

Số: 2455 /BC-BVPX

Phú Xuyên, ngày 31 tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh
tại bệnh viện Phú Xuyên quý IV năm 2024**

A. ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

I. NỘI DUNG PHƯƠNG PHÁP 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 NVYT.
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ.

2. Phương pháp khảo sát

Thiết kế nghiên cứu: điều tra cắt ngang.

Công cụ khảo sát: mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định 6859/TT-Bộ Y tế ngày 18/11/2016.

Thời gian khảo sát: Từ ngày 25/11/2024 đến ngày 26/11/2024

Cỡ mẫu: 100 bệnh nhân gồm 55 nam, 45 nữ.

Các khoa được khảo sát:

Khoa Truyền nhiễm: 10 bệnh nhân

Khoa TMH+ RHM: 10 bệnh nhân

Khoa Nội: 15 bệnh nhân

Khoa YHCT: 20 bệnh nhân

Khoa HSCC+ ĐNCC: 10 bệnh nhân

Khoa Ngoại: 10 bệnh nhân

Khoa Sản : 10 bệnh nhân

Khoa Nhi: 15 bệnh nhân

3. 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.

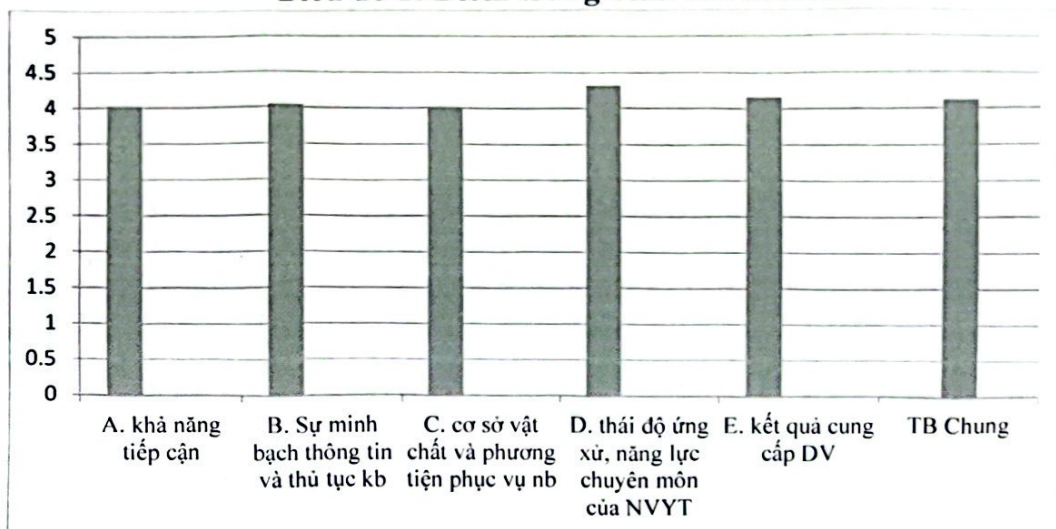
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 6859/TT-Bộ Y tế ngày 18/11/2016.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

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



Biểu đồ 1: Điểm trung bình các tiêu chí



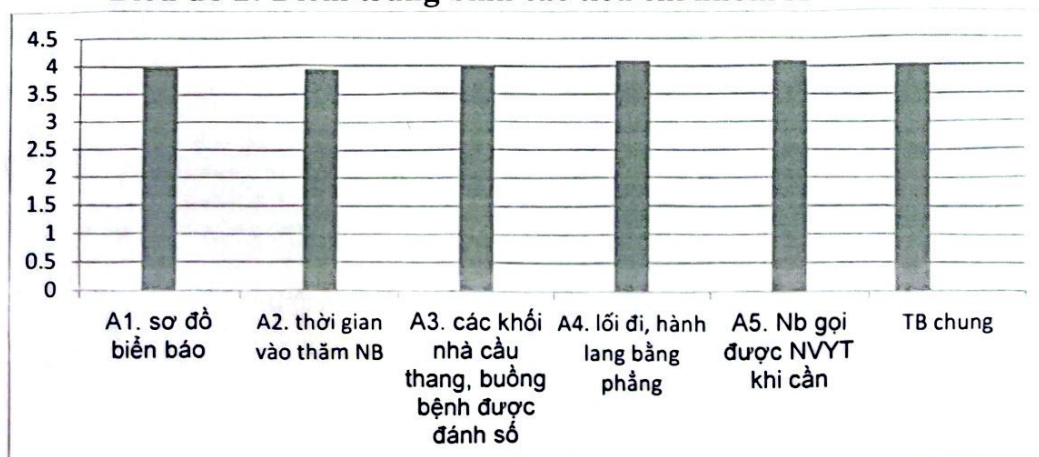
Biểu đồ trên mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ y tế tại bệnh viện Phú Xuyên trong quý IV năm 2024. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.08 điểm.

Nhóm tiêu chí A “Khả năng tiếp cận” đạt trung bình 3.97 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí B “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” đạt trung bình 4.01 điểm. Nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4.02 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4.66 điểm đạt điểm trung bình cao nhất trong các tiêu chí. Nhóm tiêu chí E “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt trung bình 4.01 điểm.

Trong 31 tiêu chí được khảo sát, tiêu chí D1 “Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói thái độ giao tiếp đúng mực.” đạt mức điểm trung bình cao nhất: 4.84 điểm; tiêu chí C3 “Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, thuận tiện, sử dụng tốt” đạt mức điểm thấp nhất là 3.92 điểm. Không có tiêu chí nào đạt mức điểm trung bình dưới 3 điểm

2. Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận

Biểu đồ 2: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm A

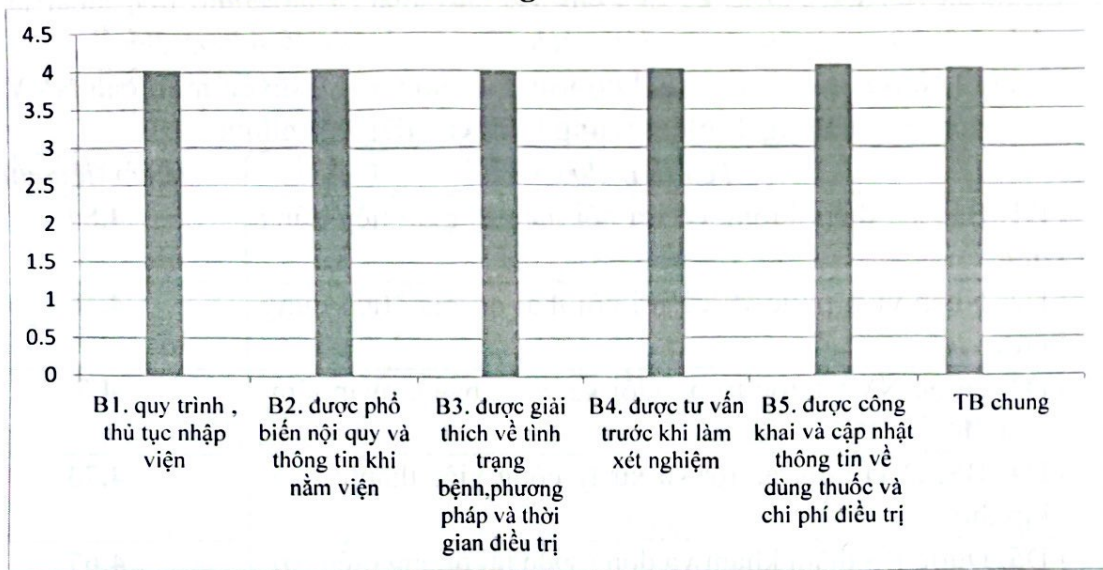


Nhóm tiêu chí A đánh giá khả năng tiếp cận của người bệnh với dịch vụ y tế tại Bệnh viện.

Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A5 “, Người bệnh gọi được NVYT khi cần” đạt mức điểm cao nhất, là 4.03 điểm. Tiêu chí A2 “thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng dễ hiểu” đạt mức điểm thấp nhất với 3,95 điểm.

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

Biểu đồ 3: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm B



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 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 cao nhất với 4.03 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 trung bình thấp nhất là 3.97 điểm

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

Bảng 1: điểm trung bình các tiêu chí nhóm C

Tên tiêu chí	Điểm tiêu chí
C1. Buồng bệnh nằm khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ ‘trang thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp	4.15
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	3.93
C3. Nhà vệ sinh nhà tắm thuận tiện sạch sẽ sử dụng tốt	3.92
C4. Được đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự khi nằm viện	4.02
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4.03
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	3.97
C7. Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện	3.98
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.04
Điểm trung bình chung	4.03

Nhóm tiêu chí C đánh giá mức độ hài lòng người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Trong các tiêu chí từ C1 đến C9, Tiêu chí C1. “Buồng bệnh nằm khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ trang thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp” đạt mức điểm cao nhất: 4.15 điểm; tiêu chí đạt mức điểm trung bình thấp nhất là C3 “Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt” với 3.92 điểm.

5. Nhóm tiêu chí D: thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

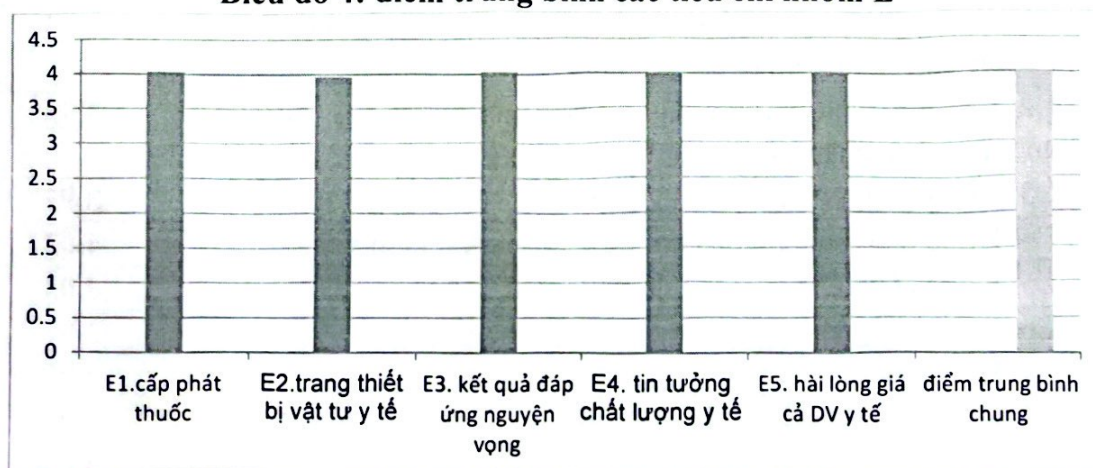
Bảng 2: điểm trung bình các tiêu chí nhóm D

Tên tiêu chí	Điểm tiêu chí
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói thái độ giao tiếp đúng mực.	4.84
D2. Nhân viên phục vụ có lời nói thái độ giao tiếp đúng mực.	4.48
D3. Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.7
D4. BS, Đ D hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4.73
D5. Được BS thăm khám và động viên tại phòng điều trị.	4.67
D6. Được tư vấn theo dõi chế độ ăn vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4.65
D7. NVYT không có biểu hiện gợi ý, bồi dưỡng.	4.59
Điểm trung bình chung	4.67

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).

6. Nhóm tiêu chí E: Kết quả cung cấp dịch vụ

Biểu đồ 4: điểm trung bình các tiêu chí nhóm E



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 E2. Sự hài lòng về trang thiết bị vật tư y tế có điểm thấp nhất là 3.95 điểm.

7. 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: 3100

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 3020

Vậy tỉ lệ hài lòng chung: $3020/3100 \times 100 = 97,4 \%$

Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 90,5% so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

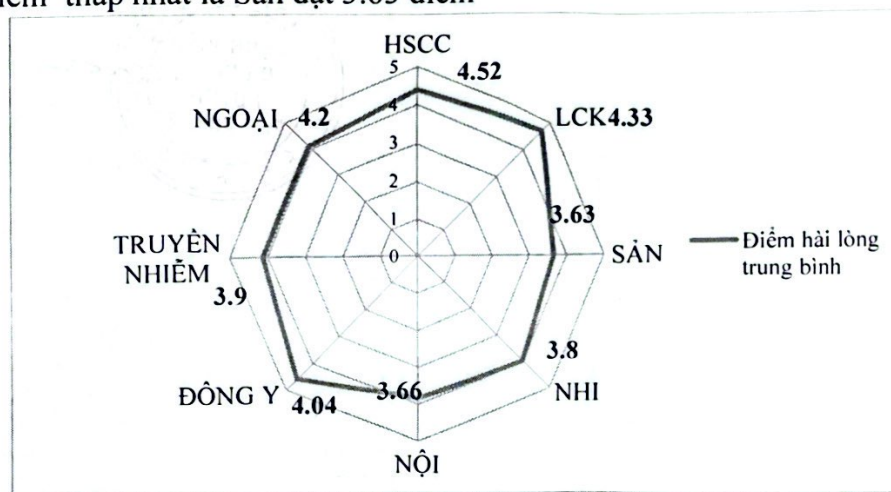
8. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:

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

9. So sánh điểm hài lòng giữa các khoa

Biểu đồ So sánh điểm hài lòng trung bình của NB giữa các khoa

Điểm hài lòng trung bình của NB tại khoa HSCC đạt kết quả cao nhất 4,52 điểm thấp nhất là Sản đạt 3.63 điểm



10. Một số ý kiến của người bệnh

Nhà vệ sinh chưa được sạch sẽ.

Máy móc trang thiết bị chưa được hiện đại, người bệnh vẫn phải chuyển tuyến trên điều trị.

Thời gian chờ kết quả xét nghiệm máu còn dài.

Bệnh viện đào tạo thêm nhiều bác sĩ giỏi để khám chữa bệnh cho người bệnh.

C. Kiến nghị và đề xuất:

Qua tổng hợp và phân tích sự hài lòng của NB nội trú và Ngoại trú, nhằm nâng cao sự hài lòng của NB chúng tôi xin đề xuất một số ý kiến sau:

- Phòng KHTH cần phối hợp với các khoa cận lâm sàng có giải pháp cải thiện thời gian chờ XN, XQ.

Nhân viên thu tiền làm thủ tục ra viện cần chủ động và tăng thời gian giải thích, hướng dẫn cho người thanh toán.

- Các khoa phòng cần có sự phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện công việc.

- Cần chủ động và tăng thời gian tiếp xúc, giải thích, hướng dẫn, dặn dò của bác sĩ, chăm sóc về mặt tinh thần giúp NB và gia đình NB an tâm điều trị.

- Phòng Tổ Chức Hành chính bổ sung kịp thời các vật dụng còn thiếu tại các khoa Có giải pháp kiểm tra, sửa chữa kịp thời các tồn tại, hỏng hóc của nhà vệ sinh công cộng

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường và đôn đốc nhân viên ICT trong công tác vệ sinh bệnh viện, cải thiện vấn đề nhà vệ sinh chung

KT. GIÁM ĐỐC
PHÒNG KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN

