

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện, trong quý IV năm 2022

I. CÁCH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất kém” đến “Rất tốt”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

+ Tỷ số = $[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=145)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	78	53,8
		Nữ	67	46,2
2	Nhóm tuổi	Dưới 16 tuổi	33	22,7
		Từ 16 đến 30 tuổi	23	15,9
		Trên 30 đến 50 tuổi	40	27,6
		Trên 50 đến 70 tuổi	38	26,2
		Trên 70 tuổi	11	7,6

3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	137	94,5
		Không	8	5,5
4	Số ngày nằm viện trung vị: 05 ± 5,2 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 03 ngày, 08 ngày			

Nhận xét :Trong 145 mẫu khảo sát thì người bệnh là nam giới chiếm tỉ lệ cao hơn nữ giới. Hơn một nửa người bệnh nằm viện nội trú có độ tuổi trên 30 đến 70 tuổi, những người trong độ tuổi này là đối tượng dễ gặp nhiều vấn đề về sức khỏe và cũng là đối tượng chủ động quan tâm đến sức khỏe của mình nhất. Trong đợt điều trị này, gần như tất cả người bệnh đều sử dụng Bảo hiểm y tế (BHYT), như vậy cho thấy người dân đã có sự quan tâm nhiều hơn đến lợi ích khi sử dụng BHYT trong khám chữa bệnh. Số ngày nằm viện trung vị củ người bệnh là 05 ngày, tứ phân vị 25% là 03 ngày, tứ phân vị 75% là 08 ngày.

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng:

2.2.1. Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

Bảng 2.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận” (n= 145)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,12	83,45
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4,23	87,59
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,22	84,14
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,23	84,83
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,24	89,66
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,21	85,93

Nhận xét: Trong 5 nội dung khảo sát về Khả năng tiếp cận, tỉ lệ hài lòng thấp nhất là về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa/phòng trong bệnh viện (83,45%); tỉ lệ cao nhất là người bệnh/người nhà gọi được nhân viên y tế khi cần thiết (89,66%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 145)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,34	93,1
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,33	93,1
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,34	93,79
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,41	93,1
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,38	93,79
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,36	93,38

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị cho thấy tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng khá cao ở tất cả các nội dung (trên 90%).

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n= 145)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp	3,92	74,48
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	3,94	79,31
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	3,71	69,66
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,08	83,45
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,01	81,38
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	3,88	73,1
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng).	3,86	76,55
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	3,92	77,93
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	3,94	77,24
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”		3,92	77,01

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh còn khá thấp, trong đó có gần 1/3 người bệnh/người nhà không hài lòng về nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt; khoảng 1/4 người bệnh/người nhà chưa hài lòng về vấn đề được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 145)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”:		Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,34	93,1
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,26	90,34
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,34	93,79
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,34	92,41
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,32	91,72
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,27	90,34
D7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,37	91,72
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”		4,32	91,92

Nhận xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”, phần lớn người bệnh/người nhà đều hài lòng với điểm hài lòng trên mức 4 ở tất cả các tiêu mục. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về việc được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ là cao nhất (93,8%); tiếp theo là tỷ lệ hài lòng về bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực (93,1%).

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 145)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4,28	90,34
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4,09	83,45
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,19	87,59

E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,2	88,97
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,14	84,83
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,18	87,03

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng về cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng là cao nhất (90,34%), tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng về trang thiết bị, vật tư y tế là thấp nhất (83,45%).

Bảng 2.7: Mức hài lòng chung của người bệnh/người nhà nằm viện nội trú (n=145)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,21	85,93
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,36	93,38
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,92	77,01
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,32	91,92
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,18	87,03
Hài lòng chung		4,17	86,07

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,17, tỉ lệ hài lòng chung là 86,07%. Kết quả cho thấy khía cạnh C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm tỉ lệ thấp nhất (77,01%), tiếp theo là khía cạnh A. Khả năng tiếp cận (85,93%). Cần có những giải pháp tập trung vào 2 khía cạnh này để cải tiến chất lượng khám chữa bệnh và tăng tỉ lệ hài lòng của người bệnh/người nhà đối với bệnh viện.

2.2.2. Đáp ứng sự mong đợi của người bệnh/người nhà:

Bảng 2.8: Mức đáp ứng sự mong đợi của người bệnh/người nhà (n= 145)

	GTNN (%)	GTLN (%)	TB (%)	ĐLC (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện.	50	100	90,5	9,9

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của người bệnh/ người nhà đã được đáp ứng trong đợt điều trị lần này (điểm đáp ứng trung bình là 90,5%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của người bệnh/người nhà ở mức 100% là 38,6%.

2.2.3. *Mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện:*

Bảng 2.9: Mong muốn của người bệnh/người nhà về sự quay trở lại (n= 145)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	02	1,4
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	03	2,1
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	01	0,7
Có thể sẽ quay lại	77	53,1
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	62	42,7
Tổng cộng:	145	100%

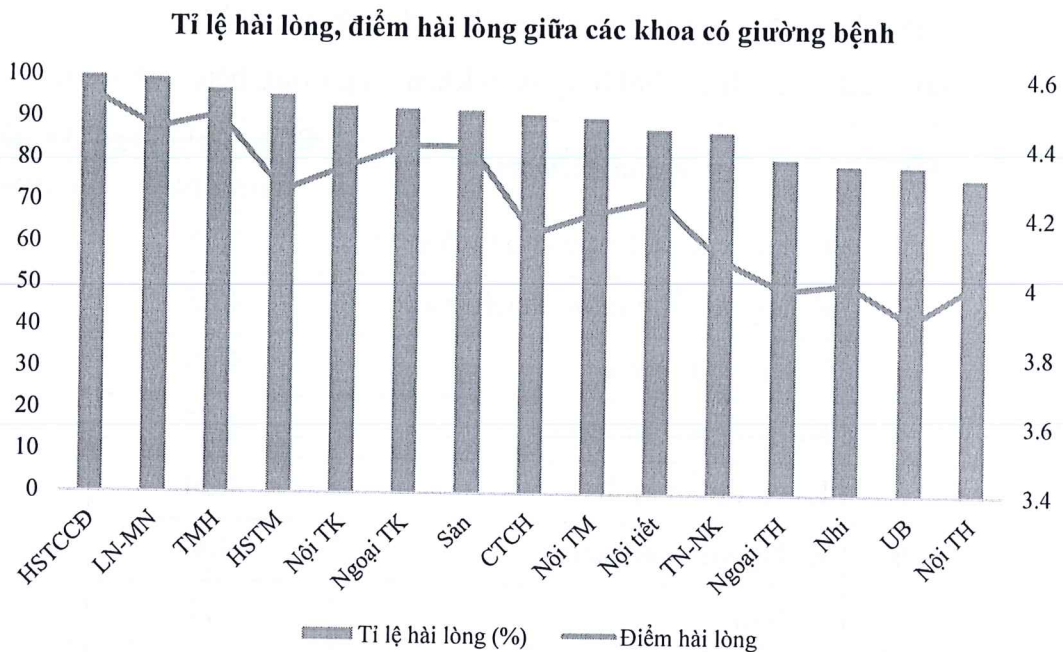
Nhận xét: Kết quả cho thấy có 95,8% người bệnh/người nhà có mong muốn quay trở lại Bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh tương tự.

2.3. Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú:

Bảng 2.10: Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=145)

STT	Khoa điều trị	Điểm hài lòng trung bình	Tỉ lệ hài lòng trung bình (%)
1	K. Hồi sức tích cực chống độc	4,55	100
2	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	4,45	99,35
3	K. Tai mũi họng	4,49	96,77
4	K. Hồi sức tim mạch	4,27	95,39
5	K. Nội thần kinh	4,34	92,74
6	K. Ngoại thần kinh	4,4	92,26
7	K. Sản	4,4	91,94
8	K. Chấn thương chỉnh hình	4,15	91,13
9	K. Nội tim mạch	4,21	90,32
10	K. Nội tiết	4,25	87,74
11	K. Tiết niệu nam khoa	4,08	87,1
12	K. Ngoại tổng hợp	3,99	80,65
13	K. Nhi	4,01	79,32
14	K. Ung bướu	3,9	79,03
15	K. Nội tổng hợp	4,01	76,08

Nhận xét: Trong 15 khoa có người bệnh/người nhà tham gia khảo sát thì 2 khoa Nội tổng hợp và Ung bướu có tỉ lệ hài lòng trung bình thấp nhất (76,08%, 79,03%). Khoa Hồi sức tích cực chống độc, Ngoại lồng ngực mạch máu, Tai Mũi Họng, Hồi sức tim mạch là những khoa có tỉ lệ hài lòng trung bình cao nhất (trên 95%).



Biểu đồ 2.1: So sánh tỉ lệ hài lòng và điểm hài lòng giữa các khoa có giường bệnh

III. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỎI CỦA NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ:

- K. Ung bướu: Hạ độ cao của chuông báo đầu giường xuống để thuận tiện trong trường hợp khẩn cấp.
- K. Nhi:
 - + Trang bị thêm ổ cắm điện để phục vụ cho người bệnh/người nhà.
 - + Nhà vệ sinh chưa sạch sẽ, thiếu nhà vệ sinh, tách riêng với nhà vệ sinh của người lớn.
 - + Máy lạnh hư, cần có nước nóng lạnh để tắm cho trẻ, pha sữa cho trẻ.
 - + Cần tăng cường thêm giường bệnh cho trẻ, tránh trường hợp 4 bé nằm chung 1 giường.
- K. Ngoại tổng hợp: Trang bị thêm ổ cắm điện để phục vụ cho người bệnh/người nhà.
- K. Nội tổng hợp:
 - + Nhà vệ sinh chưa sạch sẽ, thiếu nhà vệ sinh
 - + Thực tập sinh có thái độ thiếu tôn trọng người bệnh.

Ngoài các ý kiến tiêu cực, người bệnh còn có các ý kiến khen ngợi như:

- + K. Sản, K. Nhi, K. Ngoại thần kinh, K. Hồi sức tim mạch, K. Tiết niệu nam
khoa: Khoa điều trị, chăm sóc người bệnh tận tâm, ân cần, chu đáo
- + K. Nội tổng hợp: Bác sĩ, điều dưỡng thân thiện với người bệnh

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ các ý kiến của người bệnh và tình hình thực tế của bệnh viện, phòng Quản lý chất lượng kiến nghị bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Đối với hạ chuông báo đầu giường: P.QLCL phối hợp với P. HCQT kiểm tra và tiến hành đặt lại vị trí phù hợp tất cả các chuông báo đầu giường của khoa nhận được phản hồi và các khoa có giường bệnh nội trú khác.
- Nhà vệ sinh: P.QLCL phối hợp với P. HCQT tiến hành kiểm tra, giám sát công tác dọn dẹp vệ sinh hàng ngày, nâng cấp cơ sở vật chất, phân tích tính khả thi việc xây mới nhà vệ sinh cho các khoa thường xuyên đông bệnh như K. Nhi, K. Nội tổng hợp.
- Máy nước nóng lạnh, máy lạnh, quạt: P.HCQT tổ chức kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị, trước tiên là tại các khoa nhận được phản ánh, sau đó rà soát tiếp theo tại các khoa khác để bảo dưỡng, sửa chữa kịp thời.
- Tình trạng nằm ghép: Tăng cường giám sát, điều phối tại các khoa thường xuyên xảy ra tình trạng quá tải để bố trí giường bệnh phục vụ người bệnh kịp thời. Khoa lâm sàng phấn đấu nâng việc thực hiện cam kết việc người bệnh không được nằm ghép quá từ 72 giờ lên 48 giờ.
- Thái độ giao tiếp của thực tập sinh: P. Đào tạo- chỉ đạo tuyển kết hợp với các Khoa nhắc nhở sinh viên/học viên đi thực tập tại khoa cần có thái độ giao tiếp đúng mực và có các biện pháp xử lý khi sai phạm.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện, trong quý IV năm 2022, kính trình Ban giám đốc xem xét./.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG



ThS Huỳnh Mỹ Thư

