

Số: 1000/BC-BVSN

Yên Bái, ngày 25 tháng 12 năm 2024

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

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:

1. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Từ ngày 16/12 đến 20/12/2024
- 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

Người bệnh nội trú: Khảo sát theo phiếu mẫu số 1, tổng số 118 phiếu tại 6 khoa lâm sàng có giường bệnh, cụ thể:

- + Khoa Sản, số lượng khảo sát 30 phiếu.
- + Khoa Phụ, số lượng khảo sát 07 phiếu
- + Khoa Nhi tổng hợp, số lượng khảo sát 41 phiếu
- + Khoa Ngoại nhi - LCK, số lượng khảo sát 13 phiếu.
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 10 phiếu
- + Khoa Hồi sức cấp cứu, số lượng khảo sát 17 phiếu

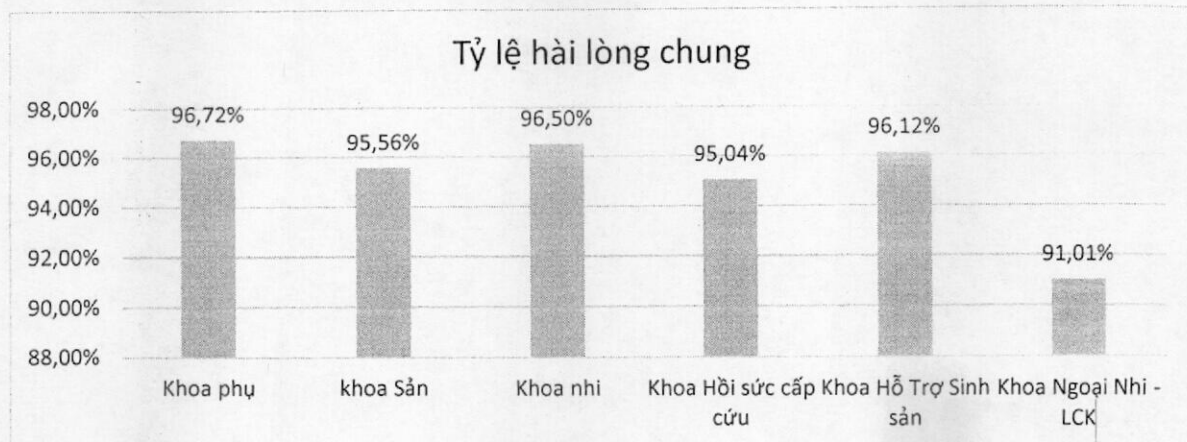
3. Phương pháp khảo sát: Cán bộ nhóm khảo sát đến các khoa phòng vận trực tiếp người bệnh/ người nhà người bệnh qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

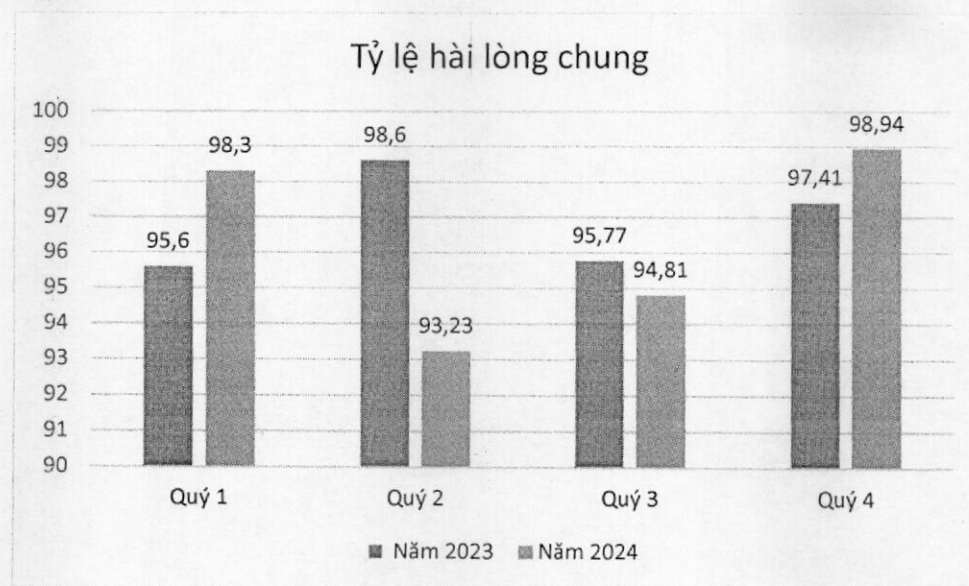
1. Tổng số phiếu khảo sát: 118 (Trong đó BHYT là 100%)
2. Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện: 94.93%
3. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 92,83%

Trong đó:

3.1. Tỷ lệ hài lòng của các khoa:



3.2. So sánh Tỷ lệ hài lòng chung của toàn bệnh viện cùng kì năm 2023 so với năm 2024:



Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của năm 2024 so với năm 2023 cao hơn do chất lượng chăm sóc người bệnh được quan tâm,

Bệnh viện đã đáp ứng được trên 80% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện.

Tỷ lệ người bệnh chắc chắn quay lại quý sau cao hơn quý trước, khẳng định chất lượng dịch vụ của bệnh viện tăng cao.

4. Các tiêu chí ở mức 3:

$$A3: 6/118 = 0.05\%$$

$$B1: 3/118 = 0.025\%$$

$$C1: 8/118 = 0.067\%$$

C3: $5/118 = 0.42\%$
 C5: $8/118 = 0.67\%$
 C6: $10/118 = 0.84\%\%$
 C7: $8/118 = 0.067\%$
 C9: $5/118 = 0.42\%$
 D6: $3/118 = 0.025\%$
 E4: $4/118 = 0.033\%$

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

A3: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.

B1: Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.

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.

C3: Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.

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

C6: Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.

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

C9: Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

D6: Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.

E4: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.

5. Chỉ số hài lòng toàn diện: 63,559%

6. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại : 98,305%

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: 91%

- Rẻ so với chất lượng: 3%

- Không tự chi trả nên không biết: 11%

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%

- Chỉ số hài lòng toàn diện 63.559%

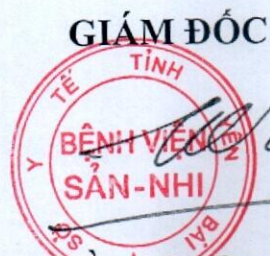
- Có thể sẽ quay lại:
- Khác: (Tùy từng mặt bệnh)

98.305%
0%

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý IV 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