

Thái Bình, ngày 14 tháng 6 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý II 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 nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện 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 05/06/2017 đến ngày 9/6/2017.

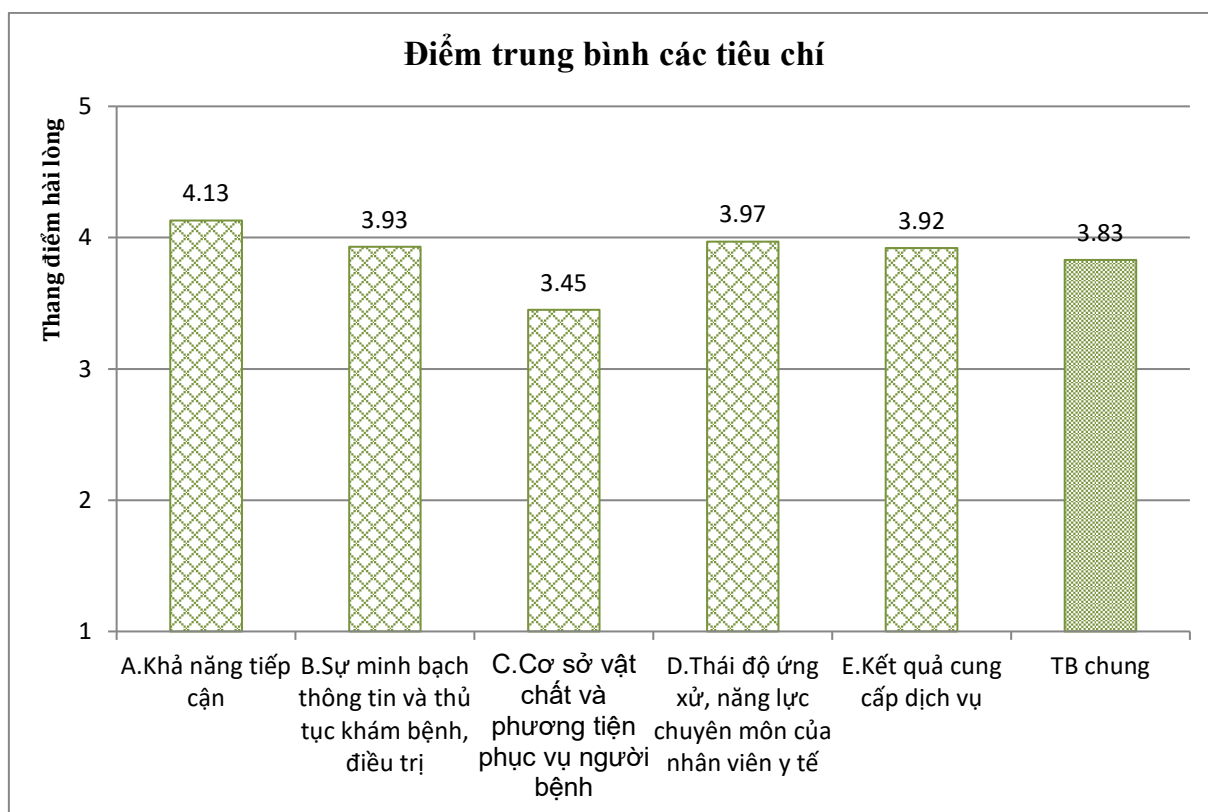
2.4. Cỡ mẫu: 101 bệnh nhân, gồm 50 nam và 51 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát:

Tên khoa	Mã số khoa	Số lượng BN được khảo sát
K. Phục hồi chức năng	03	10
K. Ngoại- CT- GMHS	05	13
K. Hô hấp	08	43
K. Tiêu hóa	09	35

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

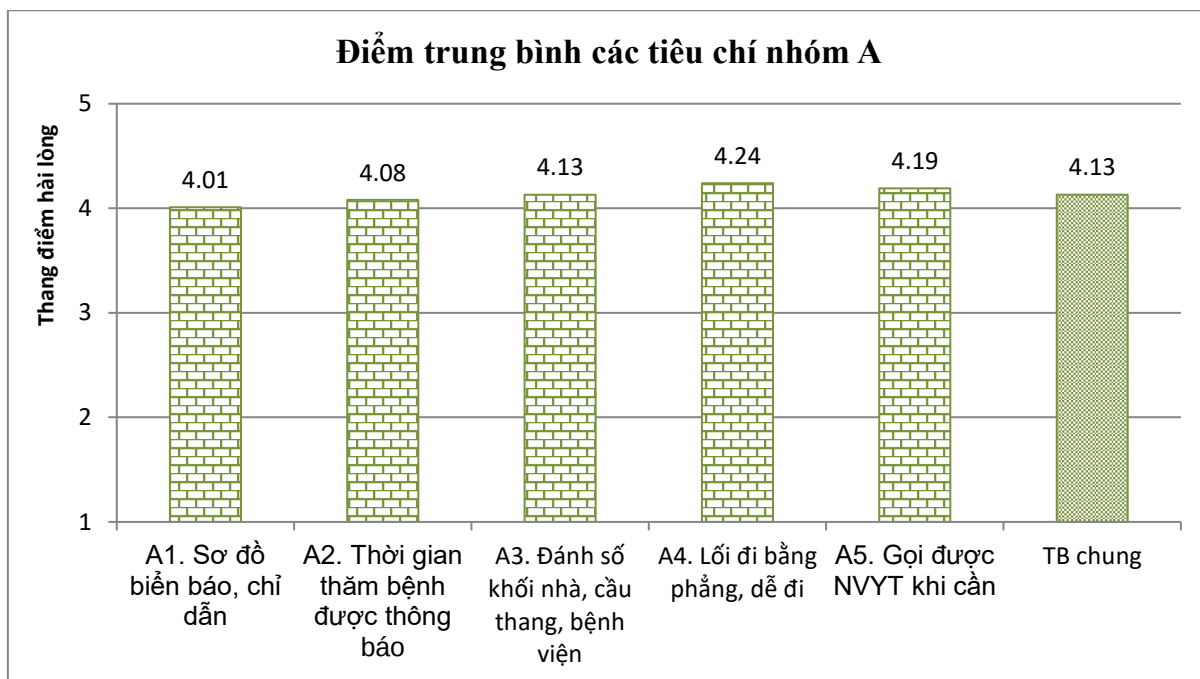
1. Biểu đồ 1: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E



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 II năm 2017. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 3.83 điểm.

Nhóm tiêu chí A “*Khả năng tiếp cận*” đạt trung bình 4.13 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 3.93 điểm. Nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt trung bình 3.45 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 3.97 điểm. Nhóm tiêu chí E “*Kết quả cung cấp dịch vụ*” đạt trung bình 3.92 điểm. Trong 31 tiêu chí được khảo sát, tiêu chí A4 “*A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi*” đạt mức điểm trung bình cao nhất: 4.24 điểm; tiêu chí C6 “*Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng/lạnh*” đạt mức điểm trung bình thấp nhất: 2.84 điểm.

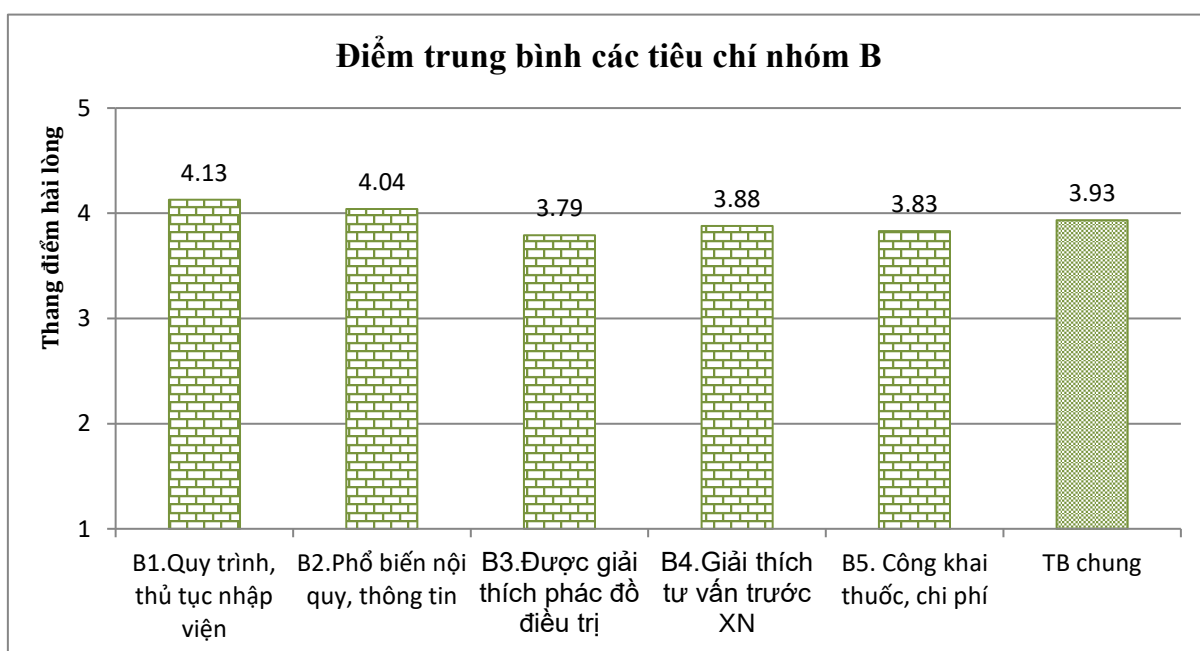
2. Biểu đồ 2: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm A - Khả năng tiếp cận



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 A4 “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” và A5 “Người bệnh gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết” đạt mức điểm cao nhất, lần lượt là 4.24 và 4.19 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 4.01 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

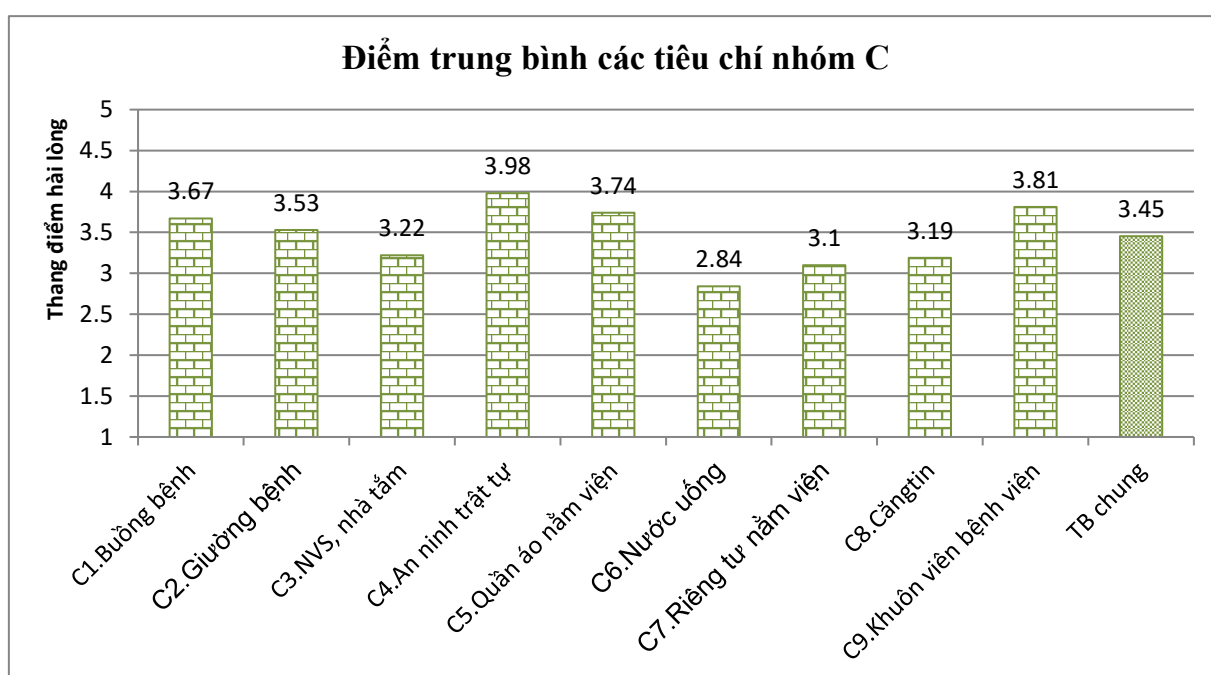
3. Biểu đồ 3: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



Nhóm tiêu chí B đánh giá sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, với mức điểm trung bình là 3.93 điểm.

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 4.13 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 B5 “*Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị*” đạt các mức điểm trung bình thấp hơn, lần lượt là 3.79 và 3.83 điểm.

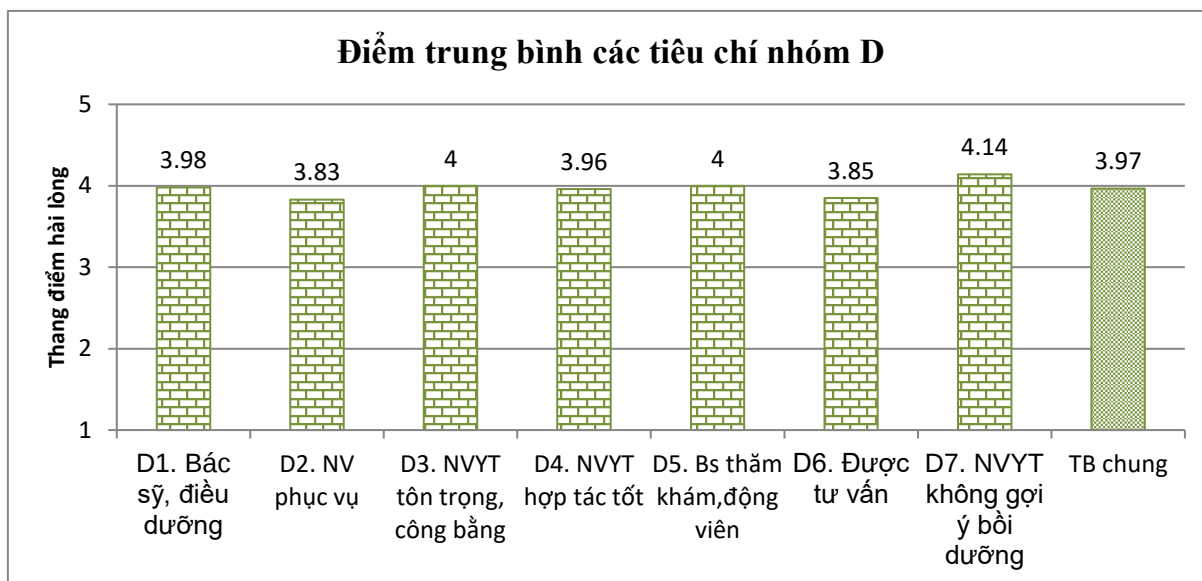
4. Biểu đồ 4: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



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.

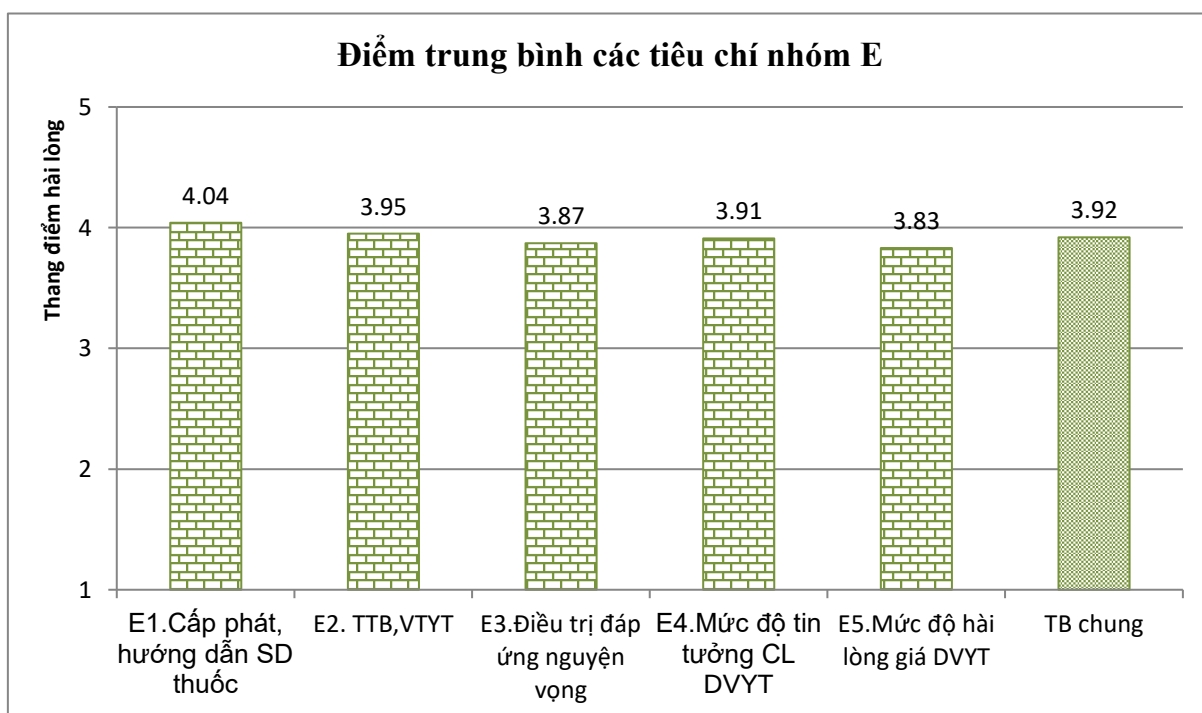
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất: 3.45 điểm. Các tiêu chí trong nhóm C đều đạt mức điểm trung bình dưới 4 (dưới mức hài lòng). Tiêu chí C4 “*Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện*” đạt mức điểm cao nhất: 3.98 điểm; Các tiêu chí đạt mức điểm trung bình thấp nhất lần lượt là C6 “*Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh*”, C7. “*Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm nghiêng*” và C8 “*Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*”.

5. Biểu đồ 5: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm 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. Trong 7 tiêu chí từ D1 đến D7, tiêu chí D7 đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.14 điểm), và các tiêu chí đạt mức điểm trung bình thấp nhất lần lượt là D2 “*Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực*” (3.83 điểm) và D6 “*Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng*” (3.85 điểm).

6. Biểu đồ 6: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm E - 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, với mức điểm trung bình là 3.92 điểm. Tiêu chí E1 “*Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng*” đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.04 điểm), trong khi các tiêu chí còn lại đều đạt mức điểm trung bình dưới 4 (dưới mức hài lòng).

7. 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: 3131

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

Vậy tỉ lệ hài lòng chung: $2156/3131 \times 100 = 68.8\%$

8. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 78.4% so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

9. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:

Khi có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, 30.6% người nhà bệnh nhân được hỏi cho biết *chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác* và 56.4% người nhà 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 II NĂM 2017**

Mã số phiếu	Khoa	Ý kiến đóng góp	Đã phản hồi tới các khoa/phòng liên quan	Lãnh đạo khoa phòng đã tiếp nhận thông tin
07	HH	Trong trường hợp cháu nhỏ quá hoặc bệnh nặng, nên cho thêm người lớn để chăm sóc cháu.		
08	HH	Đề nghị có thêm người nhà chăm sóc con phòng trường hợp có vấn đề xảy ra.		
39	HH	Đề nghị sửa chữa hệ thống điều hòa nhiệt độ. Cấp nước uống nóng/lạnh cho bệnh nhân.		
44,45	PHCN	Căng tin bệnh viện: thái độ phục vụ chưa tốt, giá cả chưa phù hợp		
46	PHCN	Căng tin bán đắt		
47	PHCN	Căng tin bán đắt, thái độ không tốt.		
51	PHCN	Căng tin đắt, quá chán. Bán đồ không ngon, nhân viên thái độ.		
75	TH	Nơi phơi quần áo tầng 1 bất tiện, quá xa so với 1 mẹ, 1 con		
83	TH	Cần cho thêm người nhà chăm sóc		
91	Ngoại	Mong Bệnh viện không sử dụng clo đậm đặc trong lau nhà vì rất hơi trong phòng bệnh		
92	Ngoại	Mong mỗi phòng bệnh đều có một nhà vệ sinh		