

Số: /BC-BVNT

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng
người bệnh nội trú quý II năm 2024

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 nhóm tiêu chí sau:

- 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 dịch vụ

2. Phương pháp khảo sát:

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024

2.3. Thời gian khảo sát: từ ngày 01/04/2024 đến ngày 30/6/2024 (các ngày làm việc trong tuần).

2.4. Cỡ mẫu: 40 bệnh nhân

2.5. Khoa được khảo sát: Khoa Đái tháo đường – Tuyến Giáp

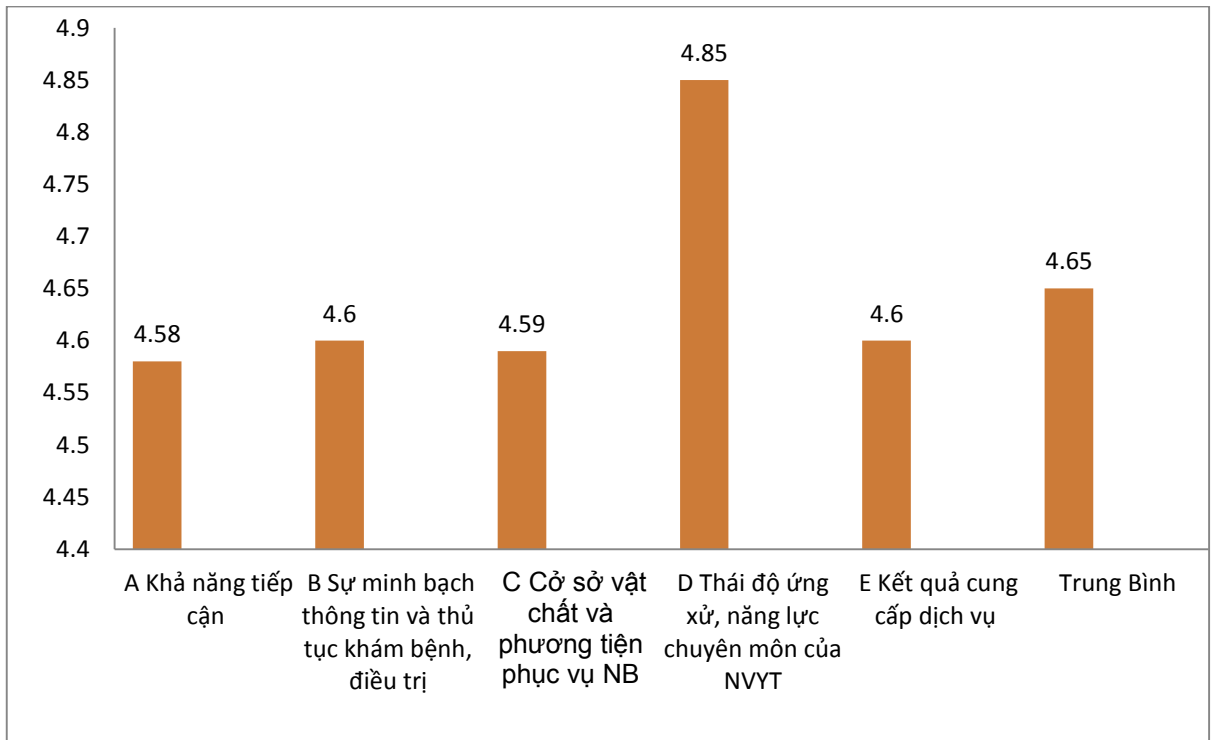
2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <https://hailong.chatluongbenhvien.vn/> của Bộ Y tế.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Tổng điểm trung bình người được khảo sát chọn từ A đến E:



Nhận xét: Biểu đồ trên mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú về dịch vụ y tế tại bệnh viện Nội Tiết tỉnh Quảng Ngãi trong quý I năm 2024. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.65 điểm. Nhóm tiêu chí D “ Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4.85 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Tất cả các tiêu chí còn lại đều đạt mức điểm trung bình > 4,5 điểm.

2. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát: **100%**

3. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: **96.8%**

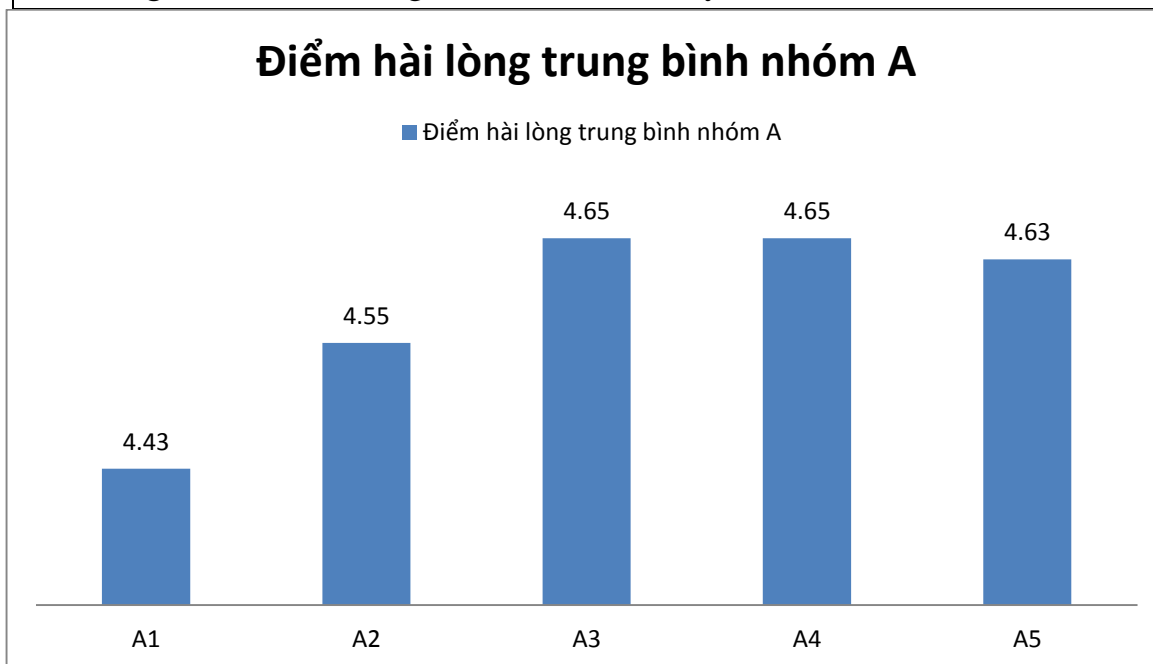
4. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: **100%**

Khi có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, 100% người nhà bệnh nhân cho biết sẽ quay trở lại để sử dụng các dịch vụ y tế của bệnh viện.

5. Tỷ lệ hài lòng của từng nhóm tiêu chí:

5.1. Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí A “Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế”

A. Khả năng tiếp cận
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.
A2 Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm.
A3 Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi.
A4 Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.
A5 Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.

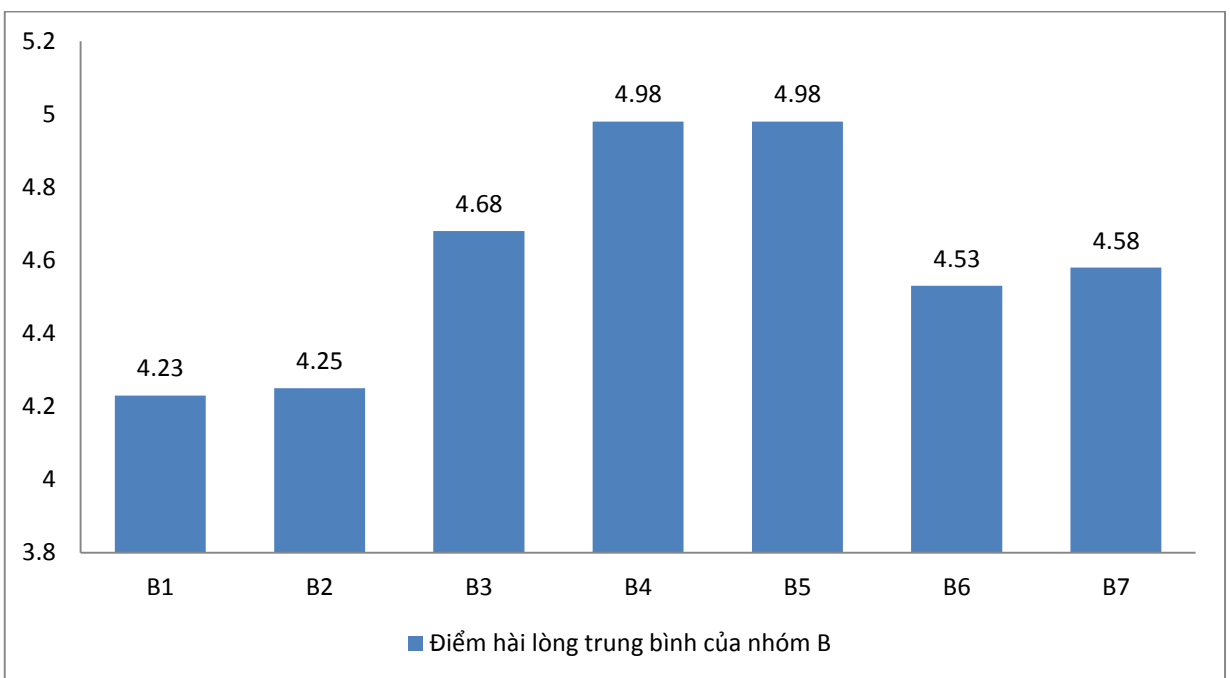


Nhận xét: Điểm hài lòng trung bình của nhóm A ở mức cao (4,58 điểm), trong đó tiêu chí “ Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm” và “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi” có điểm cao nhất 4,65 điểm. Bệnh viện nằm ngay trên trục đường chính nên rất thuận tiện cho bệnh nhân khi tìm và di chuyển đến nơi khám chữa bệnh. Đa phần bệnh nhân nhập viện là bệnh nhân cũ và đã đến cơ sở khám ngoại trú định kỳ nay nhập viện nên việc tiếp xúc và giao tiếp với nhân viên y tế rất thuận lợi. Khi cần thiết có thể trực tiếp hỏi, gọi nhân viên y tế dễ dàng tạo sự hài lòng cao trong bệnh nhân.

5.2. Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí B ”Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” .

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

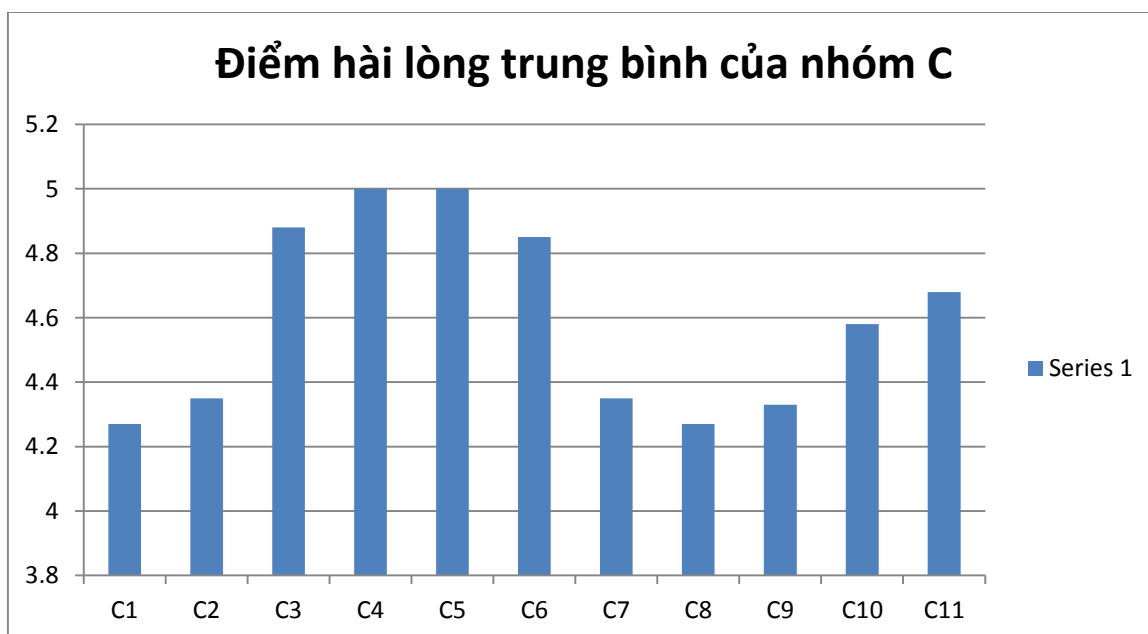
B1 Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện.
B2 Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.
B3 Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
B4 Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.
B5 Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ
B6 Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.
B7 Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.



Nhận xét: Người bệnh khi nhập viện được đội ngũ điều dưỡng hướng dẫn tận tình hướng dẫn các thủ tục, giấy tờ yêu cầu người bệnh cần cung cấp. Quy trình được Điều dưỡng hướng dẫn thực hiện đơn giản và có sự hỗ trợ nhiệt tình nên người bệnh đạt mức độ hài lòng cao nhất trong nhóm tiêu chí. Người bệnh sẽ được giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ; Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ. Thông tin về thuốc và chi phí chữa trị được công bố công khai và minh bạch cho người bệnh nắm rõ.

5.3 Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”.

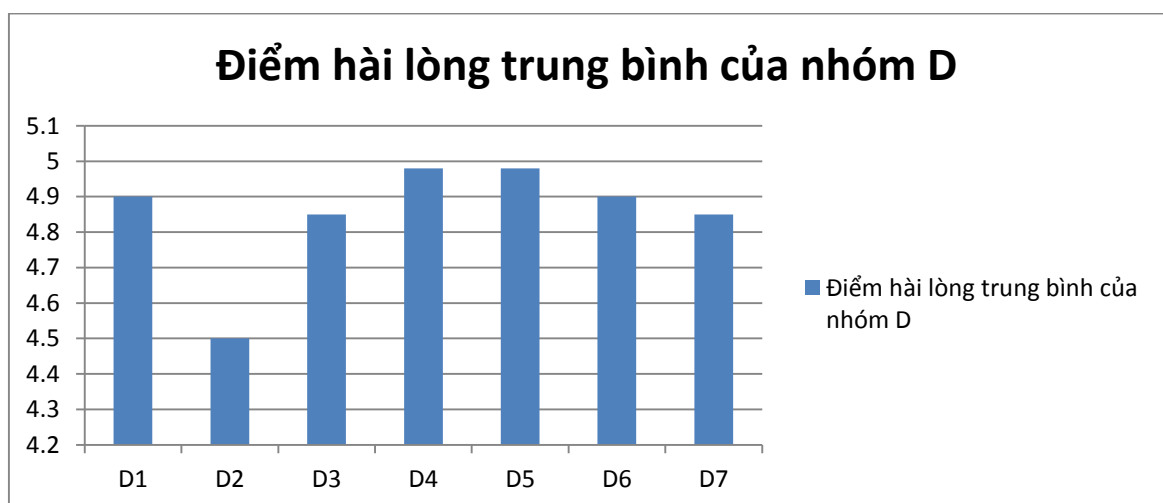
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
C1 Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.
C2 Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.
C3 Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt
C4 Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.
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.
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.
C9 Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
C10 Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.
C11 Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.



Nhận xét: Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, đảm bảo có đầy đủ quạt máy, tuy nhiên nhiệt độ bên ngoài đang mùa nắng nóng đỉnh điểm nên chưa được bệnh nhân hài lòng, kiến nghị lắp đặt điều hoà mở phòng yêu cầu. Bệnh nhân được cung cấp đầy đủ giường chiếu mềm, một bệnh nhân nằm một giường và riêng biệt nam nữ đảm bảo sự riêng tư cho bệnh nhân khi nằm viện. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.”. Vì số lượng bệnh nhân điều trị nội trú tại bệnh viện thấp nên căng tin không thực hiện phục vụ buổi chiều chỉ phục vụ buổi sáng và trưa.

5.4 . Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí D “ Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ”.

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
D1 Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
D2 Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
D3 Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
D4 Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.
D5 Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.
D6 Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.
D7 Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.

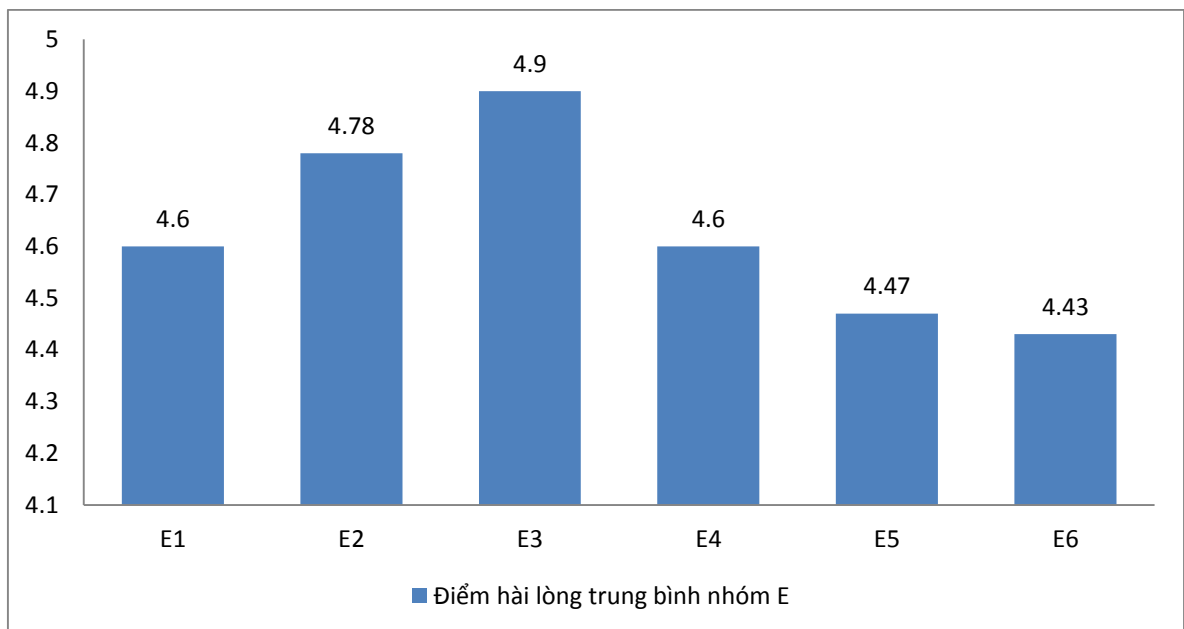


Nhận xét: Qua khảo sát cho thấy thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được bệnh nhân đánh giá rất cao trung bình 4,85 điểm cho thấy bệnh nhân khi nhập viện bệnh viện Nội tiết tỉnh Quảng Ngãi được các bác sỹ,

điều dưỡng chăm sóc tận tình, tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. Tiến hành tư vấn chế độ ăn cho bệnh nhân nằm viện. Không có hiện tượng bác sĩ, nhân viên y tế gợi ý nhận tiền từ bệnh nhân.

5.5 . Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí E “ Kết quả cung cấp dịch vụ ”.

E. Kết quả cung cấp dịch vụ
E1 Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.
E2 Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.
E3 Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện
E4 Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.
E5 Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.
E6 Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.



Nhận xét: Bệnh nhân Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có chiếm điểm trung bình cao nhất trong nhóm tiêu chí E (4,9 điểm). Trang thiết bị đáp ứng được điều trị cho bệnh nhân. Mức độ tin tưởng khả năng khám chữa bệnh của đơn vị được các bệnh nhân đánh giá rất cao và khả năng quay lại khi cần nhập viện là 100%.

Mục E7 có 72.5% bệnh nhân cho nhận xét về sơ tiên chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ. 20% bệnh nhân không tự chi trả nên không biết. 7.5% bệnh nhân cho biết rẻ hơn so với chất lượng.

III. NHẬN XÉT.

Hiện tại lượng bệnh nhân nội trú của bệnh viện còn thấp (dưới 100 lượt/tháng) nên công tác chăm sóc, khám chữa bệnh và cơ sở vật chất phục vụ bệnh nhân đang được đáp ứng tốt.

Thêm vào đó bệnh viện cũng đang từng ngày cố gắng, nỗ lực duy trì và đẩy mạnh thêm nhiều giải pháp cải tiến cơ sở vật chất cũng như chất lượng khám chữa bệnh để khi số lượng bệnh nhân nội trú tăng lên có thể đáp ứng cho người bệnh dễ dàng, thuận tiện khi đến khám chữa bệnh tại đơn vị.

Bố trí chuồng gọi nhân viên y tế trong trường hợp khẩn cấp để xử lý tình huống của bệnh nhân.

Thực hiện bố trí kệ truyền thông sách báo giúp bệnh nhân giải trí thư giãn.

Đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng thường xuyên thực hiện truyền thông giáo dục sức khỏe đến bệnh nhân trong thời gian nằm viện.

Tỷ lệ người bệnh trả lời chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác là 100%.

IV. ĐỀ XUẤT:

Tiếp tục giữ vệ sinh sạch sẽ, bố trí sửa chữa quạt máy tại khoa phòng.

Đang trong tháng cao điểm nắng nóng nên phòng bệnh còn nóng, đề nghị xây dựng phòng bệnh yêu cầu bố trí máy lạnh phục vụ người bệnh.

Đội ngũ nhân viên y tế tiếp tục công tác chăm sóc người bệnh chu đáo, nhiệt tình. Trao đổi thông tin tạo sự thân thiện gần gũi đối với bệnh nhân đang điều trị nội trú tại khoa Đái tháo đường – Tuyến giáp.

Tiếp tục thực hiện tư vấn, giám sát chế độ dinh dưỡng cho bệnh nhân đặc biệt bệnh nhân Đái tháo đường./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Bệnh viện;
- Khoa, phòng Bệnh viện;
- Đăng tải Website bệnh viện;
- Lưu: VT, Bs K.Giang.

GIÁM ĐỐC

Lê Văn Phương

