

Đà Nẵng, ngày 19 tháng 11 năm 2022

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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	25	25%
30-60	45	45%
>60	31	30%
Giới		
Nam	46	46%
Nữ	55	54%
Đối tượng		
BHTY	87	86%
Viện phí	14	14%
Khoa điều trị		
Da	71	70%
Da liễu	20	20%
PTTM	10	10%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	45	45%
7-14	40	40%
>14	16	15%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,44

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2021	Điểm trung bình quý VI 2022
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	101	4,47	4,35
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	101	4,31	4,48
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	101	4,30	4,37
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	101	4,43	4,48
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	101	4,53	4,51

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

Điểm trung bình chung: 4,52

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2021	Điểm trung bình quý VI 2022
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	101	4,72	4,52
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	101	4,58	4,50
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	101	4,48	4,52
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	101	4,56	4,43
Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị	101	4,64	4,60

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

Điểm trung bình chung: 4,36

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2021	Điểm trung bình quý VI 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	101	4,52	4,26
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	101	4,49	4,44
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	101	4,45	4,29
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	101	4,61	4,43
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	101	4,68	4,49
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	101	4,68	4,61
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	101	4,65	4,34
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	101	4,62	3,99
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	101	4,70	4,32

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,55

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2021	Điểm trung bình quý VI 2022
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng	101	4,80	4,57

mức			
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mức	101	4,83	4,55
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	101	4,76	4,58
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	101	4,84	4,51
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	101	4,85	4,53
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	101	4,82	4,45
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	101	4,82	4,62

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,44

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2021	Điểm trung bình quý VI 2022
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	101	4,83	4,43
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	101	4,78	4,48
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	101	4,79	4,35
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	101	4,82	4,47
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	101	4,82	4,44

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

Nội dung	Cỡ mẫu	Kết quả
Bệnh viện đã đáp ứng được % so với mong đợi của	101	93,87%

bệnh nhân trước khi vào viện		4 bệnh nhân <90% 97 bệnh nhân $\geq$ 90%
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	101	0%
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	101	20%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	101	80%
Điểm HLNB chung	101	4,45

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Bảng 7: Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh

Đặc điểm		Hài lòng, chấp nhận được	Rất hài lòng	HLNB
Tuổi	< 60	23	46	p = 0,007
	$\geq$ 60	20	12	
Giới tính	Nam	26	20	p = 0,284
	Nữ	17	38	
Số ngày nằm viện	<10	18	39	p = 0,002
	$\geq$ 10	25	19	
Có BHYT	Có	42	45	p = 0,002
	Không	01	13	
Khoa	Da	36	25	p = 0,001
	PTTM	4	6	
	Da liễu	2	18	

Người bệnh trên 60 tuổi và dưới 60 tuổi có sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với p = 0,007

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

Người nằm viện $\geq$ 10 ngày và <10 ngày có sự khác biệt HLNB có ý nghĩa thống kê, với p = 0,002

Người có BHYT và không có BHYT có sự khác biệt HLNБ có ý nghĩa thống kê, với $p = 0,002$

Giữa các khoa với nhau trong bệnh viện có sự khác biệt HLNБ có ý nghĩa thống kê, với $p = 0,001$

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. Có thể thấy, bệnh nhân nằm viện hầu hết thuộc độ tuổi trung niên, chiếm 45%

- Đa số bệnh nhân điều trị đều sử dụng BHYT (86%), chỉ có một số ít không sử dụng BHYT (14%), có sự khác biệt giữa đối tượng không sử dụng BHYT và đối tượng BHYT khi đối tượng BHYT có tỷ lệ hài lòng thấp hơn so với đối tượng không BHYT.

- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da (70%), số còn lại rải rác ở 2 khoa Da Lây và PTТМ, có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng người bệnh giữa các khoa khi khoa Da lây có sự hài lòng cao hơn so với khoa Da và khoa PTТМ.

- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm <7 ngày (45%), số còn lại thuộc nhóm 7-14 ngày (40%), có sự khác biệt về tỷ lệ hài lòng giữa người bệnh điều trị < 10 ngày và người bệnh điều trị ≥ 10 ngày khi người bệnh điều trị < 10 ngày có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với người bệnh điều trị ≥ 10 ngày.

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNБ đối với nhân viên y tế (4,55), trong đó có tiêu mục “Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng” (4,62) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,36), trong đó có tiêu mục “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” có điểm thấp nhất (4,26). Cần lưu ý và nhắc nhở bộ phận vệ sinh, yêu cầu dọn dẹp và 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.

Điểm HLNB chung so với cùng kì có sự giảm nhẹ (4,65) năm 2021 so với (4,45) năm 2022. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng giảm nhẹ, từ 96,06% (2021) xuống 93,87% (2022).

III. 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, khuyến khích 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 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, chuẩn bị cho công tác kiểm tra bệnh viện cuối năm 2022.

Người báo cáo



Trần Vũ Long

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Võ Doãn Tuấn