

Số: 789/BC-BVSN

Yên Bái, ngày 21 tháng 10 năm 2024

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

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:

1. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Từ ngày 15/9 đến 18/10/2024
- 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 100 phiếu tại 6 khoa lâm sàng có giường bệnh, cụ thể:

- + Khoa Sản, số lượng khảo sát 32 phiếu.
- + Khoa Phụ, số lượng khảo sát 14 phiếu
- + Khoa Nhi tổng hợp, số lượng khảo sát 30 phiếu
- + Khoa Ngoại nhi - LCK, số lượng khảo sát 2 phiếu.
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 2 phiếu
- + Khoa Hồi sức cấp cứu, số lượng khảo sát 20 phiếu

3. Phương pháp khảo sát: Cán bộ nhóm khảo sát đến các khoa phòng vấn trực tiếp người bệnh/ người nhà người bệnh qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Tổng số phiếu khảo sát: 100 (Trong đó BHYT là 100%)
2. Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện: 94.8%
3. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,8%

Trong đó:

- Khoa Phụ; 97%
- Khoa Sản : 92%
- Khoa Nhi: 95%
- Khoa HSCC: 94%
- Khoa HTSS: 95%
- Khoa Ngoại Nhi - LCK: 99%

4. Các tiêu chí ở mức 3:

A1: $3/100 = 3\%$

A3: $1/100 = 1\%$

A4: $1/100 = 1\%$

A5: $1/100 = 1\%$

C1: $8/100 = 8\%$

C2: $1/100 = 1\%$

C3: $1/100 = 1\%$

C5: $9/100 = 9\%$

C6: $1/100 = 1\%$

C7: $8/100 = 8\%$

C8: $11/100 = 11\%$

***Nhận xét:** Tỷ lệ các tiêu chí người bệnh đánh giá ở mức 3 là:

A1: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.

C1: Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.

C5: Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

C7: Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh,

C8: Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.

5. Chỉ số hài lòng toàn diện: 61%

6. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại : 97%

7. Ý kiến khác:

- Nhà vệ sinh mong muốn được tốt hơn. Nhà vệ sinh phải đi xa cách buồng bệnh.
- Có thêm điều hòa cho phòng bệnh, thùng rác nên để xa cách buồng bệnh.
- Buồng bệnh không có rèm che, không có Wifi.

8. Tỷ lệ nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ:

- Rất đắt so với chất lượng: 0%

- Đắt hơn so với chất lượng : 0 %
 - Tương xứng với chất lượng: 89%
 - Rẻ so với chất lượng: 3%
 - Không tự chi trả nên không biết: 8%
9. Trả lời về việc quay trở lại nếu có nhu cầu khám chữa bệnh:
- Chắc chắn không bao giờ quay lại: 0%
 - Không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác: 0%
 - Muốn chuyển sang bệnh viện khác: 0%
 - Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác: 2%
 - Có thể sẽ quay lại: 97%
 - Khác: (Tùy từng mặt bệnh) 1%

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý III năm 2024 của Bệnh viện Sản - Nhi tỉnh Yên Bái./.

Nơi nhận:

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



Trần Văn Quang