

Số:/BC-BVĐKT

Bắc Giang, ngày tháng năm 2022

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ
KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ QUÝ IV NĂM 2021**

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

2. Phương pháp khảo sát:

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/12/2021 đến ngày 31/12/2021 (các ngày làm việc trong tuần).

2.4. Cỡ mẫu: 100 bệnh nhân, gồm 48 nam, 52 nữ.

2.5. Các khoa được khảo sát:

STT	Tên Khoa	Số lượng BN được khảo sát	Ghi chú
1	Khoa Mắt	10	
2	Khoa Nội Tim mạch	13	
3	Khoa VLTL - PHCN	7	
4	Khoa Da liễu	15	
5	Khoa Lão học	14	
6	Khoa Tai - Mũi - Họng	11	
7	Khoa Răng - Hàm - Mặt	10	
8	Khoa Ngoại LN - CH - B	20	
Tổng		100	

2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

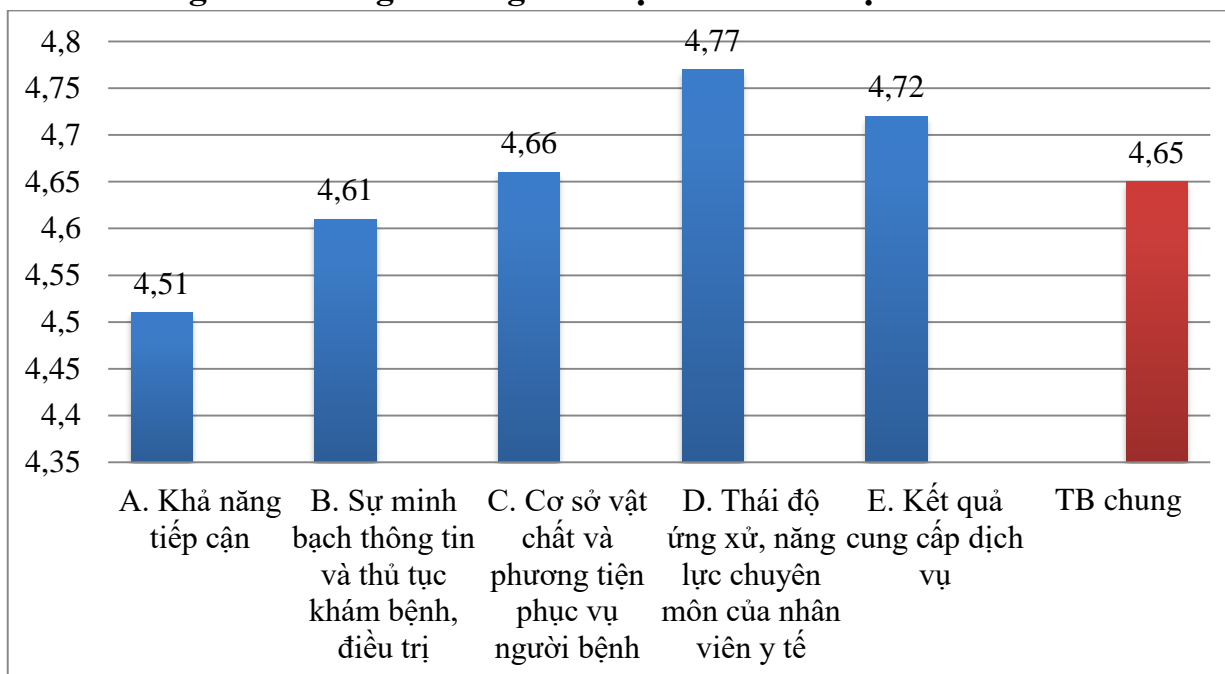
- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp và trang website <https://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

- 100 bệnh nhân điều trị nội trú.
- Tuổi trung bình: 49,8.
- Ngày điều trị trung bình: 6,08 ngày.
- Bệnh nhân có thẻ BHYT: 96/100.

2. Tổng điểm trung bình người được khảo sát chọn từ A đến E

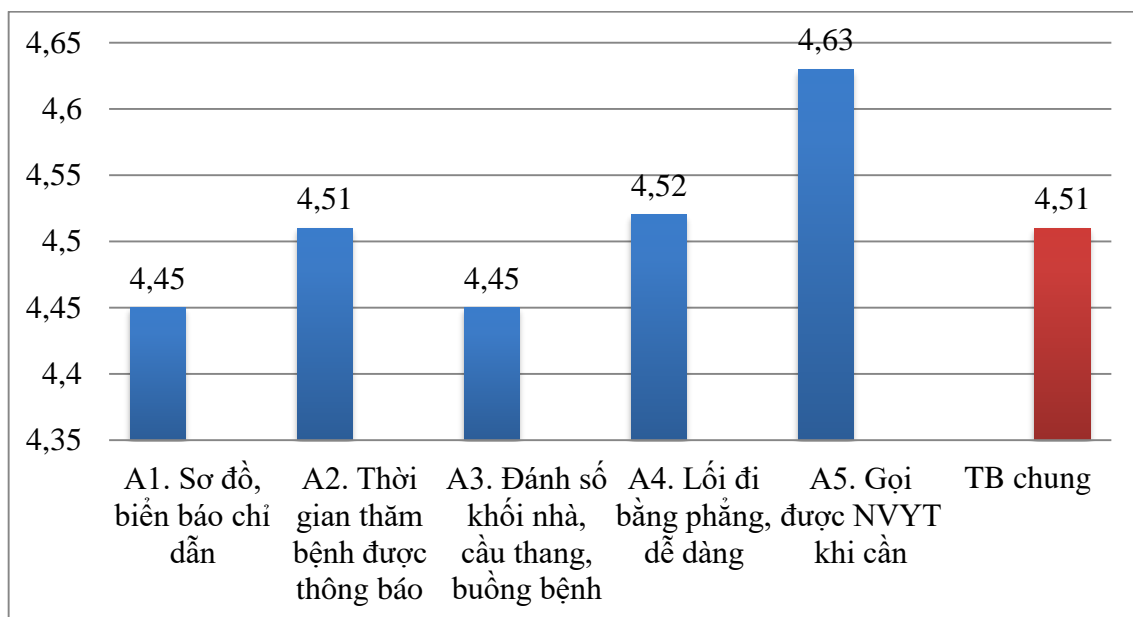


Biểu đồ 1: Điểm trung bình các tiêu chí quý IV/2021

Biểu đồ 1 mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ y tế tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang trong quý IV/2021. Mức điểm trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.65 điểm.

Nhóm tiêu chí A” *Khả năng tiếp cận*” đạt trung bình 4.51 điểm – mức điểm thấp nhất so với các tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí B “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” đạt trung bình 4.61 điểm. Nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt mức 4.66 điểm. Nhóm tiêu chí D “*Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*” đạt trung bình 4.77 điểm – mức điểm cao nhất so với các tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí E “*Kết quả cung cấp dịch vụ*” đạt trung bình 4.72 điểm.

2.1. Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận



Biểu đồ 2: Khả năng tiếp cận của người bệnh

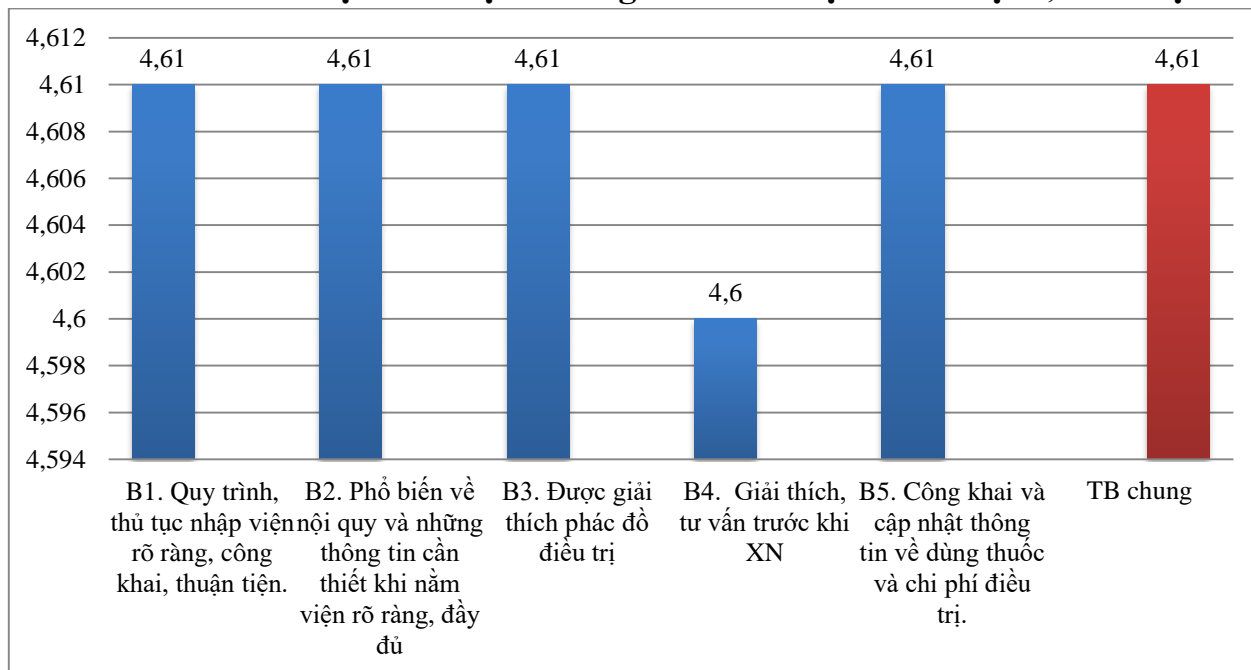
Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A5 “Gọi được NVYT khi cần thiết” và A4 “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” đạt mức điểm cao nhất, lần lượt là 4.63 và 4.52 điểm. Tiêu chí A1 “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” và A3 “Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm” đạt mức điểm thấp nhất với 4.45 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

Bảng 1: Điểm TB của từng khoa chia theo tiêu chí A: Khả năng tiếp cận

STT	Khoa	Điểm trung bình
1	Mắt	4.88
2	Vật lý trị liệu - PHCN	4.71
3	Da liễu	5
4	Lão học	4.3
5	Tai – Mũi- Họng	4.96
6	Răng – Hàm - Mặt	5
7	Ngoại Lòng ngực - Chỉnh hình - Bỏng	4.01
8	Nội Tim mạch	4.1

Nhận xét: Điểm hài lòng về khả năng tiếp cận của các khoa được khảo sát chênh nhau khá lớn (0.99), điểm hài lòng cao nhất ở khoa Răng hàm mặt và Da liễu cùng có mức hài lòng tối đa 5/5. Điểm hài lòng thấp nhất ở khoa ngoại LN-CH-B là 4.01.

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



Biểu đồ 3: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

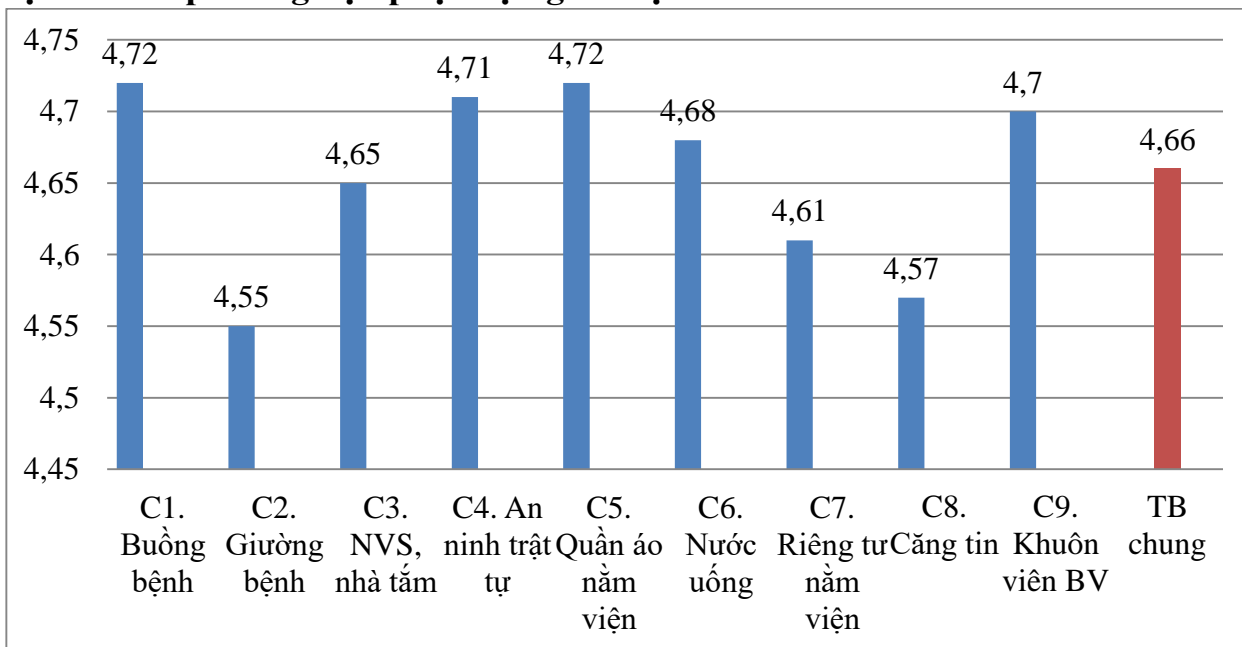
Trong 5 tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí B1, B2, B3, B5 đạt mức điểm cao nhất với 4.61 điểm. Tiêu chí B4 “*Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng*” đạt mức điểm trung bình thấp nhất 4.6 điểm.

Bảng 2: Điểm TB của từng Khoa chia theo tiêu chí B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

STT	Khoa	Điểm trung bình
1	Mắt	4.94
2	Vật lý trị liệu - PHCN	4.71
3	Da liễu	5
4	Lão học	4.36
5	Tai - Mũi - Họng	5
6	Răng - Hàm - Mặt	5
7	Ngoại Lồng ngực - Chính hình - Bỏng	4.25
8	Nội Tim mạch	4.34

Nhận xét: Điểm trung bình chia theo tiêu chí nhóm B của các khoa nhìn chung cao, thấp nhất ở khoa Ngoại Lồng ngực - Chính hình - Bông (4.25), cao nhất là 5 điểm ở 3 Khoa: TMH, RHM, Da liễu.

2.3. Nhóm tiêu chí C đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



Biểu đồ 4: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Tiêu chí 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*” và C5 “*Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ*” đạt mức điểm cao nhất 4.72 điểm. Còn tiêu chí C2 “*Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt*” và C8 “*Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng*” đạt mức điểm trung bình thấp nhất lần lượt là 4.55 và 4.57 điểm.

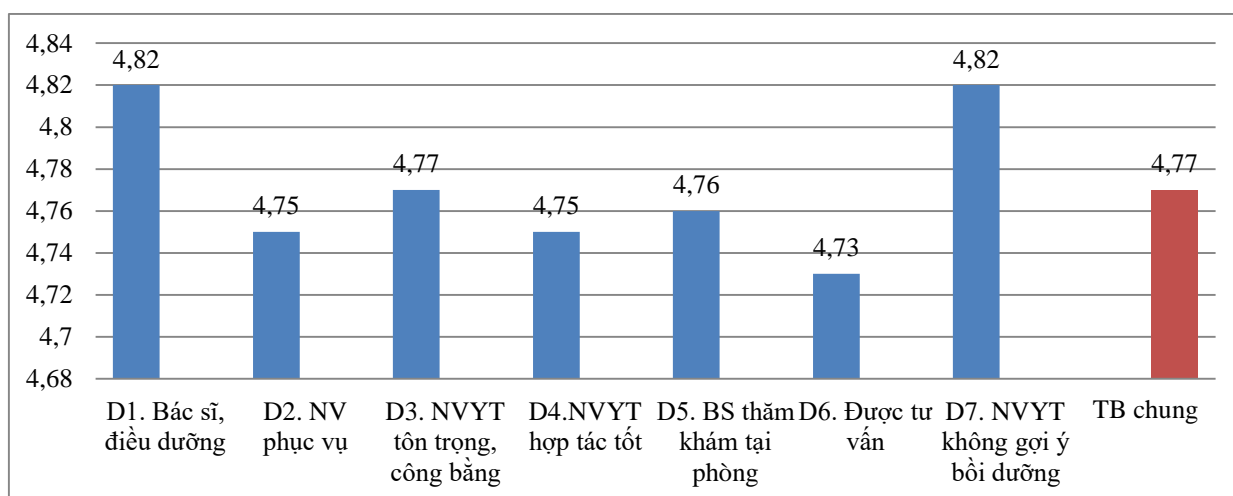
Bảng 3: Điểm TB của từng Khoa chia theo tiêu chí C: Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Stt	Khoa	Điểm trung bình
1.	Mắt	4.62
2.	Vật lý trị liệu - PHCN	4.84
3.	Da liễu	5
4.	Lão học	4.74

5.	Tai - Mũi - Họng	4.57
6.	Răng - Hàm - Mặt	5
7.	Ngoại Lồng ngực - Chỉnh hình - Bỏng	4.48
8.	Nội Tim mạch	4.48

Nhận xét: Điểm trung bình chia theo tiêu chí nhóm C của các khoa nhìn chung cao, cao nhất là 5 điểm ở 2 Khoa: RHM, Da liễu. Thấp nhất ở khoa Ngoại Lồng ngực Chỉnh hình - Bỏng (4.48).

2.4. Nhóm tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Biểu đồ 5: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nhóm tiêu chí D đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Các tiêu chí nhóm D đều đạt mức điểm trung bình từ 4 điểm trở lên - trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

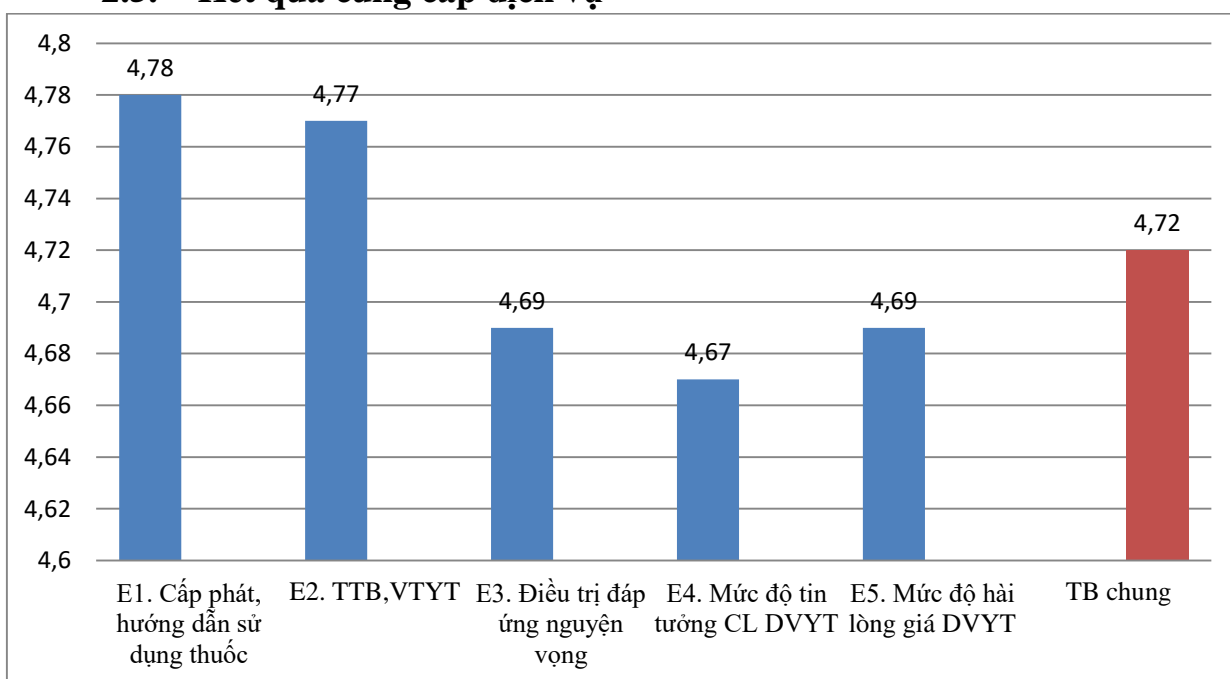
Bảng 4: Điểm TB của từng Khoa chia theo tiêu chí D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Stt	Khoa	Điểm trung bình
1.	Mắt	4.94
2.	Vật lý trị liệu - PHCN	4.86
3.	Da liễu	5
4.	Lão học	4.78
5.	Tai - Mũi - Họng	4.79

6.	Răng - Hàm - Mặt	5
7.	Ngoại Lồng ngực - Chính hình - Bỏng	4.61
8.	Nội Tim mạch	4.69

Nhận xét: Tại tiêu chí D thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao ở các khoa. Điểm trung bình của mục này khá cao, cao nhất 5/5 tại khoa Da liễu, Răng - Hàm - Mặt, điều đó phản ánh được rõ rệt hiệu quả của việc Bệnh viện luôn nỗ lực quan tâm trong việc nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử cho nhân viên y tế, tích cực mở các lớp tập huấn, nhân viên y tế đã có thái độ giao tiếp đúng mực, tư vấn giải thích nhẹ nhàng cho người bệnh tạo được sự hài lòng tốt từ người bệnh.

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ



Biểu đồ 6: Kết quả cung cấp dịch vụ

Nhóm tiêu chí E đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh và kết quả cung cấp dịch vụ y tế sau 1 khoảng thời gian điều trị tại bệnh viện. Tiêu chí E1 “*Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng*” đạt mức điểm trung bình cao nhất: 4.78 điểm, trong khi tiêu chí E4 “*Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế*” đạt mức điểm thấp nhất 4.67 điểm.

Bảng 5: Điểm TB của từng Khoa chia theo tiêu chí E: Kết quả cung cấp DV

Stt	Khoa	Điểm trung bình
1.	Mắt	5
2.	Vật lý trị liệu - PHCN	4.86
3.	Da liễu	5
4.	Lão học	4.42
5.	Tai - Mũi - Họng	5
6.	Răng - Hàm - Mặt	5
7.	Ngoại Lòng ngực - Chỉnh hình - Bỏng	4.59
8.	Nội Tim mạch	4.49

Nhận xét: Về kết quả cung cấp dịch vụ, điểm hài lòng trung bình tương đối cao, tại khoa Mắt, Da liễu, TMH, RHM đạt mức trung bình 5/5 điểm. 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.

3. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát:

- Tổng số câu trả lời với các mức điểm từ 1 đến 5 trong đợt khảo sát: 3.100
- Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 3.072
- Vậy tỷ lệ hài lòng chung: $3.072/3.100 * 100 = 99\%$

4. Đánh giá chung:

- Bệnh viện đã đáp ứng được 96.79% so với mong đợi của người nhà, bệnh nhân trước khi nằm viện.

5. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:

STT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ
1.	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
2.	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
3.	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
4.	Có thể sẽ quay lại	6	6%

5.	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	94	94%
----	--	----	-----

III. NHỮNG Ý KIẾN, ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

1. Khoa Da liễu, Tai mũi họng

- Khoa cần chú ý hơn về việc hướng dẫn người bệnh mượn quần áo trong nhiều ngày nằm viện và thay ga chiếu nằm đảm bảo vệ sinh.

2. Khoa Mắt

- Cơ sở vật chất cũ
- Đề nghị trong phòng tắm của bệnh nhân có bình nóng lạnh phục vụ nhu cầu nằm viện trong mùa đông
- Bệnh nhân mong muốn mùa hè có máy điều hòa.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Tăng cường tập huấn cho toàn thể CBNV đã và đang học tập, làm việc tại BV để góp phần tư vấn, giải thích, hướng dẫn cho NB và TNNB những điều cần thiết nhất.
- Tổ kiểm tra giám sát thuộc phòng Quản lý chất lượng, Phòng Hành chính quản trị tăng cường giám sát về cảnh quan, cơ sở vật chất, những nguy cơ có thể xảy ra để kịp thời khắc phục trong thời gian sớm nhất,...
- Xây dựng thêm cơ sở hạ tầng phục vụ người bệnh tốt nhất, nhằm khắc phục hiện tượng cơ sở vật chất cũ, dịch vụ yêu cầu không đáp ứng đủ nhu cầu cho bệnh nhân khi có nhu cầu.
- Tạo không gian xanh cho Bệnh viện bằng cách trồng thêm cây xanh, bổ sung các chậu cây cảnh trong khuôn viên Bệnh viện, tại các hành lang Khoa/Phòng/Trung tâm.
- Khuyến khích cán bộ nhân viên Bệnh viện đi học nâng cao tay nghề, nâng cao trình độ chuyên môn nhằm phục vụ người bệnh tốt nhất.

Trên đây là báo cáo đánh giá kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý IV năm 2021 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các Khoa/Phòng/TT;
- Lưu: VT, QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Thanh Giang

