

Đà Nẵng, ngày 06 tháng 7 năm 2021

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
Quý II năm 2022**

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	33	27%
30-60	56	47%
>60	31	26%
Giới		
Nam	56	47%
Nữ	64	53%
Đối tượng		
BHTY	112	93%
Viện phí	8	7%
Khoa điều trị		
Da	90	75%
Da liễu	20	17%
PTTM	10	8%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	57	48%
7-14	48	40%
>14	15	12%



2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,53

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2021	Điểm trung bình quý II 2022
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	120	4,45	4,53
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	120	4,53	4,46
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	120	4,40	4,54
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	120	4,42	4,55
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	120	4,47	4,55

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

Điểm trung bình chung: 4,56

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2021	Điểm trung bình quý II 2022
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	120	4,42	4,53
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	120	4,40	4,58
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	120	4,45	4,50
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	120	4,44	4,58
Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị	120	4,51	4,62

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

Điểm trung bình chung: 4,39

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2021	Điểm trung bình quý II 2022
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	120	4,33	4,34
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	120	4,50	4,42
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	120	4,36	4,34
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	120	4,41	4,51
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	120	4,50	4,55
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	120	4,65	4,58
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	120	4,40	4,45
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	120	4,31	3,82
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	120	4,45	4,46

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,60

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2021	Điểm trung bình quý II 2022
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	120	4,68	4,61



Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	120	4,65	4,58
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	120	4,69	4,60
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	120	4,62	4,59
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	120	4,64	4,61
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	120	4,62	4,58
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	120	4,72	4,63

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,54

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2021	Điểm trung bình quý II 2022
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	120	4,44	4,58
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	120	4,41	4,48
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	120	4,44	4,54
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	120	4,47	4,54
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	120	4,47	4,53

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	120	94,18% 16 bệnh nhân <90% 104 bệnh nhân ≥ 90%
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	120	0%

Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	120	7,5%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	120	92,5%
Điểm HLNB chung	120	4,51

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	13	20	p = 0,140
	< 60	39	48	
Giới tính	Nam	29	27	p = 0,864
	Nữ	32	32	
Số ngày nằm viện	≥10	26	14	p = 0,004
	<10	35	45	
Có BHYT	Có	57	55	p = 0,596
	Không	4	4	
Khoa	Da	41	49	P = 0,002
	PTTM	11	9	
	Da liễu	9	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 có ý nghĩa thống kê, với p = 0,004

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 có ý nghĩa thống kê, với p = 0,002

II. 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 47%.

- Đa số bệnh nhân điều trị đều sử dụng BHYT (93%).

- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da (75%) và một số tại khoa Da Lây (17%) và số còn lại tại khoa PTTM (8%)

- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm <7 ngày (48%), số còn lại thuộc nhóm 7-14 (40%).

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

+ Tiêu mục “Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” có số điểm HLNB (4,63) cao nhất.

+ Tiêu mục “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng” (3,82) có điểm HLNB thấp hơn hẳn so với các tiêu mục còn lại. Cần góp ý với Căng-tin về việc điều chỉnh để có một suất ăn hợp lý và đảm bảo dinh dưỡng cho người bệnh.

Điểm HLNB chung so với cùng kì có tăng lên từ (4,49) năm 2021 so với (4,51) năm 2022. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng tăng, từ 93,92% (2021) lên 94,18% (2022).

III. GÓP Ý CỦA NGƯỜI BỆNH

- Trong những ngày qua được sự quan tâm của tập thể y bác sĩ. Xin trân trọng cảm ơn.

- Mong bệnh viện có thuốc chữa khỏi bệnh zona thần kinh. Xin cảm ơn.

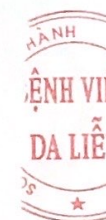
- Khám hài lòng

- Nhìn chung là tốt

- Tôi sẽ quay lại nếu tôi có bệnh. Tôi rất hài lòng từ khâu bác sĩ đến bộ phận các cô điều dưỡng

- Cơm không ngon, đồ ăn dở, đem cơm đến treo ở cửa không nói với bệnh nhân.

- Cơm cần tin liên tục nhão không ăn được



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.
- 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 nấu ăn, nấu cơm để cơm không bị nhão, 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.

Người báo cáo



BS. Đoàn Văn Hùng

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Võ Doãn Tuấn

