

Đà Nẵng, ngày 10 tháng 7 năm 2024

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

Quý II năm 2024

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	26	26%
30-60	35	35%
>60	39	39%
Giới		
Nam	46	46%
Nữ	54	54%
Đối tượng		
BHYT	94	94%
Viện phí	6	6%
Khoa điều trị		
Da 1	40	40%
Da 2	40	40%
PTTM	11	11%
Da lây	9	9%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	45	45%
7-14	30	30%
>14	25	25%

Nơi sinh sống hiện nay		
Thành thị	80	80%
Nông thôn	20	20%
Vùng sâu, xa khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình		
Nghèo	4	4%
Cận nghèo	4	4%
Khác	92	92%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,27

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	Điểm trung bình quý II 2024
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu	100	4,32	4,22
Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm	100	4,41	4,20
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	100	4,52	4,25
Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	100		4,25
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,48	4,43

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

Điểm trung bình chung: 4,34

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	Điểm trung bình quý II 2024
Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,37	4,27
Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có	100		4,25
Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100		4,30
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,42	4,37
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,42	4,40
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	4,39	4,38
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	4,44	4,41

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

Điểm trung bình chung: 4,19

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	Điểm trung bình quý II 2024
Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	100	4,21	4,07
Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,29	4,12
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,33	4,21
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,41	4,24

Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,21	4,13
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị	100	4,49	4,29
Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh	100		4,18
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	4,26	4,14
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng	100/34 (66 phiếu còn lại không sử dụng)	4,00	4,20
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,33	4,30
Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu	100		4,20

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,42

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	Điểm trung bình quý II 2024
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,53	4,53
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,56	4,41
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,55	4,47
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,55	4,41
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,56	4,40
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,44	4,30
Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng	100	4,57	4,42

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,25

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	Điểm trung bình quý II 2024
Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện	100		4,14
Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có	100	4,53	4,28
Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện	100		4,29
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh	100	4,37	4,24
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,39	4,30
Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,42	4,30

2.6. Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

Nội dung	Cỡ mẫu	Kết quả
Rất đắt so với chất lượng	100	0%
Đắt hơn so với chất lượng	100	0%
Tương xứng so với chất lượng	100	52%
Rẻ hơn so với chất lượng	100	14%
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	100	34%

2.7. 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	93,19% 11 bệnh nhân $\leq 90\%$ 89 bệnh nhân $> 90\%$
Chắc chắn không bao giờ quay lại	100	0%
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	100	0%
Muốn chuyển sang bệnh viện khác	100	0%
Có thể sẽ quay lại	100	23%
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	100	77%
Điểm HLNB chung	100	4,29

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	11	30	$p = 0,130$
	< 60	25	34	
Giới tính	Nam	26	20	$p = 0,001$
	Nữ	10	44	
Số ngày nằm viện	≥ 10	14	28	$p = 0,297$
	< 10	22	36	
Có BHYT	Có	33	61	$p = 0,551$
	Không	3	3	
Khoa	Da 1	4	36	$p = 0,001$
	Da 2	15	25	
	PTTM	10	1	
	Da lây	7	2	

Người bệnh trên 60 tuổi và dưới 60 tuổi không có sự khác biệt HLNB

Nam giới và nữ giới có sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với $p = 0,001$

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 4 khoa người bệnh điều trị nội trú sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với $p = 0,001$

II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

- Bệnh viện 100 điểm có nhưng ở chỗ buổi tối khá là nóng, khó ngủ thôi ạ.
 - Cơ sở vật chất cần được nâng cấp hơn thì chất lượng phục vụ người bệnh sẽ được tốt hơn
 - Mọi việc đều ổn
 - Tuyệt vời
 - Rất tốt
 - Hải lòng
 - Các phòng ở lại cho bệnh nhân hơi muỗi. Mong bệnh viện có những phương án làm sao hạn chế được muỗi không ạ. Con nào con nấy to bự :(((.
- Cảm ơn bệnh viện đã ân cần chăm sóc cho bệnh nhân.

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 (94%).
- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da 1 (40%) và khoa Da 2 (40%), số ít còn lại điều trị tại khoa Da Lây và khoa PTTM.
- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm <7 ngày (45%) và 7-14 ngày (30%) và số còn lại >14 ngày (25%).

- Nơi sinh sống của người bệnh đến khám đa số thuộc vùng thành thị (80%), số còn lại thuộc vùng nông thôn (20%), hiện không có vùng sâu, xa khó khăn

- Phân loại mức sống của gia đình đến khám chỉ có 4% thuộc hộ nghèo và 4% cận nghèo, còn lại 92% rơi vào các hộ khác.

- Trên 50% người bệnh đánh giá chi phí điều trị tương xứng với chất lượng điều trị, trong khi 34% không đánh giá được do có BHYT chi trả, đồng thời không ai đánh giá chi phí điều trị đắt hơn so với chất lượng điều trị cho thấy chi phí điều trị tại Bệnh viện đang ở mức hợp lý, phù hợp so với phần lớn người bệnh.

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,42), trong đó có tiêu mục “Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” (4,53) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,19), trong đó có tiêu mục “Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện” có điểm thấp nhất (4,21). Và tiêu mục “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng” có 66 phiếu không sử dụng mục này.

Điểm HLNB chung so với cùng kì giảm từ (4,40) 2023 xuống (4,29) năm 2024. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng giảm từ 95,04% (2023) xuống 93,19% (2024).

Hiện nay, vì vướng mắc các cơ chế của Tài sản công và Luật đấu thầu nên việc Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu cho người bệnh bị gián đoạn. Bệnh viện sẽ cố gắng tìm ra giải pháp sớm nhất để có thể phục vụ một cách đầy đủ và chất lượng cho người bệnh.

Trong những ngày gần đây, do ảnh hưởng của thời tiết, nhiệt độ ở mức rất cao, có nơi lên đến trên 40 độ C, làm ảnh hưởng đến sức khỏe, gây mất nước, điện giải một phần cho người bệnh đang nằm viện điều trị. Bệnh viện cũng đã xem xét và đưa ra giải pháp hợp lý, giữa việc sử dụng điện vừa phải, tiết kiệm điện, không gây quá tải điện trong thời gian cao điểm này, bệnh viện đã điều

phối nhân viên bật điều hòa trong những khung giờ thích hợp để giúp người bệnh phần nào giảm bớt cái nóng và yên tâm, thoải mái điều trị bệnh trong thời tiết này.

Nhận thấy muỗi xuất hiện nhiều trong thời gian gần đây, để phòng tránh cũng như lắng nghe ý kiến từ người bệnh, bệnh viện ngay lập tức đã điều phối nhân viên khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn liên tục xịt muỗi tại các buồng bệnh, kiểm tra và diệt lăng quăng, bọ gậy trong các dụng cụ chứa nước (nếu có).

Bệnh viện cũng phân công lịch trực bảo vệ rất nghiêm ngặt, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, yên tâm khi nằm viện

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.
- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất nhằm giúp bệnh nhân cảm thấy hài lòng hơn 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

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN
ĐA LÃNG
SỐ 10
ĐƯỜNG
TRẦN
HƯNG
DẠO
THỊ
SỐ 10
ĐƯỜNG
TRẦN
HƯNG
DẠO



Võ Doãn Tuấn