

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý II năm 2018

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú 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 số 6859/TT – BHYT ngày 18/11/2016.

2.3. Thời gian khảo sát: từ ngày 01/04/2018 đến ngày 15/6/2018 (các ngày làm việc trong tuần).

2.4. Cỡ mẫu: 154 bệnh nhân, gồm 78 nam và 76 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát:

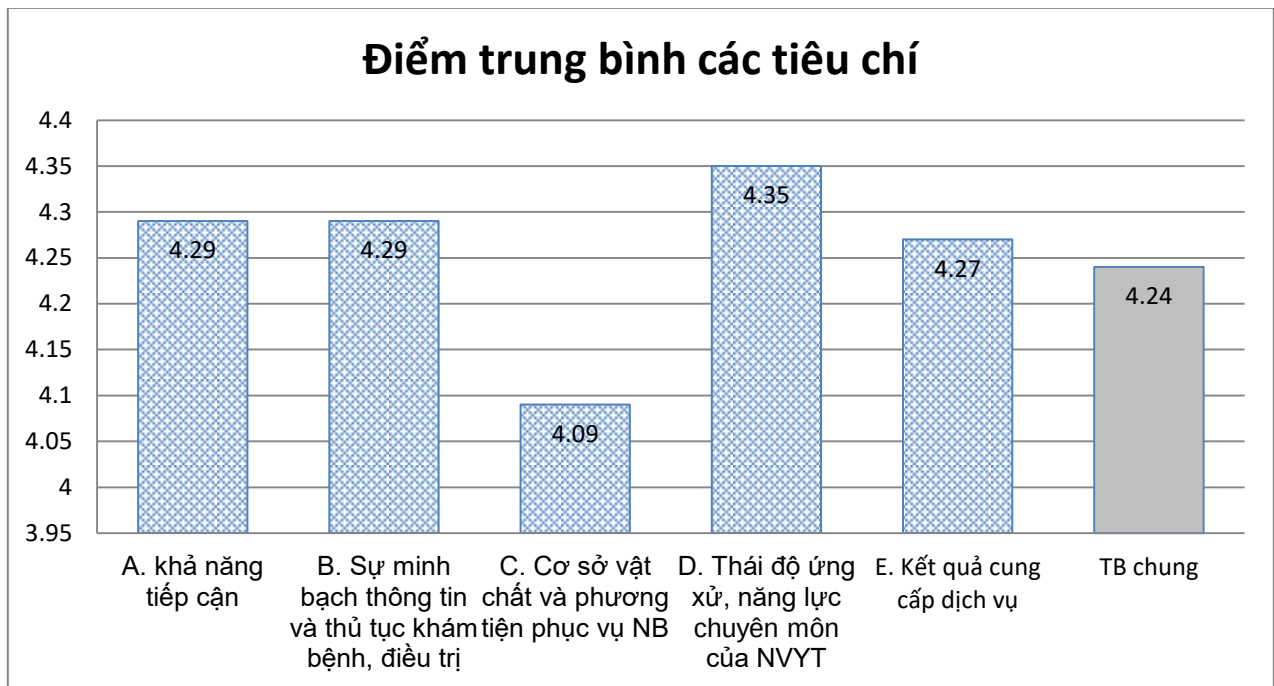
Tên khoa	Mã số khoa	Số lượng BN được khảo sát
Khoa Ngoại	NG	15
Khoa Nhi	NH	32
Khoa Truyền nhiễm	TN	14
Khoa Nội TH	N	29
Khoa Sản	S	29
Khoa HSCC	HS	10
Khoa Đông y	D	25

2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào trang website *chatluongbenhvien.vn* của Bộ Y tế.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 6859/TT – BYT ngày 18/11/2016.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

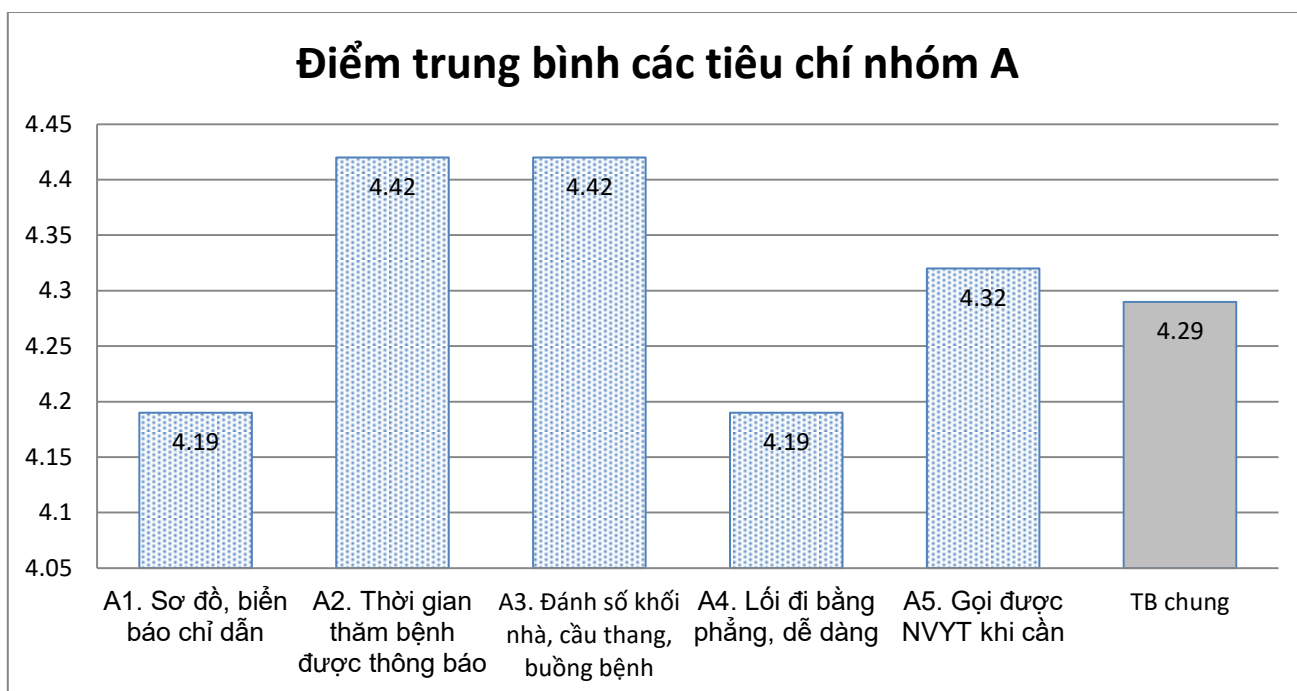
1. Tổng điểm trung bình người được khảo sát chọn từ A đến E:



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 đa khoa huyện Đan Phượng trong quý II năm 2018. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.24 điểm

Nhóm tiêu chí A “*Khả năng tiếp cận*” và nhóm tiêu chí B “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” đạt trung bình 4.29 điểm. Nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt trung bình 4.09 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 mức 4.35 điểm – mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí E “*Kết quả cung cấp dịch vụ*” đạt trung bình 4.27 điểm.

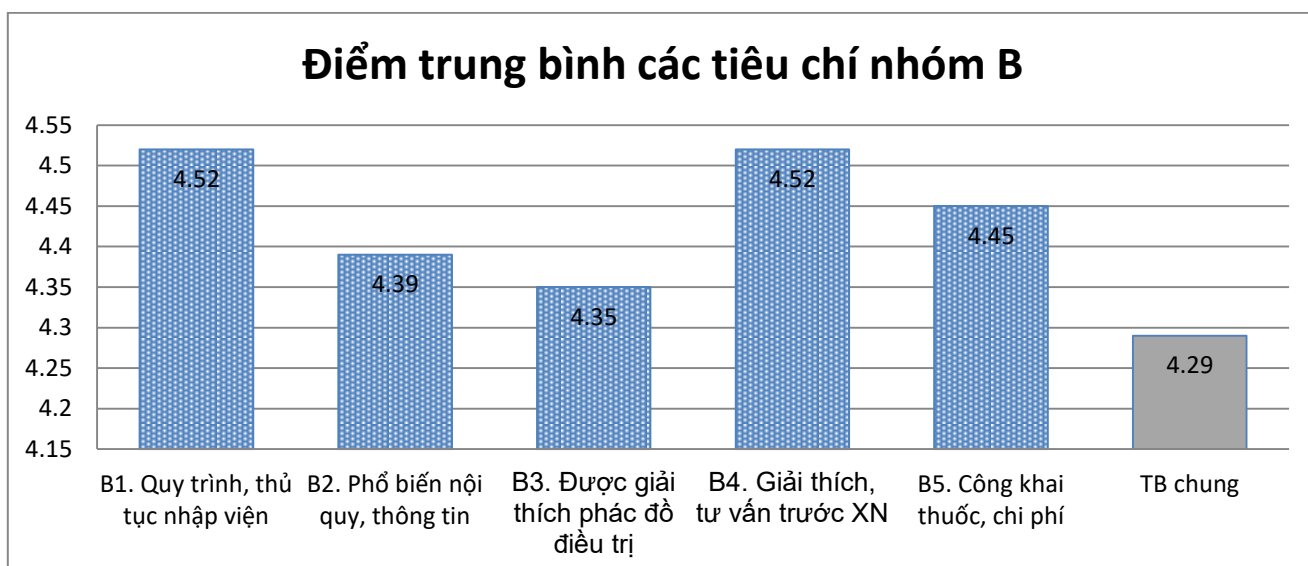
1.1 Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận



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 A2 “Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng” và A3 “Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” đạt mức điểm cao nhất là 4.42. Tiêu chí A1 “Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” và A4 “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” đạt mức điểm thấp nhất với 4.19 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

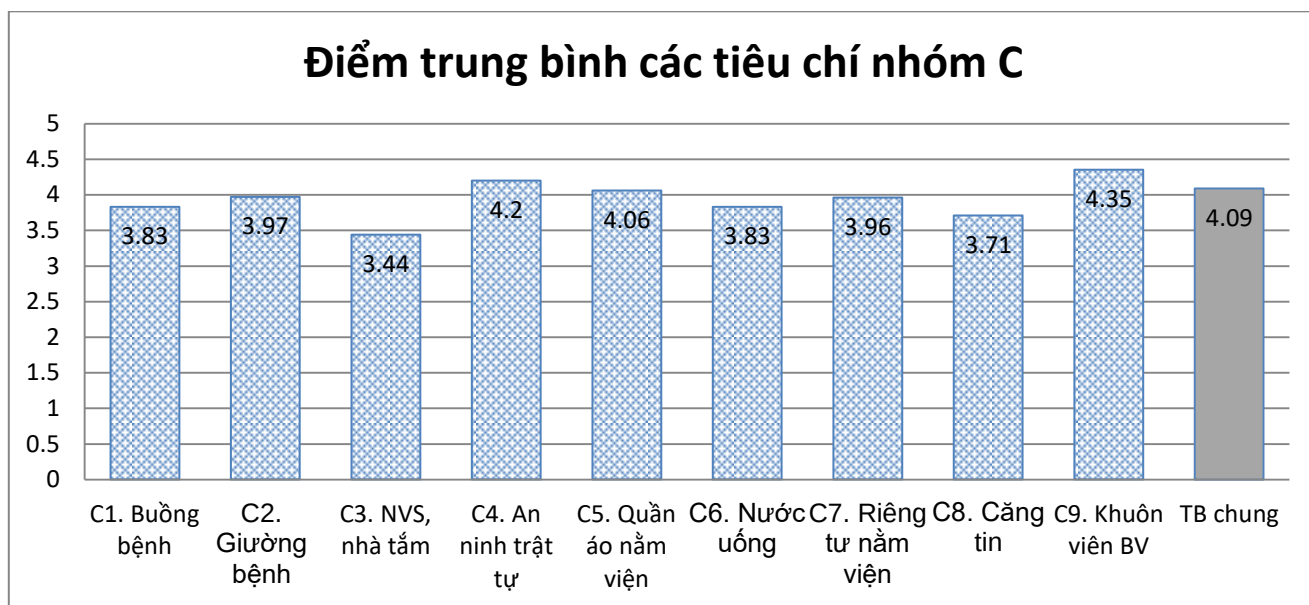
1.2. Nhóm tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.



Nhóm tiêu chí B đánh giá sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám chữa bệnh.

Trong 5 tiêu chí từ B1 đến B5, Tiêu chí B1 “*Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện*” và tiêu chí B4 “*Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ*” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.52 điểm. Tiêu chí B3 “*Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ*” đạt mức điểm thấp nhất với 4.35 điểm.

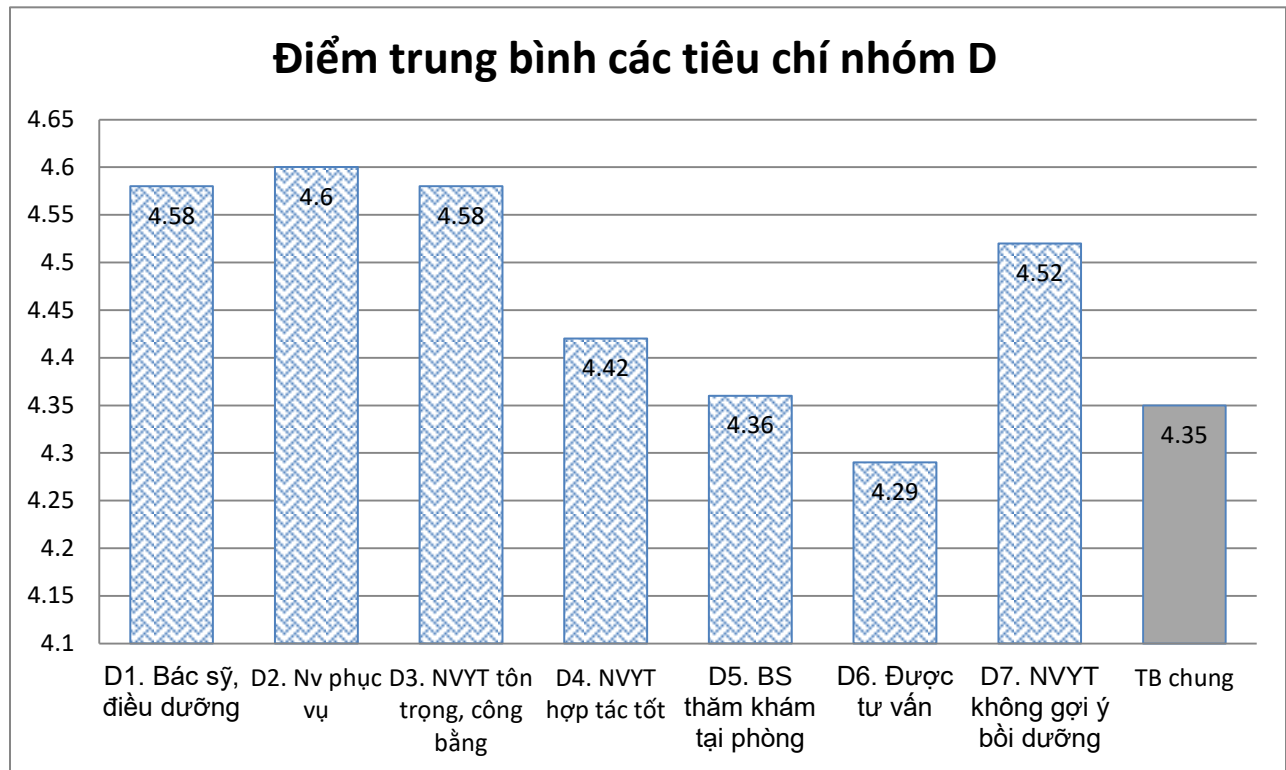
1.3. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



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.

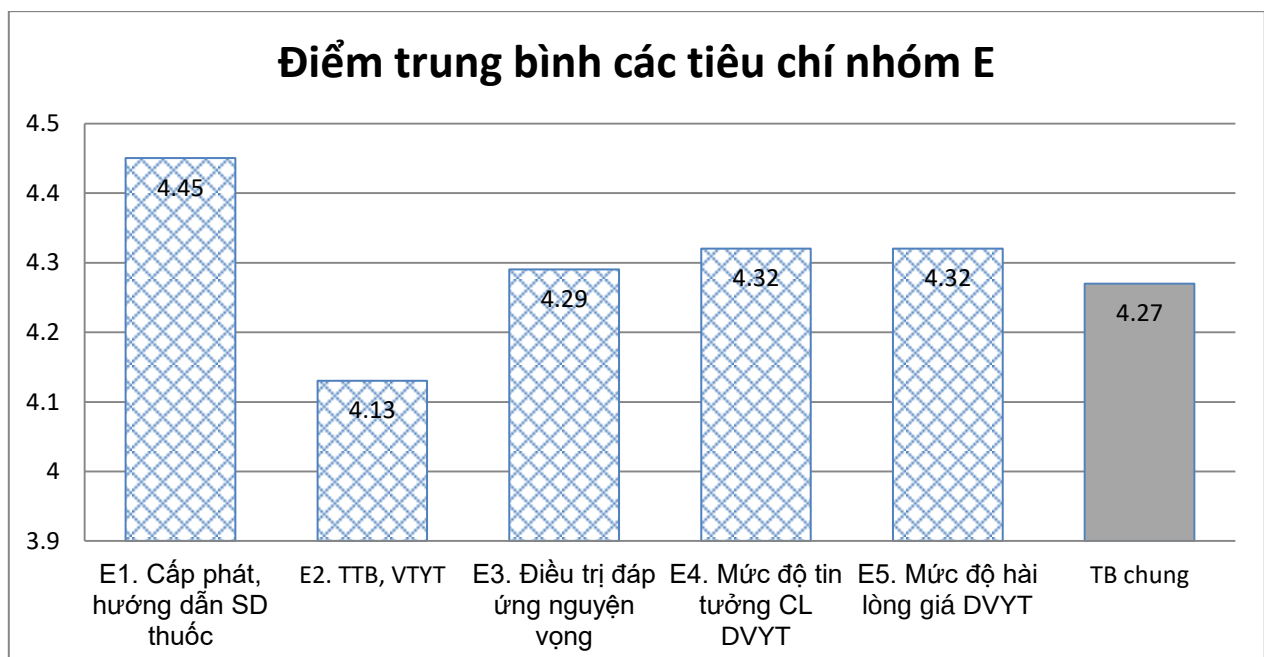
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất: 4.09 điểm. Tiêu chí C9 “*Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp*” đạt mức điểm cao nhất: 4.35 điểm. Còn tiêu chí C3 “*Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ sử dụng tốt*” đạt mức điểm trung bình thấp nhất: 3.44 điểm.

1.4. Nhóm tiêu chí 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. Các tiêu chí trong nhóm D đều đạt mức điểm trung bình từ 4 điểm trở lên – trong khoảng hài lòng của người bệnh (4 – 5 điểm).

1.5. 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. Tiêu chí E1 “*Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng*” đạt mức điểm trung bình cao nhất: 4.45 điểm, trong khi tiêu chí E2 “*Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng*” đạt mức điểm thấp nhất: 4.13 điểm

2. Tỷ 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: 4774
- Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 4062
- Vậy tỷ lệ hài lòng chung: $4062/4774 \times 100 = 85\%$

3. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 90.06% so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

4. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:

Khi có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, 100% người nhà bệnh nhân cho biết sẽ quay trở lại để sử dụng các dịch vụ y tế của bệnh viện.

III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH:

1. Cán bộ nhân viên các khoa phòng có thái độ niềm nở, phục vụ tận tình
2. Tu sửa lại khu vực nhà vệ sinh đã bị xuống cấp.
3. Bổ sung đệm cho phòng bệnh nhân.

NGƯỜI LẬP

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Kim Oanh

Nguyễn Văn Trung