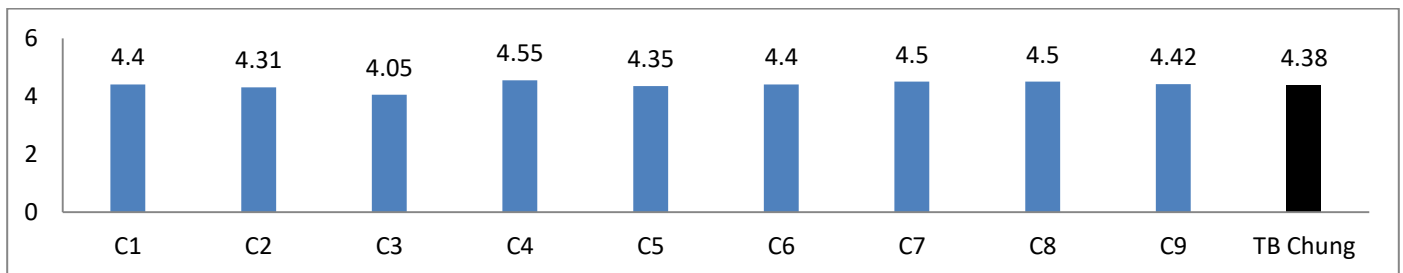
B5: Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.

Trong 5 tiêu chí từ B1 đến B5:

- Tiêu chí B2 “Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ”, đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.53.
- Tiêu chí B1 “Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.41 điểm.

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 hướng dẫn các Quy trình, thủ tục nhập viện thật rõ ràng, công khai, thuận tiện để người bệnh, người nhà người bệnh hiểu, tránh việc người bệnh không nắm rõ trong quá trình điều trị.

1.3. Tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 4.38 điểm



Nhóm tiêu chí C đánh giá Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Trong đó:

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.

C2: Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.

C3: Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

C4: Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.

C5: Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.

C6: Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.

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.

C8: Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

C9: Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

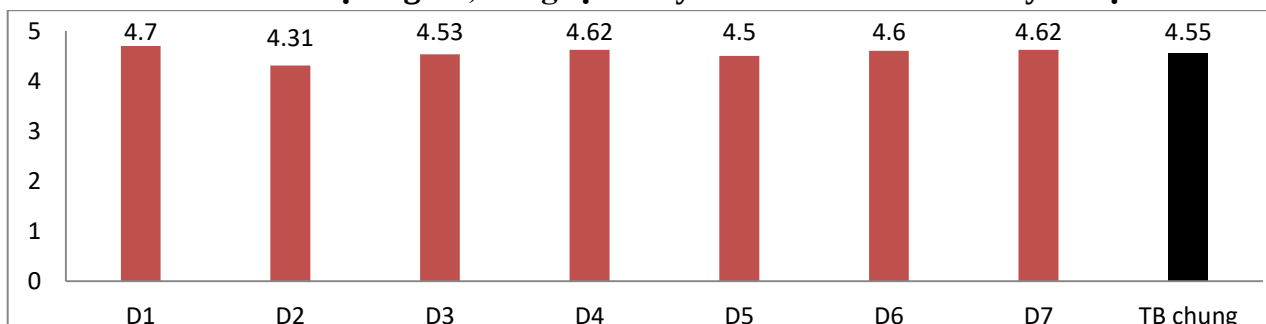
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất, với điểm số 4.38. Trong 9 tiêu chí từ C1 đến C9:

- Tiêu chí C4 “Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.55 điểm.

Tiêu chí C3 “Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt” đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.05 điểm.

Qua 9 kết quả này có thể thấy Nhà vệ sinh, nhà tắm của bệnh viện chưa đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh về chất lượng.

1.4. Tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 4.25 điểm



Nhóm tiêu chí D đánh giá Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
Trong đó:

D1: Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

D2: Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

D3: Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

D4: Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.

D5: Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.

D6: Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.

D7: Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.

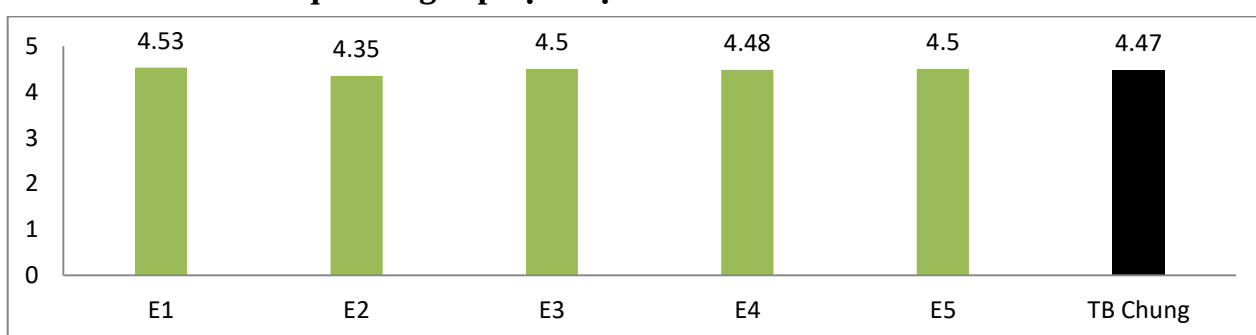
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình cao nhất, với điểm số 4.55. Trong 7 tiêu chí từ D1 đến D7:

- Tiêu chí D1 “Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.7.

- Tiêu chí D2 “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.31 điểm.

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, có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực họ sẽ cảm thấy yên tâm hơn.

1.5. Tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ



Nhóm tiêu chí E đánh giá Kết quả cung cấp dịch vụ

Trong đó:

E1: Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.

E2: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.

E3: Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.

E4: Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.

E5: Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.

Trong 5 tiêu chí từ E1 đến E5:

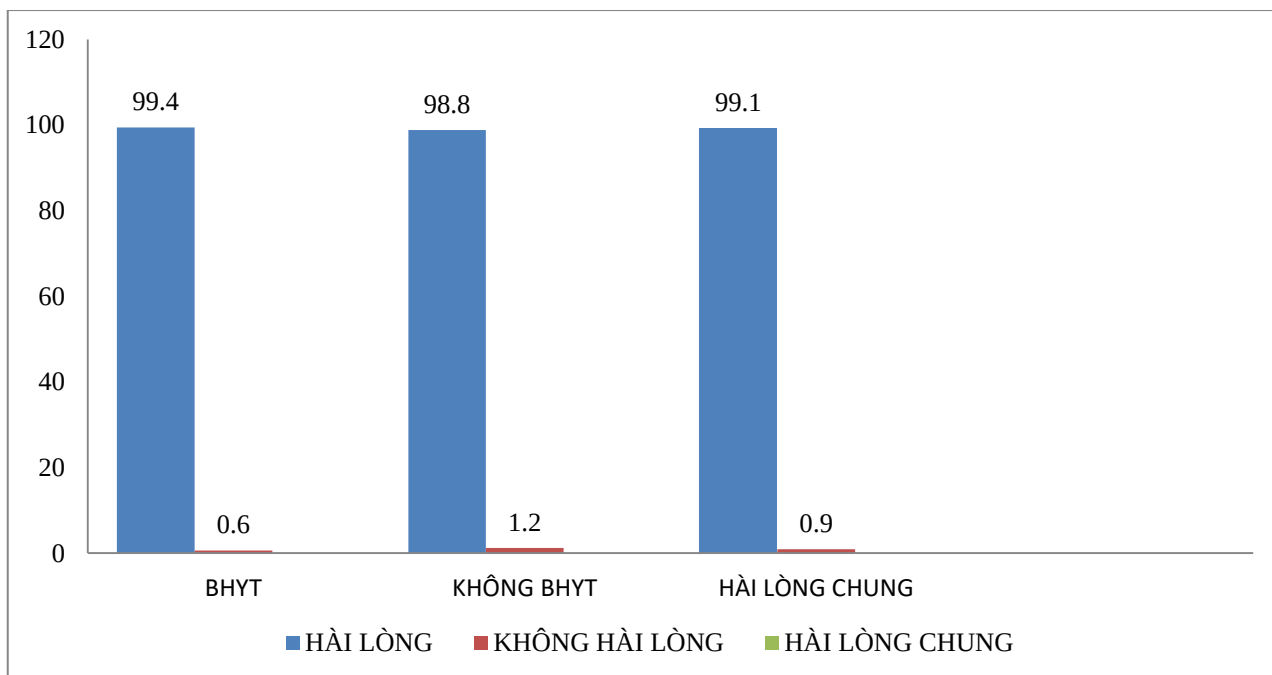
- Tiêu chí E1 “*Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng*” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.53.

- Tiêu chí E2 “*Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng*” đạt mức điểm trung bình thấp nhất là 4.35.

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. Tỷ lệ hài lòng giữa bệnh có BHYT và không BHYT

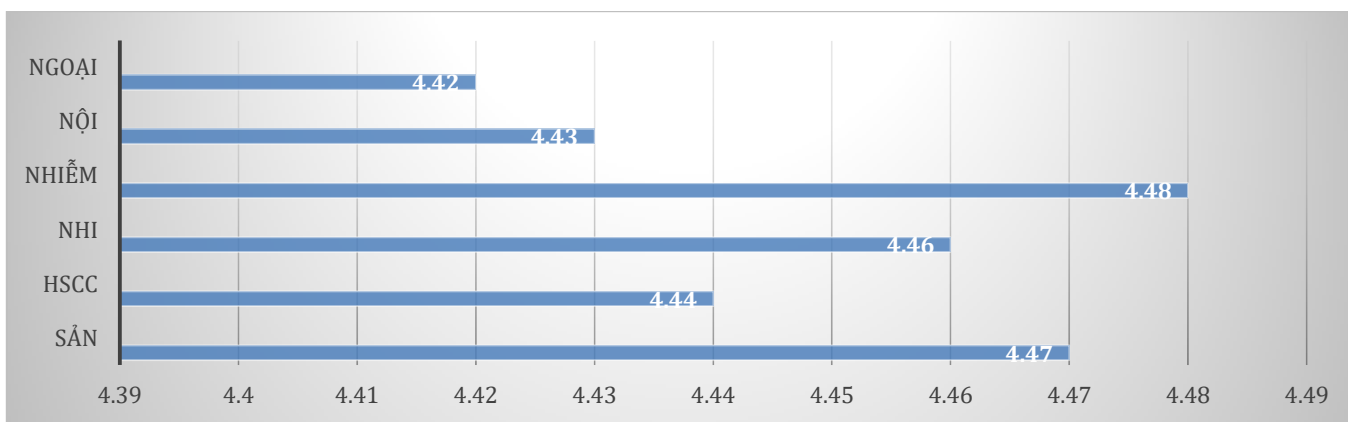
ĐỐI TƯỢNG	Số lượng	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Hài lòng chung (%)
BHYT	128	99.4	0.6	99.4
KHÔNG BHYT	52	98.8	1.2	98.8
Tổng cộng	180	99.1	0.9	99.1



Tỷ lệ hài lòng giữa bệnh có BHYT và không BHYT

Bảng phân tích cụ thể tại các khoa lâm sàng:

KHOA	MỤC												TỔNG ĐIỂM CHUNG BÌNH HÀI LÒNG	
	A Khả năng tiếp cận		B Sự minh bạch thông tin		C Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ		D Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn		E Kết quả cung cấp dịch vụ		G Đánh giá chung			
	BHYT	K BHYT	BHYT	K BHYT	BHYT	K BHYT	BHYT	K BHYT	BHYT	K BHYT	BHYT	K BHYT		
SẢN	4.4	4.41	4.5	4.51	4.3	4.51	4.3	4.6	4.72	4.54	100%	100%	4.47	100%
HSCC	4.5	4.48	4.51	4.3	4.2	4.61	4.51	4.53	4.65	4.2	99.57%	99.92%	4.44	99.75%
NHI	4.4	4.53	4.51	4.3	4.53	4.57	4.41	4.62	4.51	4.3	99.77%	99.87%	4.46	99.82%
NHIỄM	4.5	4.4	4.7	4.3	4.4	4.55	4.51	4.5	4.3	4.65	99.95%	99.95%	4.48	99.95%
NỘI	4.5	4.5	4.3	4.3	4.5	4.53	4.2	4.7	4.51	4.3	98.50%	99%	4.43	98.50%
NGOẠI	4.6	4.2	4.2	4.3	4.5	4.3	4.51	4.5	4.6	4.52	96.87%	96.25%	4.42	96.56%
TỔNG	4.48	4.42	4.45	4.33	4.40	4.51	4.40	4.6	4.54	4.41	99.11	99.08	4.45	99.10



Biểu đồ so sánh sự hài lòng người bệnh nội trú giữa các khoa lâm sàng

❖ **Nhận xét :**

Điểm trung bình mức độ hài lòng tại các phần đều trên 4 điểm. Trong đó điểm cao nhất tại khoa Nhiễm đạt 4.48 điểm và thấp nhất tại khoa Ngoại với điểm số 4.42 điểm. Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn là cao nhất, đạt 4.6.

3. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát:

- Tổng số câu trả lời với các mức điểm từ 1 đến 5 trong đợt khảo sát: 6696
- Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 29853
- Vậy tỷ lệ hài lòng chung: $29853/6696 * 100 = 99.1\%$

3. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 92.86% so với mong đợi của người nhà người bệnh trước khi nằm viện.

Đẩy mạnh việc đào tạo chuyên sâu và nhận sự chuyển giao kỹ thuật với tuyến trên, phát triển kỹ thuật mới trong chẩn đoán và điều trị, tạo điều kiện cho người dân được khám chữa bệnh tại địa phương, giảm tình trạng chuyển viện lên tuyến trên.

4. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: Khi có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, 100% người nhà cho biết sẽ quay trở lại để sử dụng các dịch vụ y tế của bệnh viện.

- ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

1. Ban Giám đốc Bệnh viện: Quan tâm hơn nữa đến cơ sở vật chất, nhà vệ sinh, nhà tắm bệnh viện nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh.

2. Lãnh đạo các Khoa:

- Trưởng khoa 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.

- Điều dưỡng trưởng thường xuyên đi buồng, thường xuyên kiểm tra, giám sát nhân viên vệ sinh tại khoa mình, đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi và để phát hiện những vị trí xuống cấp cần tu sửa để làm đề nghị khắc phục, sửa chữa, đảm bảo buồng bệnh thoáng, mát, sạch sẽ, nhà vệ sinh thông thoáng.

- Các khoa thường xuyên cập nhật tình trạng hư hỏng cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh, viết giấy báo hỏng gửi về phòng TCHC để kịp thời sửa chữa hoặc mua mới như quạt và các tủ đầu giường, phương tiện vệ sinh tại buồng bệnh

- 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, nâng cao sự hài lòng của người bệnh;

3. Tổ khảo sát:

- 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 phản 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.

- Cơ sở vật chất được người bệnh đánh giá thấp nhất trong các phần do bệnh viện đã được xây dựng nhiều năm nên có sự xuống cấp.

4. Phương hướng khắc phục và đề xuất:

- Tiếp tục duy trì về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên Y tế để người bệnh được thoải mái khi đến khám bệnh và được hưởng những quyền lợi khám, chữa bệnh tốt nhất.

- Các Khoa đề xuất ngay khi cơ sở vật chất tại khoa có sự xuống cấp hoặc trang thiết bị có hư hỏng để kịp thời sửa chữa đảm bảo công tác khám bệnh, điều trị cho người bệnh.

- Tăng cường thêm công tác vệ sinh, đề xuất Ban Giám đốc trang bị giấy trong NVS.

- Tuyên truyền phổ biến cho người dân biết về dịch vụ đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện.

- Thường xuyên chiếu các thông tin bệnh viện, thông tin Y tế, phòng chống dịch bệnh, nuôi con bằng sữa mẹ,... trên tivi tại khu vực sảnh chờ của Khoa khám bệnh; trang bị khu vực để kệ cung cấp các tranh ảnh, tờ rơi truyền thông – giáo dục sức khoẻ tại khu vực các phòng khám bệnh để người bệnh có tâm lý thoải mái khi đến khám, chữa bệnh.

IV. KẾT LUẬN

Qua kết quả khảo sát 180 phiếu tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là 99.10%, có 128 người bệnh có BHYT và 52 người bệnh không có BHYT, tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại là 100%. Tiếp tục phát huy và duy trì kết quả đã đạt được./.



Nơi nhận:

- ĐU, BGĐ (b/c);
- Các Khoa Phòng;
- CBCS, Đoàn TN;
- Lưu Tổ khảo sát

ĐCKI. Hồ Trần Công

TỔ KHẢO SÁT

ThS. Phan Văn Ghem