

BÁO CÁO
ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ 1 NĂM 2021

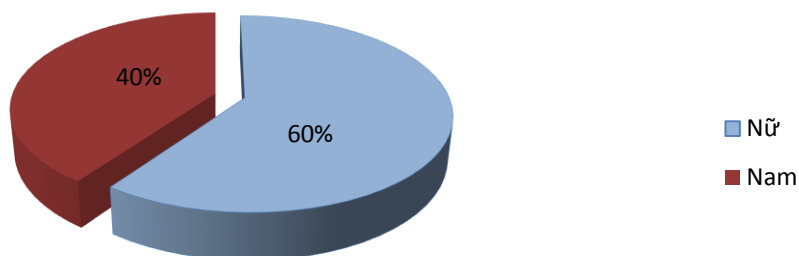
I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

- Ngày khảo sát: từ 28/01 – 15/03/2021
- Người khảo sát: Cán bộ Tổ khảo sát của bệnh viện đa khoa huyện Đan Phượng năm 2021.
- Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 01 ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.
- Đối tượng khảo sát: Tất cả người bệnh nằm điều trị nội trú từ 3 ngày trở lên tại bệnh viện.

BẢNG 1: Giới tính của người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	78	40%
2	Nữ	119	60%

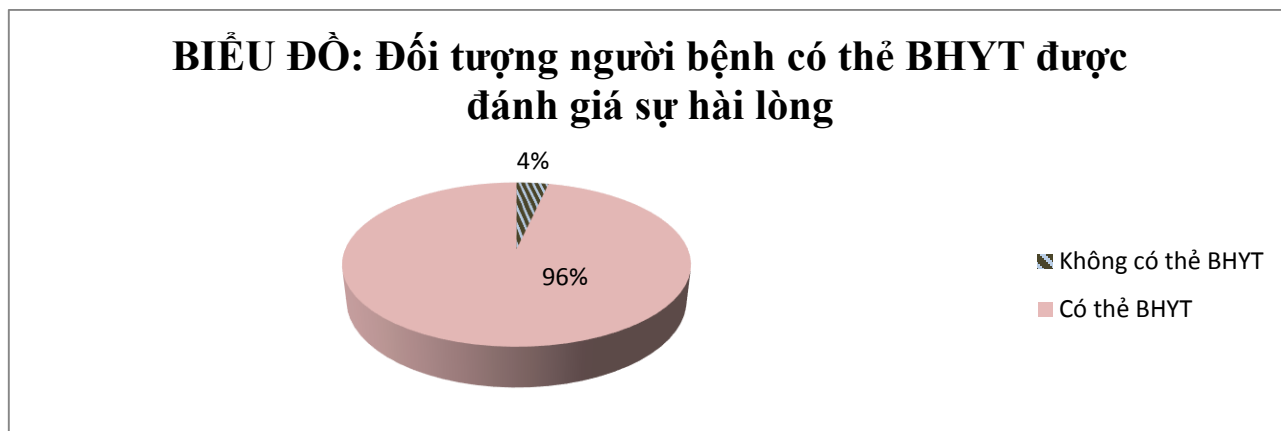
Biểu đồ: Giới tính của người bệnh được đánh giá



Nhận xét: Bảng 1 cho ta thấy người bệnh có giới tính nam được đánh giá sự hài lòng thấp hơn giới tính nữ.

BẢNG 2: Đối tượng người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có thẻ BHYT	190	96%
2	Không có thẻ BHYT	7	4%

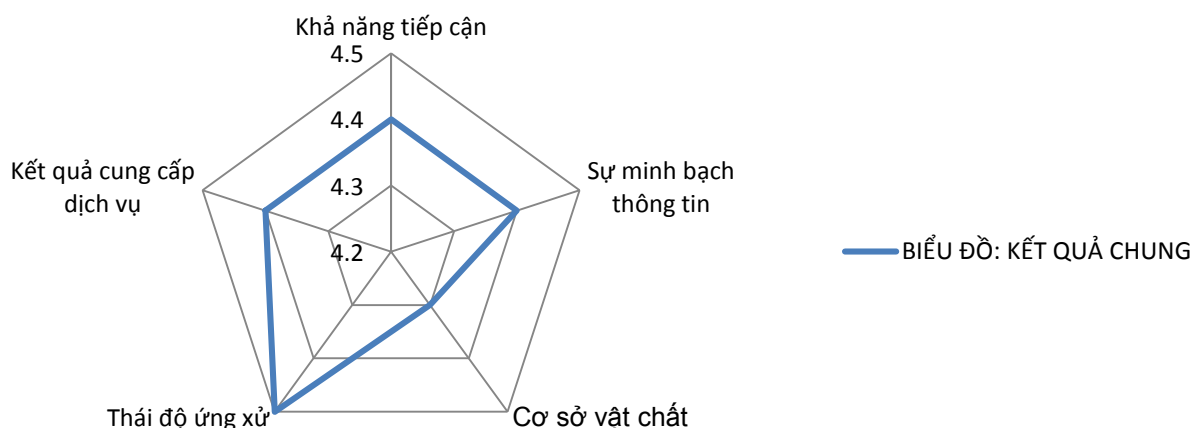


Nhận xét: Bảng 2 cho ta thấy đối tượng người bệnh có thẻ BHYT chiếm đa số 96%, không có thẻ BHYT 4%.

BẢNG 3: Kết quả chung:

CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. Khả năng tiếp cận	4.4
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.4
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.3
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.5
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.4
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG	4.4

BIỂU ĐỒ: KẾT QUẢ CHUNG

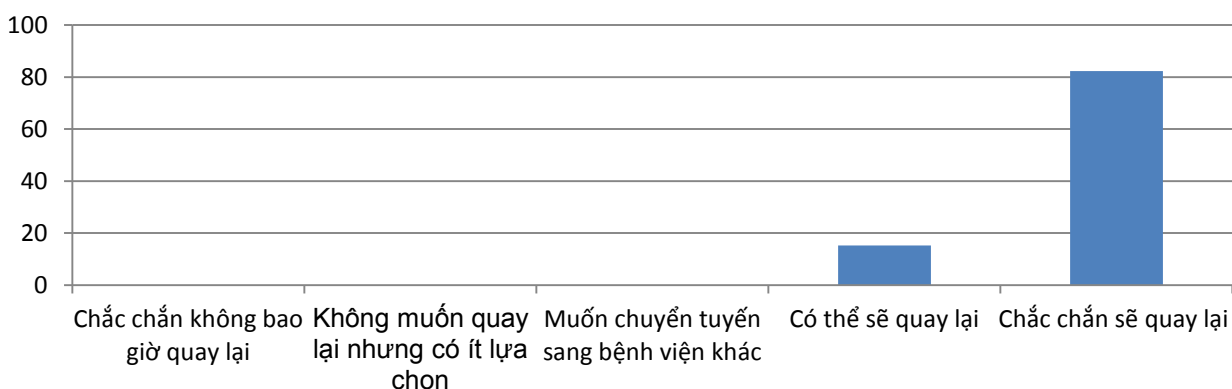


Nhận xét: Bảng 3 cho ta thấy điểm trung bình hài lòng của người bệnh tương đối cao. Điểm trung bình chiếm 4,4/5 điểm trong đó tiêu chí D “*Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*” đạt điểm cao nhất 4.5 điểm.

BẢNG 4 :Nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự của người bệnh

STT	Nhu cầu của người bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0%
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0%
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0%
4	Có thể sẽ quay lại	30	15.2%
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	167	84.8%

BIỂU ĐỒ: Nhu cầu khám chữa những bệnh tương tự của người bệnh



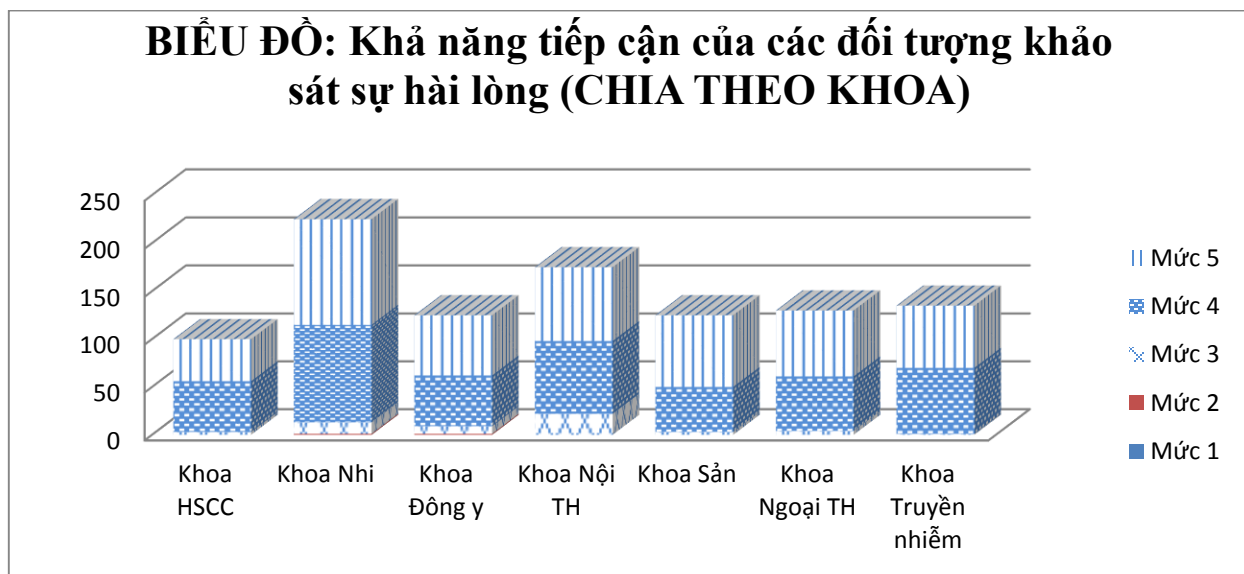
Nhận xét: Bảng 4 cho ta thấy tỷ lệ nhu cầu người bệnh chắc chắn sẽ quay trở lại khám và điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ cao 84.8%, tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay lại chiếm tỷ lệ thấp 15.2%.

TIÊU CHÍ 1: KHẢ NĂNG TIẾP CẬN CỦA CÁC ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG

BẢNG 5: Khả năng tiếp cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Khoa HSCC	Khoa Nhi	Khoa Đông Y	Khoa Nội TH	Khoa Sản	Khoa Ngoại TH	Khoa TN	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	1	1	0	0	0	0	2
3	Mức 3	3	12	8	22	3	4	1	53
4	Mức 4	53	102	53	76	47	57	69	457
5	Mức 5	44	110	63	77	75	39	65	473
Tổng cộng		100	225	125	175	125	100	135	985



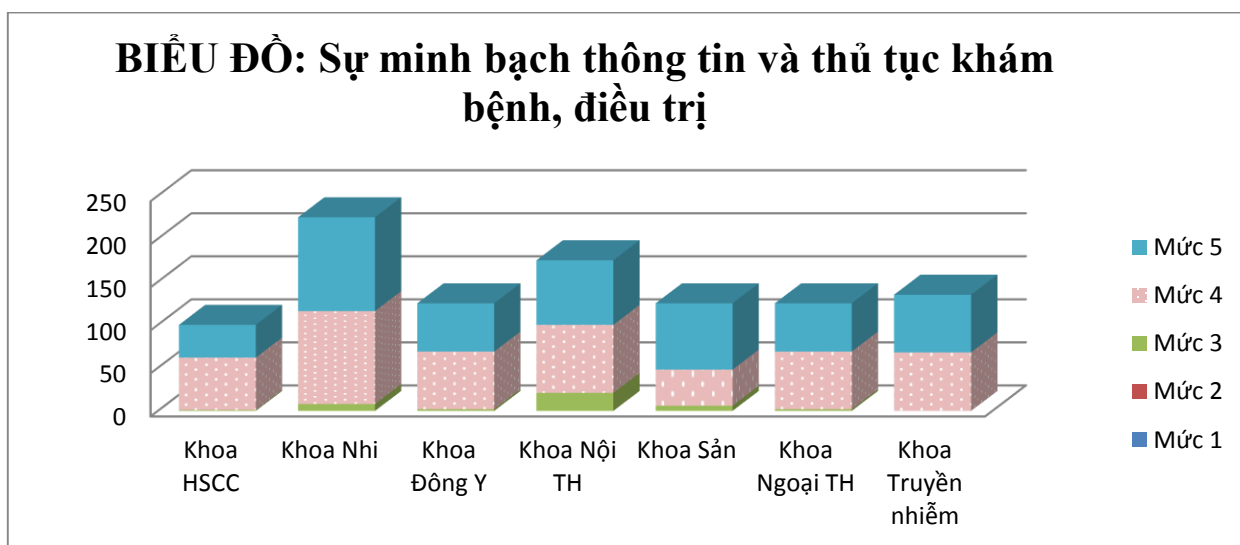
Nhận xét: Bảng 5 cho ta thấy khả năng tiếp cận của các đối tượng tại các khoa lâm sàng đều từ mức 2 trở lên, trong đó khoa Nhi đạt mức 5 chiếm tỷ lệ cao nhất, Khoa Đông y đạt mức 5 chiếm tỷ lệ thấp nhất.

TIÊU CHÍ 2: SỰ MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ THỦ TỤC KHÁM BỆNH, ĐIỀU TRỊ

BẢNG 6: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Khoa HSCC	Khoa Nhi	Khoa Đông Y	Khoa Nội TH	Khoa Sản	Khoa Ngoại TH	Khoa TN	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	1	8	2	21	6	2	0	40
4	Mức 4	61	108	67	79	42	67	68	474
5	Mức 5	38	109	56	75	77	56	67	471
Tổng cộng		100	225	125	175	125	100	135	985



Nhận xét: Bảng 6 cho ta thấy sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị tại các khoa lâm sàng đều từ mức 3 trở lên, trong đó khoa Nhi đạt mức 5 chiếm tỷ lệ cao nhất, Khoa HSCC đạt mức 5 chiếm tỷ lệ thấp nhất.

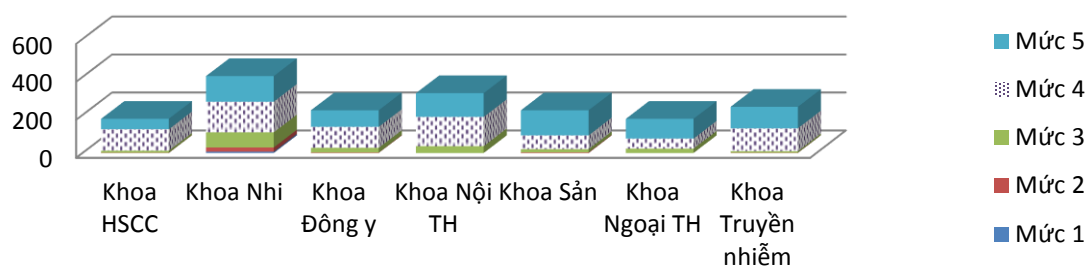
TIÊU CHÍ 3: CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH

BẢNG 7: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Khoa HSCC	Khoa Nhi	Khoa Đông Y	Khoa Nội TH	Khoa Sản	Khoa Ngoại TH	Khoa TN	Tổng cộng
1	Mức 1	0	7	0	0	0	0	0	7
2	Mức 2	1	22	2	0	3	0	1	29
3	Mức 3	11	80	25	36	17	23	8	200
4	Mức 4	113	161	111	154	73	53	121	786
5	Mức 5	55	135	87	125	132	104	113	751
Tổng cộng		180	405	225	315	225	180	243	1773

BIỂU ĐỒ: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



Nhận xét: Bảng 7 cho ta thấy cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tại các khoa lâm sàng đều từ mức 2 trở lên, trong đó khoa Nhi đạt mức 1 chiếm tỷ lệ cao nhất 1.7% , Khoa Nhi đạt mức 4 chiếm tỷ lệ cao nhất, Khoa Nhi đạt mức 5 chiếm tỷ lệ cao nhất.

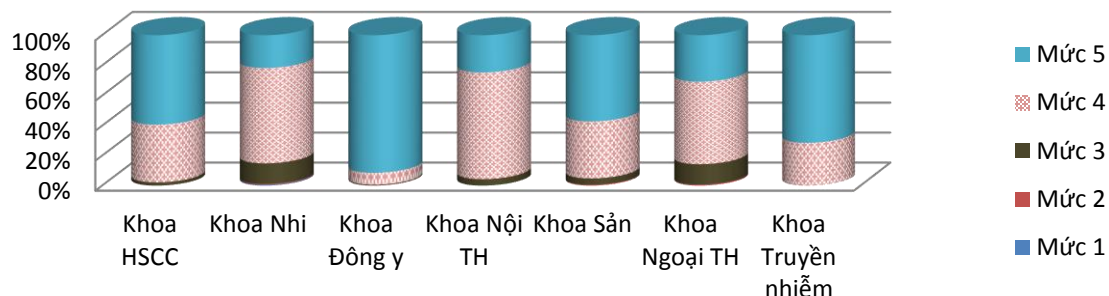
TIÊU CHÍ 4: THÁI ĐỘ ỨNG XỬ, NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

BẢNG 8: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

KẾT QUẢ THEO KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

STT	KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT	Khoa HSCC	Khoa Nhi	Khoa Đông Y	Khoa Nội TH	Khoa Sản	Khoa Ngoại TH	Khoa TN	Tổng cộng
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Mức 3	1	13	4	19	2	0	0	39
4	Mức 4	87	168	91	121	66	34	76	643
5	Mức 5	52	134	80	105	107	106	113	697
Tổng cộng		140	315	175	245	175	140	189	1379

BIỂU ĐỒ: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Nhận xét: Bảng 8 cho ta thấy thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại các khoa lâm sàng đạt từ mức 1 trở lên, trong đó khoa Đông y đạt mức 5 chiếm tỷ lệ cao nhất, Khoa Nhi đạt mức 5 chiếm tỷ lệ thấp nhất.

II. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

1. Các vấn đề người bệnh thường phản ánh:

- Khu vực buồng bệnh còn chưa gọn gàng, ngăn nắp.
- Khu vực hành lang của các khoa còn để nhiều giường gấp.
- Nhà vệ sinh chưa đảm bảo cho người tàn tật, nhân viên vệ sinh còn thiếu nên chưa đảm bảo công tác vệ sinh.

2. Biện pháp khắc phục các vấn đề còn tồn tại:

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn, giám sát công ty vệ sinh thường trực vệ sinh, đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi.
- Phòng HCQT thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.
- Các khoa lâm sàng bố trí khu vực riêng để giường gấp cho người nhà người bệnh.
- Các khoa luôn cập nhật tình hình hư hỏng cơ sở vật chất phục vụ bệnh nhân, đề xuất sửa chữa hoặc mua mới kịp thời, tăng quạt và điều hòa để phục vụ bệnh nhân ngày càng tốt hơn.
- Bệnh viện đã thành lập tổ Công tác xã hội hướng dẫn, hỗ trợ cho người bệnh.
- Bệnh viện đã cải tạo khu vực phòng khám cấp cứu, sắp xếp lại các phòng khám, phòng lấy mẫu bệnh phẩm để thuận tiện trong việc di chuyển cho người bệnh.

NGƯỜI BÁO CÁO

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Kim Oanh

Quách Duy Kỳ