

Đà Nẵng, ngày 24 tháng 4 năm 2023

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**

Quý I năm 2023

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	22	22%
30-60	38	38%
>60	40	40%
Giới		
Nam	43	43%
Nữ	57	57%
Đối tượng		
BHYT	95	95%
Viện phí	5	5%
Khoa điều trị		
Da	89	89%
Da liễu	7	7%
PTTM	4	4%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	30	30%
7-14	41	41%
>14	29	29%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,60

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	100	4,52	4,6
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100	4,59	4,6
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100	4,55	4,6
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100	4,45	4,6
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,49	4,58

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

Điểm trung bình chung: 4,66

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,54	4,7
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,56	4,7
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,6	4,65
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	4,63
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	4,63	4,69

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

Điểm trung bình chung: 4,56

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 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	4,47
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,38	4,6
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,31	4,5
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,34	4,58
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,37	4,6
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	100	4,44	4,62
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	4,37	4,57
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	100	4,05	4,46
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,35	4,67

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,69

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,71	4,7
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,62	4,7
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,67	4,76
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,64	4,7
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,66	4,71

Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,62	4,69
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100	4,69	4,62

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,63

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	100	4,64	4,71
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100	4,52	4,59
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,55	4,63
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,57	4,62
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100	4,57	4,61

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	92,56% 19 bệnh nhân $\leq 90\%$ 81 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	12%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	88%
Điểm HLNB chung	100	4,62

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm	Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	29	p = 0,274
	< 60	34	

Giới tính	Nam	30	13	p = 0,665
	Nữ	33	24	
Số ngày nằm viện	≥ 10	35	15	p = 0,286
	<10	28	22	
Có BHYT	Có	59	36	p = 0,904
	Không	4	1	
Khoa	Da	53	36	p = 0,009
	PTTM	4	0	
	Da lầy	6	1	

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 sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê.

II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

2.1. Những góp ý tích cực

- Rất hài lòng
- Nên tạo điều kiện chữa bệnh vào ngày thứ 7 và chủ nhật cho các bệnh nhân có hoàn cảnh không thể đáp ứng các ngày từ thứ 2 đến thứ 6, lý do vì tính chất công việc. Tôi xin chân thành và cảm ơn.
- Tốt
- Xin chân thành cảm ơn các y bác sỹ. Chúc y bác sỹ luôn mạnh
- Bác sỹ tận tình, bệnh viện sạch sẽ
- Cô điều dưỡng rất quan tâm chăm sóc bệnh nhân
- Các y bác sỹ nhiệt tình, chu đáo



- Bệnh viện đáp ứng 100 so với mong đợi. Tôi rất hài lòng

2.2. Những góp ý cần cải thiện

- Cần nhẹ nhàng với bệnh nhân không nên nói tiếng lớn với bệnh nhân
- Không ứng tiền 200.000vnd cho việc nhận gói, chăn khi nhập viện
- Tôi muốn cải thiện nhà vệ sinh của bệnh viện

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 và trên 60 tuổi. Điều đó cho thấy, bệnh nhân nằm viện hầu hết có độ tuổi trung niên và trên 60 tuổi chiếm tỷ lệ cao.

- Đa số bệnh nhân điều trị đều sử dụng BHYT (95%).

- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da (89%) và số ít còn lại điều trị tại khoa Da Liễu và khoa PTTM.

- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm 7-14 ngày (41%), số còn lại phân bố đều ở 2 nhóm <7 ngày (30%) và >14 ngày (29%).

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,69), trong đó có tiêu mục “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” (4,76) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,56), 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 (4,46). 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.

Điểm HLNB chung so với cùng kì tăng từ (4,51) 2022 lên (4,62) năm 2023. Tuy nhiên, tỉ lệ % đáp ứng so với mong đợi có sự giảm nhẹ từ 93,4% (2022) xuống 92,56% (2023).

Vì đây là Quý đầu tiên áp dụng CNTT vào công tác khảo sát hài lòng người bệnh nội trú nên việc triển khai còn gặp đôi chút khó khăn như người bệnh không có điện thoại thông minh, hoặc người bệnh lớn tuổi không biết dùng điện



thoại thông minh. Số liệu và ý kiến thu thập được hoàn toàn do người bệnh nhập nên có thể đảm bảo được tính minh bạch, khách quan cũng như độ chính xác.

Các góp ý và nhận xét của người bệnh nhìn chung liên quan tới vấn đề nhà vệ sinh và điều kiện cơ sở vật chất, không phải góp ý về thái độ ứng xử và phục vụ của nhân viên y tế. 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. Những góp ý của người bệnh sẽ được ghi nhận và có phương hướng xử trí trong quý II năm 2023.

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.

- 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.

- Phối hợp với khoa KSNK tăng cường kiểm tra nhà vệ sinh, đảm bảo không có mùi khó chịu, giữ gìn nhà vệ sinh sạch sẽ, đạt tiêu chuẩn.

- 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.

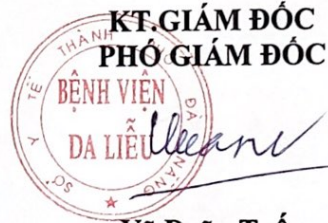
- Tiếp tục nâng cao chất lượng căng-tin bệnh viện nhằm phục vụ người bệnh tốt hơn, giúp người bệnh có chế độ dinh dưỡng hợp lý trong thời gian điều trị.

- 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.

Người báo cáo



Trần Vũ Long



Võ Doãn Tuấn