

Số: *MG7* /BC-BVSN

Yên Bái, ngày *26* tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ IV 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 IV như sau:

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:

1. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Từ ngày 15/12 đến 20/12/2022
- 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 23 phiếu.
- + Khoa Phụ, số lượng khảo sát 11 phiếu
- + Khoa Nhi tổng hợp, số lượng khảo sát 39 phiếu
- + Khoa Ngoại nhi - LCK, số lượng khảo sát 12 phiếu.
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 05 phiếu
- + Khoa Hồi sức cấp cứu, số lượng khảo sát 10 phiếu

3. Phương pháp khảo sát:

- Phỏng 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 III	Quý IV
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.5	4.48
2	Tỷ lệ hài lòng chung	95.2 %	95.8
3	A. Khả năng tiếp cận	4,52	4.43
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.51	4.54
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.4	4.27
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.58	4.7
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.51	4.51
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91,96	93.13
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	96.77

III. CÁC Ý KIẾN CỦA BỆNH NHÂN

- Ý kiến khác: Cải thiện chất lượng căng tin bệnh viện

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

- A1: sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa phòng: Mức 2:01 (45:HSCC)
- C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ: Mức 1
- C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh: Mức 1: 01; mức 2: 01
- C7. Đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện: thay quần áo, khám bệnh, vệ sinh tại giường... có rèm che: Mức 1: 02; mức 2: 02 ý kiến
- C8. Căng tin BV phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu: 02

IV. 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.

Căng tin bệnh viện cần phục vụ tốt hơn.

Các khoa cung cấp đủ nước uống nóng, lạnh cho người bệnh.

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:

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



Trần Văn Quang