|  |  |
| --- | --- |
| BỆNH VIỆN SẢN-NHI TỈNH YÊN BÁI  **TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

*Yên Bái, ngày tháng 10 năm 2023*

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát hài lòng người mẹ sinh con quý III năm 2023**

*Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế 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 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế;*

*Căn cứ Quyết định số 4817/QĐ-BYT ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Bộ Y tế về việc Ban hành “Ứng dụng khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế trên thiết bị điện tử thông minh di động”;*

*Căn cứ Kế hoạch số 91/KH-BVSN ngày 17 tháng 02 năm 2023 của Giám đốc Bệnh viện Sản-Nhi ban hành Kế hoạch Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế bằng thiết bị điện tử thông minh di động năm 2023;*

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban giám đốc về việc tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh ngày một tốt hơn. Tổ Quản lý chất lượng tiến hành khảo sát hài lòng người mẹ sinh con quý III năm 2023 như sau:

1. **THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

Bao gồm 26 tiểu mục thuộc 8 lĩnh vực:

1. Khả năng tiếp cận.
2. Quy trình khám và nhập viện.
3. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn.
4. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
5. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế.
6. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
7. Kết quả nằm viện.
8. Đáp ứng sự mong đợi và nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại bệnh viện.

**II. THỰC HIỆN KHẢO SÁT:**

2.1. Thời gian: Từ tháng 08/2023 đến hết tháng 9/2023.

2.2. Phương pháp: Phỏng vấn trực tiếp và nhập kết quả qua thiết bị điện tử thông minh di động, thực hiện khảo sát qua ứng dụng “KCB KSHL” của Cục Quản lý khám chữa bệnh (App này sử dụng trên nền tảng Android và IOS).

2.3. Địa điểm: Khoa Sản

2.4 Chọn mẫu: Khảo sát 90 bà mẹ sinh con đang nằm nội trú tại Khoa Sản.

**3. Báo cáo kết quả thực hiện:**

- Điểm trung bình chung: **4.59**

- Đến khám thai tại bệnh viện: Có đến khám: **5**; Chỉ đến sinh: **24**; Không nhớ: **41**

- Cách sinh con:

+ Đẻ thường: **29 (41,4%)**

+ Mổ cấp cứu: **11 (10%)**

+ Mổ có chuẩn bị: **30 (48,6)%**

- Sử dụng thẻ BHYT: **có (100%)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mục** | **Nội dung** | **Điểm** |
| **A** | **Khả năng tiếp cận** | **4,51** |
| **A1** | Có biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. |  |
| **A2** | Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính). |  |

Nhận xét: Khả năng tiếp cận trung bình là 4.51/5 điểm, sản phụ tiếp cận đến khoa Sản cũng như việc gọi và hỏi nhân viện y tế để người bệnh đến được khoa thuận tiện.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **B** | **Quy trình khám và nhập viện** | **4,54** |
| **B1** | Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện. |  |
| **B2** | Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được. |  |

Nhận xét: Quy trình khám và nhập viện điểm trung bình là 4.54/5 là tương đối cao, Khoa tiếp đón và làm thủ tục nhanh tại chỗ, ít gây phiền hà cũng như đi lại nhiều để làm thủ tục khám và nhập viện. Giải thích và hướng dẫn sản phụ, người nhà dễ hiểu, làm các thủ tục nhanh chóng.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **C** | **Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn** | **4,55** |
| **C1** | Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm… trước sinh. |  |
| **C2** | Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra. |  |
| **C3** | Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, chăm sóc sơ sinh, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ. |  |

Nhận xét: Sản phụ vào khoa sinh con được cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn điểm trung bình là 4.55/5. Hầu hết các sản phụ đều được nắm bắt các thông tin và hiểu được các xét nghiệm trước khi sinh con, các thông tin cần thiết khi chăm nuôi con, dấu hiệu nguy hiểm để báo các y bác sĩ kịp thời xử trí.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **D** | **Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh** | **4,49** |
| **D1** | Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép. |  |
| **D2** | Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con. |  |
| **D3** | Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ. |  |
| **D4** | Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt,máy sưởi hoặc điều hòa. |  |
| **D5** | Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng. |  |
| **D6** | Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt. |  |

Nhận xét: Tiêu chí “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” điểm trung bình là 4.49/5 thấp nhất trong các tiêu chí của Khoa, do yếu tố khách quan cũng như địa điểm Khoa được sửa chữa lại của đơn vị cũ tuy nhiên khoa Sản đã cố gắng sử dụng và tối ưu hóa để phục vụ tốt nhất có thể cho sản phụ khi sinh đẻ tại Bệnh viện, đem hiệu quả hài lòng tốt nhất.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **E** | **Thái độ ứng xử của nhân viên y tế** | **4,61** |
| **E1** | Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. |  |
| **E2** | Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. |  |
| **E3** | Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. |  |
| **E4** | Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng |  |

Nhận xét: Tiêu chí “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế” điểm trung bình 4.61/5, tuy Khoa mới thành lập nhưng là địa chỉ tin cậy của sản phụ trong tỉnh. Và thực tế đã chứng minh lượt khám và sinh con tại khoa Sản ngày càng tăng cao.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **G** | **Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế** | **4,55** |
| **G1** | Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt. |  |
| **G2** | Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo. |  |
| **G3** | Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời. |  |

Nhận xét: Tiêu chí “Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” điểm trung bình là 4.55/5. Khoa được thành lập có nhiều các bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh có chuyên môn cao, liên tục học tập và trau dồi kiến thức để không ngừng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Xử trí thành công nhiều ca khó tạo niềm tin cho các sản phụ đến sinh con tại khoa Sản.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **H** | **Kết quả nằm viện** | **4,54** |
| **H1** | Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt. |  |
| **H2** | Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ. |  |
| **H3** | Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra. |  |
| **K1** | **Đáp ứng % so với mong đợi** | **95,3%** |
| **K2** | **Khả năng quay lạị khi có nhu cầu** | **100%** |

Nhận xét: Tiêu chí này đạt điểm trung bình 4.54/5 đáp ứng so với mong đợi là 95.3%, khả năng quay lại khi có nhu cầu là 100%, kết quả chung của tập thể Khoa, sự chỉ đạo quan tâm của Ban Giám đốc, sự phối hợp của các khoa, phòng, trung tâm trong toàn bệnh viện. Tuy nhiên, Khoa cần luôn luôn cố gắng để đạt được kết quả cao hơn nữa để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân. Là cơ sở đề Khoa định hướng phát triển trong tương lai nhằm đáp ứng nhu cầu điều trị các bệnh lý sản khoa và phụ khoa.

**III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH**

Không có ý kiến đóng góp.

**IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

Mức độ hài lòng trung bình của người mẹ sinh con tại Bệnh viện là **92.9%.** Trong đó một số chỉ số thấp hơn là: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh và khả năng tiếp cận.

- Nguyên nhân khách quan: Tình trạng thiếu trang thiết bị, vật tư y tế trong khám chữa bệnh bảo hiểm y tế do chậm đấu thầu làm ảnh hưởng tới quyền lợi của người tham gia bảo hiểm y tế, cơ sở vật chất hạ tầng chưa đầy đủ và hiện đại.

- Nguyên nhân chủ quan: Số lượng sản phụ đến sinh con tại Khoa ngày một tăng lên trong khi đó các điều kiện về nhân lực, vật lực và khả năng đáp ứng của Bệnh viện còn chưa kịp thời đáp ứng được nhu cầu của người bệnh.

Một số vấn đề cần ưu tiên giải quyết:

1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể.

2. Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư.

3. Người bệnh được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.

4. Người bệnh được phục vụ về ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu trong Bệnh viện

**V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

1.Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn và tư vấn về các vấn đề liên quan đến quá trình điều trị, cung cấp các thông tin liên quan chăm sóc, nuôi con bằng sữa mẹ.

2.Cung cấp các dịch vụ chăm sóc, hỗ trợ sau sinh cho sản phụ và trẻ sơ sinh khi nằm tại khoa phòng, bổ sung thiết bị, đồ dung sinh hoạt cơ bản vệ sinh hang ngày, giường bệnh đa chức năng hỗ trợ sản phụ trong quá trình điều trị và phục hồi sau sinh.

Trên đây là báo cáo về kết quả đợt khảo sát sự hài lòng của người mẹ sinh con tại Bệnh viện Sản Nhi quý III năm 2023, kính Ban Giám đốc bệnh viện xem xét, nhanh chóng đưa ra các phương án cụ thể nhằm giải quyết các vấn đề còn tồn đọng, đảm bảo tạo môi trường làm việc tích cực, thân thiện có ý nghĩa giúp cho nhân viên y tế có thể yên tâm, thoải mái phát huy, cống hiến hết khả năng, sức lực của mình cho bệnh viện và người bệnh./.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - BGĐ BV; **PHÓ GIÁM ĐỐC**  - Các khoa/phòng liên quan  - Lưu QLCL. | **NGƯỜI LẬP BÁO CÁO**    **Nguyễn Anh Phương** | **TỔ TRƯỞNG**  **Trần Văn Hiển** |