

Số: 523 /BC-BVSN

Yên Bái, ngày 24 tháng 7 năm 2023

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ**  
**QUÝ II NĂM 2023**

*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 2023, Phòng Điều dưỡng tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh quý II như sau:

**I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:**

**1. Thời gian, địa điểm**

- Thời gian: Từ ngày 02/7 đến 15/7/2023.
- 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 108 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 40 phiếu
- + Khoa Ngoại nhi - LCK, số lượng khảo sát 15 phiếu.
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 09 phiếu
- + Khoa Hồi sức cấp cứu, số lượng khảo sát 13 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 2/2023	Quý 2/2022	Tăng/ giảm
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.55	4.57	Giảm
2	Tỷ lệ hài lòng chung	98,1	96.0	Tăng
3	A. Khả năng tiếp cận	4,53	4.5	Tăng
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.55	4.6	Giảm
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.48	4.50	Giảm
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.6	4.71	Giảm
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.57	4.56	Tăng
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	95,5	93,28	Tăng
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100	100	
6	Tỷ lệ hài lòng toàn diện	85,18		

Cụ thể Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi tại các khoa:

Khoa Sản: 95%

Khoa Phụ: 94,2%

Khoa HSCC: 99%

Khoa Nhi: 91%

Khoa Ngoại Nhi: 99%

Khoa HTSS: 97,2%

Tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất ở phần C ( Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh: 4,48/5).

**Ý kiến khác của NB:** Có 01 ý kiến: Nhà vệ sinh nên có bình nóng lạnh ( Khoa HTSS).

### **III. SO SÁNH CÙNG KỲ NĂM 2022:**

So với cùng kỳ năm 2022 có 4 tiêu chí tăng, 04 tiêu chí giảm.

#### ***Những tiêu chí tăng:***

- Các tiêu chí đều từ mức 3 trở lên (so với quý II / 2022 có 08 ý kiến ở mức 2).
- Khả năng tiếp cận
- Tỷ lệ hài lòng chung,
- Kết quả cung cấp dịch vụ
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi

#### ***Những tiêu chí giảm:***

- Tổng điểm TB người dùng chọn.
- 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 NVYT

### **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.

Số lượng người bệnh không hài lòng và rất không hài lòng (Mức 1 và mức 2): Không có

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, minh bạch thông tin trong khám chữa 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.

Tiếp tục cải tạo, sửa chữa cơ sở vật chất, trang thiết bị, không ngừng áp dụng các biện pháp cải tiến chất lượng phục vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh với mục đích lấy người bệnh làm trung tâm, hướng tới sự hài lòng người bệnh./.

**Nơi nhận:**

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



**Trần Văn Quang**