

Số: 887/BC-BVSN

Yên Bái, ngày 05 tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ III NĂM 2022

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 về việc ban hành “ Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam ”;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2022, Phòng Điều dưỡng tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh quý III như sau:

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:

1. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Từ ngày 28/9 đến 03/10/2022
- Địa điểm: Tại các khoa lâm sàng (Hồi sức Cấp cứu, Nhi tổng hợp, Ngoại nhi – LCK, Phụ, Sản, Hỗ trợ SS).
- Thành phần khảo sát: Phòng Điều dưỡng, một số Điều dưỡng trưởng khoa.

2. Đối tượng, mẫu phiếu khảo sát

Người bệnh nội trú: Khảo sát theo phiếu mẫu số 1, tổng số 100 phiếu tại 6 khoa lâm sàng có giường bệnh, cụ thể:

- + Khoa Sản, số lượng khảo sát 25 phiếu.
- + Khoa Phụ, số lượng khảo sát 06 phiếu
- + Khoa Nhi tổng hợp, số lượng khảo sát 35 phiếu
- + Khoa Ngoại nhi - LCK, số lượng khảo sát 15 phiếu.
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 04 phiếu
- + Khoa Hồi sức cấp cứu, số lượng khảo sát 15 phiếu

3. Phương pháp khảo sát:

- Phòng vấn trực tiếp bệnh nhân qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế

- Thực hiện khảo sát ý kiến bệnh nhân về:

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

- Mức đánh giá: có 5 mức đánh giá

- + Mức 1: Rất không hài lòng
- + Mức 2: Không hài lòng
- + Mức 3: Bình thường
- + Mức 4: Hài lòng
- + Mức 5: Rất hài lòng

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

S TT	Loại thống kê	Quý II	Quý III
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.57	4.5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	9.6 %	9.52 %
3	A. Khả năng tiếp cận	A:4.5	4,52
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	B:4.6	4.51
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C:4.50	4.4
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	D:4.71	4.58
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	E:4.56	4.51
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	93,28%	91,96
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	100%

III. CÁC Ý KIẾN CỦA BỆNH NHÂN

Không có ý kiến gì khác

Tuy nhiên có 1 phiếu có mức 2 (không hài lòng), mục Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

- C1. Buồng bệnh:01
- C3. Nhà vệ sinh
- C6. Chưa được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh:01
- D1. Thái độ giao tiếp của BS, Đ D: 01
- D2. Thái độ giao tiếp của Hộ lý, kế toán, bảo vệ: 01.
- D3. Tôn trọng của NVYT: 01
- D4. BS, Đ D hợp tác tốt: 01

IV. VẤN ĐỀ ƯU TIÊN VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

- Cung cấp đủ nước uống cho người bệnh.
- Tăng cường kỹ năng giao tiếp của NVYT.
- Tăng cường công tác vệ sinh

V. CÁC CÔNG VIỆC ĐÃ TRIỂN KHAI ĐỂ ĐÁP ỨNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện kết hợp với Phòng Điều dưỡng đã tiếp nhận ý kiến đánh giá, đóng góp của người bệnh qua việc khảo sát hài lòng người bệnh, gọi điện hỏi thăm khách hàng và làm việc với các khoa, phòng, bộ phận liên quan để kịp thời giải quyết các vấn đề người bệnh không hài lòng, nhắc nhở căng tin bệnh viện về việc phục vụ người bệnh kịp thời để tăng sự hài lòng người bệnh.

Tất cả các ý kiến góp ý của người bệnh và người nhà BN đã được lãnh đạo Bệnh viện, lãnh đạo các khoa phòng liên quan trực tiếp giải quyết kịp thời, chu đáo.

VI. PHƯƠNG HƯỚNG TRONG THỜI GIAN TỚI

Từ kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ bệnh nhân đến khám và điều trị hài lòng với bệnh viện rất cao. Để tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng dịch vụ và ngày càng đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện tốt quy tắc ứng xử, tiếp tục thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh” tới toàn bộ cán bộ viên chức.

Tại các khoa lâm sàng cần hướng dẫn và tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho người bệnh làm các thủ tục ra viện, dặn dò, tư vấn chu đáo hơn nữa về bệnh, chế độ sinh hoạt và tái khám cho người bệnh. Nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh, kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế.

Đảm bảo công tác vệ sinh tốt hơn.

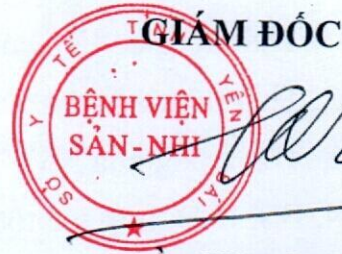
Bệnh viện không ngừng áp dụng các biện pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh với mục đích lấy người bệnh làm trung tâm.

Với cơ sở vật chất trang thiết bị như hiện nay bệnh viện đã và đang tiếp tục thực hiện những mục tiêu chất lượng đã đề ra từ đầu năm nhằm nâng cao chất

lượng ngày càng tốt hơn để phục vụ bệnh nhân hướng tới sự hài lòng người bệnh./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV;
- Các khoa/phòng ;
- Lưu: VT, QLCL, P.ĐD.



Trần Văn Quang