

Số: /BC-BVM

Bình Định, ngày tháng 9 năm 2020

**BÁO CÁO KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
TẠI 2 KHOA ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ QUÝ III NĂM 2020**

1. Mục đích:

- Xác định mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế .
- Xác định mức độ hài lòng về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, điều trị.
- Xác định mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Xác định mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Xác định mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

2. Phương Pháp:

2.1 Công cụ: Phiếu phỏng vấn, phiếu đánh giá theo mẫu quy định của Bộ y tế

2.2 Yêu cầu: Đảm bảo, thông tin chính xác, trung thực, khách quan;

2.3.Cách tiến hành: Phòng Điều dưỡng kết hợp với các khoa tiến hành khảo sát.

2.4. Đối tượng khảo sát :

- Tiêu chuẩn chọn: Bệnh nhân đang nằm viện điều trị tự nguyện đồng ý tham gia khảo sát.

- Tiêu chuẩn loại trừ : Bệnh nhân là nhân viên bệnh viện, hoặc người nhà của nhân viên bệnh viện, người bệnh không có khả năng trả lời.

2.5. Cỡ mẫu : 100 mẫu /1 Quý như sau:

- Khoa Đục TTT- glaucome 60 mẫu
- Khoa KGMPP 40 mẫu.

3. Kết quả:

Qua khảo sát 100 bệnh nhân 2 khoa, đa số là bệnh nhân có bảo hiểm y tế chiếm 97%, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh: 93%.

3.1. Mức độ hài lòng khả năng tiếp cận:

S T T	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	100	0
2	Thời gian vào thăm người bệnh thông báo rõ	100	0
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	100	0
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	63	37
5	Người bệnh hỏi và gọi được NV khi cần thiết	100	0

Bảng 3.1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ

-Về mức độ hài lòng khả năng tiếp cận đa số người bệnh tại 2 khoa lâm sàng đều hài lòng đạt tỷ lệ 92,6%. Tỷ lệ người bệnh tại 2 khoa lâm sàng chưa hài lòng chiếm tỷ lệ 7,4%; Trong đó tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng về tiểu mục lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi chiếm 37%

3.2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

S T T	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Quy trình thủ tục nhập viện công khai, rõ ràng thuận tiện.	100	0
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin	100	0
3	Được giải thích về tình trạng bệnh	100	0
4	Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, kỹ thuật cao...	99	1
5	Được công khai và cập nhật thông tin	99	1

Bảng 3.2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chung của 2 khoa lâm sàng chiếm tỷ lệ rất cao là 99,6%.

3.3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:

S T T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ	97	3
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người	97	3
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	93	7
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh trật tự	97	3
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	91	9
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	56	44
7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện	59	41
8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống	38	62
9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch đẹp	100	0

Bảng 3.3: Mức độ hài lòng về CSVC và phương tiện phục vụ của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung của 2 khoa lâm sàng là 80,9% . Có 19,1% tỷ lệ chung người bệnh không hài lòng về CSVC và phương tiện phục vụ người bệnh.

3.4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

S T T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Ko hài lòng
1	Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	100	0
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	93	7
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	99	1
4	BS,ĐD hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100	0
5	Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị	98	2
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động theo dõi và phòng ngừa biến chứng	99	1
7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100	0

Bảng 3.4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của 2 khoa lâm sàng chiếm 98,4%. Chỉ có 1,6% tỷ lệ chung người bệnh không hài lòng.

3.5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

S T T	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Cấp phát thuốc và HDSD thuốc đầy đủ, chất lượng	100	0
2	Trang thiết bị, VTYT đầy đủ hiện đại đáp ứng nguyện vọng	100	0
3	Kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng	100	0
4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100	0
5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100	0

Bảng 3.5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung của 2 khoa lâm sàng chiếm 100% .

3.6. Đánh giá chung sự mong đợi của người bệnh khi nằm viện: Bệnh viên đã đáp ứng 95% mong đợi của người bệnh .

3.7. Về nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh: 98% tỷ lệ người bệnh cho rằng sẽ quay lại bệnh viện.

4. Đề nghị:

- Nhân viên Tổ Công tác xã hội tăng cường công tác hướng dẫn, chỉ dẫn người bệnh, người nhà trong công tác hoàn thành các thủ tục cận lâm sàng, photo giấy tờ cần thiết...khi nhập viện điều trị nội trú;

- Nhân viên y tế các khoa điều trị nội trú hướng dẫn rõ ràng cụ thể cho bệnh nhân, người nhà bệnh nhân nội quy, quy chế bệnh viện: Mỗi bệnh nhân chỉ có 01 người nhà theo nuôi, không hút thuốc lá, hướng dẫn cài đặt Bluzone cho bệnh nhân và người nhà... Và các vấn đề khác khi người bệnh, người nhà người bệnh thắc mắc cần giải đáp.

- Lắp đặt hệ thống wifi miễn phí cho bệnh nhân và người nhà khi tới khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Trên đây là kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú trong Quý III năm 2020. Bệnh viện thông báo các khoa phòng ./

Nơi nhận:

- Các khoa phòng;
- Lưu VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Triết

