SỞ Y TẾ BẮC GIANG BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH Số:111../BC - BVĐKT	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc *Bắc Giang, ngày 31 tháng 10 năm 2022*

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NỘI TRÚ QUÝ III/2022

I. THÔNG TIN CHUNG

Số khoa khảo sát: 05 khoa gồm: Nội Thận TNLM, Nhi, HSTC - CĐ, Lão học, Nội Tổng hợp.

- Tổng số phiếu: 100 phiếu.
- Giới tính: Nam/ Nữ: 38/62.
- Tuổi trung bình:55.6 tuổi.
- Thời gian nằm viện trung bình: 6.2 ngày.
- Sử dụng BHYT: có: 100; không: 00.

Mục	**Nội dung**	**Điểm**					
		Quý III/2021		**Quý II/2022**		**Quý III/2022**	
A	**Khả năng tiếp cận**	4.2	**Điểm TB** 4.38	4.29	**Điểm TB** 4.36	4.45	**Điểm TB** 4.52
B	**Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**	4.52		4.36		4.62	
C	**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**	4.2		4.27		4.35	
D	**Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**	4.61		4.44		4.65	
E	**Kết quả cung cấp dịch vụ**	4.37		4.41		4.52	
G	**Đáp ứng % so với mong đợi**	94.2%		92.1%		95.3%	

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

MỤC	NỘI DUNG	ĐIỂM
A	**Khả năng tiếp cận**	**4.45**
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.16
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.35
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.29
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.5
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.95

Điểm hài lòng Về khả năng tiếp cận đạt trung bình là 4.45. Trong đó, tiêu chí A5 "Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết" đạt cao nhất là 4.95, điểm hài lòng thấp nhất là tiêu chí A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm" đạt 4.16 điểm và tiêu chí A2. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm đạt 4.29 điểm.

B	**Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**	**4.62**
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.30
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4.5
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4.8
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng.	4.6
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.9

Điểm hài lòng trung bình về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 4.62 điểm. Trong đó, Tiêu chí B5. Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị đạt cao nhất: 4.9 điểm. Điểm

hài lòng thấp nhất là 4.30 thuộc về Tiêu chí B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.

C	**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**	**4.35**
C1	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.	4.30
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4.32
C3	NVS, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.30
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4.36
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.35
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4.4
C7	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.	4.2
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4.30
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.62

Về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đểm hài lòng trung bình là 4.35 điểm. Điểm hài lòng cao nhất đạt 4.36 điểm là Tiêu chí C9 Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. Điểm hài lòng thấp nhất đạt 4.2 điểm là Tiêu chí C7. 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.

D	**Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**	**4.65**
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.5
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái	4.41

	độ, giao tiếp đúng mực.	
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.6
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4.8
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4.7
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4.54
D7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	5

Về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Điểm trung bình là 4.65 điểm. Điểm hài lòng cao nhất là Tiêu chí D7. NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng. Điểm hài lòng thấp nhất 4.41 điểm là Tiêu chí D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán… có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

E	**Kết quả cung cấp dịch vụ**	**4.52**
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.45
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.34
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.6
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.7
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.51
G1	**Đáp ứng % so với mong đợi**	95.3%
G2	**Nhu cầu quay trở lại %**	%
	5. Chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác	100%

Về kết quả cung cấp dịch vụ, điểm hài lòng trung bình đạt 95.3%, nhìn chung bệnh nhân đã có sự tin tưởng vào các dịch vụ của bệnh viện về chuyên môn, trình độ các bác sỹ, điều dưỡng tại bệnh viện. 100% bệnh nhân sẽ quay trở lại nếu có nhu cầu hoặc giới thiệu cho người khác.

III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

Không ghi nhận thấy có ý kiến đóng góp nào.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Mức độ hài lòng trung bình của người bệnh nội trú là 95.3% (4.52 điểm), cao hơn Quý III/2021 94.2% (4.38 điểm) và quý II/2022 92.1% (4.36 điểm). Tất cả các phần, các tiêu chí đều đạt được sự hài lòng của người bệnh. Trong đó, phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt điểm trung bình cao nhất là 4.65 điểm. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh quí 3 đã khẳng định các biện pháp, giải pháp can thiệt của bệnh viện đặc biệt là các hoạt động Lấy ý kiến của người bệnh ra viện để cải thiện chất lượng các dịch vụ; Các hoạt động thay đổi tinh thần thái độ phục vụ của NVYT hướng tới sự hài lòng của người bệnh đã có hiệu qủa rõ rệt; Các hoạt động khắc phục và nâng mức đạt các tiêu chí trong Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam; triển khai thực hiện 5S; Triển khai các đề án cải tiến chất lượng và xây dựng các chỉ số chất lượng bệnh viện năm 2022.

Tuy nhiên, vẫn còn một số tiêu chí dù đã đạt được sự hài lòng nhưng kết quả chưa cao cụ thể:

- Tại phần A có: Tiêu chí A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa đạt 4.16 điểm; Tiêu chí A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm đạt 4.29 điểm. Lý do ở đây là bệnh viện chưa triển khai đầy đủ các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn và các khối nhà, cầu thang chưa được đánh dấu đầy đủ.

- Tại phần B. Tiêu chí B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện đạt 4.30 điểm. Lý do ở đây là bệnh viện chưa treo dán các quy trình khám bệnh và hướng dẫn thủ tục nhập viện tại khoa Khám bệnh. Đồng thời phần mềm CNTT trong giai đoạn vừa qua bộc lộ một số bất cập.

- Tại Phần C: Tiêu chí C7. 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 đạt 4.2 điểm; Tiêu chí C3**.** NVS, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt và Tiêu chí C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu

sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng đạt 4,30 điểm. Lý do: một số khoa lâm sàng chưa bố chí các khu vực nam và nữ riêng nếu trong cùng buồng bệnh hoặc trong các buồng bệnh nam và nữ riêng biệt và chưa có rèm che. Nhà vệ sinh, nhà tắm đôi khi còn trong tình trạng mất vệ sinh; Căng tin bệnh viện phục vụ chưa đáp ứng được yêu cầu của người bệnh.

- Tại Phần D: Tiêu chí D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực đạt 4.41 điểm. Lý do: Vẫn còn tình trạng nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ chưa đúng mực.

- Tại Phần E: Tiêu chí E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng đạt 4.34 điểm. Nguyên nhân là do tình trạng thiếu thuốc, trang thiết bị, vật tư y tế trong khám chữa bệnh do khó khăn vướng mắc trong đấu thầu.

V. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CẦN ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT

1. Bổ xung sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa; đánh số các tòa nhà và cầu thang trong các toà nhà. Treo dán quy trình khám bệnh và hướng dẫn thủ tục nhập viện tại Khoa Khám bệnh

2. Các khoa lâm sàng bố chí các khu vực nam và nữ riêng nếu trong cùng buồng bệnh hoặc trong các buồng bệnh nam và nữ riêng biệt. Đồng thời bổ xung rèm che tại các khoa.

3. Tiếp tục cải tạo sửa chữa nhà vệ sinh, nhà tắm. Thường xuyên kiểm tra giám sát công tác vệ sinh tại các nhà vệ sinh của các khoa lâm sàng.

4. Nâng cao chất lượng phục vụ ăn uống và các vật dụng đáp ứng nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

5. Tiếp tục thay đổi tinh thần thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Đồng thời, cải tạo, sửa chữa, nâng cấp hệ thống CNTT.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Yêu cầu các khoa, phòng, trung tâm có liên quan thực hiện một số nội dung sau:

1. Khẩn trương triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng đã xây dựng tại Kế hoạch số 19/KH-BVĐKT ngày 04/3/2022 về Cải tiến chất lượng bệnh

viện năm 2022 và Phụ lục 01. Các tiêu chí cần khắc phục và nâng điểm quý 4 năm 2022 ban hành kèm theo Báo cáo số 104/BC-BVĐKT ngày 21/10/2022 về việc báo cáo kết quả cải tiến chất lượng bệnh viện 9 tháng đầu năm 2022 của BVĐK tỉnh Bắc Giang.

2. Khoa Dinh dưỡng tiết chế tiếp tục cải thiện chất lượng và đa dạng hóa các khẩu phần ăn cung cấp cho người bệnh.

3. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn và các khoa tăng cường kiểm tra giám sát các nhà vệ sinh qua bảng kiểm.

4. Đề nghị các khoa, phòng, trung tiếp tục duy trì và phát huy các việc đã làm được trong quý III.

5. Đề nghị Công đoàn bệnh viện đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát việc cung ứng các dịch vụ về ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu trong bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý III năm 2022 và các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết để nâng cao kết quả hài lòng người bệnh trong thời gian sắp tới của BVĐK tỉnh Bắc Giang./.

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc;
- Công đoàn bệnh viện;
- Các khoa, phòng, trung tâm;
- Ban KSHLNB & NVYT;
- Lưu: VT, QLCLBV.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH BẮC GIANG
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH BẮC GIANG

Vũ Thanh Giang