

Thái Bình, ngày 10 tháng 4 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2017

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 ý kiến người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016.

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 28/3/2017 đến ngày 4/4/2017 (các ngày làm việc, trừ thứ 2, thứ 6).

2.4. Cỡ mẫu: 102 bệnh nhân, gồm 43 nam và 59 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát:

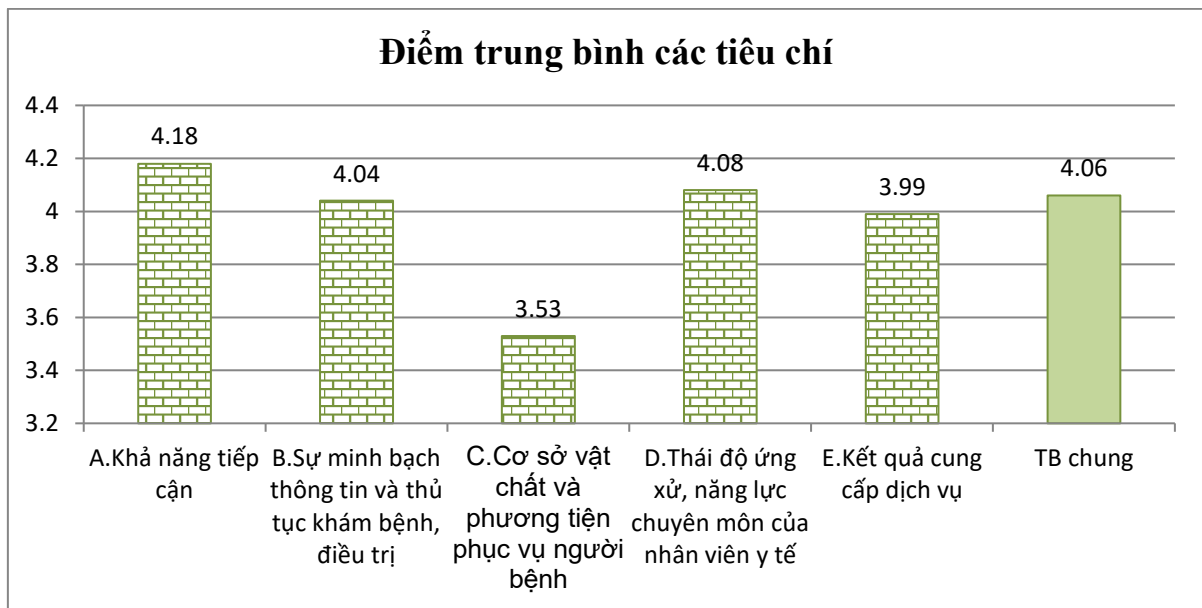
Tên khoa	Mã số khoa	Số lượng BN được khảo sát
K. Truyền nhiễm	02	17
K. 3 Chuyên khoa	04	14
K. Hô hấp	08	28
K. Tiêu hóa	09	26
K. Máu thận – TK -CXK	10	17

2.5. 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 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

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



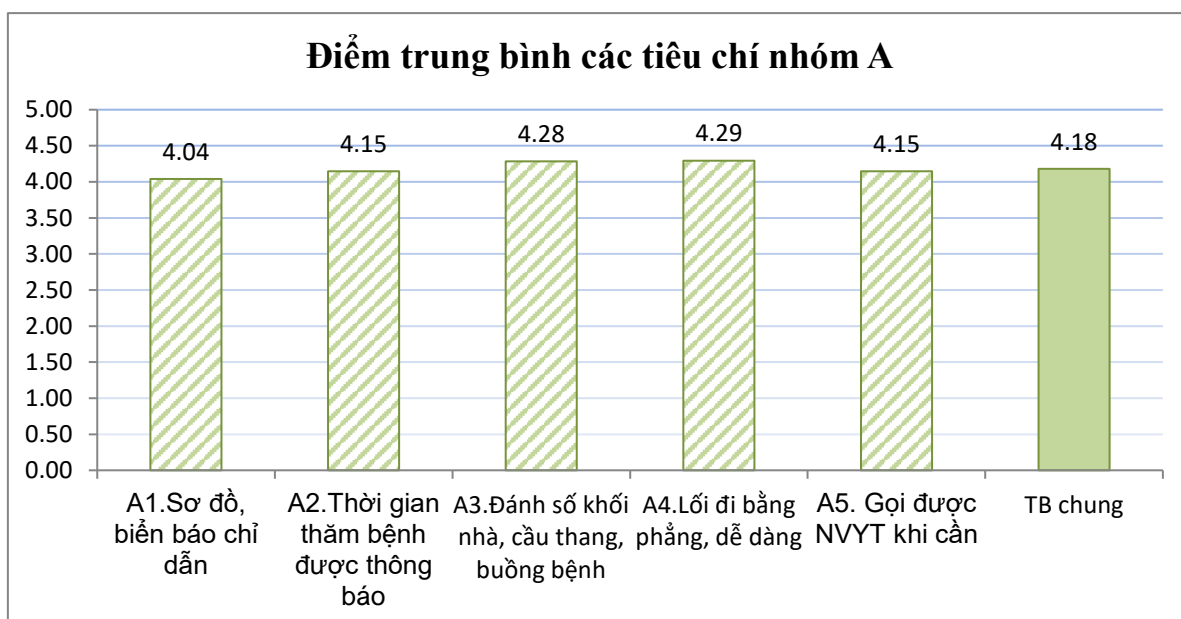
Biểu đồ trên mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ y tế tại bệnh viện Nhi Thái Bình trong quý I năm 2017. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.06 điểm.

Nhóm tiêu chí A “*Khả năng tiếp cận*” đạt trung bình 4.18 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí B “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” đạt trung bình 4.04 điểm. Nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt trung bình 3.53 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí D “*Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*” đạt trung bình 4.08 điểm. Nhóm tiêu chí E “*Kết quả cung cấp dịch vụ*” đạt trung bình 3.99 điểm.

Trong 31 tiêu chí được khảo sát, tiêu chí B1 “*Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện*” đạt mức điểm trung bình cao nhất: 4.31 điểm; tiêu chí C3 “*Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt*” đạt mức điểm

trung bình thấp nhất: 3.18 điểm. Không có tiêu chí nào đạt mức điểm trung bình dưới 3 điểm.

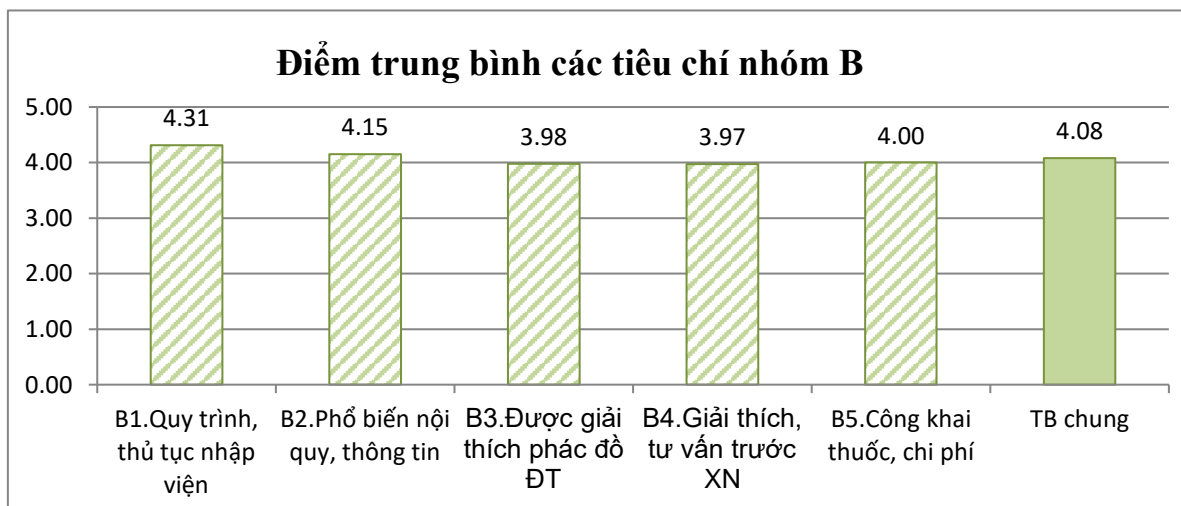
1.1.Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận



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

Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A3 “*Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm*” và A4 “*Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi*” đạt mức điểm cao nhất, lần lượt là 4.29 và 4.28 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 4.04 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

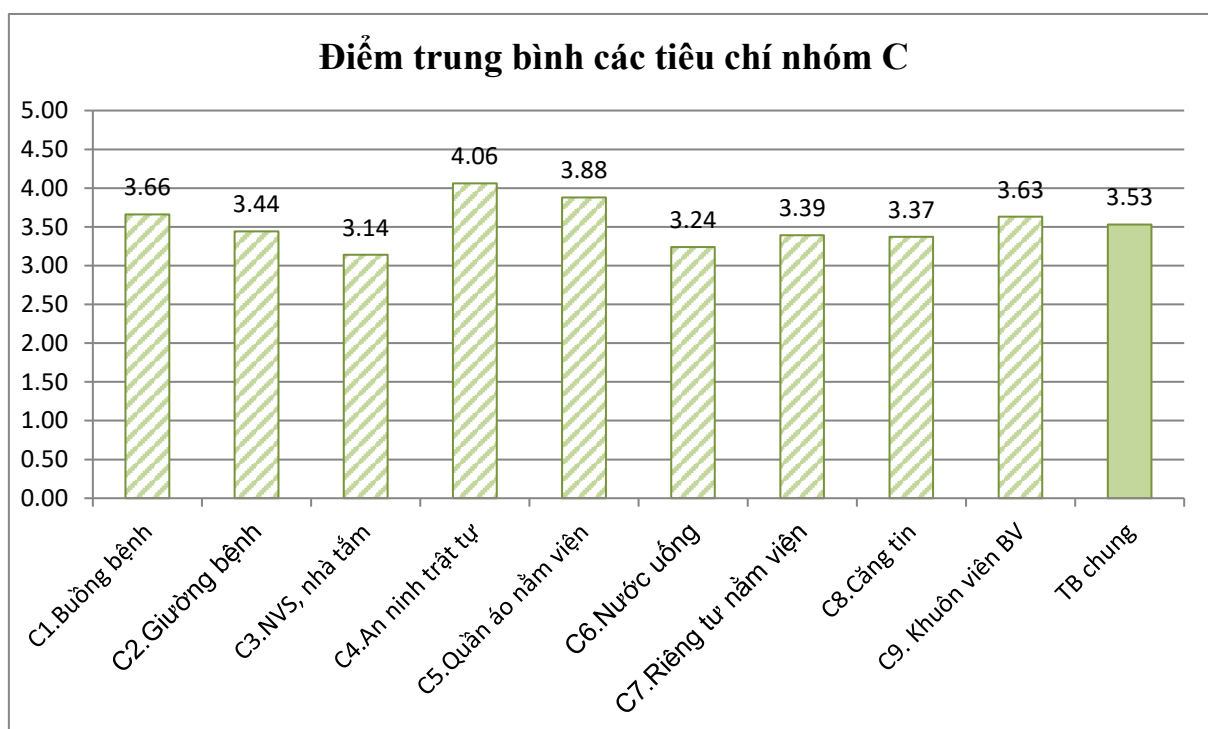
1.2.Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



Nhóm tiêu chí B đánh giá sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám chữa bệnh.

Trong 5 tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B1 “Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” đạt mức điểm cao nhất với 4.31 điểm. Tiêu chí B3 “Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ” và B4 “Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ” đạt các mức điểm trung bình thấp hơn, lần lượt là 3.98 và 3.97 điểm.

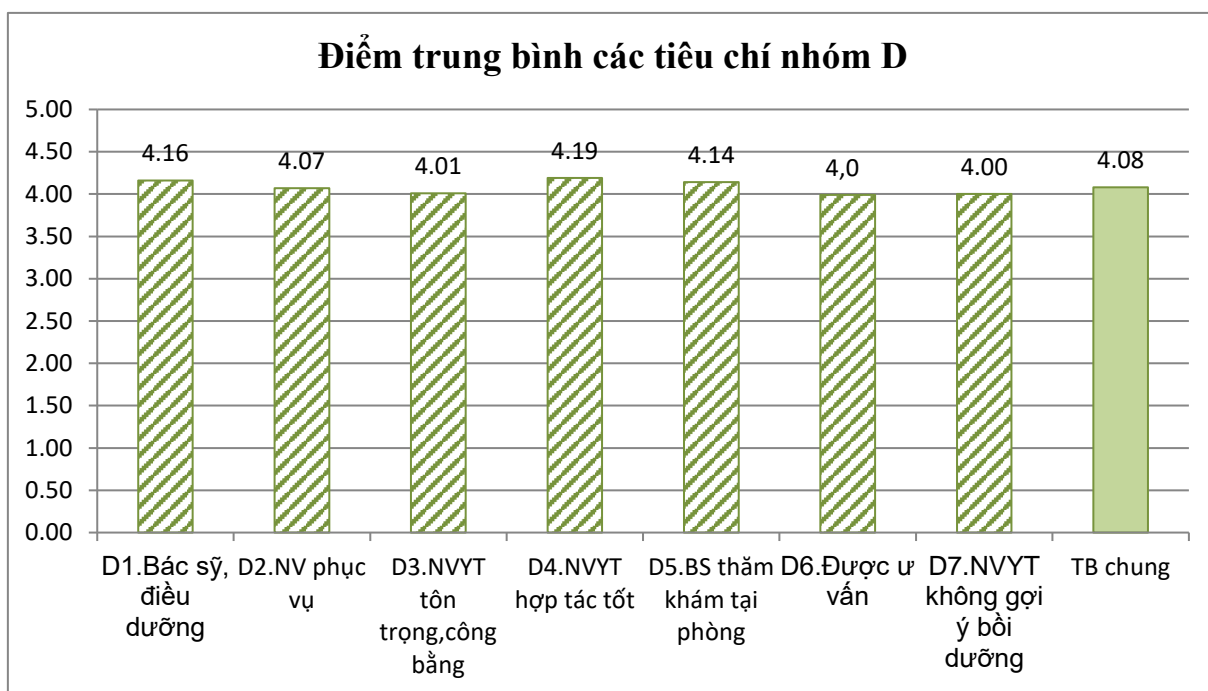
1.3. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



Nhóm tiêu chí C đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ trong Bệnh viện.

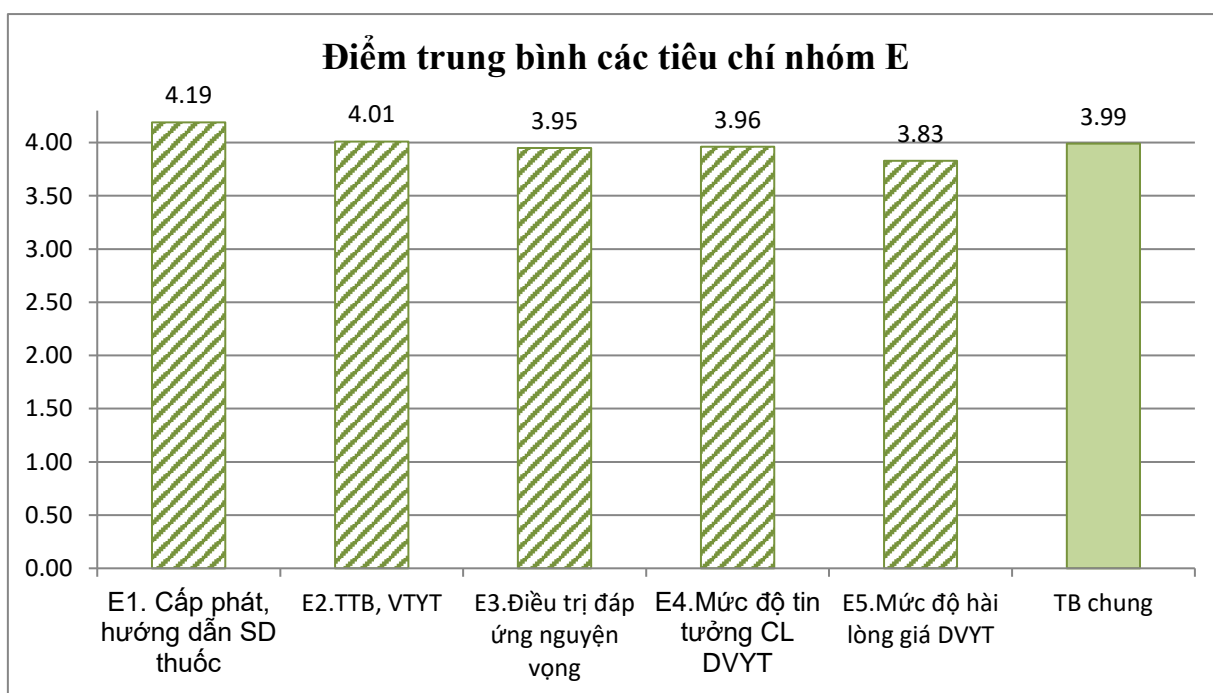
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất: 3.53 điểm. Tiêu chí C4 “Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện” đạt mức điểm cao nhất: 4.06 điểm; các tiêu chí còn lại trong nhóm C đều đạt mức điểm trung bình dưới 4. Các tiêu chí đạt mức điểm trung bình thấp nhất lần lượt là C3 “Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt”, C6 “Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh” và C8 “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng”.

1.4.Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Nhóm tiêu chí D đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Các tiêu chí trong nhóm D đều đạt mức điểm trung bình từ 4 điểm trở lên – trong khoảng hài lòng của người bệnh (4 – 5 điểm).

1.5. Kết quả cung cấp dịch vụ



Nhóm tiêu chí E đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ y tế sau một khoảng thời gian điều trị tại Bệnh viện. Tiêu chí E1 “*Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng*” đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.19 điểm), trong khi tiêu chí “*Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế*” đạt mức điểm thấp nhất (3.83 điểm).

2. 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: 3162

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 2156

Vậy tỉ lệ hài lòng chung: $2156/3162*100 = 68.18\%$

3. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 80,52% so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

4. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:

Khi có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, 98,03% người nhà bệnh nhân cho biết có thể sẽ quay trở lại để sử dụng các dịch vụ y tế của Bệnh viện.

III. ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ

1. Nhanh chóng đẩy nhanh xây dựng các hạng mục còn lại của bệnh viện tại cơ sở mới.
2. Sàng lọc, phân loại bệnh nhân, tăng cường điều trị ngoại trú. Giảm tỷ lệ bệnh nhân điều trị nội trú.
3. Tăng cường giao tiếp, giải thích nội quy, quy chế của bệnh viện cho người nhà bệnh nhân.

NGƯỜI LẬP

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Thị Thu Hà

Phan Trọng Luân

**TỔNG HỢP Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI NHÀ BỆNH NHÂN
TRONG ĐỢT KHẢO SÁT HLNB NT QUÝ I NĂM 2017**

S T T	Mã số phiế u	Khoa	Nhóm tiêu chí	Ý kiến đóng góp	Đã phản hồi tới các khoa/phòng liên quan	Lãnh đạo khoa/phòng đã tiếp nhận thông tin
1	01	MT	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	Sẽ quay lại khám, chữa bệnh nhưng mong tình trạng phục vụ tốt hơn. Mong bác sĩ trưởng khoa được tuyên dương.		
3	04	MT		Một số điều dưỡng phục vụ kém. Tuyên dương bác sĩ Hương trưởng khoa.		
4	08	MT		Mong Bệnh viện quan tâm hơn đến các cháu		
5	13	MT		Một số NVYT nên có thái độ tốt hơn với bệnh nhân.		
6	27	HH		Mong muốn các bác sỹ quan tâm cháu hơn		
7	05	MT		Rất hài lòng về tinh thần phục vụ của các bác sỹ và các điều dưỡng, nhất là bác sỹ Hương (trưởng khoa) – rất tận tình và chăm lo cho bệnh nhân chu đáo.		
8	48	TN		Phục vụ tốt		
10	18	HH	Thủ tục khám bệnh, điều trị	Đề nghị BV cho người nhà vào chăm sóc các cháu. Các cháu nhỏ, một mẹ - một con không xử lý được.		
11	20	HH	Cơ sở	Cho thêm người nhà ở lại ban đêm chăm sóc các cháu		
12	22	HH		Đề nghị bệnh viện giúp đỡ		

			<p>vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</p>	<p>cho bệnh nhân xa nhà</p> <p>Đề nghị có sân phơi quần áo trên tầng/ gần phòng ở</p>		
13	24	HH		<p>Quầy thuốc bệnh viện bán giá đắt hơn so với giá thuốc bên ngoài.</p>		
14	30	HH		<p>Các cháu nhỏ, ốm nên rất quấy. Chỉ một mẹ - một con thì rất vất vả. Khu giặt đồ xa, căng tin xa nên một người không thể trông trẻ nếu chỉ có 1 mẹ - 1 con.</p> <p>Căng tin quá đắt.</p>		
15	31	HH		<p>Nhà tắm không có rèm che, chỗ phơi đồ xa, không có thời gian giặt đồ.</p>		
16	33, 34	HH		<p>Phòng rất nhiều chuột, nhà tắm không có cửa, chỗ phơi quần áo quá xa, một mẹ - một con không thể đi phơi.</p>		
17	38	TN		<p>Khoa Truyền nhiễm không có nhà vệ sinh riêng.</p>		