

Số: 247/BC-BVSN

Yên Bái, ngày 10 tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ I NĂM 2024

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 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030;

Thực hiện Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2024, Bệnh viện Sản - Nhi tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh quý I như sau:

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:

1. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Từ ngày 26/3 đến 30/3/2024
- 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

Căn cứ số lượng người bệnh nội trú: Khảo sát theo phiếu mẫu số 1, tổng số 120 phiếu tại 6 khoa lâm sàng có giường bệnh, cụ thể:

- + Khoa Sản, số lượng khảo sát 15 phiếu.
- + Khoa Phụ, số lượng khảo sát 17 phiếu
- + Khoa Nhi tổng hợp, số lượng khảo sát 50 phiếu
- + Khoa Ngoại nhi - LCK, số lượng khảo sát 15 phiếu.
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 05 phiếu
- + Khoa Hồi sức cấp cứu, số lượng khảo sát 18 phiếu

3. Phương pháp khảo sát:

- Phỏng vấn trực tiếp người bệnh/ người nhà người bệnh 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

- 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

+ O : Không sử dụng

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Tổng số phiếu khảo sát: 120 (Trong đó BHYT 100%)

2. Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện: 98,5%

3. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97%

Trong đó:

- Khoa Ngoại Nhi - LCK: 99%

- Khoa Phụ; 97,5%

- Khoa Sản : 96%

- Khoa Nhi: 95,4%

- Khoa HSCC: 95%

- Khoa HTSS: 94%

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

Cụ thể tại:

- Mục C6 (Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh ngay tại khoa điều trị) mức 2 - không hài lòng: 01 phiếu = 0,9%

- Mục C7 (Người bệnh, người nhà người bệnh truy cập được Internet không dây Wifi ngay tại buồng bệnh.) mức 1 - rất không hài lòng: 02 phiếu = 1,8%

5. Chỉ số hài lòng toàn diện: 86%

6. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại : 99%

7. Ý kiến khác: Không có
8. Tỷ lệ nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ:
- Đắt so với chất lượng : 0,9 %
 - Tương xứng với chất lượng: 82,5%
 - Rẻ so với chất lượng: 3,3 %
 - Không tự chi trả nên không biết: 13,3%
9. Trả lời về việc quay trở lại nếu có nhu cầu khám chữa bệnh:
- Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác: 77,5%
 - Có thể sẽ quay lại: 21,7%
 - Khác: 0,8%

IV. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Các vấn đề ưu tiên cần giải quyết:

- Cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh ngay tại khoa điều trị.
- Người bệnh, người nhà người bệnh truy cập được Internet không dây Wifi ngay tại buồng bệnh.

2. Kế hoạch cải tiến chất lượng

2.1. *Cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh ngay tại khoa điều trị:*

- Phòng Tổ chức hành chính rà soát tất cả các khoa điều trị, tổng hợp các khoa thiếu bình nước uống nóng – lạnh đề xuất trang bị.
- Các khoa đã có bình nước uống nóng – lạnh thường xuyên kiểm tra và bổ sung nước đầy đủ.

2.2. *Cung cấp mạng Wifi cho các khoa:*

- Bộ phận Công nghệ thông tin kiểm tra, rà soát hệ thống mạng internet tại các khoa lâm sàng để đảm bảo Người bệnh, người nhà người bệnh truy cập được Internet không dây Wifi ngay tại buồng bệnh.

2.3. *Nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh, kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế.*

Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng tại các khoa, hướng dẫn người bệnh, người nhà người bệnh cụ thể, rõ ràng./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC



Trần Văn Quang