

Số: 35/BC-BVN

Thái Bình, ngày 26 tháng 04 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh nội trú lần 1 năm 2018

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát

- * Địa điểm: Tại 11 khoa Lâm sàng bệnh viện Nhi Thái Bình
- * Đối tượng và tiêu chọn lựa chọn khảo sát: Người nhà bệnh nhi có thời gian chăm sóc trẻ tại khoa từ 3 ngày trở lên và đồng ý tham gia khảo sát.
- * Thời gian khảo sát: Từ ngày 10/04/2018 đến ngày 18/04/2018

1.2. Phương pháp

- * **Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang.
- * **Cỡ mẫu:** 145 người nhà bệnh nhân (theo yêu cầu của BHYT)
- * **Công cụ khảo sát:** theo mẫu phiếu của BHYT: “Mẫu phiếu 01: Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế”.

- * **Nội dung đánh giá và triển khai khảo sát:**

- **Nội dung đánh giá:** mức độ hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện theo 5 nhóm tiêu chí:

- Khả năng tiếp cận
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- Kết quả cung cấp dịch vụ

- **Kỹ thuật hỏi và đánh giá:** mức độ hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện bởi nhóm khảo sát thuộc Phòng Quản lý chất lượng.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

2.1. Thông tin chung về người nhà bệnh nhân tham gia khảo sát

Bảng 2.1. Phân loại đối tượng khảo sát theo khoa lâm sàng

STT	Tên khoa	Số lượng BN được khảo sát
1	Khoa Cấp cứu	6
2	Khoa Truyền nhiễm	11
3	Khoa Phục hồi chức năng	6
4	Khoa Sơ sinh	6

5	Khoa Hồi sức tích cực	4
6	Khoa Hô hấp	31
7	Khoa Tiêu hóa	23
8	Khoa Thận – Tiết niệu	16
9	Khoa ĐTTN	22
10	Khoa 3 Chuyên khoa	10
11	Khoa Ngoại - CTGMHS	8
Tổng		143 phiếu khảo sát

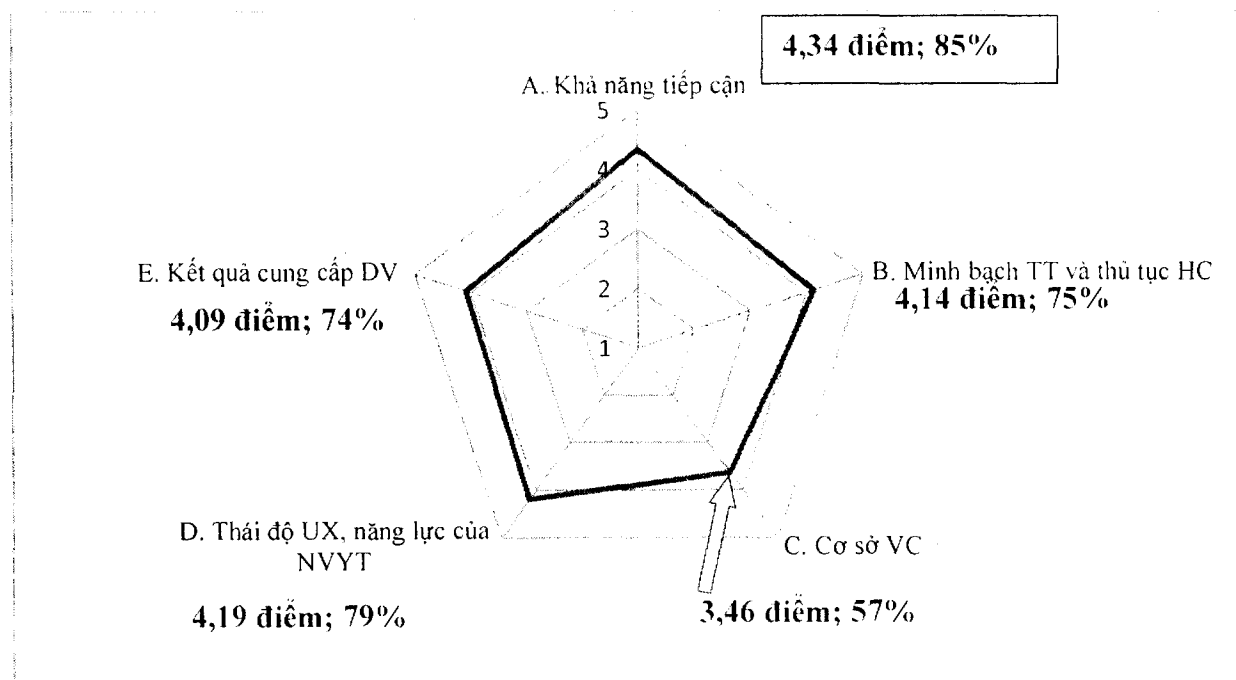
Bảng 2.2. Phân loại đối tượng khảo sát theo giới và sử dụng BHYT

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	74	6	80
Nữ	58	5	63
Tổng	132	11	143

Từ kết quả bảng 2.1.2 thấy: có 11/143 (7,69%) bệnh nhi không sử dụng thẻ BHYT; có 80 người nhà bệnh nhân tham gia phỏng vấn là nam và 63 người nhà là nữ tham gia phỏng vấn.

2.2. Kết quả phỏng vấn người nhà bệnh nhân điều trị nội trú

2.2.1. Đánh giá mức điểm trung bình theo nhóm tiêu chí.

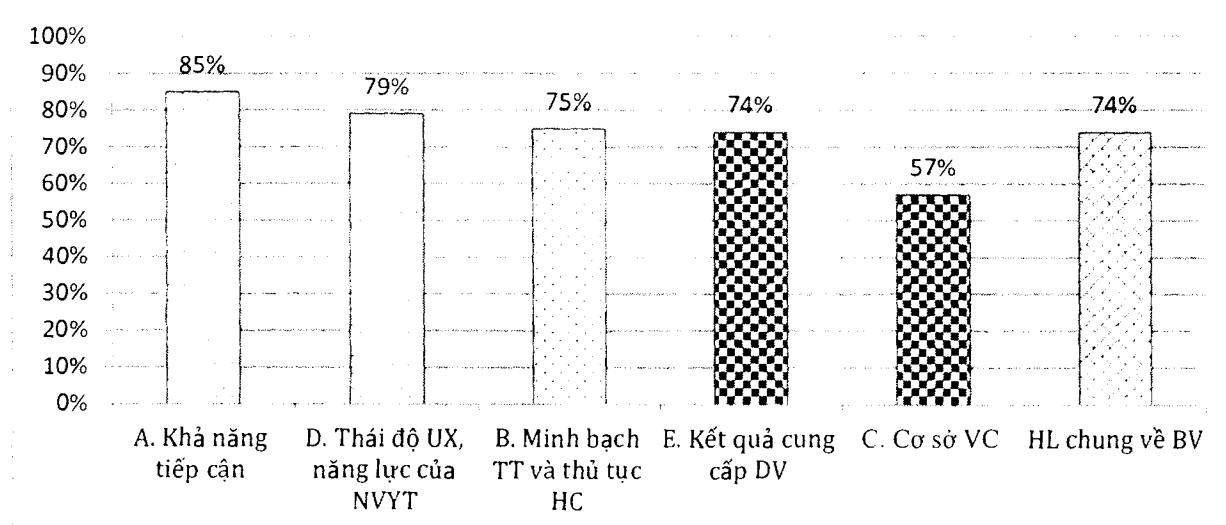


Biểu đồ 2.1: Phân loại mức điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí

Từ biểu đồ cho thấy nhóm tiêu chí đạt mức điểm trung bình cao nhất là nhóm A: 4,34 điểm và thấp nhất là nhóm C: 3,46 điểm.

2.2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh theo nhóm tiêu chí.

a. Mức độ hài lòng của NNBN theo các nhóm tiêu chí

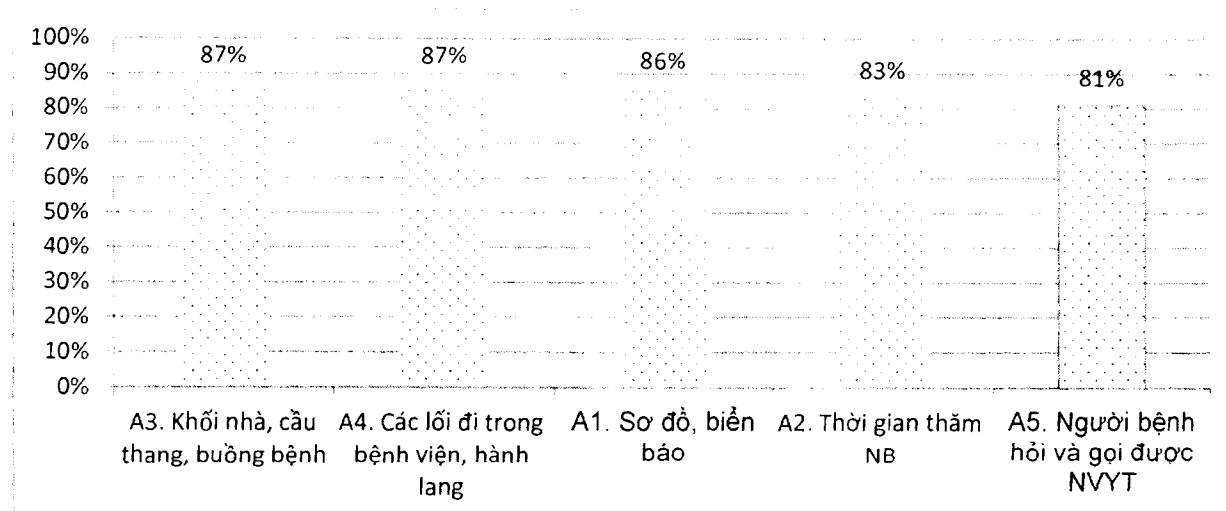


Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân theo nhóm tiêu chí

Từ biểu đồ trên cho thấy mức độ hài lòng chung của người nhà bệnh nhân về bệnh viện (theo 5 nhóm tiêu chí và được tính đạt từ mức 4 trở lên) là 74%; trong đó tỷ lệ hài lòng thấp nhất chiếm 57% là nhóm tiêu chí C (cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh); tiếp đó là nhóm tiêu chí E (về kết quả cung cấp dịch vụ).

b. Phân tích mức độ hài lòng theo từng nhóm tiêu chí

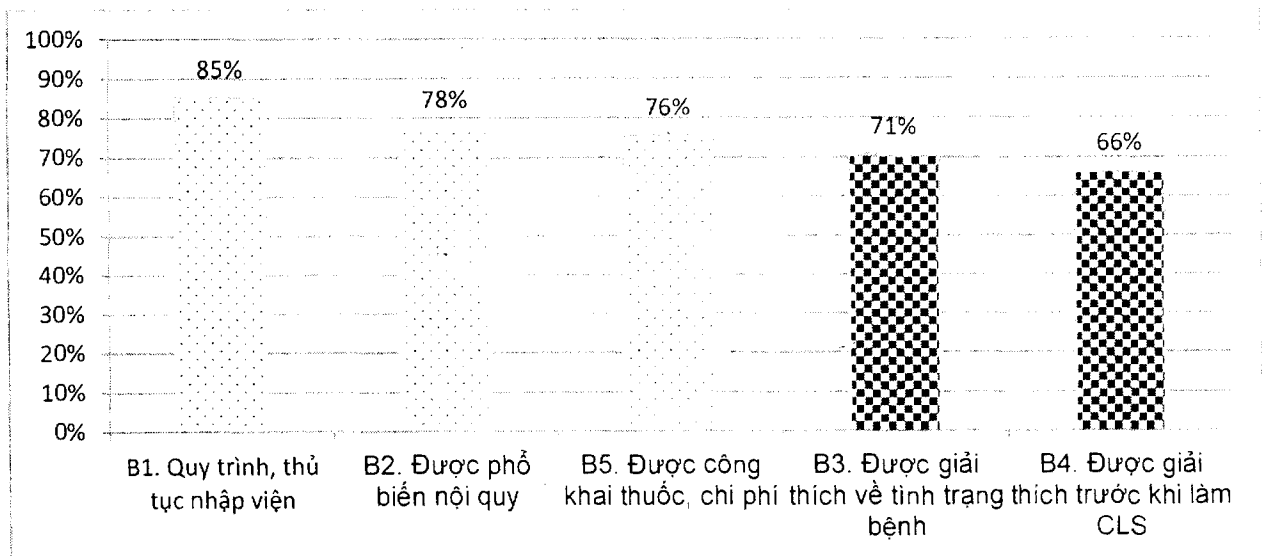
* Nhóm A: Khả năng tiếp cận



Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm A

Tiêu chí A5. Người bệnh hỏi và gọi được NVYT khi cần thiết là thấp nhất, còn 19% số người được hỏi cảm thấy chưa hài lòng về tiêu chí này.

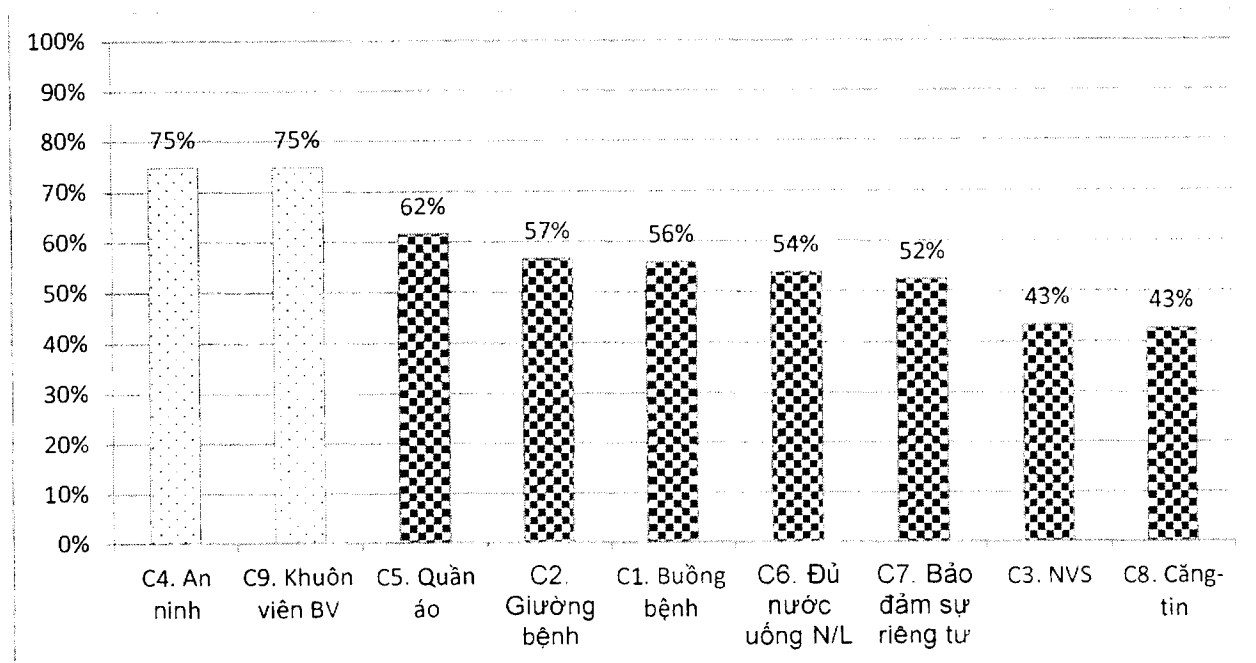
*** Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh**



Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm B

Tiêu chí B4. Được giải thích, tư vấn rõ ràng, đầy đủ trước khi yêu cầu các xét nghiệm là thấp nhất (66%) và Tiêu chí B3: Được giải thích về trình trạng bệnh chỉ đạt 71,0%.

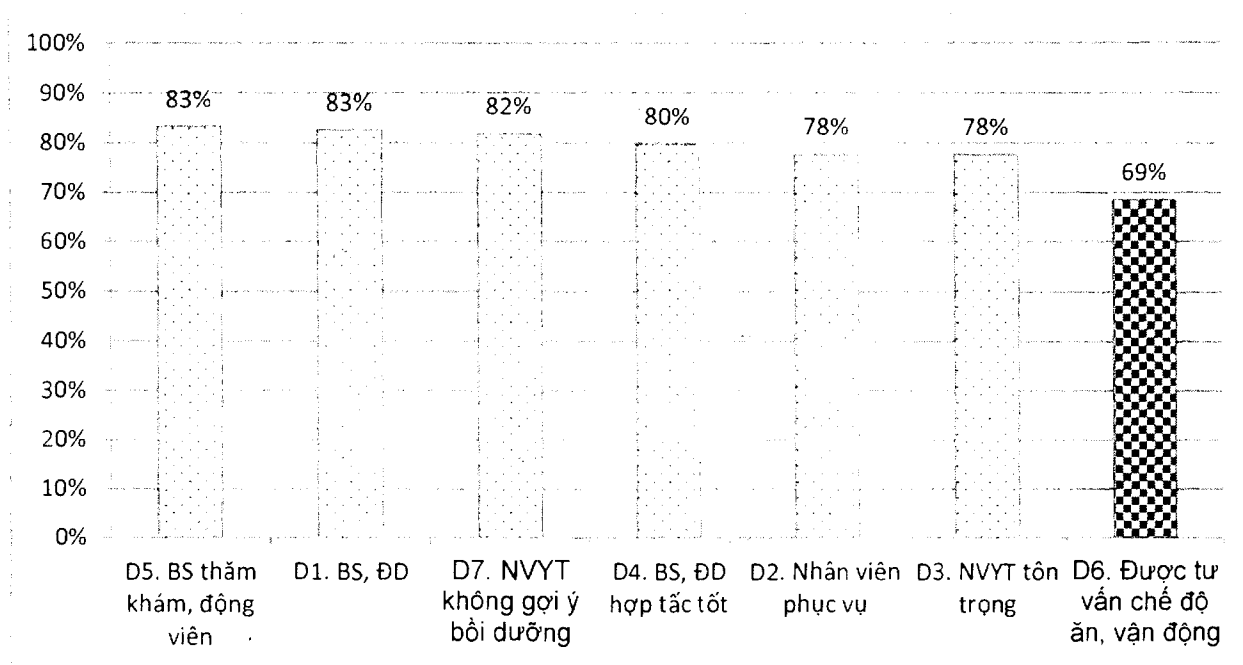
*** Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**



Biểu đồ 2.5. Tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm B

Đây là nhóm có tỉ lệ hài lòng thấp nhất trong các nhóm tiêu chí đánh giá; Các tiêu chí còn lại đều có tỉ lệ hài lòng dưới 70%, thấp nhất là C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (43%) và C8. Căng tin BV phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng (43%).

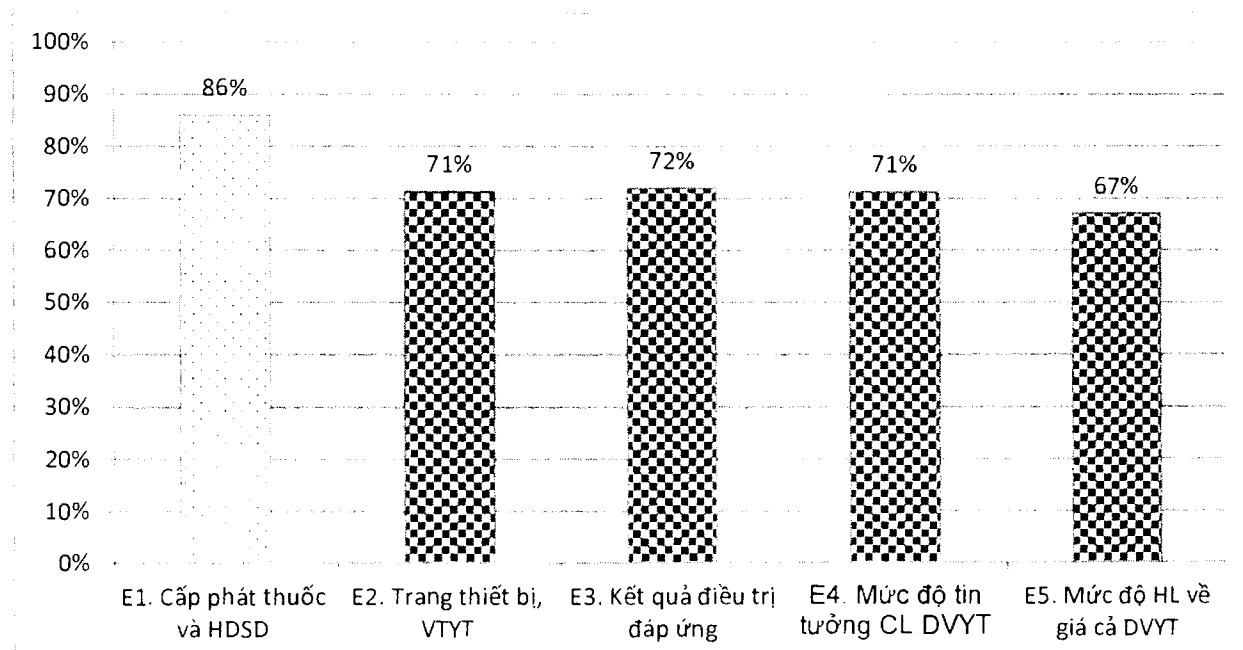
** Nhóm D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*



Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm D

Tiêu chí D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng: còn 31% số người được hỏi cảm thấy chưa hài lòng.

** Nhóm E. Kết quả cung cấp dịch vụ*

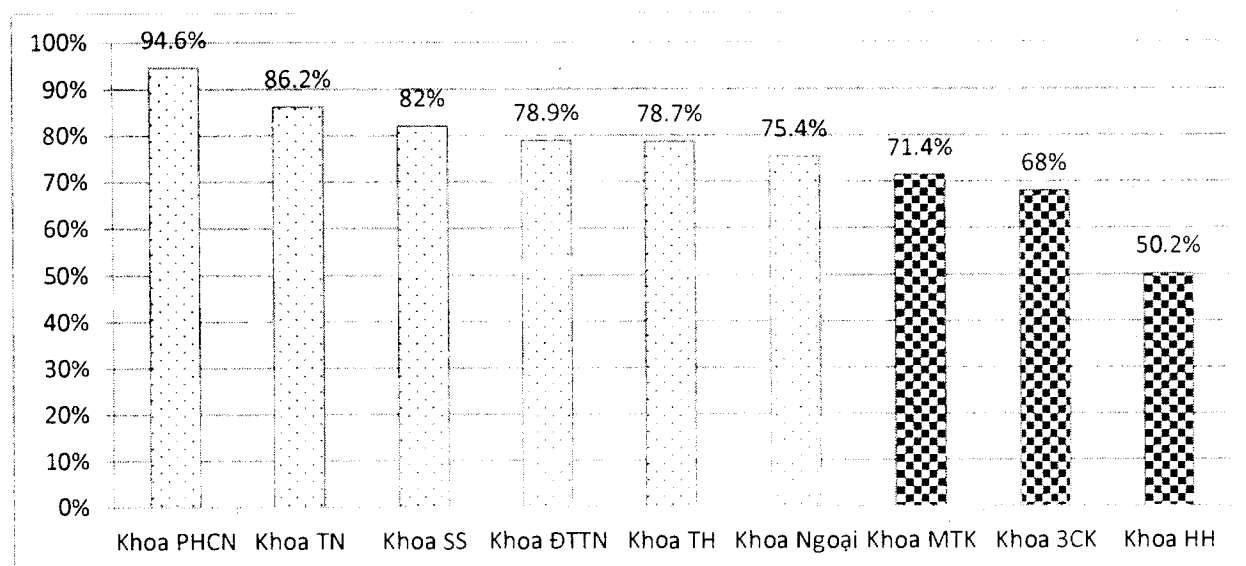


Biểu đồ 2.7. Tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm E

TC E5. Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế có tỉ lệ hài lòng là 67%.

2.2.3. Mức độ hài lòng của NNBN theo khoa lâm sàng

a. Mức độ hài lòng chung về khoa của NNBN theo các nhóm tiêu chí.

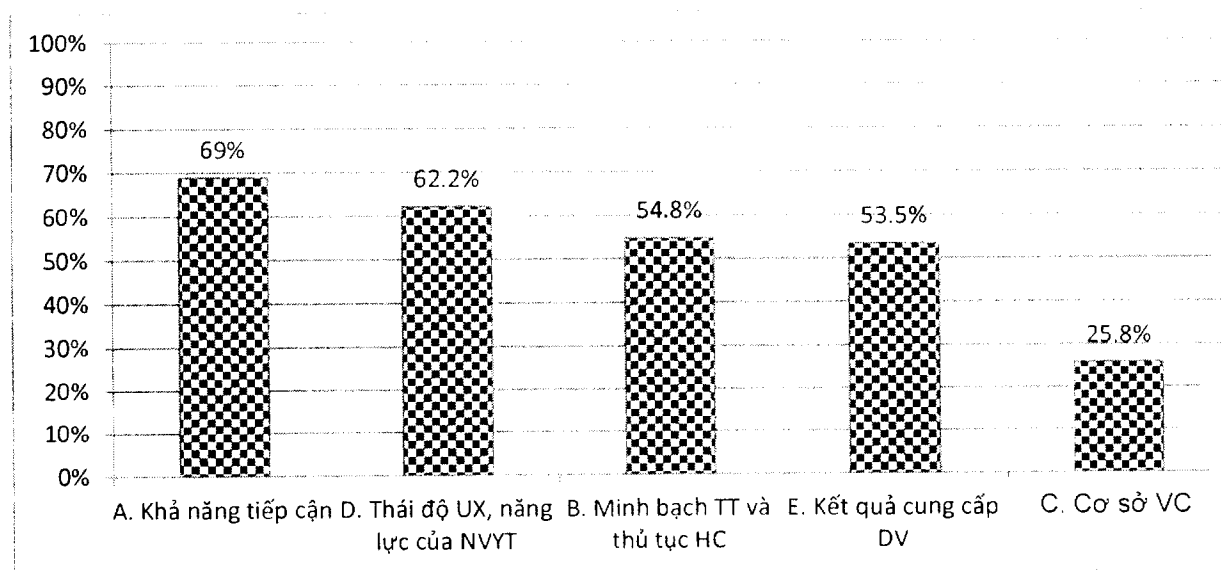


Biểu đồ 2.8. Phân loại mức độ hài lòng theo các khoa khảo sát

Qua biểu đồ trên, có thể thấy 3 khoa có tỉ lệ hài lòng của NNBN thấp nhất trong đợt khảo sát là khoa Hô hấp (50,2%), khoa 3CK (68%) và khoa Thận Tiết niệu (71,4%). Các khoa có tỉ lệ hài lòng của NNBN trên 85% bao gồm khoa PHCN (94,6%) và khoa Truyền nhiễm (86,2%).

b. Phân tích mức độ hài lòng về khoa của NNBNV theo từng nhóm tiêu chí

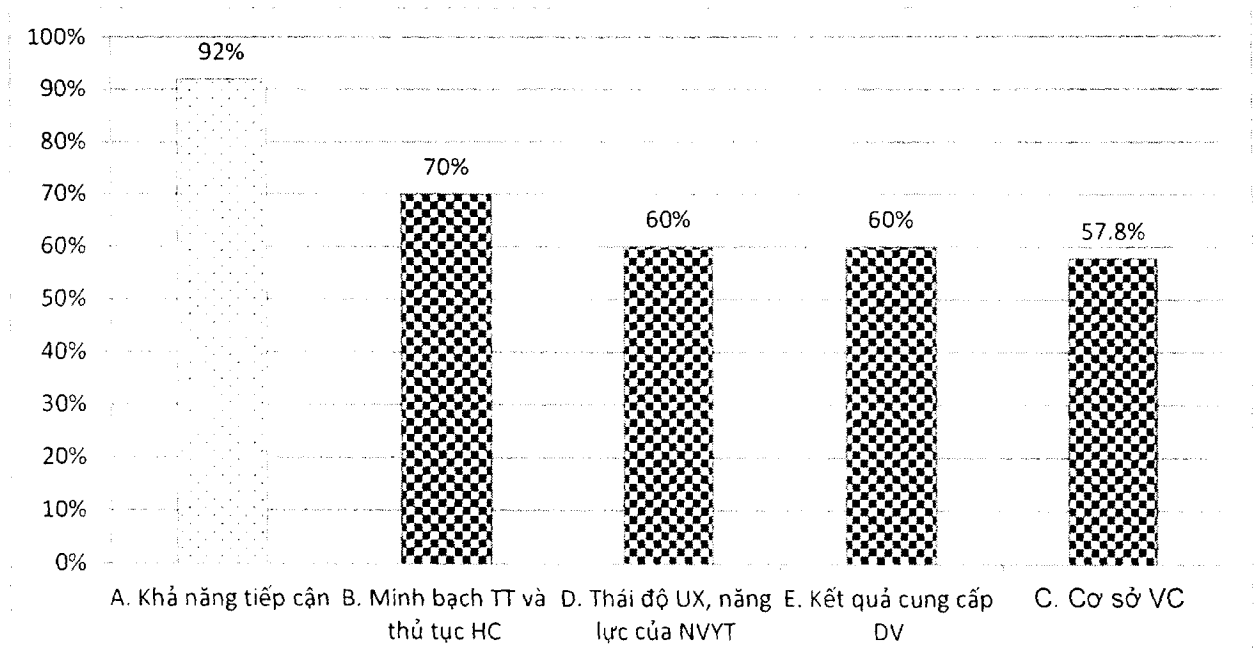
* Khoa Hô hấp



Biểu đồ 2.9. Tỷ lệ hài lòng của NNBN khoa Hô hấp theo tiêu chí các nhóm TC

Tỉ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân khoa Hô hấp về các nhóm tiêu chí đều dưới 70%, thấp nhất là nhóm C. Cơ sở vật chất, trang thiết bị (25,8%).

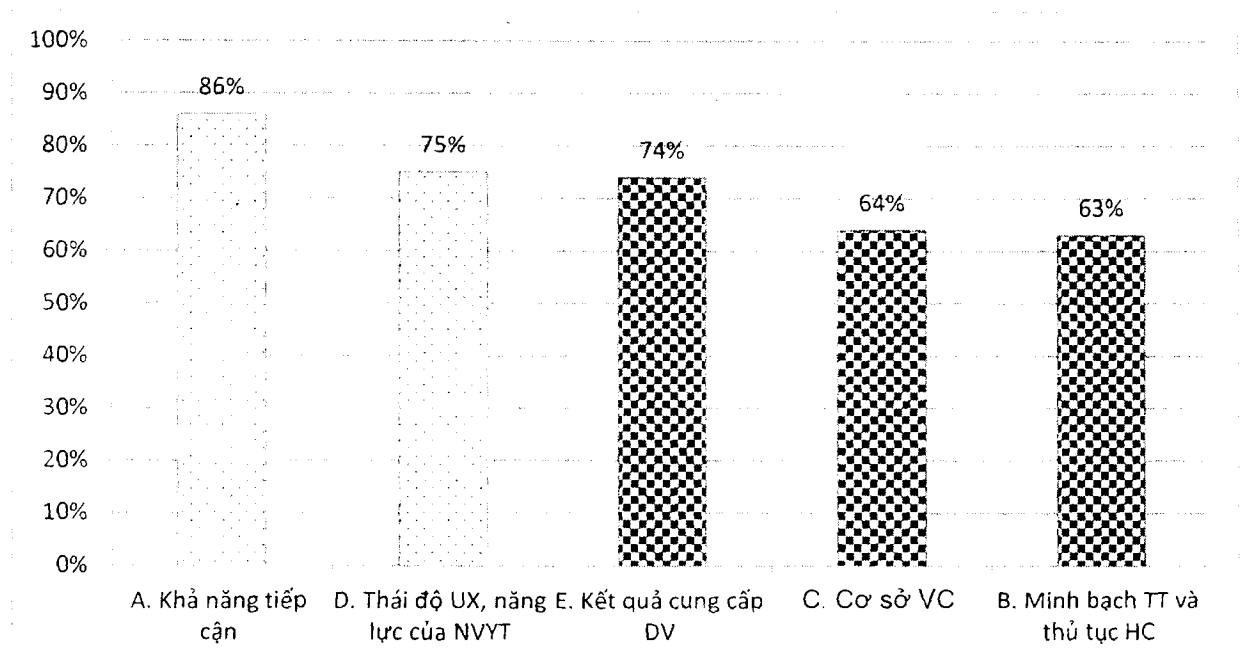
** Khoa 3 Chuyên khoa:*



Biểu đồ 2.10. Tỷ lệ hài lòng của NNBN khoa 3CK theo tiêu chí các nhóm TC

Tỷ lệ hài lòng của người nhà bệnh nhân tại khoa 3 Chuyên khoa đạt trung bình 68%, trong đó 3 nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (<70%) là C, D, E với mức điểm lần lượt là 57,8%; 60% và 60%.

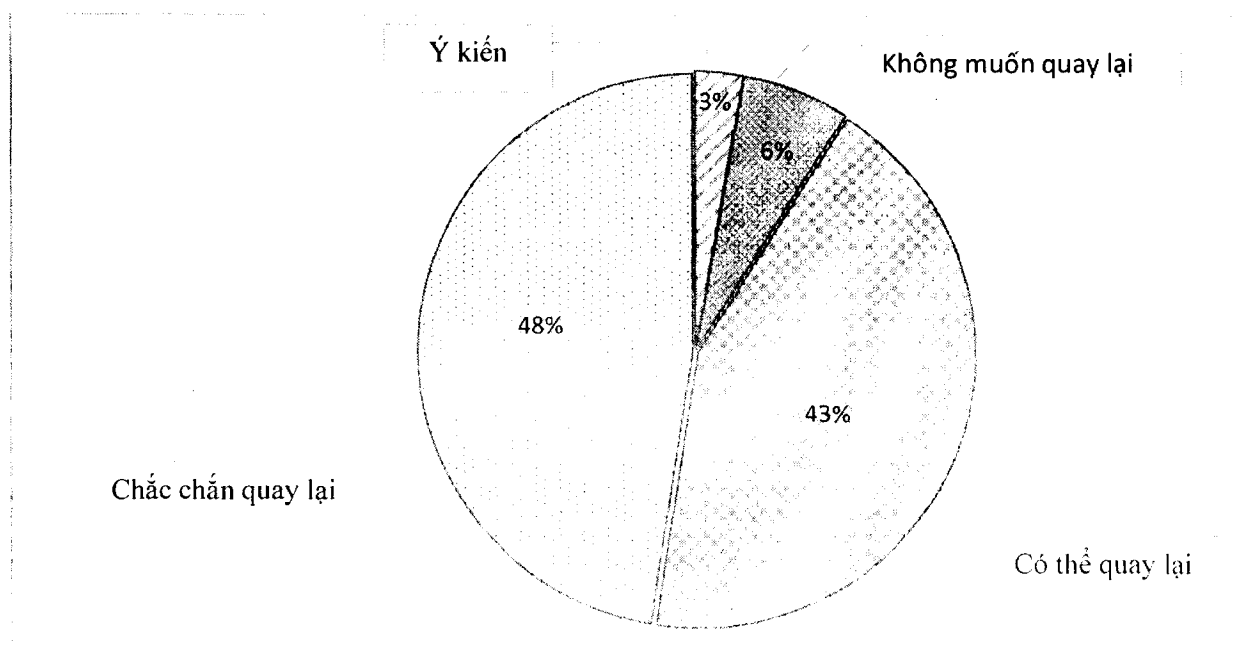
** Khoa Máu thận*



Biểu đồ 2.11. Tỷ lệ hài lòng của NNBN khoa 3CK theo tiêu chí các nhóm TC

Qua biểu đồ có thể thấy tỷ lệ hài lòng của NNBN khoa MTK thấp nhất (<70%) ở các nhóm tiêu chí B và C.

2.2.4. Mức độ cam kết của NNBN “quay trở lại Bệnh viện điều trị”



Biểu đồ 2.12: Mức độ cam kết quay lại điều trị của NNBN

Có 48% số người được hỏi cho biết *chắc chắn sẽ quay lại Bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác* khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế. Có 43% số NNBN cho biết *có thể sẽ quay lại* khi có nhu cầu. Tuy nhiên cũng có 9% số người được hỏi *không muốn quay lại sử dụng dịch vụ/không có lựa chọn khác hoặc muốn chuyển tuyến sang Bệnh viện khác*.

2.2.5. Một số nhóm ý kiến phản hồi/đóng góp của NNBN qua khảo sát.

Bảng 2.3: Ý kiến của NNBN qua đợt khảo sát lần 1 năm 2018

Nội dung		Ghi chú
Nhóm TC	Cụ thể	
Khả năng tiếp cận	Nên hạn chế cho taxi đỗ trong khuôn viên BV để bệnh nhân ra vào thuận tiện hơn	
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Bệnh nhi xin cho 2 người nhà chăm sóc thay đổi hỗ trợ nhau trong thời gian điều trị	
	Nhà vệ sinh nên thêm 1 nhà tắm nữa vì bệnh nhân thì đông mà nhà tắm, thay đồ cho người nhà chỉ có một.	
	Cháu nhập viện vượt tuyến bảo hiểm được hưởng 60% nhưng tại sao nằm viện cháu chỉ được hưởng thuốc kháng sinh tiêm, còn toàn bộ thuốc uống, thuốc bổ gia đình phải mua ngoài hoàn toàn (Tư vấn, GDSK ???)	
Phòng bệnh	Phòng bệnh rất nhiều chuột, đề nghị bệnh viện khắc phục	
	Màn bệnh viện không có cho bệnh nhân.	

	Phòng thiếu tử dụng đồ	
Căng tin	Tôi ý kiến căng tin điều chỉnh giá cả hợp lý, bán hàng để chúng tôi hài lòng hơn	6
	Căng tin bán đồ quá đắt, đồ ăn trưa được rất ít, mong bệnh viện quan tâm hơn	1
	Căng tin độc quyền nên nói năng coi thường bệnh nhân, giá cả không hợp lý. Bệnh nhân nhập viện đã khổ lắm rồi!	1
Nhà vệ sinh, nhà tắm	Nhà vệ sinh: cánh cửa hở và bệ nước hồng nhiều.	
	Nhà tắm chật chội, trông trái bất tiện, mất vệ sinh.	
	Đề nghị cải thiện nhà vệ sinh	3
	Cần lưu ý nhà vệ sinh phòng bệnh, phòng bệnh còn bẩn, nhà vệ sinh mùi hôi thối	3
	Đề nghị BV có chỗ phơi đồ trên tầng 8.	1
	Bệnh viện sửa chữa trang thiết bị bồn rửa, toa lét trong các phòng cho thông thoáng không bị tắc khi sử dụng	2
Bình nước uống nóng/lạnh	Tôi vào 5 ngày thì 2 ngày đầu bình lọc không có nước, 3 ngày sau có nước thì chỉ có nước lạnh, không có nước nóng cho các cháu dùng.	
	Nước uống thiếu thốn, đề nghị bệnh viện lắp nước uống nóng lạnh	2
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Thái độ của nhân viên thu ngân khi nộp viện phí có thái độ chưa tốt	
	Thái độ của một số điều dưỡng, bảo vệ không đúng mực với người nhà bệnh nhân	
	Nhân viên điều dưỡng lấy ven cho em bé nên nhẹ nhàng hơn, do các cháu còn rất nhỏ	
	Bác sỹ thăm khám phòng chưa tôn trọng bệnh nhân (BS.T)	

2.2.6. Danh sách các tiêu chí có tỉ lệ hài lòng dưới 70% trong đợt khảo sát

Nhóm	Tiêu chí	Tỉ lệ hài lòng	Phân nhóm	VĐ can thiệp
Cơ sở VC và phương tiện phục vụ người bệnh	Căng tin BV phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ, chất lượng	43%	1	
	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	43%	1	
	Được đảm bảo riêng tư khi nằm viện	52%	2	
	Đủ nước uống nóng/lạnh	54%	2	x

	Buồng bệnh kang trang, sạch sẽ, có đủ thiết bị làm mát/giữ ấm	56%	2	x
	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ	57%	2	
	Được cung cấp quần áo đầy đủ	62%	3	
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	66%	3	x
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	69%	3	x
Kết quả cung cấp dịch vụ	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	67%	3	

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả khảo sát

- Tỷ lệ hài lòng chung của NNBN điều trị nội trú tại Bệnh viện là 74%, trong đó tỷ lệ hài lòng về nhóm A. Khả năng tiếp cận là cao nhất (85%) và tỷ lệ hài lòng thấp là nhóm C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (57%).

- 48% số người được khảo sát cho biết chắc chắn sẽ quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện khi có nhu cầu.

- Các góp ý của người nhà bệnh nhân tập trung chủ yếu vào các nhóm vấn đề: Nhà vệ sinh; cơ sở vật chất trong phòng bệnh; chất lượng, thái độ phục vụ, giá cả của căng tin; không có nước uống nóng/lạnh; giao tiếp, ứng xử của NVYT; các nội quy, quy định của Bệnh viện.

2. Khó khăn, hạn chế

- Đối tượng khảo sát là người nhà của các bệnh nhi nên việc điền vào phiếu khảo sát gặp khó khăn khi người nhà phải thường xuyên bế/coi các cháu. Bên cạnh đó, thời gian đợi thu lại phiếu khảo sát kéo dài (1-2 tiếng) cũng dễ bị thất lạc phiếu (người bệnh không có mặt tại buồng khi nhóm khảo sát đi thu lại phiếu)

- Việc xác định đúng người nhà bệnh nhân theo danh sách đã lập để phát phiếu khảo sát mất nhiều thời gian vì phải tìm từng bệnh nhân trong sổ y lệnh hoặc cập hồ sơ bệnh án. Không có thông tin về buồng bệnh và số giường của từng bệnh nhân trên phần mềm HIS.

- Khảo sát người nhà bệnh nhân khoa Cấp cứu và Hồi sức tích cực gặp khó khăn, vì đối tượng được chọn từ chối trả lời (HSTC) hoặc thời gian nằm tại khoa ít hơn 3 ngày nên không đủ tiêu chuẩn lựa chọn (khoa Cấp cứu);

3. Đề xuất, khuyến nghị

Qua việc khảo sát 143 người nhà bệnh nhân điều trị nội trú tại 11 khoa lâm sàng của Bệnh viện; chúng tôi xin có một số đề xuất, khuyến nghị sau:

- Ý kiến người nhà người bệnh là một kênh thông tin quan trọng giúp Bệnh viện làm căn cứ, cũng như tham khảo, ... để đánh giá một số hoạt động liên quan KCB, cung cấp dịch vụ của bệnh viện từ đó có các điều chỉnh phù hợp hướng đến hoàn thiện và nâng cao chất lượng, uy tín của bệnh viện nhằm đáp ứng hài lòng của người sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

- Các khoa, phòng, cá nhân có tìm hiểu, xây dựng kế hoạch, giải pháp cụ thể nhằm khắc phục, cải thiện hoặc giải quyết triệt để những hạn chế có liên quan được phản ánh từ các bảng, biểu đồ và các ý kiến đã nêu trong báo cáo.

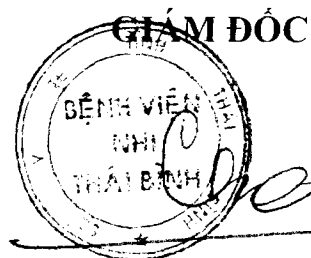
- Phòng Quản lý chất lượng tiếp tục tìm hiểu, phân tích và theo dõi từng chỉ số trong phân hạn chế để phản ánh kịp thời tới các khoa, phòng; Để hoạt động khảo sát được thuận tiện hơn nữa đề nghị phòng CNTT cùng với công ty phần mềm cải tiến trường quản lý người bệnh có thêm số buồng và số giường trong thời gian tới.

Nơi nhận:

Sở Y tế (để b/c);

LĐBV;

Lưu VT. KL



Nguyễn Thị Minh Chính