

Số: 919/BC-BVSN

Yên Bái, ngày 29 tháng 12 năm 2023

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

**I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:**

**1. Thời gian, địa điểm**

- Thời gian: Từ ngày 07/12 đến 12/12/2023
- 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 15 phiếu
- + Khoa Nhi tổng hợp, số lượng khảo sát 35 phiếu
- + Khoa Ngoại nhi - LCK, số lượng khảo sát 10 phiếu.
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 05 phiếu
- + Khoa Hồi sức cấp cứu, số lượng khảo sát 15 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 người bệnh 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: 93,04%

Khoa Phụ: 94,26%

Khoa HSCC: 97,0%

Khoa Nhi: 97,5%

Khoa Ngoại Nhi: 98,0%

Khoa HTSS: 97,0%

Tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất ở phần A, C: 4,44/5.

Không có mức 1; 2

**Ý kiến khác của người bệnh:** Đề nghị có nhà vệ sinh khép kín, có điều hòa

## III. SO SÁNH QUÝ III NĂM 2023:

STT	Loại thống kê	Quý III	Quý IV	Tăng/ giảm
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4,49	4,52	Tăng
2	Tỷ lệ hài lòng chung	95,77	97,41	Tăng
3	A. Khả năng tiếp cận	4,46	4,44	Giảm
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám	4,52		Tăng

	bệnh, điều trị		4,58	
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,40	4,44	Tăng
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,57	4,46	Giảm
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,52	4,52	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94,42	95,57	Tăng
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99	100	Tăng
6	Tỷ lệ hài lòng toàn diện	72	83,17	Tăng

So với quý III năm 2023 có 7 tiêu chí tăng, 02 tiêu chí giảm, 01 tiêu chí giữ nguyên

***Những tiêu chí tăng:***

- Tổng điểm TB người dùng chọn.
- Tỷ lệ hài lòng chung,
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại.
- Tỷ lệ hài lòng toàn diện.

***Những tiêu chí giảm:***

- Khả năng tiếp cận.
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT.

***Những tiêu chí giữ nguyên:***

- Kết quả cung cấp dịch vụ.

**IV. PHƯƠNG HƯỚNG TRONG THỜI GIAN TỚI**

Từ kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ bệnh nhân đến khám và điều trị tỷ lệ hài lòng chung tương đối cao, tuy nhiên vẫn còn một số tiêu chí giảm.

Để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện tốt một số nội dung sau:

- Tiếp tục thực hiện tốt quy tắc ứng xử và “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.

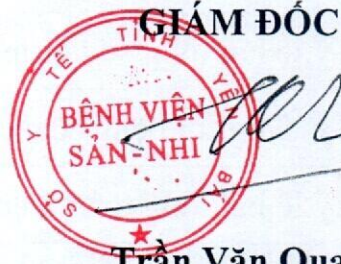
- Các khoa lâm sàng, các bộ phận cần hướng dẫn người bệnh, người nhà người bệnh chu đáo về các thủ tục làm cận lâm sàng, thủ tục ra viện, dặn dò, tư vấn chu đáo hơn nữa về bệnh, chế độ sinh hoạt và tái khám cho người bệnh, minh bạch thông tin trong khám chữa bệnh, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh, kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế.

- 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.

**GIÁM ĐỐC**



**Trần Văn Quang**