

Đà Nẵng, ngày 05 tháng 10 năm 2022

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

Quý III năm 2022

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	27	27%
30-60	47	47%
>60	26	26%
Giới		
Nam	53	53%
Nữ	47	47%
Đối tượng		
BHYT	78	78%
Viện phí	22	22%
Khoa điều trị		
Da	60	60%
Da lây	25	25%
PTTM	15	15%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	50	50%
7-14	33	33%
>14	17	17%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,58

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2021	Điểm trung bình quý III 2022
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	100	4,8	4,61
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100	4,8	4,58
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100	4,5	4,59
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100	4,3	4,58
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100	4,4	4,58

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

Điểm trung bình chung: 4,53

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2021	Điểm trung bình quý III 2022
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100	4,71	4,55
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100	4,71	4,54
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100	4,57	4,47
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100	4,57	4,57
Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị	100	4,76	4,52

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

Điểm trung bình chung: 4,27

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2021	Điểm trung bình quý III 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	4,76	4,28
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100	4,71	4,36
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100	4,61	4,18
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100	4,76	4,25
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100	4,66	4,3
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	100	4,71	4,24
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	4,61	4,29
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	100	4,52	4,21
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100	4,42	4,33

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,55

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2021	Điểm trung bình quý III 2022
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,76	4,57
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100	4,76	4,54
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100	4,71	4,57

Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	4,42	4,51
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100	4,57	4,56
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100	4,61	4,55
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100	4,80	4,56

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,56

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2021	Điểm trung bình quý III 2022
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	100	4,9	4,57
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100	4,6	4,55
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100	4,57	4,57
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	4,66	4,55
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100	4,76	4,58

2.6. Kỳ vọng, khả năng quay lại và điểm HNLN 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	92,52% 15 bệnh nhân <90% 85 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	35%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	65%
Điểm HNLN chung	100	4,47

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNb

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	16	11	$p = 0,637$
	< 60	36	37	
Giới tính	Nam	26	27	$p = 0,814$
	Nữ	26	21	
Số ngày nằm viện	≥ 10	20	12	$p = 0,063$
	< 10	32	36	
Có BHYT	Có	44	34	$p = 0,164$
	Không	8	14	
Khoa	Da	33	27	$p = 0,901$
	PTTM	8	7	
	Da Lây	11	14	

Người bệnh có tuổi ≥ 60 có sự hài lòng không có sự khác biệt với người có tuổi < 60 .

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 có sự hài lòng không có sự khác biệt với người không có BHYT.

Giữa 3 khoa người bệnh điều trị nội trú sự khác biệt HLNb không có ý nghĩa thống kê.

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, < 30 tuổi và > 60 tuổi tương đối bằng nhau. Có thể thấy, bệnh nhân nằm viện hầu hết thuộc độ tuổi trung niên.

- Đa số bệnh nhân điều trị đều sử dụng BHYT (78%), chỉ có một số ít không sử dụng BHYT (22%).

- Hầu hết bệnh nhân nằm viện điều trị tại khoa Da (60%), số còn lại rải rác ở 2 khoa Da Lây và PTTM.

- Số ngày điều trị tại khoa phần lớn thuộc nhóm < 7 ngày (50%), số còn lại thuộc nhóm 7-14 ngày (33%)

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,58), trong đó có tiêu mục “Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” (4,61) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,27), trong đó có tiêu mục “Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt” có điểm thấp nhất (4,18). Cần lưu ý và nhắc nhở bộ phận vệ sinh, yêu cầu dọn dẹp toilet với tần suất nhiều hơn và kỹ càng hơn.

Điểm HLNB chung so với cùng kì có sự giảm nhẹ (4,65) năm 2021 so với (4,47) năm 2022. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng giảm nhẹ, từ 93,76% (2021) xuống 92,52% (2022) cho thấy có sự giảm sút trong chất lượng dịch vụ và công tác khám chữa bệnh trong thời gian gần đây. Cần được chấn chỉnh để chuẩn bị cho công tác kiểm tra Bệnh viện trong quý IV năm 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.

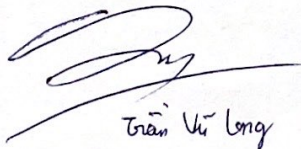
- Tăng cường dọn vệ sinh toilet, nhà tắm sạch sẽ, vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị, trang bị thêm các thiết bị phù hợp để trong thời gian điều trị người bệnh được cảm thấy thoải mái nhất.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng chăm sóc 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.

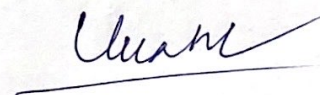
- Chuẩn bị cho công tác kiểm tra Bệnh viện quý IV năm 2022.

Người báo cáo



Trần Vũ Long

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Võ Doãn Tuấn