

Đà Nẵng, ngày 03 tháng 7 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
Quý II năm 2023

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	30	30%
30-60	38	38%
>60	32	32%
Giới		
Nam	48	48%
Nữ	52	52%
Đối tượng		
BHTY	90	90%
Viện phí	10	10%
Khoa điều trị		
Da	74	74%
Da lây	16	16%
PTTM	10	10%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	32	32%
7-14	44	44%
>14	24	24%



2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,43

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	Điểm trung bình quý II 2023
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	100	4,53	4,32
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100	4,46	4,44
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100	4,54	4,41
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100	4,55	4,52
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,55	4,48

2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Điểm trung bình chung: 4,40

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	Điểm trung bình quý II 2023
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,53	4,37
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,58	4,42
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,50	4,42
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	4,58	4,39
Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị	100	4,62	4,44

2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Điểm trung bình chung: 4,28

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	Điểm trung bình quý II 2023
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	100	4,34	4,21
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,42	4,33
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,34	4,21
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,51	4,29
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,55	4,41
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	100	4,58	4,49
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường ... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	100	4,45	4,26
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	100	3,82	4,00
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,46	4,33

2.4. Sự HLNĐ đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,53

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	Điểm trung bình quý II 2023
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,61	4,53

Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,58	4,56
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,60	4,55
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,59	4,55
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,61	4,56
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,58	4,44
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100	4,63	4,57

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,42

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	Điểm trung bình quý II 2023
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	100	4,58	4,53
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100	4,48	4,37
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,54	4,39
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,54	4,42
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100	4,53	4,41

2.6. Kỳ vọng, khả năng quay lại và điểm HLNB chung

Nội dung	Cỡ mẫu	Kết quả
Bệnh viện đã đáp ứng được % so với mong đợi của bệnh nhân trước khi vào viện	100	95,04% 11 bệnh nhân <90% 89 bệnh nhân ≥ 90%

Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	100	0%
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	14%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	86%
Điểm HLNB chung	100	4,40

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	14	19	p = 0,349
	< 60	33	34	
Giới tính	Nam	23	25	p = 0,982
	Nữ	24	28	
Số ngày nằm viện	≥10	25	32	p = 0,852
	<10	22	21	
Có BHYT	Có	42	48	p = 0,568
	Không	5	5	
Khoa	Da	31	43	p = 0,305
	PTTM	7	3	
	Da lây	9	7	

Người bệnh trên 60 tuổi và dưới 60 tuổi có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê.

Nam giới và nữ giới có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê.

Người nằm viện ≥ 10 ngày và <10 ngày có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê

Người có BHYT và không có BHYT có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê.

Giữa 3 khoa người bệnh điều trị nội trú có sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê

II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

2.1. Những góp ý tích cực

- Trong quá trình điều trị tôi rất vui khi được bác sĩ chăm sóc tận tình chu đáo. Điều dưỡng rất tốt chăm sóc tận tình chu đáo vui vẻ hoà nhã dễ gần rất rất tốt. Xin trân trọng cảm ơn

- Tốt

- Cảm ơn sự nhiệt tình và tận tụy của đội ngũ y bác sĩ

- Ở đây tôi được các bác sĩ và y tá hướng dẫn rất nhiệt tình

- Đội ngũ bác sĩ y tá của bệnh viện rất giỏi và nhiệt tình

- Nhìn chung phục vụ tốt.

2.2. Những góp ý cần cải thiện

- Phòng hậu phẫu khá nóng. Nệm nằm khá là nóng lưng bệnh nhân ngủ không ngon giấc vì quá nóng, tăng tần suất và chất lượng vệ sinh khu phẫu thuật kể cả các toilet

III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân nằm viện điều trị đa số là những người thuộc độ tuổi 30-60 tuổi, <30 tuổi và >60 tuổi tương đối bằng nhau. Điều đó cho thấy, bệnh nhân nằm viện hầu hết có độ tuổi trung niên chiếm 38%.

- Đa số bệnh nhân điều trị đều sử dụng BHYT (90%).

- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da (74%) và một số tại khoa Da Lây (16%) và số còn lại tại khoa PTTM (10%)

- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm 7-14 ngày (44%), số còn lại thuộc nhóm <7 ngày (32%), một số ít nằm viện > 14 ngày (24%)

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình như sau:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,53), trong đó có tiểu mục “Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” (4,57) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,28), trong đó có tiêu mục “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng” có điểm thấp nhất (4,00).

Điểm HLNB chung so với cùng kì giảm từ (4,51) năm 2022 so với (4,40) năm 2023. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi tăng, từ 94,18% (2022) lên 95,04% (2023).

Bệnh viện sẽ góp ý với Căng-tin điều chỉnh và cải thiện để có một suất ăn hợp lý, đảm bảo dinh dưỡng, phục vụ đầy đủ, chất lượng hơn cho người bệnh.

Các góp ý và nhận xét của người bệnh nhìn chung đều rất hài lòng về sự chăm sóc tận tình, chu đáo, vui vẻ, hoà nhã, dễ gần của đội ngũ bác sĩ và điều dưỡng bệnh viện. Với những góp ý tích cực từ phía người bệnh, ta có thể thấy được người bệnh nhìn chung hài lòng với công tác chăm sóc, điều trị người bệnh nội trú.

Ngoài ra, chỉ có 01 góp ý cần cải thiện về phòng hậu phẫu của bệnh viện. Bệnh viện ghi nhận góp ý của người bệnh và sắp tới bệnh viện sẽ xin đề xuất sửa chữa lại phòng hậu phẫu để phục vụ người bệnh được tốt hơn

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- Tiếp tục triển khai đồng bộ các biện pháp phòng và kiểm soát lây nhiễm dịch bệnh tại bệnh viện theo Kế hoạch 373/KH-BVDL ngày 28/6/2023 về Kế hoạch phòng và kiểm soát lây nhiễm COVID-19 tại Bệnh viện Da liễu Đà Nẵng trong tình hình mới.

- Duy trì giữ khoảng cách tối thiểu 1m giữa người bệnh và nhân viên y tế, nhắc nhở người bệnh thường xuyên đeo khẩu trang và sát trùng tay.

- Tăng cường vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị sạch sẽ, trang bị thêm các thiết bị phù hợp để trong thời gian điều trị người bệnh được cảm thấy thoải mái nhất.

- Đội ngũ nhân viên y tế tiếp tục công tác chăm sóc người bệnh chu đáo, nhiệt tình vì đây là điểm mạnh và được người bệnh đánh giá cao.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng căng-tin bệnh viện, chú ý việc cung cấp suất ăn, cải thiện chất lượng bữa ăn, thay đổi phong phú các món ăn trong khẩu phần



nhằm phục vụ người bệnh tốt hơn, giúp người bệnh có chế độ dinh dưỡng hợp lý trong thời gian điều trị.

- Tiếp tục duy trì công tác tư vấn, điều trị nhằm nâng cao % đáp ứng và chất lượng điều trị so với mong đợi của bệnh nhân.

- Các khoa/phòng chuẩn bị cho công tác kiểm tra Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2023.

Người báo cáo



Trần Vũ Long



Võ Doãn Tuấn

