

Thái Bình, ngày 10 tháng 10 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý III 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 02/10/2017 đến ngày 05/10/2017.

2.4. Các khoa được khảo sát:

Tên khoa	Mã số khoa	Số lượng BN được khảo sát
K. Thận – Tiết niệu – TM - TK	10	41
K. Hô hấp	08	38
K. Tiêu hóa	09	33

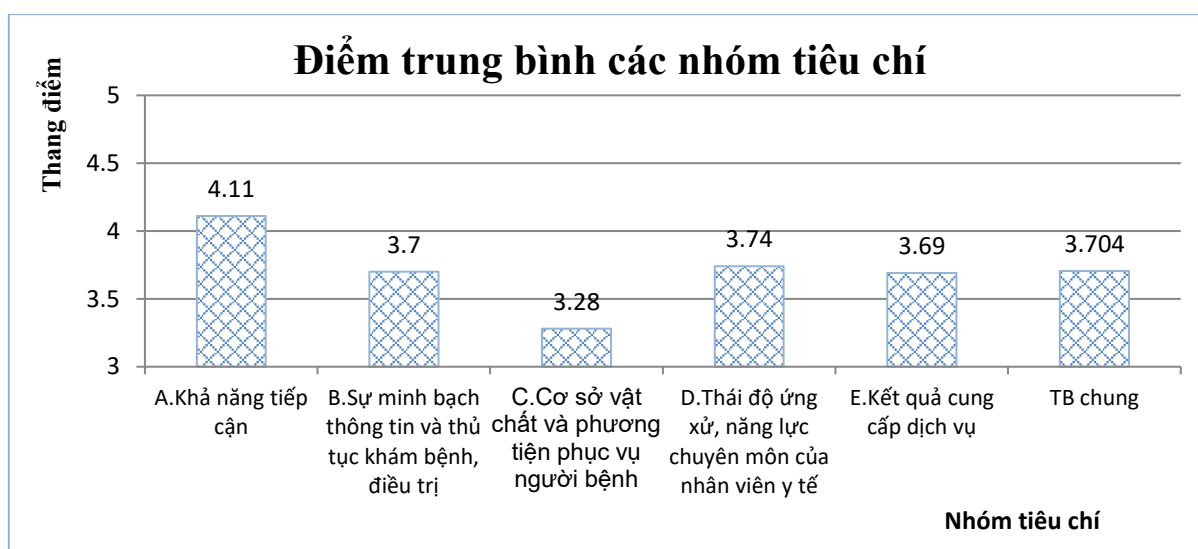
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Bảng 1: Mô tả đối tượng khảo sát

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	51	0	51
Nữ	59	2	61
Tổng	110	2	112

Khảo sát thực hiện trên người nhà của 112 bệnh nhi đang điều trị tại bệnh viện Nhi Thái Bình trong khoảng thời gian từ 02/10/2017 đến 04/10/2017. Có 51 bệnh nhi nam được lựa chọn khảo sát, tất cả đều sử dụng thẻ BHYT và trong số 61 trẻ nữ được khảo sát, có 02 bệnh nhi không sử dụng thẻ BHYT.

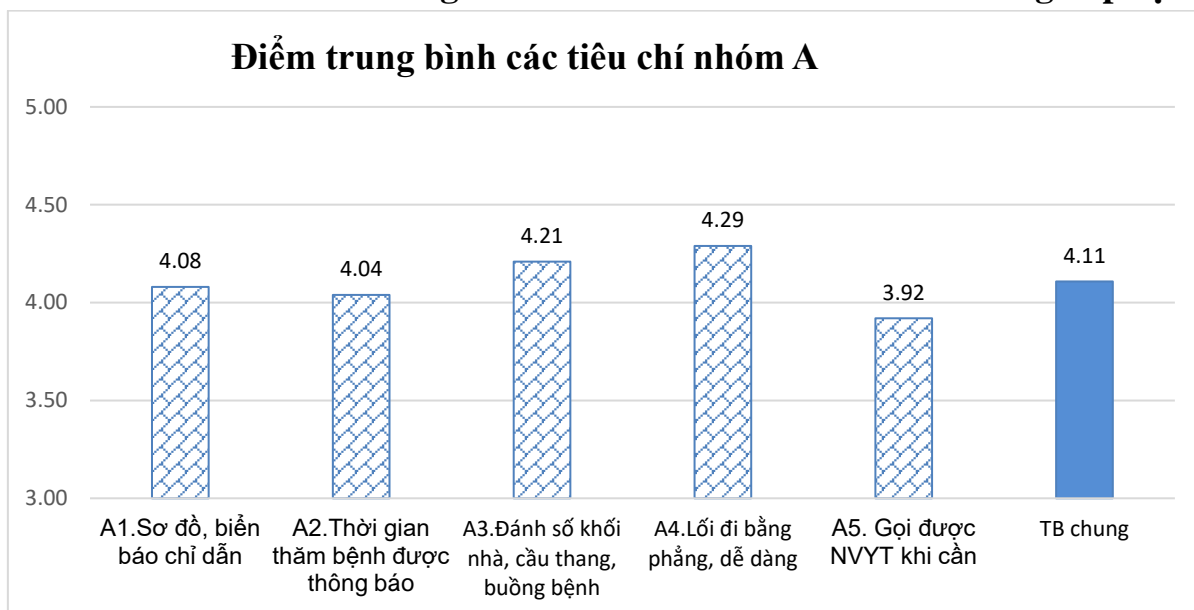
2. Biểu đồ 1: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E



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 III năm 2017. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 3.704 điểm.

Nhóm tiêu chí A “*Khả năng tiếp cận*” đạt trung bình 4.11 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 3.7 điểm. Nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt trung bình 3.28 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 3.74 điểm. Nhóm tiêu chí E “*Kết quả cung cấp dịch vụ*” đạt trung bình 3.69 điểm.

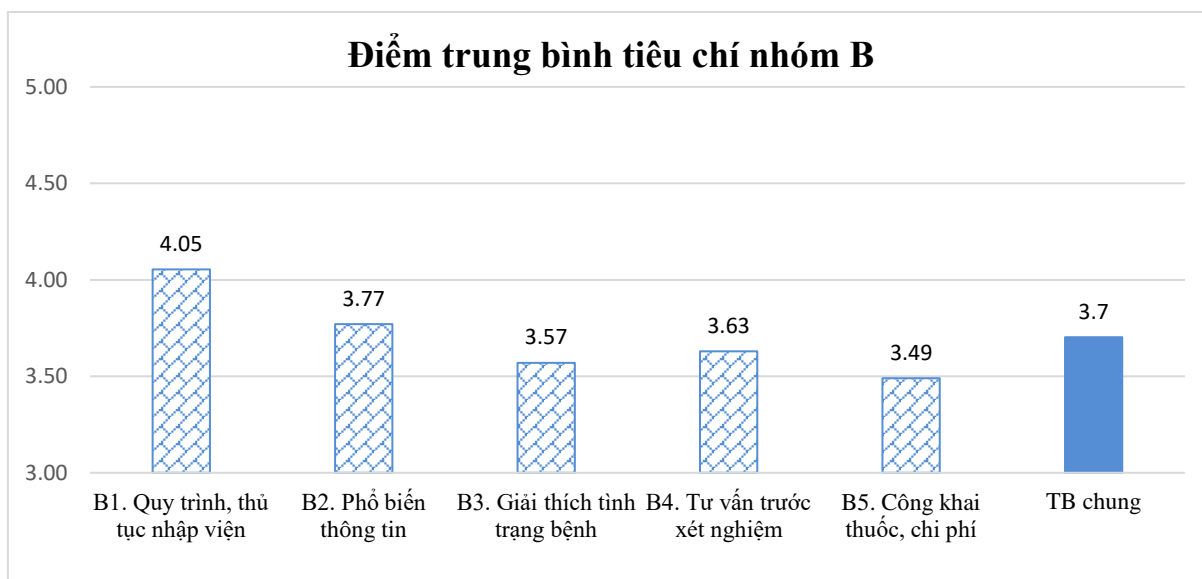
3. Biểu đồ 2: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm A - Khả năng tiếp cận



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*” đạt mức điểm cao nhất là 4.29 điểm. Tiêu chí A5 “*người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết*” đạt mức điểm thấp nhất với 3,92 điểm, đây là tiêu chí duy nhất trong nhóm A có mức điểm nằm dưới khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

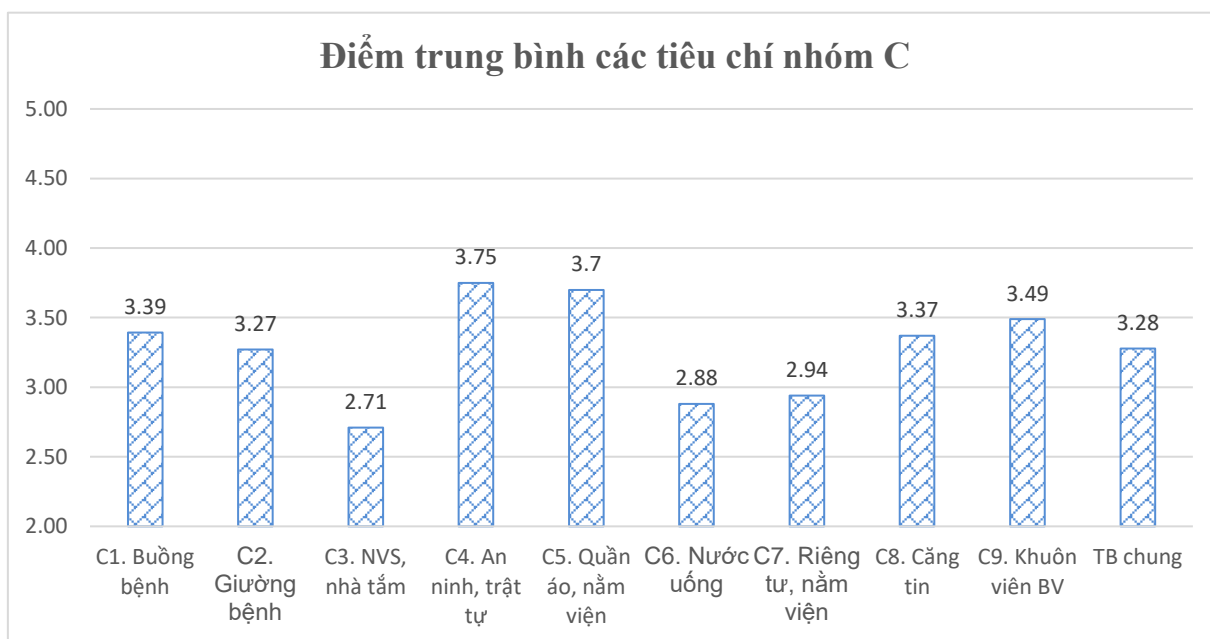
4. Biểu đồ 3: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



Nhóm tiêu chí B đánh giá sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, với mức điểm trung bình là 3.7 điểm. Chỉ có tiêu chí B1. Quy trình

thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện đạt mức điểm hài lòng là 4.05, còn các tiêu chí khác đều đạt dưới mức hài lòng (dưới 4 điểm). Tiêu chí B5. “Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị” đạt mức điểm thấp nhất, với 3.49 điểm.

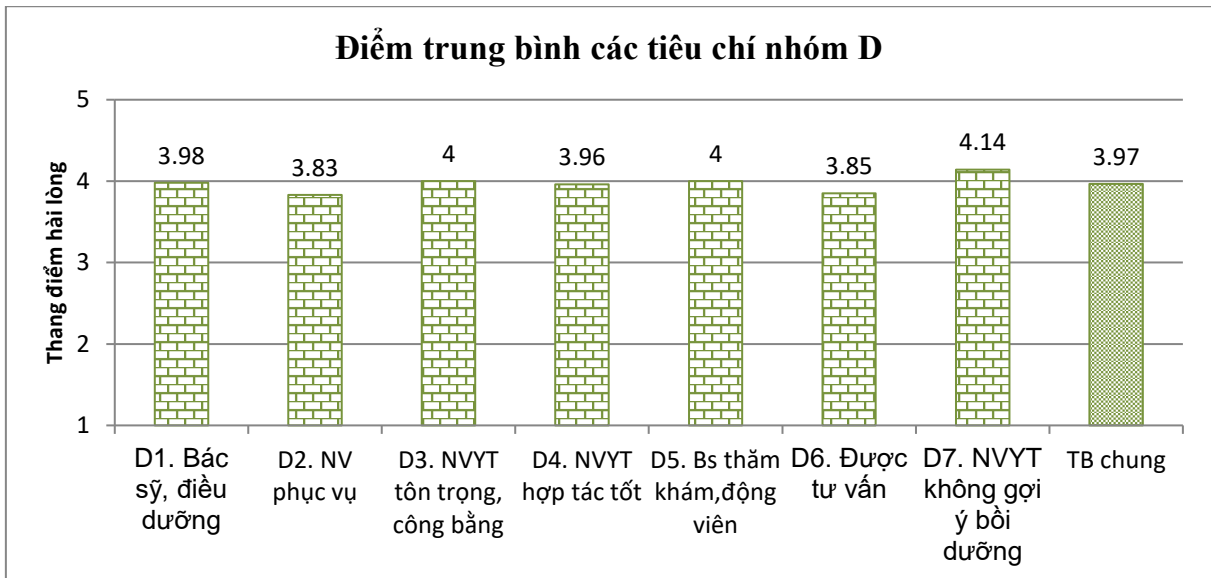
5. Biểu đồ 4: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



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.

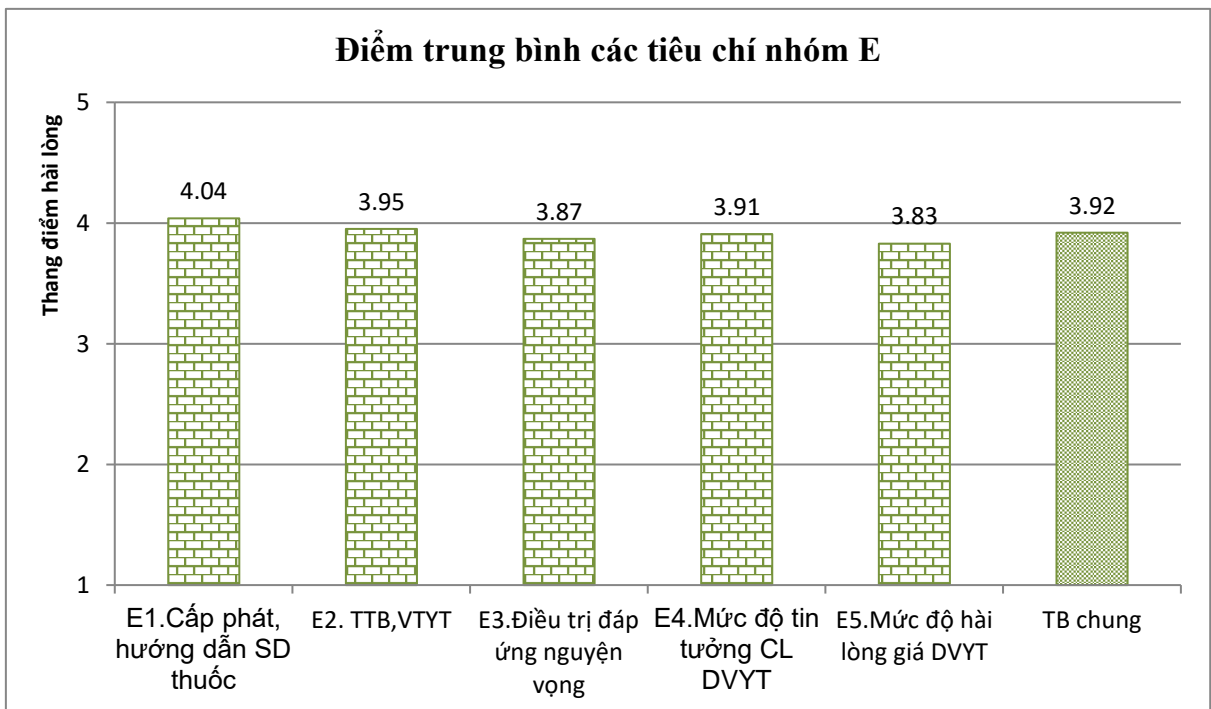
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất: 3.28 điểm. Các tiêu chí trong nhóm C đều đạt mức điểm trung bình dưới 4 (dưới mức hài lòng). Tiêu chí C4 “Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện” đạt mức điểm cao nhất: 3.98 điểm; Các tiêu chí đạt mức điểm trung bình thấp nhất lần lượt là C3 “Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt”, 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”.

6. 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).

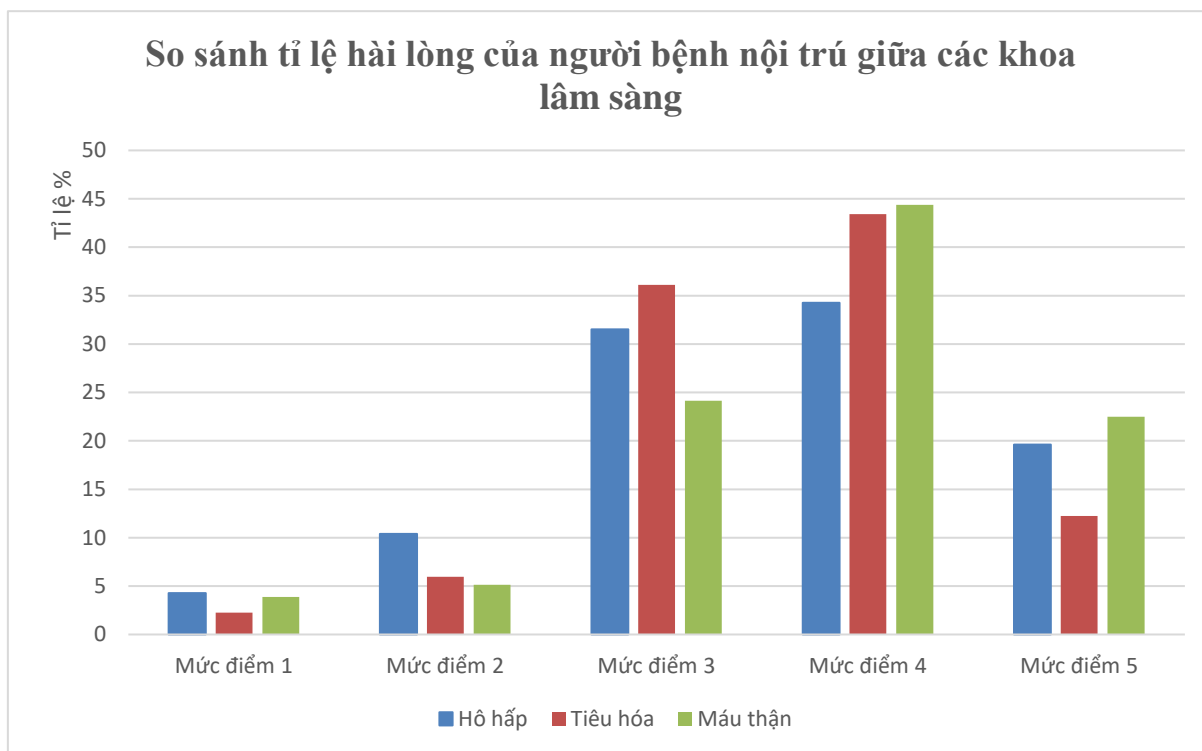
7. Biểu đồ 6: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm E - Kết quả cung cấp dịch vụ



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).

8. Biểu đồ 7: So sánh tỉ lệ hài lòng của người bệnh nội trú giữa các khoa được khảo sát trong quý III



Biểu đồ trên cho thấy, trong 3 khoa lâm sàng được khảo sát, khoa Thận – Tiết niệu – Tim mạch – Thần kinh có tỉ lệ bệnh nhân hài lòng (chọn thang điểm 4 và 5) cao nhất. Khoa có tỉ lệ hài lòng thấp hơn là khoa Hô hấp (chọn thang điểm 1 và 2 nhiều nhất). Các tiêu chí khiến mức độ hài lòng của bệnh nhân tại khoa Hô hấp thấp, đó là: C3. *Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt*, C6. *Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh*; C7. *Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện*; D6. *Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng*.

9. Tỉ 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: $2156/3131 \times 100 = 67.8\%$

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

11. 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.

NGƯỜI LẬP

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Thị Thu Hà

Phan Trọng Luân