

Đà Nẵng, ngày 05 tháng 4 năm 2022

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

Quý I năm 2022

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	24	24%
30-60	42	42%
>60	34	34%
Giới		
Nam	63	63%
Nữ	37	37%
Đối tượng		
BHTY	85	85%
Viện phí	15	15%
Khoa điều trị		
Da	80	80%
Da lây	20	20%
PTTM	0	0%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	55	55%
7-14	39	39%
>14	06	6%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,52

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	100	4,34	4,52
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100	4,49	4,59
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100	4,53	4,55
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100	4,58	4,45
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,6	4,49

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

Điểm trung bình chung: 4,58

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,58	4,54
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,66	4,56
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,59	4,6
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	4,6	4,58
Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị	100	4,67	4,63

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

Điểm trung bình chung: 4,33

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 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	100	4,67	4,34
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,52	4,38
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,62	4,31
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,53	4,34
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,62	4,37
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	100	4,7	4,44
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	4,37
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	100	4,21	4,05
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,53	4,35

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,66

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,78	4,71
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,78	4,62
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,8	4,67

Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,79	4,64
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,79	4,66
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,65	4,62
Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng	100	4,78	4,69

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,57

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	100	4,71	4,64
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100	4,65	4,52
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,65	4,55
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,68	4,57
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100	4,67	4,57

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	93,4% 02 bệnh nhân $\leq 90\%$ 98 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	2%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	98%
Điểm HLNB chung	100	4,51

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	19	15	p = 0,719
	< 60	33	33	
Giới tính	Nam	39	24	p = 0,001
	Nữ	13	24	
Số ngày nằm viện	≥ 10	11	15	p = 0,065
	< 10	41	33	
Có BHYT	Có	43	42	P = 0,448
	Không	9	6	
Khoa	Da	33	47	Không xác định
	PTTM	0	0	
	Da liễu	19	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 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 3 khoa người bệnh điều trị nội trú sự khác biệt HLNB không có ý nghĩa thống kê.

II. NHẬN XÉT CHUNG:

Trong quý I năm 2022 này, các chỉ số HLNB của tất cả các yếu tố có sự giảm nhẹ, điều này cho thấy cần phải đổi mới phong cách, thái độ phục vụ nhằm tiến tới sự hài lòng người bệnh, đảm bảo chất lượng phục vụ và điều kiện sinh hoạt của người bệnh. Hiện nay, chúng ta đang sống trong giai đoạn bình thường mới, thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19. Tuy nhiên, ý

thức tự bảo vệ và giữ gìn sức khỏe cho người thân, cộng đồng của mỗi người vẫn rất quan trọng, đóng vai trò rất lớn quyết định hiệu quả của công tác chống dịch. Người bệnh đến khám, chữa bệnh luôn phải đeo khẩu trang và sát khuẩn tay để phòng tránh và kiểm soát lây nhiễm, ngoài ra người bệnh nằm điều trị sẽ được bệnh viện cung cấp suất ăn mỗi ngày nhằm hạn chế việc đi lại tránh lây lan dịch bệnh và đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm. Trong quý này, bệnh viện không có góp ý nào từ các khoa phòng nội trú.

- 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 (85%).

- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da (80%) và số ít tại khoa Da Lây (20%)

- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm <7 ngày (55%), số ít còn lại thuộc nhóm 7-14 (39%).

Tiêu mục “Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” có số điểm HLNB (4,71) cao nhất, luôn được người bệnh đánh giá cao trong thời gian qua, cho thấy các bác sỹ luôn quan tâm động viên tinh thần người bệnh, thể hiện thái độ ân cần, hỏi han, chia sẻ để người bệnh giảm bớt lo âu.

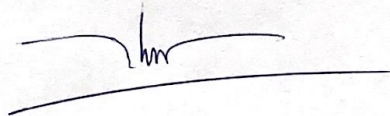
Tiêu mục “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng” (4,05) có điểm HLNB thấp hơn hẳn so với các tiêu mục còn lại. Như tình hình hiện nay, trong khi mọi thứ đều tăng giá và thực phẩm cũng không ngoại lệ nhưng suất ăn của bệnh viện cung cấp vẫn giữ nguyên giá, đây có thể xem là nguyên nhân làm cho suất ăn căng-tin cung cấp chưa thực sự mang lại sự hài lòng cho người bệnh. Bệnh viện ghi nhận điều này và sẽ góp ý với Căng-tin 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 giảm nhẹ (4,51) 2022 so với (4,62) năm 2021. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng giảm nhẹ, từ 96,11% (2021) lên 93,4% (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, 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 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



Đặng Thị Phương Thảo



Võ Doãn Tuấn