

Số: 704 /BC-BVSN

Yên Bái, ngày 10 tháng 10 năm 2023

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

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:

1. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Từ ngày 22/9 đến 27/9/2023.
- 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 100 phiếu tại 6 khoa lâm sàng có giường bệnh, cụ thể:

- + Khoa Sản, số lượng khảo sát 21 phiếu.
- + Khoa Phụ, số lượng khảo sát 10 phiếu
- + Khoa Nhi tổng hợp, số lượng khảo sát 39 phiếu
- + Khoa Ngoại nhi - LCK, số lượng khảo sát 11 phiếu.
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 10 phiếu
- + Khoa Hồi sức cấp cứu, số lượng khảo sát 09 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:

Cụ thể Tỷ lệ hài lòng chung tại các khoa:

Khoa Sản: 93,3%

Khoa Phụ: 98,7%

Khoa HSCC: 96,4%

Khoa Nhi: 91,7%

Khoa Ngoại Nhi: 97,9%

Khoa HTSS: 98,2%

Tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất ở phần C (Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ người bệnh: 4,40/5).

Cụ thể tại:

+ Mục C1: (Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ có đầy đủ trang thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc điều hòa) mức 2 là 01 phiếu.

+ Mục C3: (Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện sạch sẽ, dễ sử dụng) mức 2: 01 phiếu.

+ Mục C6: (Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh) đạt ở mức 2: 01 phiếu.

+ Mục C7 (Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện.....) đạt ở mức 2 là 01phiếu.

+ Mục C8 (Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng) đạt mức 2 là 01 phiếu.

Ý kiến khác của NB: không có

III. SO SÁNH CÙNG KỲ NĂM 2022:

S TT	Loại thống kê	Quý 3/2022	Quý 3/202 3	Tăng/ giảm
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.50	4.49	Giảm
2	Tỷ lệ hài lòng chung	95.22	95,77	Tăng
3	A. Khả năng tiếp cận	4,53	4.46	Giảm
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.51	4.52	Tăng
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.40	4.40	
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.58	4.57	Giảm
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.51	4.52	Tăng
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91,96	94,42	Tăng
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100	99	Giảm
6	Tỷ lệ hài lòng toàn diện	66	72	Tăng

So với cùng kỳ năm 2022 có 5 tiêu chí tăng, 04 tiêu chí giảm.

Những tiêu chí tăng:

- Tỷ lệ hài lòng chung,
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- Kết quả cung cấp dịch vụ
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi
- Tỷ lệ hài lòng toàn diện.

Những tiêu chí giảm:

- Tổng điểm TB người dùng chọn.
- Khả năng tiếp cận.
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG TRONG THỜI GIAN TỚI

Từ kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ bệnh nhân đến khám và điều trị tỉ lệ hài lòng chung tương đối cao, tuy nhiên vẫn còn 5 phiếu ở mức 2 và còn một số tiêu chí giảm, để khắc phục tồn tại, 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 một số nội dung sau:

-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” trong toàn bộ cán bộ viên chức. Các khoa lâm sàng, các bộ phận cần hướng dẫn người bệnh, người nhà người bệnh chu đáo về các thủ tục làm cận lâm sàng, 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.

- Các khoa phòng lưu ý khắc phục một số tiêu chí còn ở mức 2 về cơ sở vật chất.

- Bệnh viện có giải pháp cải tiến về biển báo chỉ dẫn để tăng khả năng tiếp cận của khách hàng./.

Nơi nhận:

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



Trần Văn Quang