

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh nội trú lần 4 năm 2018

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát

* Địa điểm: Tại 08 khoa Lâm sàng, bệnh viện Nhi Thái Bình (Không khảo sát khoa PHCN như kế hoạch vì không đủ cỡ mẫu)

* 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 30/10/2018 đến ngày 01/11/2018

1.2. Phương pháp

* Điều tra cắt ngang.

* Số lượng: 125 người nhà bệnh nhân (không khảo sát người nhà sử dụng dịch vụ buồng tự nguyện của các khoa, trừ khoa Điều trị tự nguyện).

* 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”. (phụ lục đính kèm)

* Nội dung đánh giá và triển khai khảo sát:

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

- 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

- **Mức độ không hài lòng:** Được tính là các lựa chọn 1 hoặc 2 hoặc 3 trong phiếu khảo sát.

- **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 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	9
2	Khoa Sơ sinh	12
3	Khoa Hô hấp	22
4	Khoa Tiêu hóa	22
5	Khoa Thận – Tiết niệu	12
6	Khoa ĐTTN	17
7	Khoa 3 Chuyên khoa	16
8	Khoa Ngoại - CTGMHS	15
Tổng		125 phiếu khảo sát

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

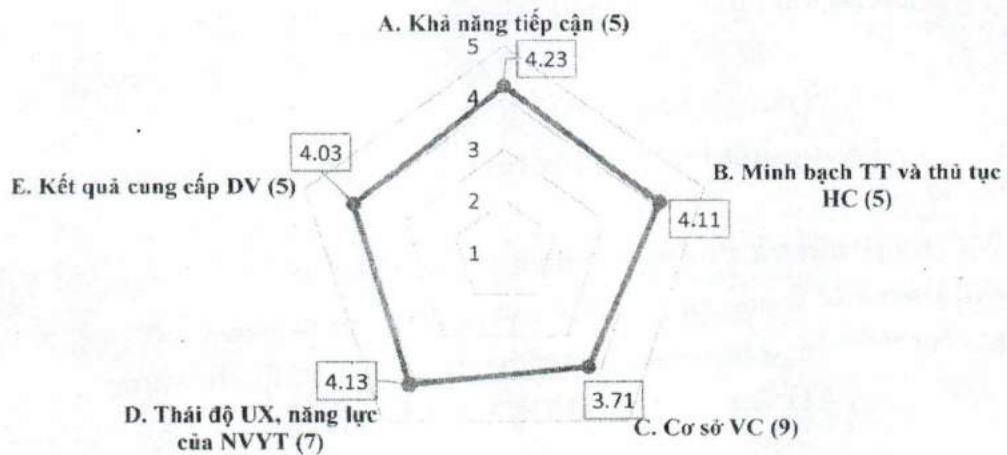
Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	83	2	85
Nữ	39	1	40
Tổng	122	3	125

Từ kết quả bảng 2.2 thấy: chỉ có 3/125 (4,2%) 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.

Mức điểm hài lòng chung của 5 nhóm tiêu chí

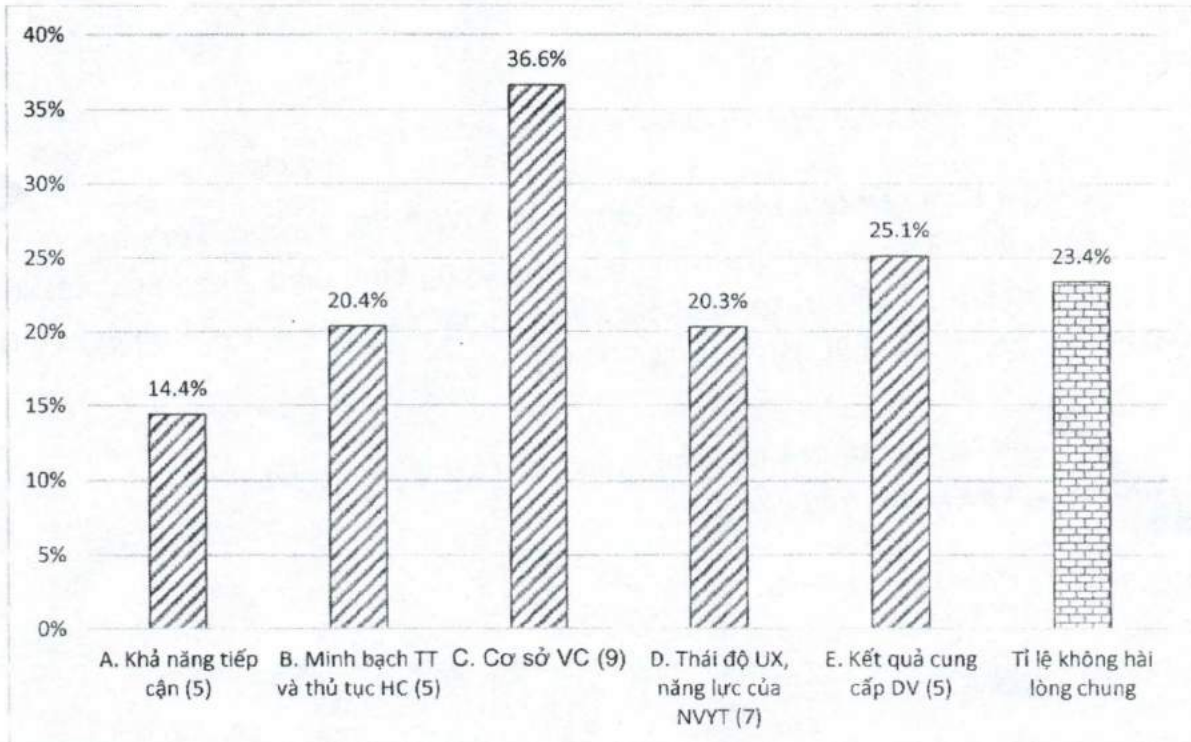


Biểu đồ 2.1. Phân loại mức điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí

Từ biểu đồ 2.1 cho thấy nhóm tiêu chí đạt mức điểm trung bình cao nhất là nhóm A. Khả năng tiếp cận (4,23 điểm) và thấp nhất là nhóm C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (3,71 điểm).

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

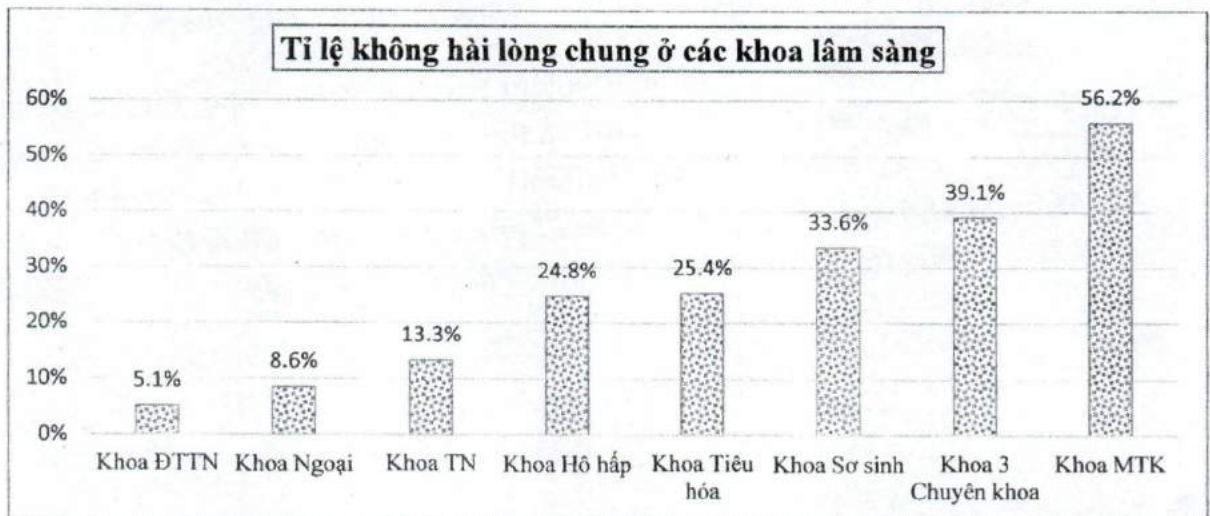
a. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo các nhóm tiêu chí



Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo nhóm tiêu chí

Biểu đồ trên cho thấy tỷ lệ không hài lòng trung bình của người nhà về Bệnh viện là 23,4%. Trong đó tỷ lệ người bệnh không hài lòng cao nhất chiếm 36,6% ở nhóm tiêu chí C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

b. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo các khoa lâm sàng

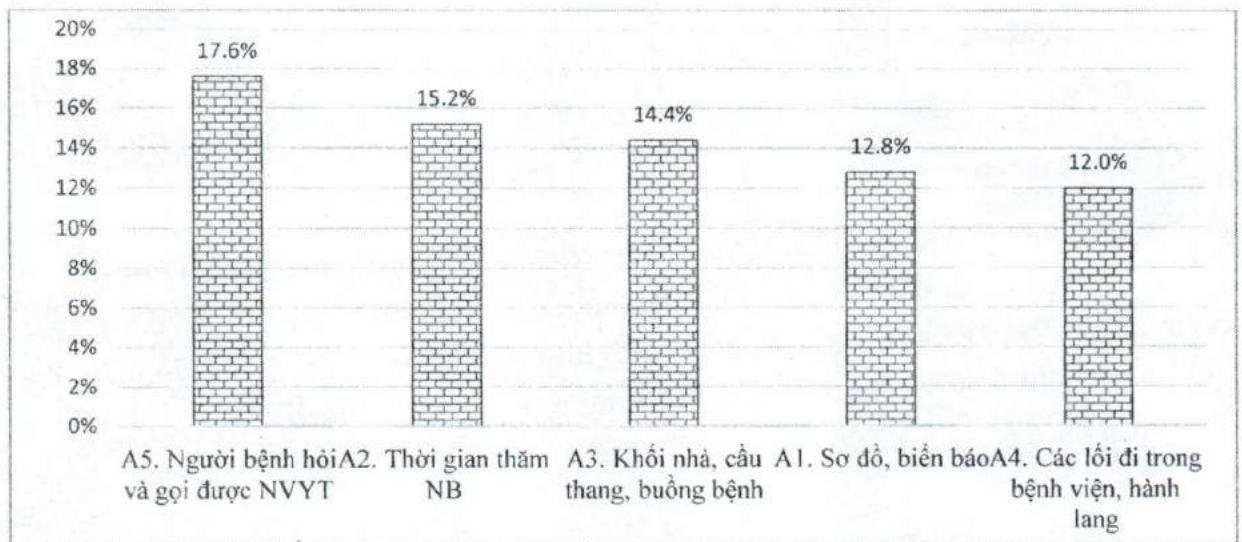


Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo khoa lâm sàng

Biểu đồ 2.3 so sánh tỷ lệ không hài lòng trung bình theo từng khoa lâm sàng trong đó các khoa Điều trị tự nguyện, khoa Ngoại và khoa Truyền nhiễm có tỷ lệ không hài lòng thấp nhất, lần lượt là 5.1%, 8.6% và 13.3%.

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

*** Nhóm A: Khả năng tiếp cận**



Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm A

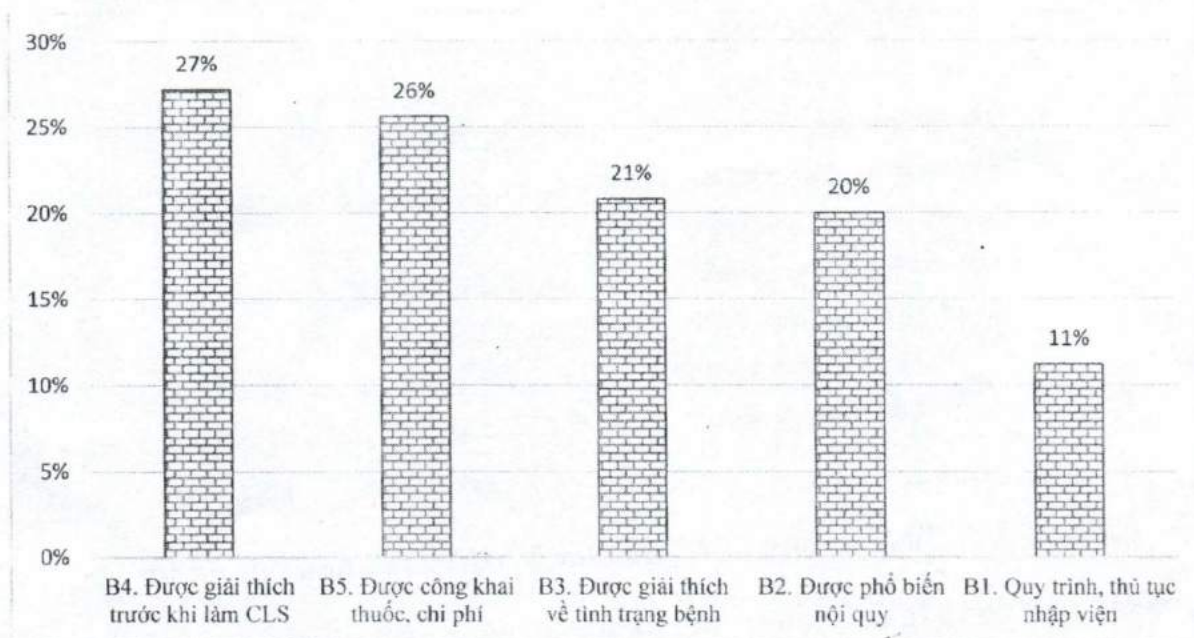
Biểu đồ 2.4 thể hiện tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân (NNBN) về các tiêu chí liên quan đến khả năng tiếp cận với các dịch vụ trong Bệnh viện. Trong đó, người nhà không hài lòng nhất về tiêu chí A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết (17,6% người nhà không hài lòng).

	A1	A2	A3	A4	A5
Khoa Hô hấp	13.6%	9.1%	4.5%	13.6%	13.6%
Khoa Tiêu hóa	9.1%	22.7%	18.2%	13.6%	27.3%
Khoa MTK	16.7%	50%	33.3%	25%	50%
Khoa Ngoại	0%	0%	0%	0%	0%
Khoa 3 Chuyên khoa	25%	18.8%	18.8%	12.5%	25%
Khoa ĐTTN	11.8%	0%	5.9%	0%	0%
Khoa TN	0%	0%	11.1%	0%	0%
Khoa Sơ sinh	25%	25%	33.3%	33.3%	25%

Biểu đồ 2.1. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN về các tiêu chí nhóm A (từ A1 đến A5) chia theo các khoa lâm sàng

Bảng 2.1 mô tả tỷ lệ không hài lòng của người được khảo sát về các tiêu chí của nhóm A lần lượt từ A1 đến A5, trong đó khoa Thận – TN TMTK có tỷ lệ không hài lòng cao nhất ở 3 tiêu chí A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng, A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm và A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.

*** 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 2.5 mô tả tỷ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm B, trong đó các tiêu chí có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (27%) lần lượt là: B3. Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng

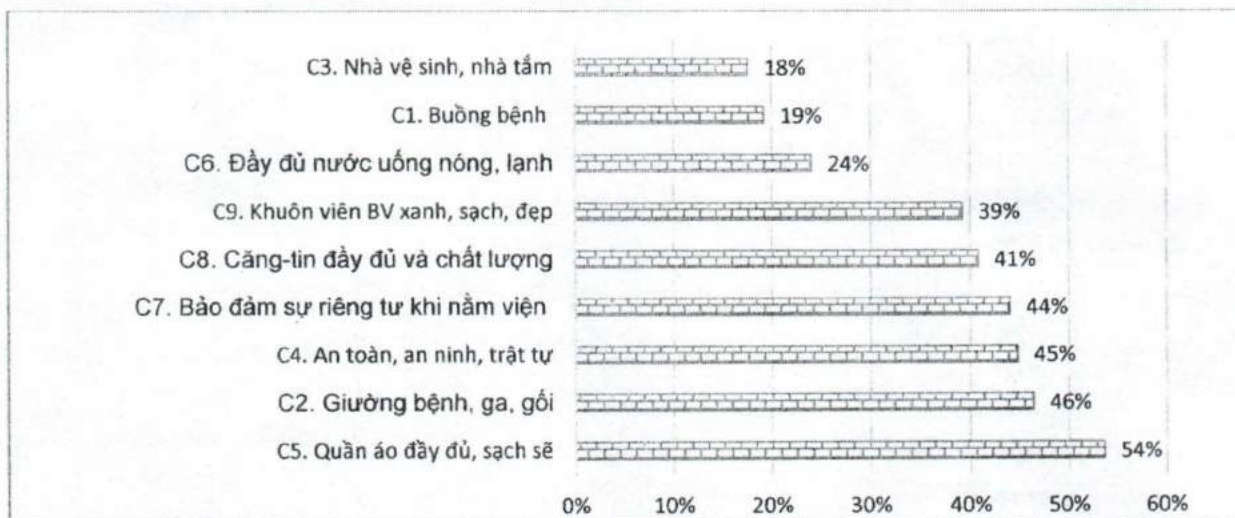
đầy đủ và tiêu chí B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.

	B1	B2	B3	B4	B5
Khoa Hô hấp	9.1%	22.7%	22.7%	18.2%	31.8%
Khoa Tiêu hóa	13.6%	31.8%	22.7%	22.7%	27.3%
Khoa MTK	33.3%	58.3%	75%	66.7%	66.7%
Khoa Ngoại	0%	0%	6.7%	0%	6.7%
Khoa 3 Chuyên khoa	6.3%	12.5%	50%	18.8%	43.8%
Khoa ĐTTN	0%	0%	0%	5.9%	0%
Khoa TN	11.1%	11.1%	11.1%	0%	11.1%
Khoa Sơ sinh	25%	25%	25%	41.7%	33.3%

Bảng 2.2. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN về các tiêu chí nhóm B (từ B1 đến B5) chia theo các khoa lâm sàng

Bảng 2.2 mô tả tỉ lệ 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, trong đó khoa Thận Tiết niệu có tỉ lệ không hài lòng cao nhất ở tất cả các tiêu chí.

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



Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm C

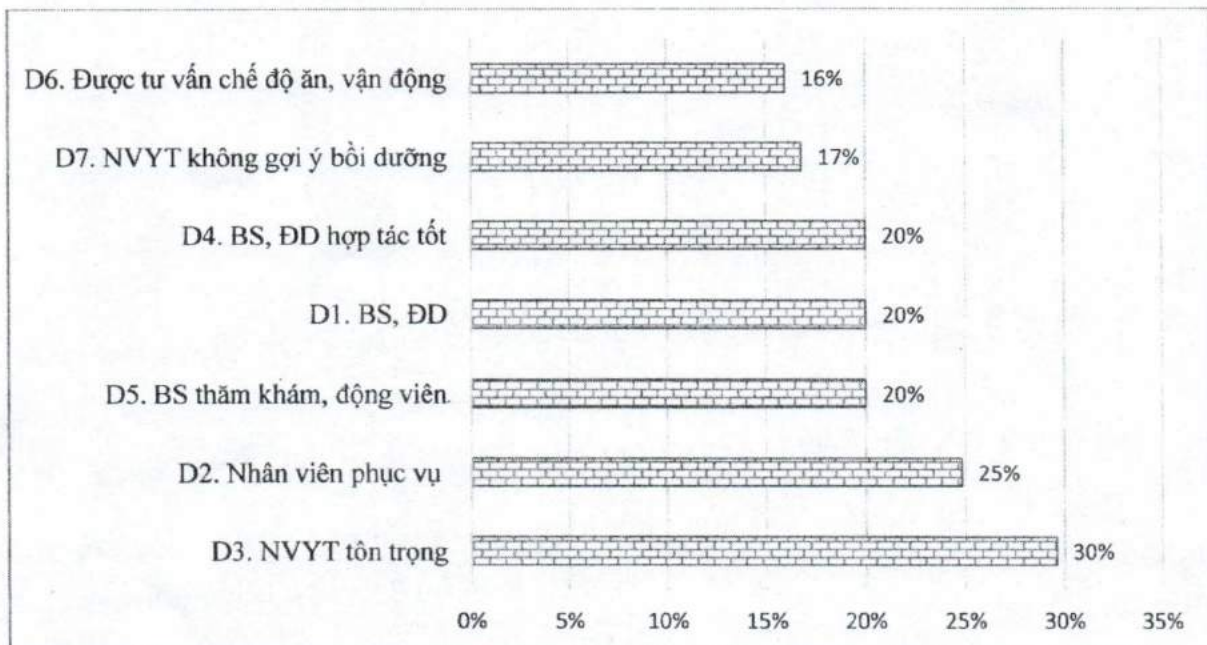
Biểu đồ 2.6 mô tả tỉ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm C, trong đó các tiêu chí có tỉ lệ không hài lòng cao nhất lần lượt là: C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ (54%) và tiêu chí C2. Giường bệnh, ga gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn (46%).

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9
Khoa Hô hấp	40.9%	45.5%	50%	27.3%	13.6%	45.5%	54.5%	36.4%	18.2%
Khoa Tiêu hóa	54.5%	45.5%	68.2%	22.7%	27.3%	50%	50%	50%	18.2%
Khoa MTK	66.7%	66.7%	75.0%	16.7%	50.0%	83.3%	75.0%	66.7%	33.3%
Khoa Ngoại	6.7%	26.7%	26.7%	6.7%	13.3%	33.3%	26.7%	20.0%	0%
Khoa 3 Chuyên khoa	62.5%	62.5%	68.8%	25%	43.8%	50%	50.0%	62.5%	18.8%
Khoa ĐTTN	5.9%	17.6%	11.8%	5.9%	0%	11.8%	23.5%	23.5%	5.9%
Khoa TN	55.6%	66.7%	66.7%	0%	22.2%	0%	22.2%	33.3%	11.1%
Khoa Sơ sinh	25%	41.7%	75.0%	41.7%	33.3%	41.7%	66.7%	66.7%	41.7%

Bảng 2.3. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN về các tiêu chí nhóm C (từ C1 đến C9) chia theo các khoa lâm sàng

Bảng 2.3 mô tả mức độ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm C. Các tiêu chí của nhóm C ở các khoa đều có tỉ lệ không hài lòng rất cao, trong đó các tiêu chí C1, C2, C3, C5, C6, C7, C8 khảo sát tại khoa Thận Tiết niệu có tỉ lệ không hài lòng cao nhất so với các khoa còn lại, đặc biệt là vấn đề nước uống nóng/lạnh cho người bệnh (83.3% không hài lòng), nhà vệ sinh (75% không hài lòng), căng tin (66.7%).

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



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

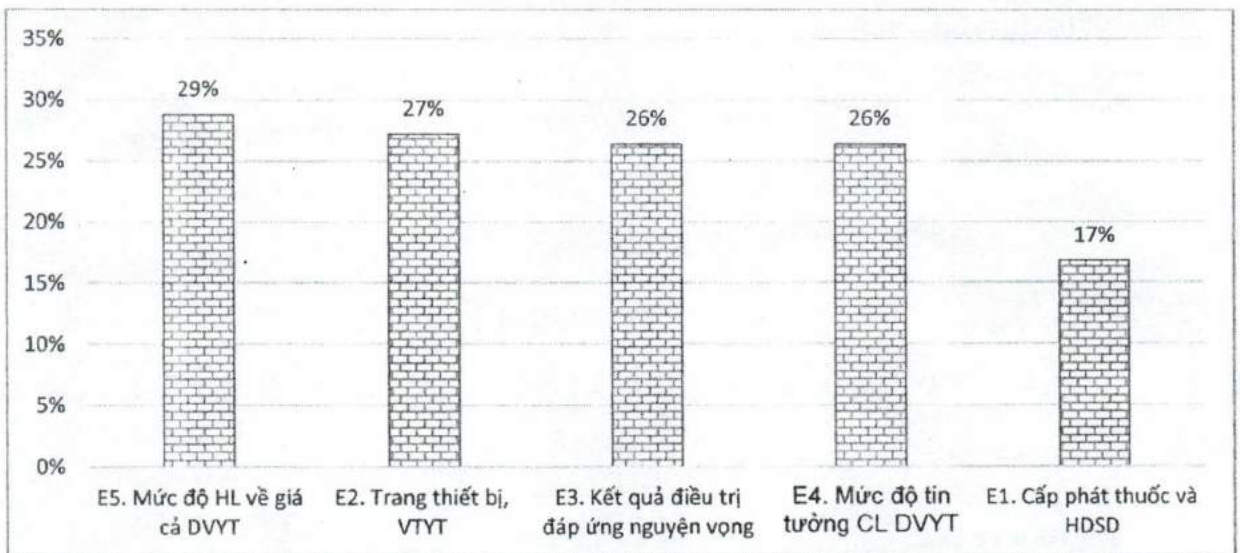
Biểu đồ 2.7 mô tả tỉ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí nhóm D, trong đó tiêu chí D3. Được nhân viên y tế đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. có tỉ lệ không hài lòng cao nhất (30%).

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Khoa Hô hấp	9.1%	18.2%	22.7%	22.7%	13.6%	40.9%	18.2%
Khoa Tiêu hóa	18.2%	18.2%	13.6%	13.6%	22.7%	9.1%	18.2%
Khoa MTK	58.3%	58.3%	58.3%	58.3%	66.7%	75.0%	50%
Khoa Ngoại	0%	0%	0%	13.3%	0%	6.7%	6.7%
Khoa 3 Chuyên khoa	37.5%	50.0%	37.5%	31.3%	56.3%	56.3%	25.0%
Khoa ĐTTN	0%	0%	0%	0%	0%	11.8%	0%
Khoa TN	0%	0%	0%	0%	11.1%	11.1%	0%
Khoa Sơ sinh	16.7%	16.7%	33.3%	25.0%	41.7%	33.3%	8.3%

Bảng 2.4. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN về các tiêu chí nhóm D (từ D1 đến D7) chia theo các khoa lâm sàng

Bảng 2.4 trên đây mô tả tỷ lệ 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 2.8. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm E

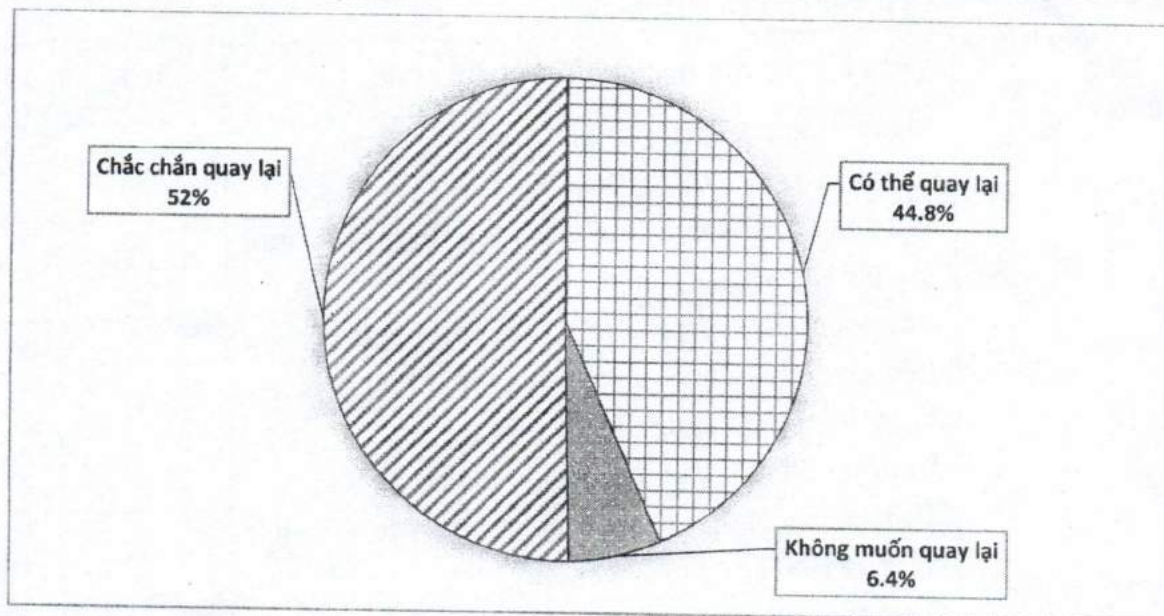
Biểu đồ trên mô tả tỷ lệ không hài lòng của người nhà về các tiêu chí trong nhóm E. Tiêu chí E5. *Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế* có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (29%).

	E1	E2	E3	E4	E5
Khoa Hô hấp	13.6%	36.4%	27.3%	27.3%	27.3%
Khoa Tiêu hóa	9.1%	18.2%	18.2%	13.6%	18.2%
Khoa MTK	50%	58.3%	66.7%	75%	58.3%
Khoa Ngoại	6.7%	20%	13.3%	13.3%	13.3%
Khoa 3 Chuyên khoa	37.5%	50%	50%	50%	56.3%
Khoa ĐTTN	0%	0%	5.9%	5.9%	5.9%
Khoa TN	0%	11.1%	11.1%	11.1%	22.2%
Khoa Sơ sinh	25%	25%	25%	25%	41.7%

Bảng 2.5. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN về các tiêu chí nhóm D (từ D1 đến D7) chia theo các khoa lâm sàng

Bảng 2.5 trên đây 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 NNBN “quay trở lại Bệnh viện điều trị”



Biểu đồ 2.9. Mức độ cam kết quay lại điều trị của NNBN

Có 52% 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 44,8% số NNBN cho biết *có thể sẽ quay lại* khi có nhu cầu. Tuy nhiên cũng có 6,4% số người được hỏi *không muốn quay lại sử dụng dịch vụ/không có lựa chọn khác*.

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

Bảng 2.6. Ý kiến của NNBN qua đợt khảo sát lần 4 năm 2018
(Tất cả các ý kiến dưới đây đều có số điện thoại liên hệ để xác minh)

Nhóm TC	Nội dung		Mã phiếu
		Cụ thể	
Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh		Phòng nhiều kiến ba khoang	HH, MTK 05, 68
		Trần nhà P401 ẩm mốc, có nhiều kiến ba khoang trong phòng. Đề nghị khắc phục kịp thời.	NG 79
		Cần dọn phòng sạch hơn, sửa chữa lại ổ điện, điều hòa, nhà vệ sinh quá bẩn	TN 110
		Bệnh viện chưa cách ly tốt giữa bệnh nhân truyền nhiễm và không truyền nhiễm dẫn tới tình trạng lây bệnh nhiều	TN 112
		Trời mưa không có chỗ phơi quần áo, mong bệnh viện giúp đỡ các bệnh nhân	3CK, HH 45, 13
		Khoa không cho bệnh nhân bật điều hòa	3CK 59, 60
		Nhà tắm nhà vệ sinh rất bẩn. Hết nước uống ngoài hành lang	3CK 60
		Xin sửa lại khu vực rèm cửa kính để tránh chuột vào phòng bệnh	ĐTTN 89
		Nhà tắm nên có nước nóng, phòng bệnh nên có điều khiển điều hòa để tiện thay đổi nhiệt độ. Nước uống nên cung cấp đầy đủ. Tủ đựng đồ nên cho mỗi bệnh nhân 1 chiếc.	TH 41
	Nước uống phục vụ bệnh nhân chưa đủ với nhu cầu của BN	TH 35	
Căng tin		Căng tin quá đắt so với giá cả thị trường. Điều hòa hỏng 4 ngày đã báo nhưng chưa được sửa kịp thời.	TH 36
		Nhân viên căng tin cấu, gắt với người nhà bệnh nhân.	ĐTTN HH 97 10
		Căng tin bệnh viện chất lượng không tốt, giá cao	TN 108
Vệ sinh		Nhà vệ sinh cần nâng cấp về số lượng và chất lượng.	TN 109
		Yêu cầu bệnh viện cải thiện nhà vệ sinh cho chất lượng hơn (bồn cầu)	MT 70

	Nhà vệ sinh bẩn, ý thức người nhà bệnh nhân kém, nhà vệ sinh bốc mùi hôi. Vệ sinh giường bệnh còn bẩn.	HH	12
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	Cần quan tâm, hướng dẫn giải thích rõ hơn cho BN. Tư vấn cho BN tốt nhất về các dịch vụ, tiết kiệm cho BN.	TH	31
	Cách cư xử đối với bệnh nhân phải có cải thiện.	MT	62
	Thái độ kém, không tôn trọng người nhà bệnh nhân	MT	63
	Một số nhân viên cần nâng cao kỹ năng giao tiếp	MT	64
	Đề nghị bác sĩ lắng nghe chia sẻ của bệnh nhân nhiều hơn, khám kỹ cho cháu nhiều hơn	3CK	58
Ý kiến khác	Xin thêm người nhà vào vì trẻ còn quá nhỏ nên cần thêm người chăm sóc	SS	116, 117
	Bé nằm trong cấp cứu đồ ăn và dụng cụ phải được đảm bảo sạch sẽ nên chúng em ý kiến xin phòng để người nhà có chỗ để đồ và đảm bảo vệ sinh cho bệnh nhân.	SS	123

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả khảo sát

- Tỷ lệ không hài lòng chung của NNBN điều trị nội trú tại Bệnh viện là 23%.
- 52% 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: thái độ ứng xử của nhân viên, nhà vệ sinh; vệ sinh trong phòng bệnh (phòng bệnh nhiều chuột); giá cả của căng tin, và một số dịch vụ khác.

2. Đề xuất, khuyến nghị

Qua việc khảo sát 125 người nhà bệnh nhân điều trị nội trú tại các buồng bệnh thường của 08 khoa lâm sàng trong 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.

- 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 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./.

Nơi nhận:

Sở Y tế (để b/c);

LDBV;

Các khoa, phòng;

Lưu VT.

Th



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Minh Chính