

Số: 76/BC-BVN

Thái Bình, ngày 03 tháng 7 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh nội trú lần 2 năm 2018

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát

- * Địa điểm: Tại 09 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 26/06/2018 đến ngày 29/06/2018

1.2. Phương pháp

- * Điều tra cắt ngang.
- * Số lượng: 147 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:** phát phiếu khảo sát và hướng dẫn người nhà bệnh nhi tự điền các thông tin đánh giá về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện. Khảo sát thực hiện bởi bởi nhân viên 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 Truyền nhiễm	15
2	Khoa Phục hồi chức năng	8
3	Khoa Sơ sinh	9
4	Khoa Hồi sức	26

5	Khoa Tiêu hóa	23
6	Khoa Thận – Tiết niệu	16
7	Khoa ĐTTN	18
8	Khoa 3 Chuyên khoa	13
9	Khoa Ngoại - CTGMIIS	19
Tổng		147 phiếu khảo sát

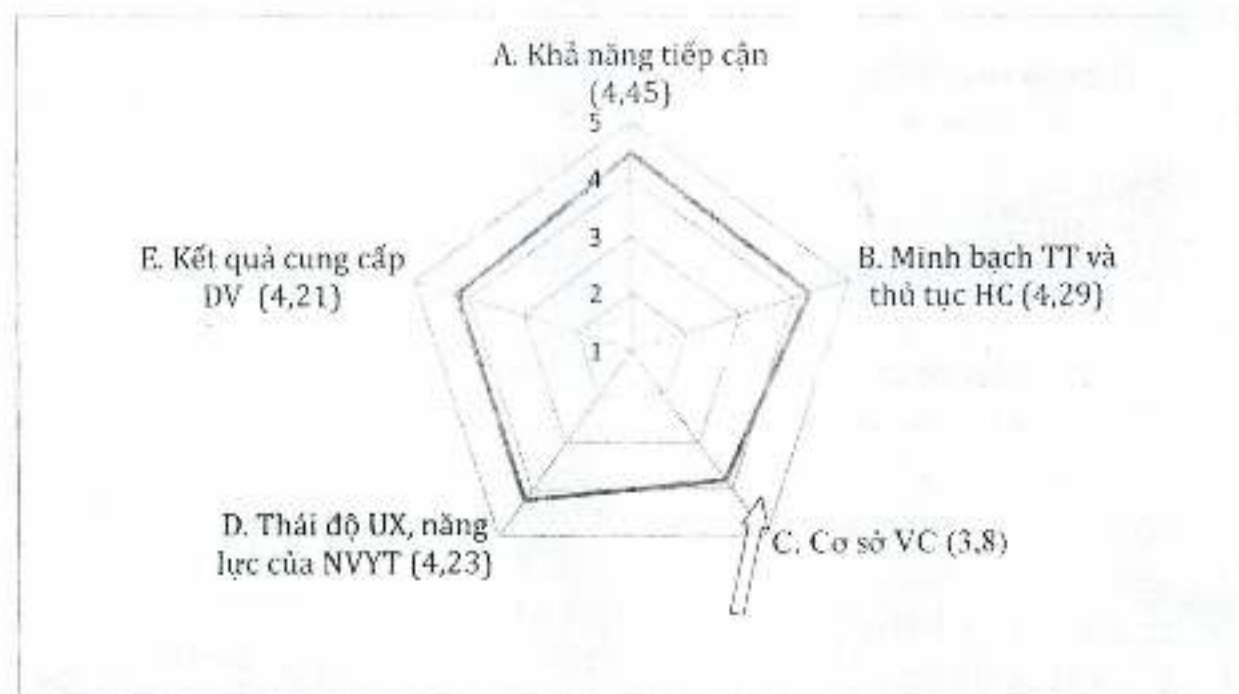
Bảng 2.2. Phân loại đối tượng khảo sát theo giới và sử dụng BHYT

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	81	1	82
Nữ	64	1	65
Tổng	145	2	147

Từ kết quả bảng 2.1.2 thấy: chỉ có 2/147 bệnh nhi không sử dụng thẻ BHYT trong đợt điều trị.

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

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

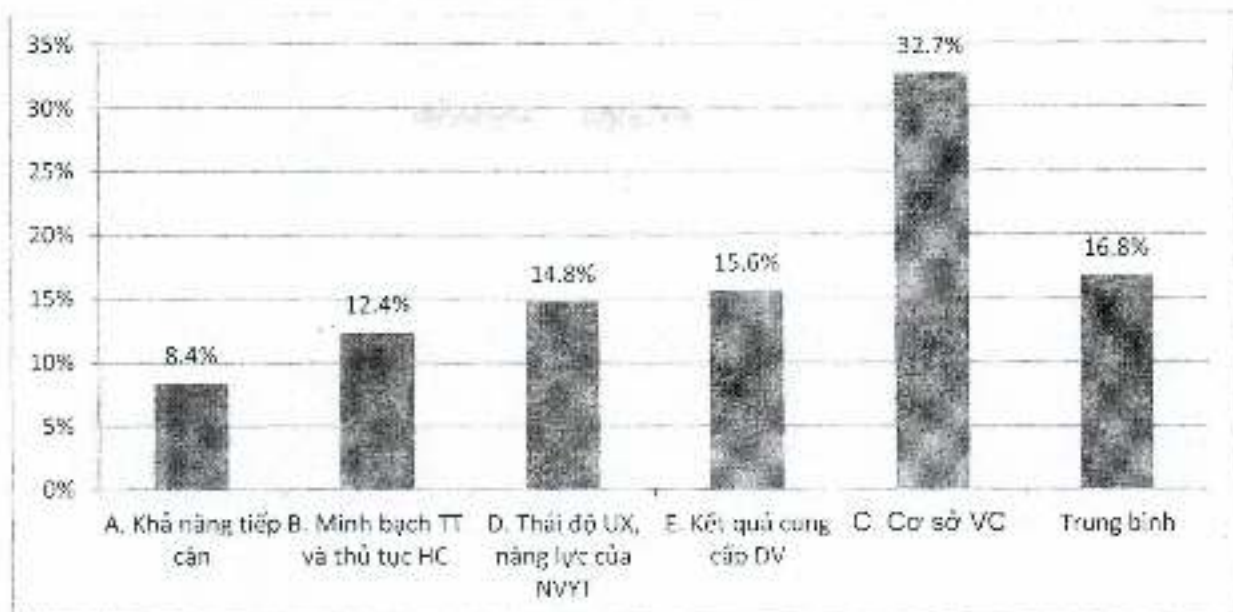


Biểu đồ 2.1: Phân loại mức điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí

Từ biểu đồ cho thấy nhóm tiêu chí đạt mức điểm trung bình cao nhất là nhóm A. Khả năng tiếp cận (4,45 điểm) và thấp nhất là nhóm C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (3,8 điểm).

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

a. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo các nhóm tiêu chí

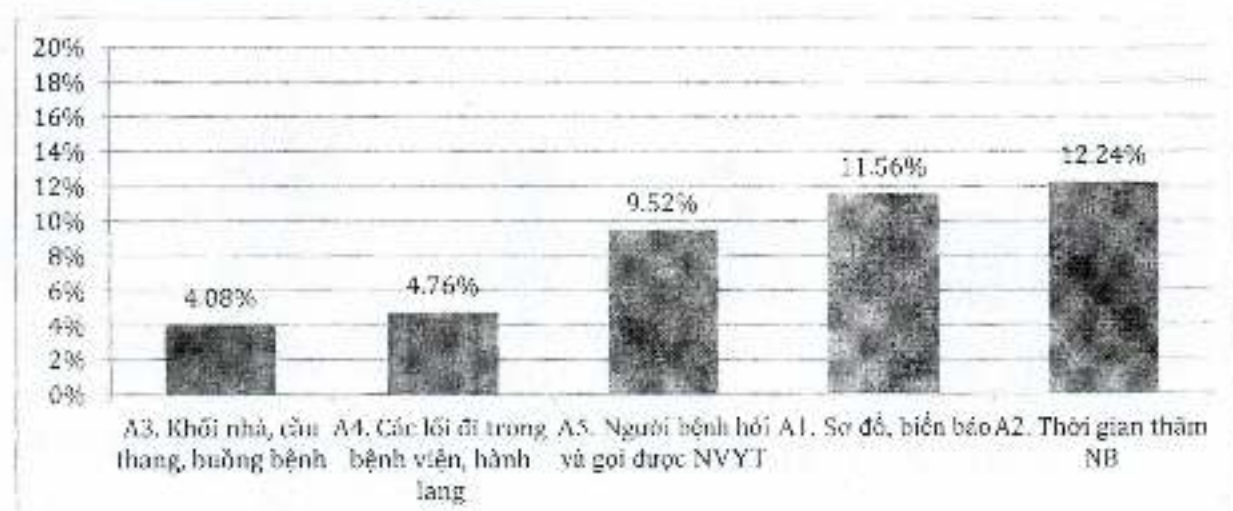


Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân theo nhóm tiêu chí

Biểu đồ trên cho thấy tỷ lệ không hài lòng trung bình của người nhà về Bệnh viện là 16,8%. Trong đó tỷ lệ người bệnh không hài lòng cao nhất chiếm 32,7% ở nhóm tiêu chí C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

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

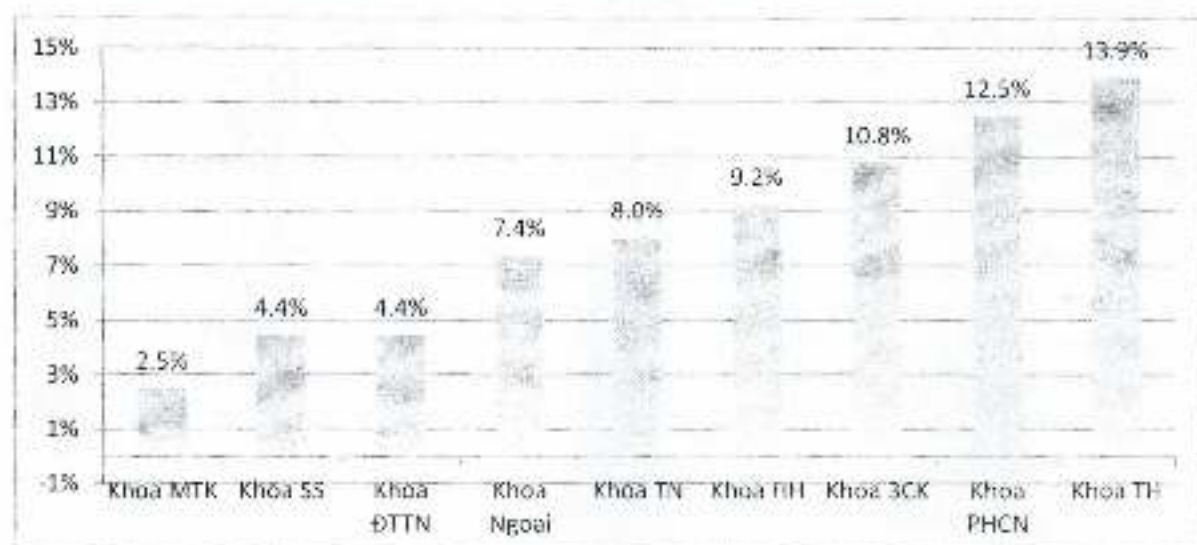
** Nhóm A: Khả năng tiếp cận*



Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm A

Biểu đồ trên thể hiện tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân (NNBN) về các tiêu chí liên quan đến khả năng tiếp cận với các dịch vụ trong Bệnh viện.

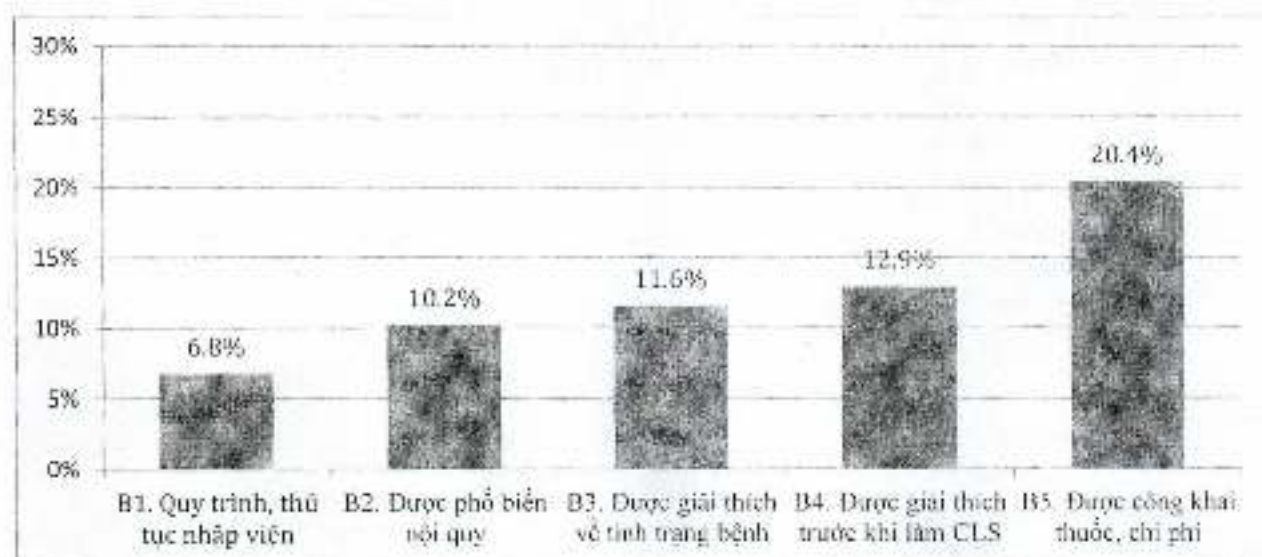
Trong đó, người nhà không hài lòng nhất về tiêu chí A2. Thời gian thăm bệnh được thông báo rõ ràng (12,24% người nhà không hài lòng).



Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm A chia theo các khoa lâm sàng

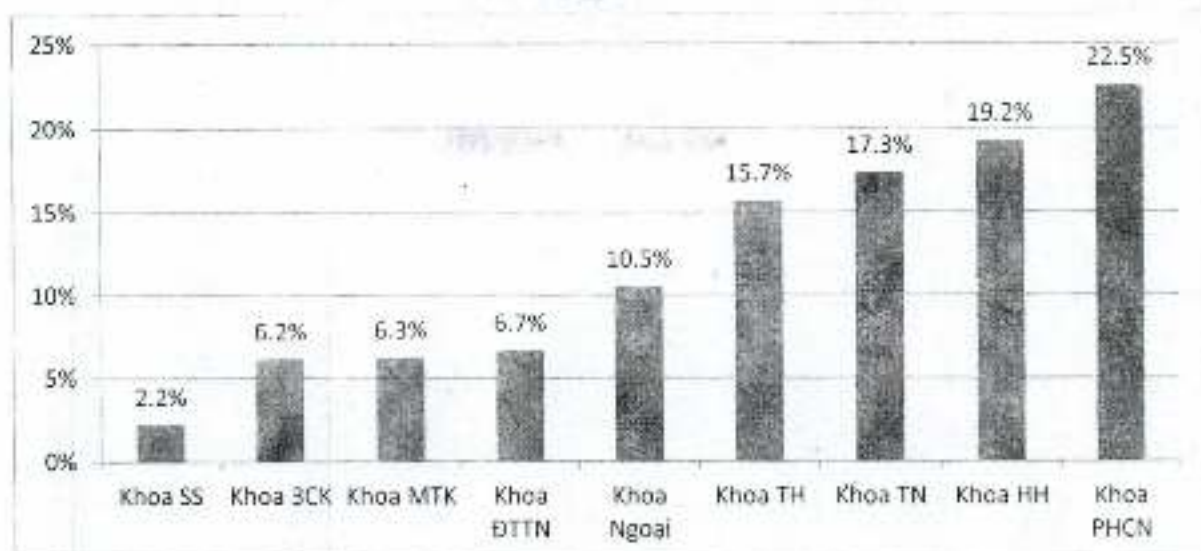
Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm A giữa các khoa được khảo sát.

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



Biểu đồ 2.5. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm B

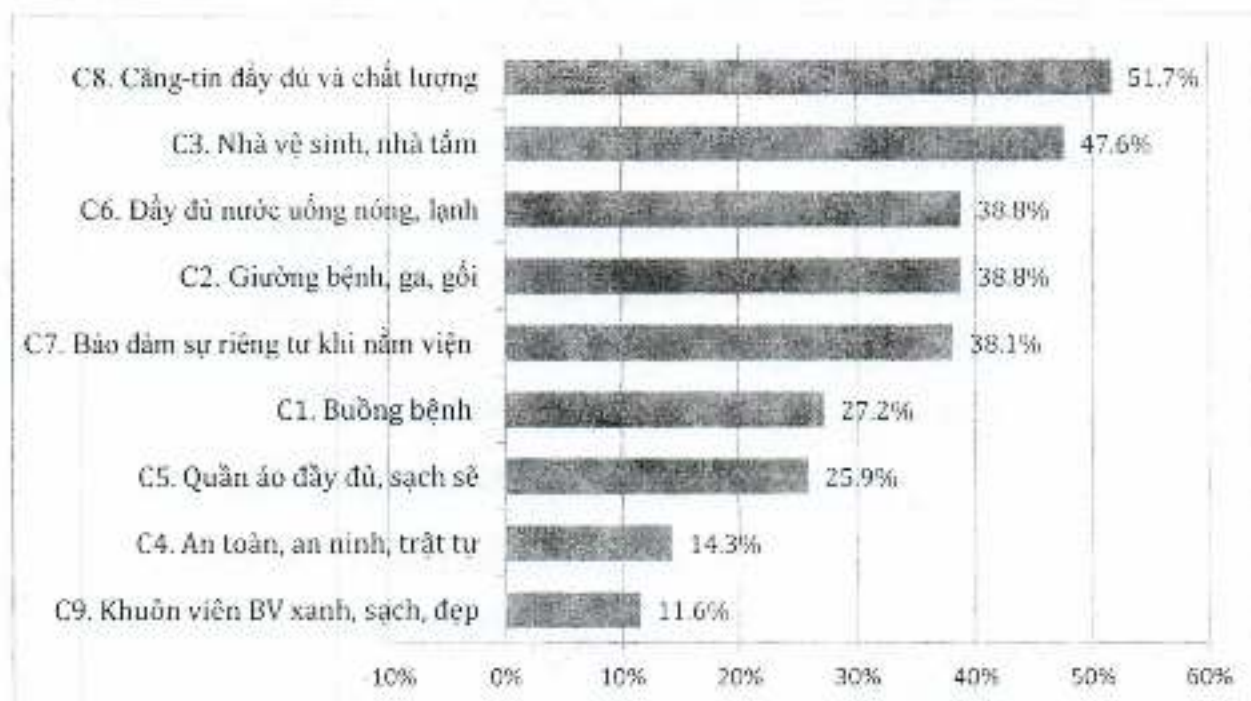
Biểu đồ trên mô tả tỷ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm B, trong đó tiêu chí B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (20,4%).



Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm B chia theo các khoa lâm sàng

Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng về các tiêu chí nhóm B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị giữa các khoa được khảo sát.

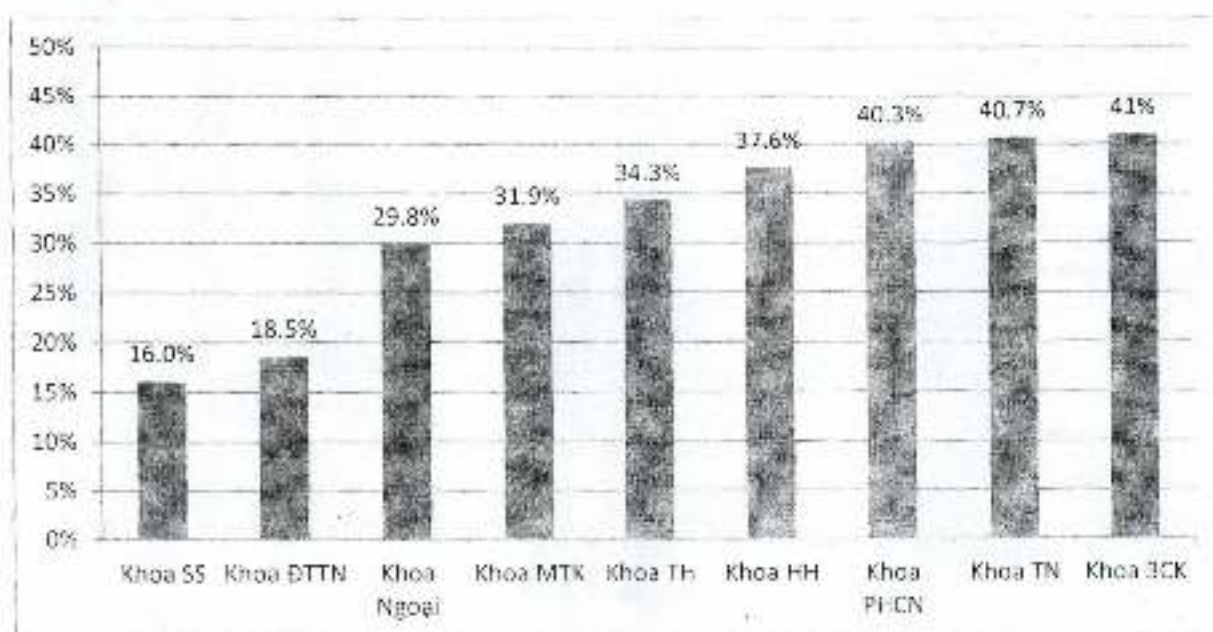
* Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



Biểu đồ 2.7. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm C

Biểu đồ trên mô tả tỷ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm C, trong đó các tiêu chí C8. Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng, C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện,

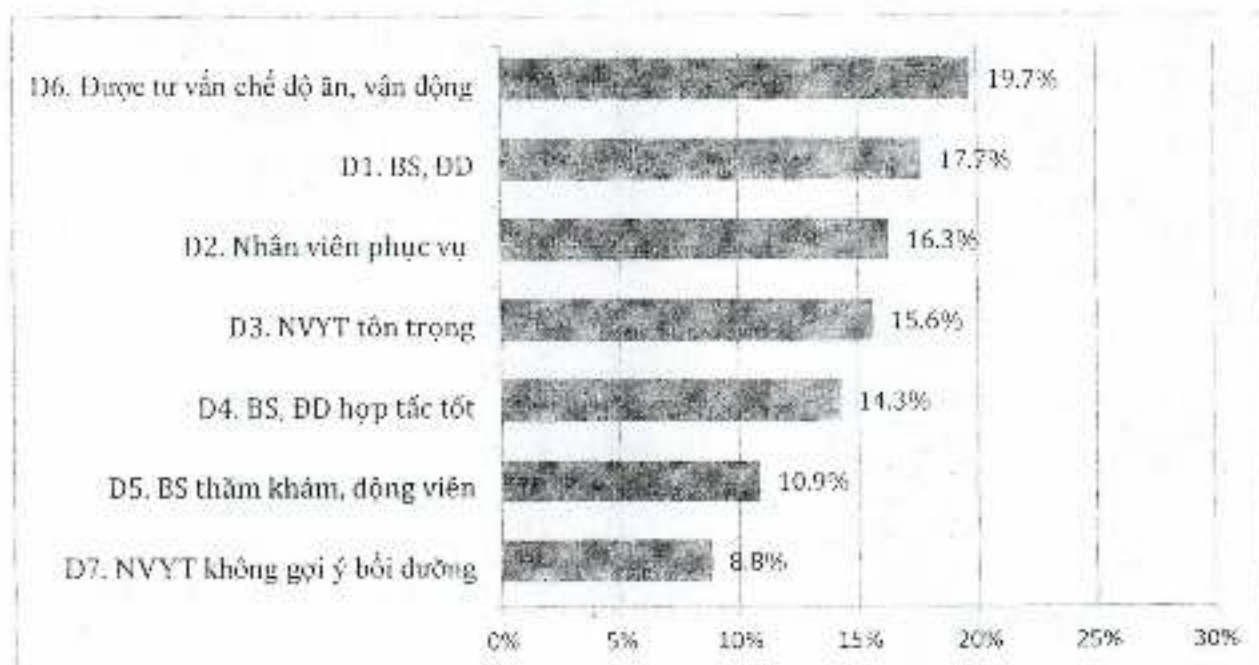
C6.Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng/lạnh có tỉ lệ người nhà không hài lòng rất cao, lần lượt là 51,7%; 47,6%; 38,8%.



Biểu đồ 2.8. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm C chia theo các khoa lâm sàng

Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng về các tiêu chí nhóm C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh giữa các khoa được khảo sát.

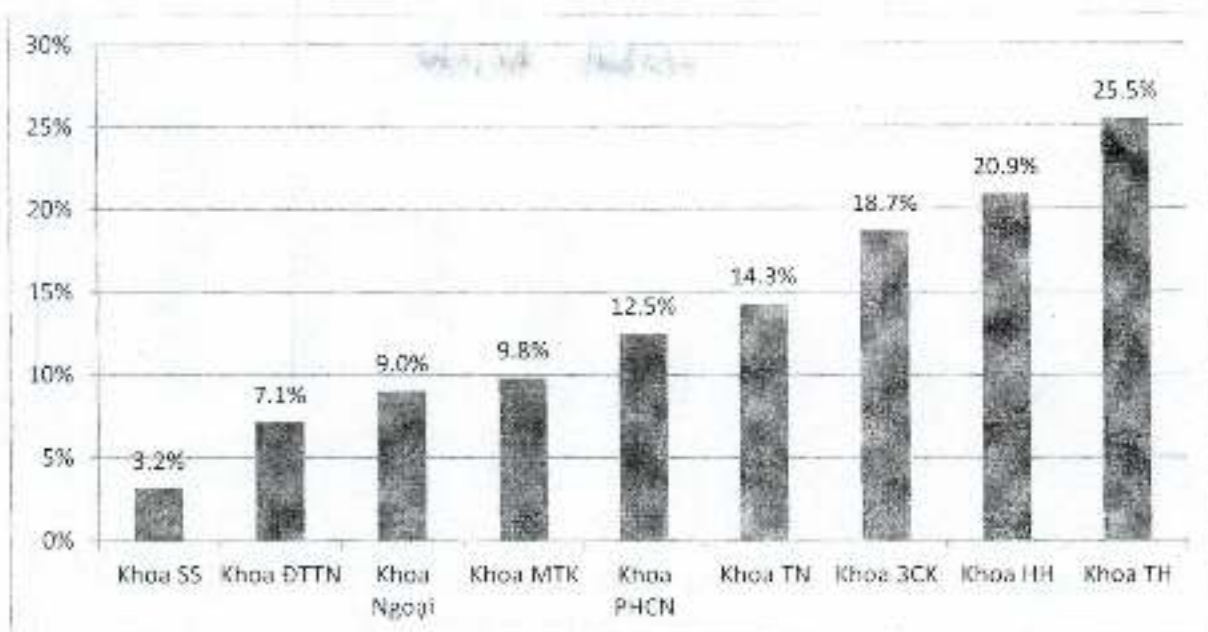
* Nhóm D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Biểu đồ 2.9. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm D

Biểu đồ trên mô tả tỉ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm D, trong đó các tiêu chí D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng

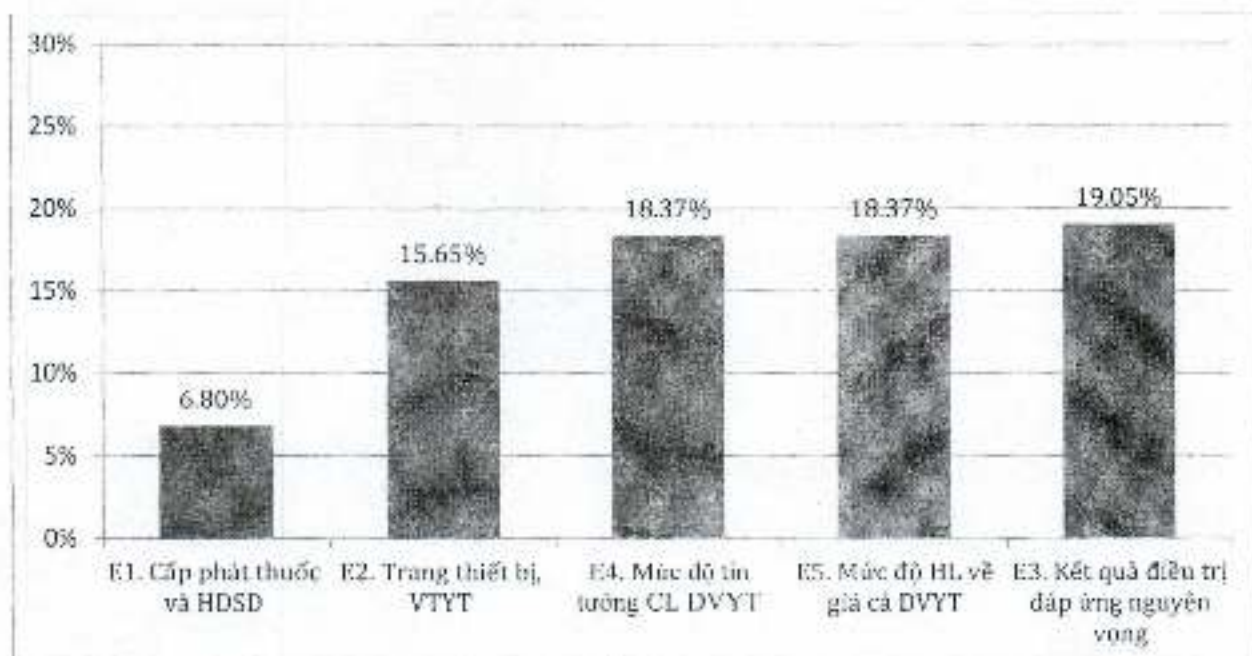
ngừa biến chứng và tiêu chí D1. Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực có tỉ lệ không hài lòng cao nhất (lần lượt là 19,7% và 17,7%).



Biểu đồ 2.10. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN về tiêu chí nhóm D chia theo các khoa lâm sàng

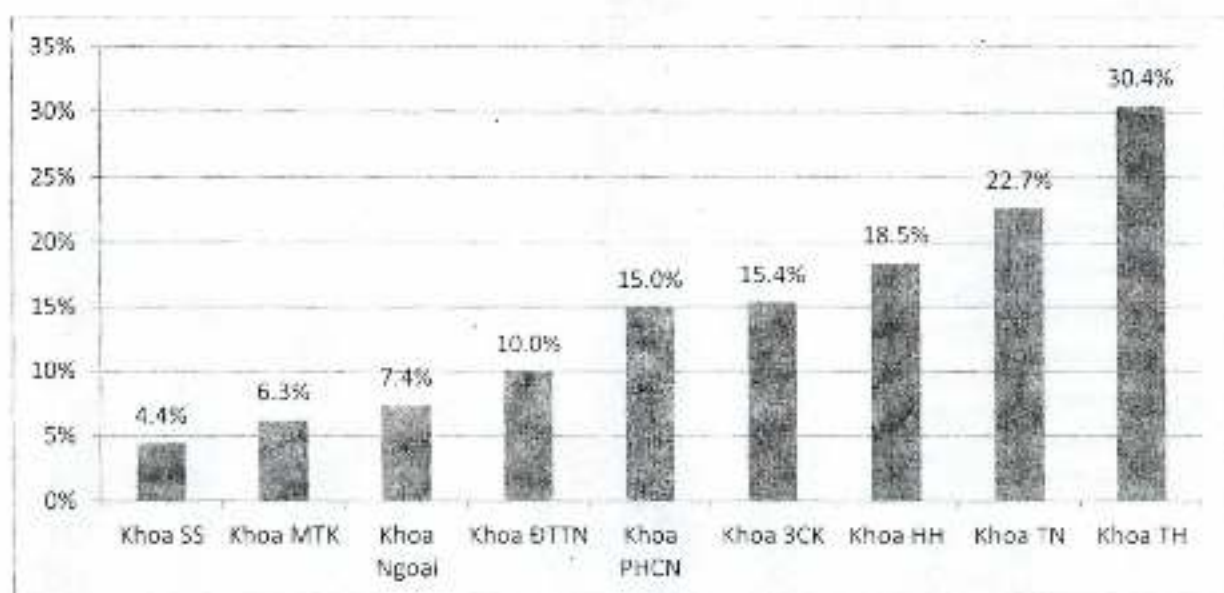
Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng về các tiêu chí nhóm D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế giữa các khoa được khảo sát.

* Nhóm E. Kết quả cung cấp dịch vụ



Biểu đồ 2.11. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm E

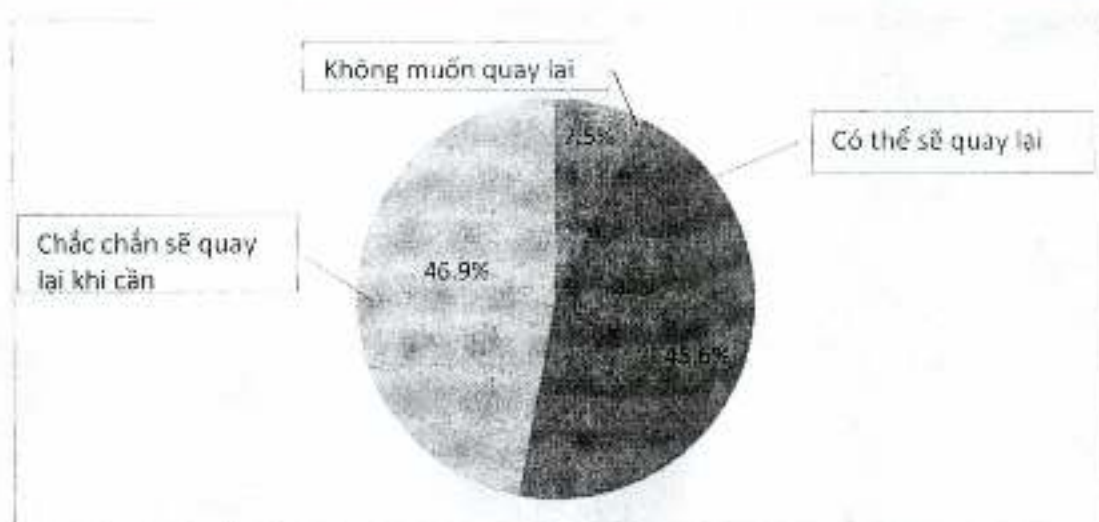
Biểu đồ trên mô tả tỉ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí trong nhóm E.



Biểu đồ 2.12. Tỷ lệ không hài lòng của NBN về tiêu chí nhóm E chia theo các khoa lâm sàng

Biểu đồ trên so sánh mức độ không hài lòng về các tiêu chí nhóm D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế giữa các khoa được khảo sát.

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



Biểu đồ 2.13: Mức độ cam kết quay lại điều trị của NBN

Có 46,9% 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 45,6% số NBN cho biết *có thể sẽ quay lại* khi có nhu cầu. Tuy nhiên cũng có 7,5% 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 NBN qua khảo sát.

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

Nhóm TC	Nội dung	Mã khoa	Mã phiếu
	Cụ thể		
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Bệnh viện nên cho 2 người chăm cháu vì còn nhiều cháu bé quá, 1 mẹ 1 con không kham được	III	65
	Các cháu còn bé cần cho thêm 1 người ở lại để hỗ trợ mẹ cháu	MTK	87
	Mong bệnh viện cho 2 người nhà chăm sóc bệnh nhân vì cháu còn quá nhỏ	TH	42, 43, 45, 49
	Nên cho một người hỗ trợ mẹ để chăm sóc con tốt nhất. Vì các bé ốm quấy khóc, khi cần đi vệ sinh không đảm bảo an toàn cho bé. Không có người trông đồ dễ xảy ra mất mát đồ đạc trong phòng.	MT	97
	Khoa sơ sinh đặc biệt mong bệnh viện có thể cho 2 người nhà phục vụ 1 bệnh nhân vào buổi tối và đêm (ngoài giờ).	SS	32
	An ninh và nhà vệ sinh chưa đảm bảo, khi có một mẹ một con, mẹ đi vệ sinh phải bế cả con theo sẽ không đảm bảo sức khỏe cho bé hoặc dễ xảy ra mất cắp.	MIK	98
Phòng bệnh	Phòng bệnh có nhiều kiến 3 khoang dột các cháu bé và đêm đến chuột rất nhiều trong phòng bệnh.	HH NG	63,64,66, 107
	Sửa chữa ngay khu vệ sinh nữ, bổ sung thêm giường bệnh để bệnh nhân không phải nằm ghép.	NG	116
	Mong bệnh viện sửa chữa điều hòa trong phòng	TH	50,51
	Xếp giường bệnh chặt chẽ	TN	11, 14
	Cần có giường cho mẹ mới sinh	SS	31
Căng tin	Nhân viên phục vụ tại căng tin luôn chửi bệnh nhân	III	133
	Mong bệnh viện có dịch vụ mượn chăn màn. Bệnh viện cần điều chỉnh giá cả căng tin quá cao. Cần cấp thêm máy thổi cho bệnh nhân	HH	79
	Đồ ăn ở căng tin nhiều lần bị thiu, nước sôi thì nguội, mong bệnh viện điều chỉnh	HH	58
	Nước bán ở căng tin cho các cháu pha sữa còn nguội, thức ăn thiu.	III	61
	Tôi không hài lòng về mức giá bán ở căng tin. Giá bán quá đắt cho với bên ngoài, đồ ăn nhiều lần bị thiu, nước sôi bị nguội. Mong bệnh viện can thiệp điều chỉnh giá cả và chất lượng.	MT	88
	Lỗi ra căng tin nên có mái che để các cháu đi lại không bị mưa nắng	TN	06
Nhà vệ sinh, nhà tắm,	Mong bệnh viện điều trị thuốc tốt cho các cháu nhanh khỏi. Chúng tôi xin chân thành cảm ơn!	TH	38
	Nhà vệ sinh quá bẩn và xuống cấp. Cần nâng cấp nhà vệ sinh và nhà tắm.	TN	05, 06, 10, 12,

			13,14, 15
Bình nước uống nóng/lạnh	Mong bệnh viện cung cấp nước ấm, nước nguội để bệnh nhân uống	TH	35
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Một số điều dưỡng chưa niềm nở vs bệnh nhân và có thái độ chưa tốt	HH	70
	Bác sỹ khám bệnh mỗi sáng và điều chỉnh thuốc trước khi tiêm	HH	76
	Bác sỹ, điều dưỡng nên tiêm tại phòng, không nên tiêm tập trung tại 1 phòng như hiện tại, rất bất lợi.	MT	91
	Một số điều dưỡng nói năng chúng tôi chưa hài lòng	NG	116

2.2.6. Danh sách các tiêu chí có tỉ lệ không hài lòng cao nhất theo từng khoa

STT	Tiêu chí	Khoa có tỉ lệ không hài lòng cao nhất	Tỉ lệ không hài lòng
1.	A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	Hô hấp	23%
2.	B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị		38%
3.	D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực		31%
4.	C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh		69%
5.	A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	PHCN	25%
6.	B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ		25%
7.	B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ		25%
8.	A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	TH	35%
9.	B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	TH	22%
10.	D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ		30%
11.	D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời		26%
12.	D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng		34,8%
13.	C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	TN	87%

14.	C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện		33%
-----	---	--	-----

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả khảo sát

- Tỷ lệ không hài lòng chung của NNBN điều trị nội trú tại Bệnh viện là 16,8%.

- 46,8% 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. Đề xuất, khuyến nghị

Qua việc khảo sát 147 người nhà bệnh nhân điều trị nội trú tại 09 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 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 phần 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);

LDBV;

Lưu VT. *VT*

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Minh Chính