

Số: 1278/BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày 28 tháng 9 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý III năm 2020

Căn cứ Kế hoạch số 179/KH-YTNH, ngày 18/02/2020 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa về việc khảo sát sự hài lòng người bệnh đến khám và điều trị tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa năm 2020.

Theo đó, trong quý 3 năm 2020, Trung tâm đã tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và kết quả khảo sát như sau:

1. Thông tin chung

- Tổng số người được khảo sát trong quý là 100 người bệnh và người nhà. Trong đó, 25% (25 người bệnh) nằm khoa Nội Nhi Nhiễm, 20% (20 người bệnh) nằm khoa Ngoại Tổng hợp, 10% (10 người bệnh) nằm khoa CSSKSS, 15% (15 người bệnh) nằm khoa Liên Chuyên Khoa, 10% (10 người bệnh) nằm khoa ĐY-PHCN và 20% (20 người bệnh) nằm khoa CC-HSTC-CD.

- 100% người bệnh và người nhà được khảo sát đều tham gia BHYT.

- Có 33% (33 người bệnh) là nam và 67% (67 người bệnh) là nữ.

- Độ tuổi trung bình của nhóm ĐTNC là 43 tuổi, thấp nhất là 17 tuổi và cao nhất là 89 tuổi.

- Số ngày nằm viện trung bình 5 ngày, ít nhất là 1 ngày, nhiều nhất là 10 ngày.

2. Kết quả khảo sát các tiêu chí

Mã tiêu chí	Nội dung	Rất không hài lòng Số lượng (%)	Không hài lòng Số lượng (%)	Bình thường Số lượng (%)	Hài lòng Số lượng (%)	Rất hài lòng Số lượng (%)
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm			11 (11)	49 (49)	40 (40)
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng			10 (10)	52 (52)	38 (38)
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm			14 (14)	54 (54)	32 (32)
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi			15 (15)	55 (55)	30 (30)

A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết			11 (11)	51 (51)	38 (38)
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện			15 (15)	49 (49)	36 (36)
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ			15 (15)	50 (50)	35 (35)
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ			15 (15)	56 (56)	29 (29)
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ			15 (15)	54 (54)	31 (31)
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị			14 (14)	49 (49)	37 (37)
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa			12 (12)	62 (62)	26 (26)
C2	Giường bệnh, ga gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt			14 (14)	59 (59)	27 (27)
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	4 (4)		18 (18)	53 (53)	25 (25)
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện			19 (19)	66 (66)	15 (15)
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	1 (1)		16 (16)	63 (63)	20 (20)
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	1 (1)		26 (26)	58 (58)	15 (15)
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ			24 (24)	58 (58)	18 (18)

	sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng					
C8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng		14 (14)	20 (20)	48 (48)	18 (18)
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch đẹp			17 (17)	53 (53)	30 (30)
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực			10 (10)	60 (60)	30 (30)
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực			12 (12)	66 (66)	22 (22)
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ			10 (10)	65 (65)	25 (25)
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời			11 (11)	61 (61)	28 (28)
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị			11 (11)	63 (63)	26 (26)
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng			10 (10)	67 (67)	23 (23)
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng			10 (10)	64 (64)	26 (26)
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng			11 (11)	57 (57)	32 (32)
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng			11 (11)	64 (64)	25 (25)
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng			11 (11)	63 (63)	26 (26)
E4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế			12 (12)	61 (61)	27 (27)
E5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế			12 (12)	60 (60)	28 (28)

Qua kết quả khảo sát cho thấy người bệnh hài lòng với tất cả các tiêu chí, tuy nhiên vẫn còn một số tồn tại như:

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

- Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.
- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh.
- Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ.

Kết quả khảo sát các tiêu chí không hài lòng cụ thể ở từng khoa như sau:

Mã tiêu chí	Nội dung	Khoa	Không hài lòng
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	Liên chuyên khoa	4 (100%)
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	Nội Nhi Nhiễm	1 (100%)
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	Ngoại TH	1 (100%)
C8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ	Ngoại TH	5 (36%)
		Liên chuyên khoa	4 (28%)
		Nội Nhi Nhiễm	5 (36%)

Như vậy, tỷ lệ người bệnh không hài lòng ở khoa Liên chuyên khoa chiếm cao nhất ở các tiêu chí, tiếp theo là khoa Nội Nhi Nhiễm và Ngoại Tổng hợp, không có người bệnh không hài lòng ở các khoa còn lại.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy trung bình bệnh viện đáp ứng được 96% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện. 12% đối tượng có thể sẽ quay lại và 88% đối tượng chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

3. Nhận xét

- Mặc dù trung tâm đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh nhưng vẫn còn một số tồn tại do các yếu tố khách quan như:

+ Không xây dựng được Căng tin để phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu cho cả người bệnh và NVYT, điều này một phần xuất phát từ yếu tố địa lí của trung tâm là nằm trong khu dân cư, bệnh nhân chủ yếu gần nhà và gần chợ nên việc triển khai căng tin sẽ không mang lại hiệu quả.

+ Nhà vệ sinh ở các khoa được dọn dẹp và lau chùi hằng ngày, tuy nhiên vẫn còn bốc mùi hôi riêng khoa Liên chuyên khoa mặc dù đã được sửa chữa nhiều lần nhưng do khoa thuộc khối nhà cũ đã xuống cấp nên vẫn còn đọng nước và bốc mùi hôi.

+ Bệnh nhân nằm điều trị tại bệnh viện đa số là người dân địa phương, gần nơi sinh sống cho nên thường mang theo đồ ăn, nước uống, cho nên bệnh viện không bố trí bình nước nóng, lạnh tại các khoa để tiết kiệm chi phí.

- Một số tồn tại ở Quý II cũng đã được bệnh viện khắc phục như: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. Bệnh viện đã cho sửa chữa và thay thế các bảng chỉ dẫn cũ, hư hỏng để bệnh nhân dễ dàng nhận biết khi tìm đường đến các khoa, phòng.

4. Kiến nghị, đề xuất

Ngoài việc tiếp tục duy trì các hoạt động được người bệnh hài lòng như công tác chăm sóc, tư vấn sức khỏe; có thái độ tôn trọng, nhẹ nhàng trong khi thăm khám cho người bệnh,... Cần quan tâm các dịch vụ phụ trợ như:

- Thường xuyên kiểm tra nhà vệ sinh để sửa chữa kịp thời khi có hư hỏng.
- Cung cấp đầy đủ nước uống, dọn dẹp vệ sinh, bổ sung quần áo cho người bệnh đầy đủ, sạch sẽ.
- Cần đầu tư phát triển những kỹ thuật mới, bổ sung trang thiết bị, nâng cấp cơ sở hạ tầng, nâng cao tay nghề cho nhân viên để nâng cao hiệu quả điều trị, từ đó tăng sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú Quý III năm 2020./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo TTYT (VBĐT);
- Hội đồng QLCL (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, QLCL.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Chí