

Thái Bình, ngày 15 tháng 11 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý IV 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 05/11/2017 đến ngày 08/11/2017.

2.4. Các khoa được khảo sát:

Tên khoa	Mã số khoa	Số lượng BN được khảo sát
Khoa 3 Chuyên khoa	09	10
Khoa Sơ sinh	10	10
Khoa Truyền nhiễm	06	12
Khoa Ngoại	12	10
Khoa Cấp cứu	05	08

Khoa HSTC	11	07
Khoa Thận – Tiết niệu	15	28
Khoa Hô hấp	13	18
Tổng		103 phiếu khảo sát

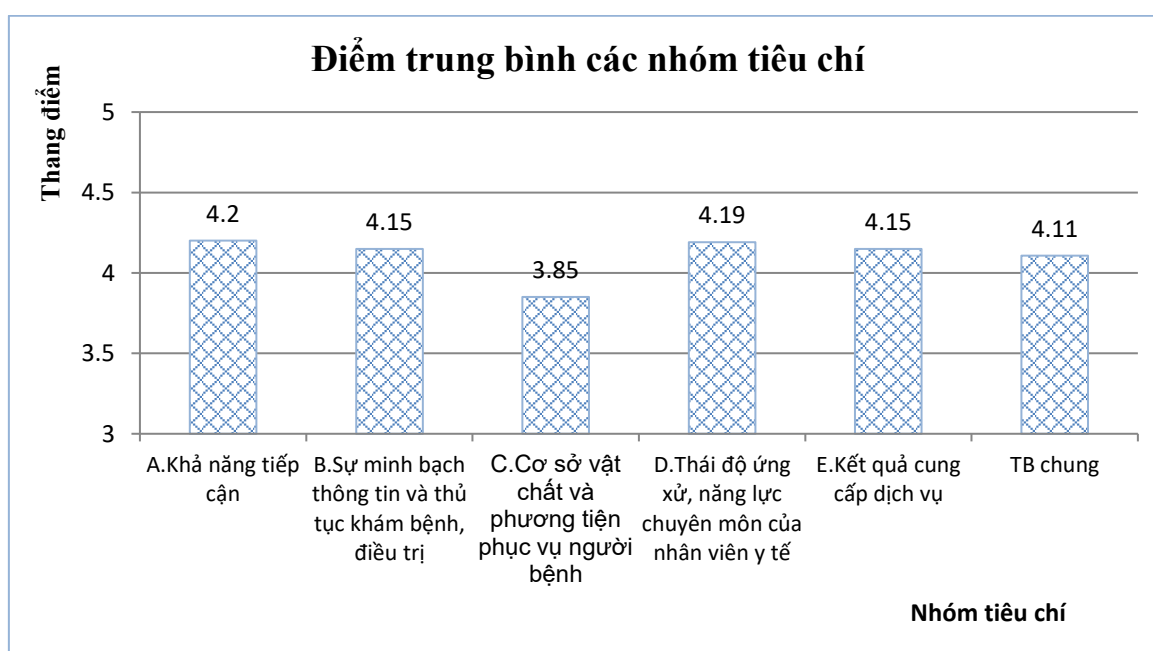
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Bảng 1: Mô tả đối tượng khảo sát

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	54	3	57
Nữ	42	4	46
Tổng	96	7	103

Khảo sát thực hiện trên người nhà của 103 bệnh nhi đang điều trị tại bệnh viện Nhi Thái Bình trong khoảng thời gian từ 05/11/2017 đến 08/11/2017. Có 57 bệnh nhi nam được lựa chọn khảo sát, trong đó 3 bệnh nhi không sử dụng thẻ BHYT và trong số 46 trẻ nữ được khảo sát, có 4 bệnh nhi không sử dụng thẻ BHYT.

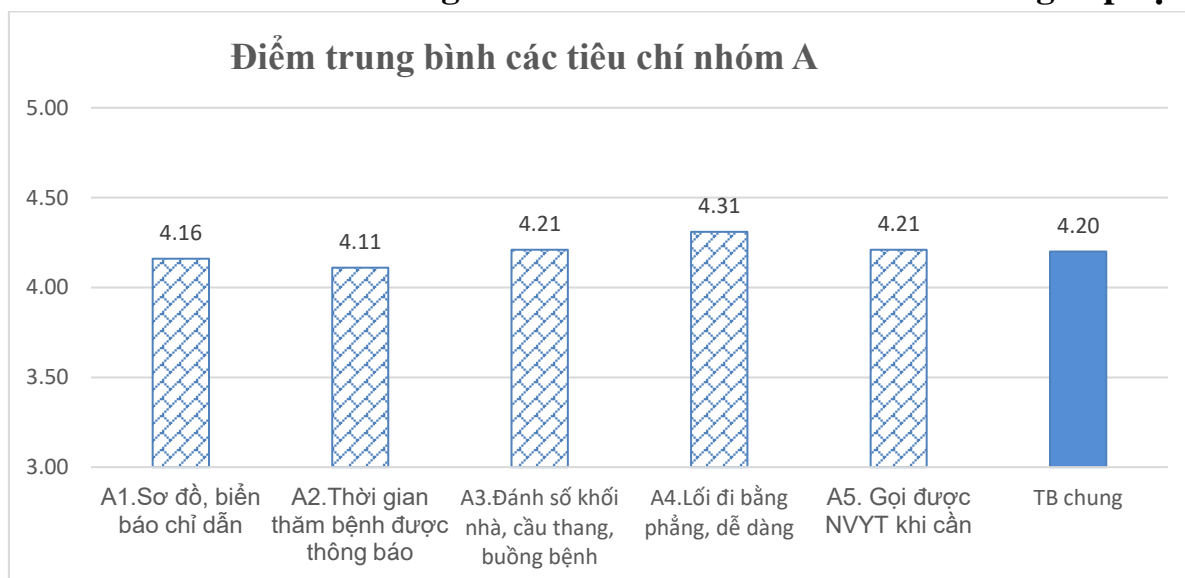
2. Biểu đồ 1: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E



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 IV năm 2017. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.11 điểm.

Nhóm tiêu chí A “*Khả năng tiếp cận*” đạt trung bình 4.2 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 4.15 điểm. Nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt trung bình 3.85 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 4.19 điểm. Nhóm tiêu chí E “*Kết quả cung cấp dịch vụ*” đạt trung bình 4.15 điểm. Mức điểm của các nhóm tiêu chí trong quý IV đều cao hơn trong quý III.

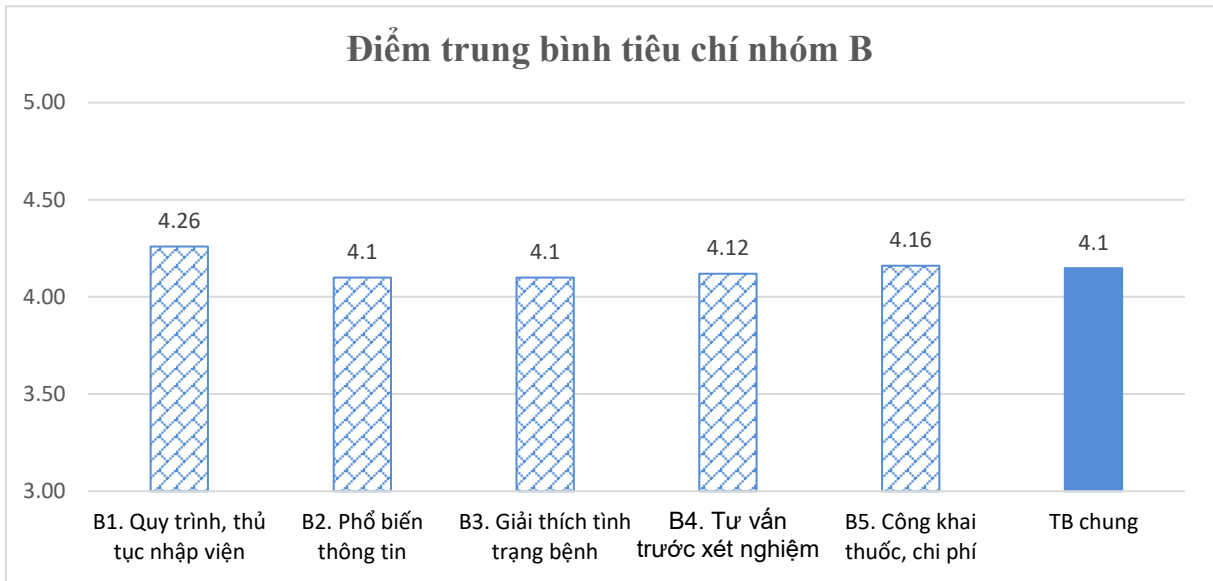
3. Biểu đồ 2: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm A - Khả năng tiếp cận



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

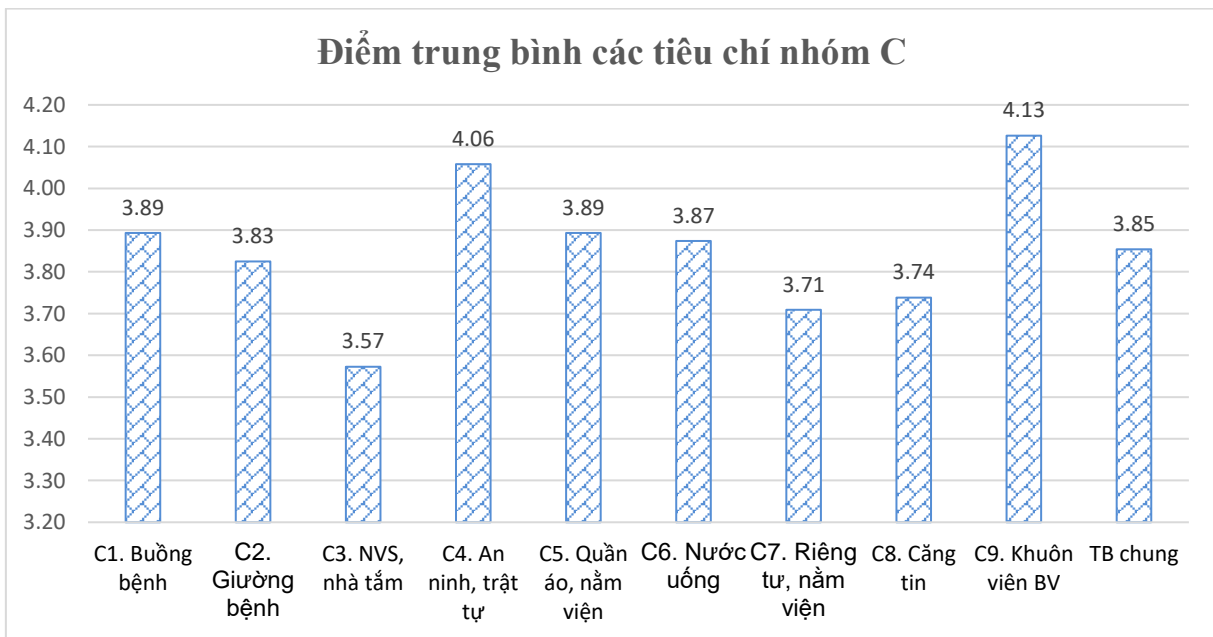
Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A4 “*Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi*” đạt mức điểm cao nhất là 4.31 điểm. Tiêu chí A2 “*người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết*” đạt mức điểm thấp nhất với 4.11 điểm. Không có tiêu chí nào có mức điểm nằm dưới khoảng hài 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 4.1 điểm. Tiêu chí B1. Quy trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện đạt mức điểm hài lòng là 4.26, các tiêu chí khác có mức điểm trung bình thấp hơn, nhưng đều đạt ở mức hài lòng (trên 4 điểm).

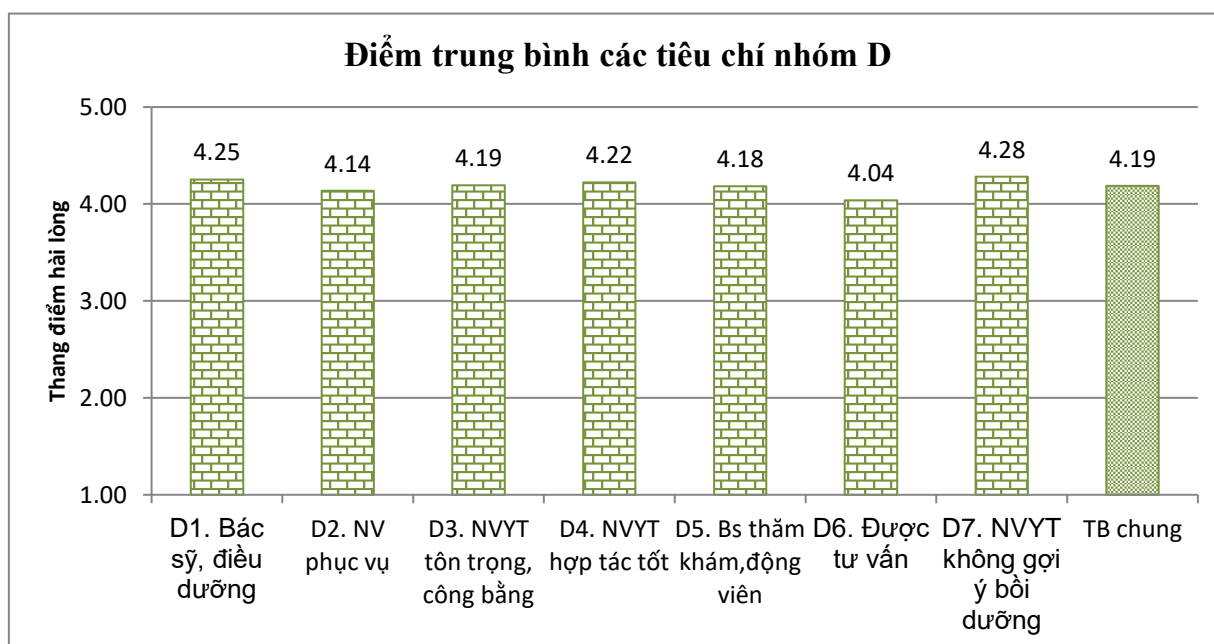
Biểu đồ 4: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



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: 3.85 điểm. Chỉ có tiêu chí C9. *Khuôn viên bệnh viện* và C4. *An ninh trật tự đảm bảo là đạt mức điểm trung bình ở mức hài lòng*. Các tiêu chí còn lại 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*”, 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*”.

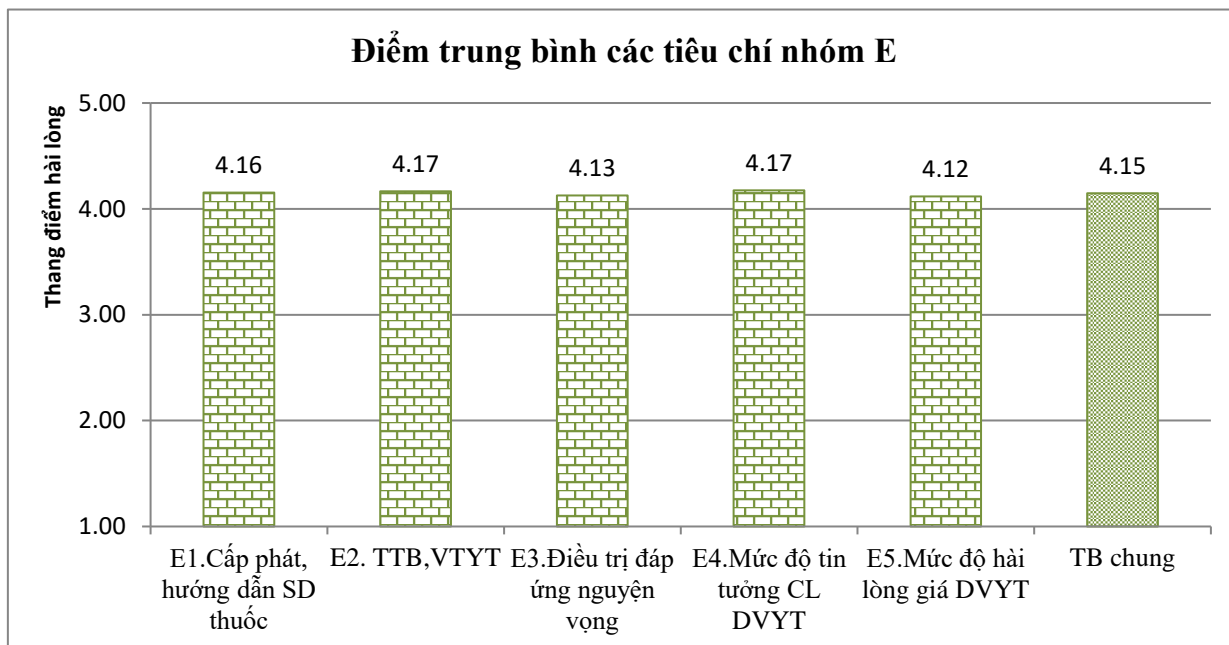
6. Biểu đồ 5: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



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. *Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng* đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.28 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*”.

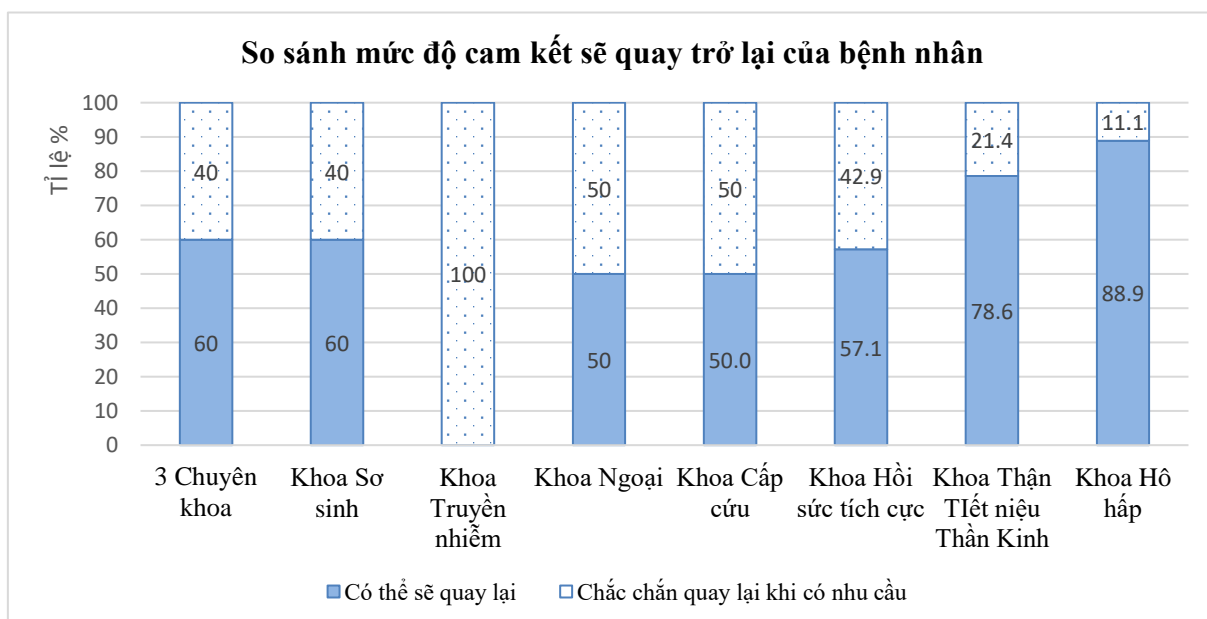
đúng mục” (4.14 điểm) và D6 “Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng” (4.04 điểm).

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 4.15 điểm. Các tiêu chí trong nhóm E đều đạt mức điểm hài lòng.

8. Biểu đồ 7: So sánh mức độ cam kết sẽ quay trở lại của bệnh nhân giữa các khoa điều trị



Biểu đồ trên cho thấy, trong 8 khoa lâm sàng được khảo sát, khoa Truyền nhiễm có tỉ lệ bệnh nhân hài lòng và cam kết sẽ quay trở lại lựa chọn dịch vụ khi có nhu cầu cao nhất, đạt 100%. Khoa Ngoại và khoa Cấp cứu có tỉ lệ bệnh nhân hài lòng và cam kết quay trở lại lựa chọn dịch vụ hoặc đồng ý giới thiệu cho những người khác nếu có nhu cầu cao thứ hai với tỷ lệ 50%.

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: 3193

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 2372

Vậy tỉ lệ hài lòng chung: $2372/3193*100 = 74.2\%$

10. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 87.11% so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

NGƯỜI LẬP

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Thị Thu Hà

Phan Trọng Luân