

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
QUÝ III NĂM 2020

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 07 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 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 Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế;

Căn cứ vào Kế hoạch số 146/KH-HĐQLCL ngày 16/01/2020 về khảo sát hài lòng người bệnh tại Bệnh viện Quận 11 năm 2020;

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban giám đốc về việc tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nhằm cải tiến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh ngày một tốt hơn;

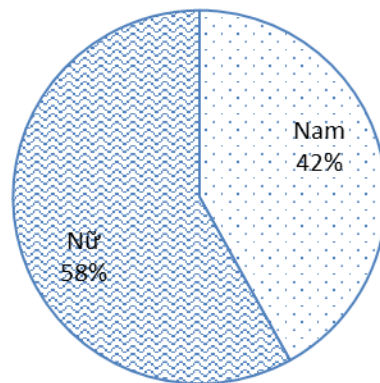
Trong quý III năm 2020 bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng người bệnh:

- 205 Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú
- 100 Phiếu khảo sát hài lòng người bệnh nội trú
- 75 Phiếu khảo sát bà mẹ sinh con tại bệnh viện
- 75 Phiếu khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ

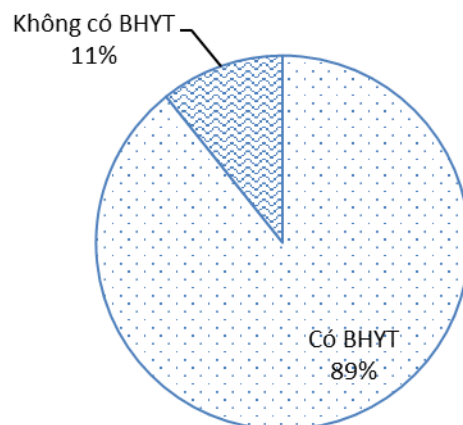
I. ĐỐI VỚI BỆNH NGOẠI TRÚ:

1. Đặc tính chung mẫu khảo sát:

BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ GIỚI TÍNH



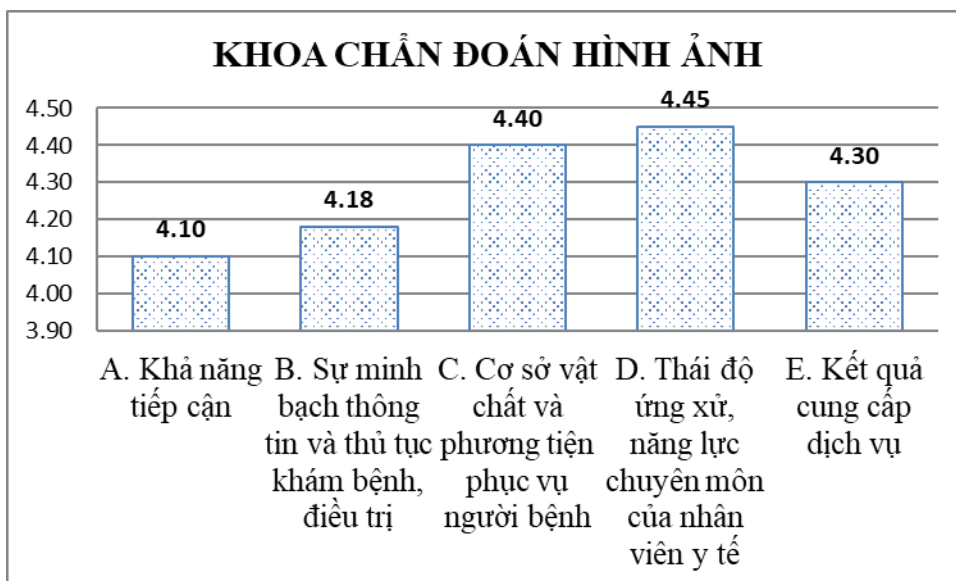
BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT



❖ **Nhận xét:**

Số lượng người bệnh nữ chiếm 58% và người bệnh nam chiếm 42%. Trong đó 89% người bệnh sử dụng BHYT và 11% không sử dụng BHYT.

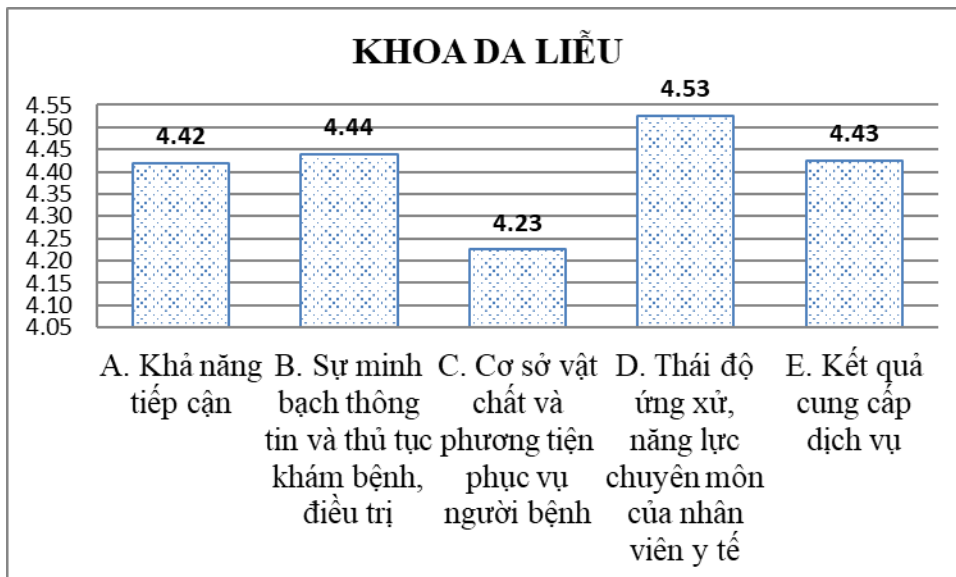
2. Khoa Chẩn đoán hình ảnh:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.45); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.10).

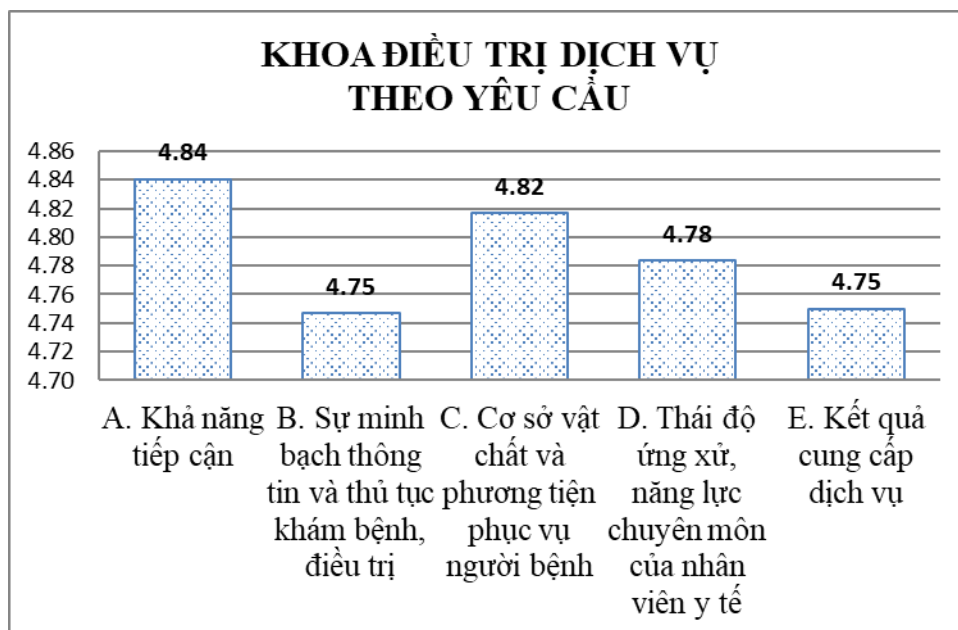
3. Khoa Da liễu:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.53); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.23).

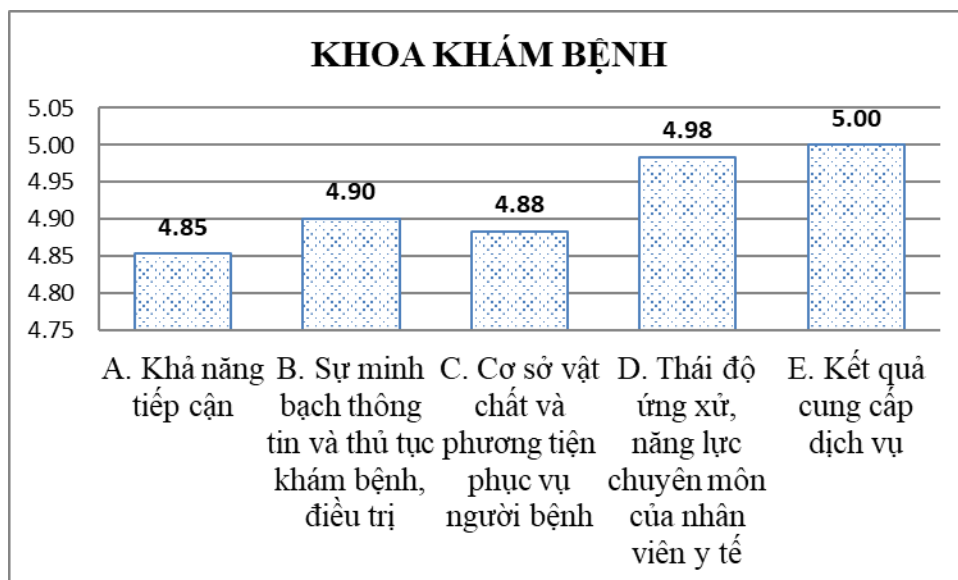
4. Phòng khám Điều trị dịch vụ theo yêu cầu :



❖ **Nhân xét:**

Điểm hài lòng về Khả năng tiếp cận được đánh giá cao nhất (4.84); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị và Kết quả cung cấp dịch vụ thấp nhất (4.75).

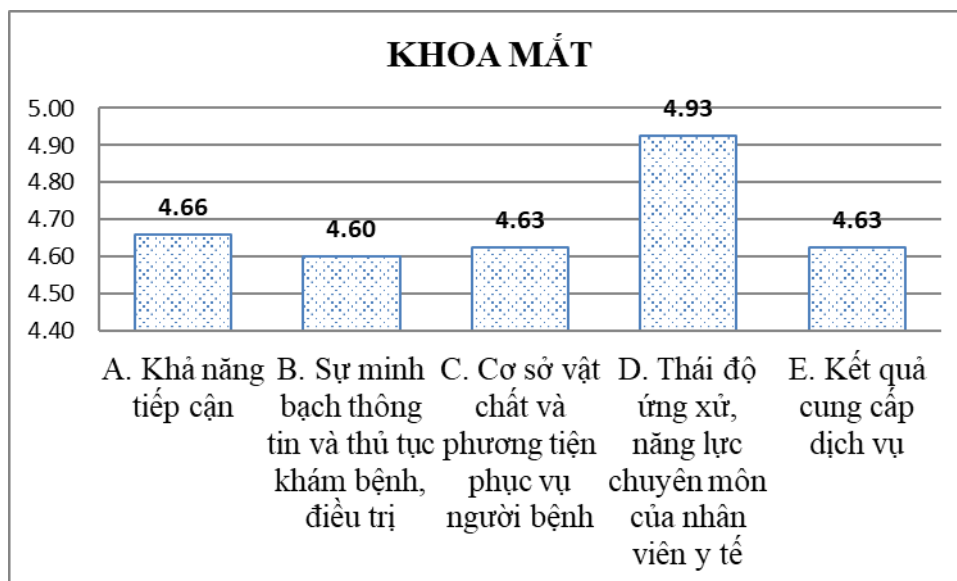
5. Khoa Khám bệnh:



❖ **Nhân xét :**

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.85).

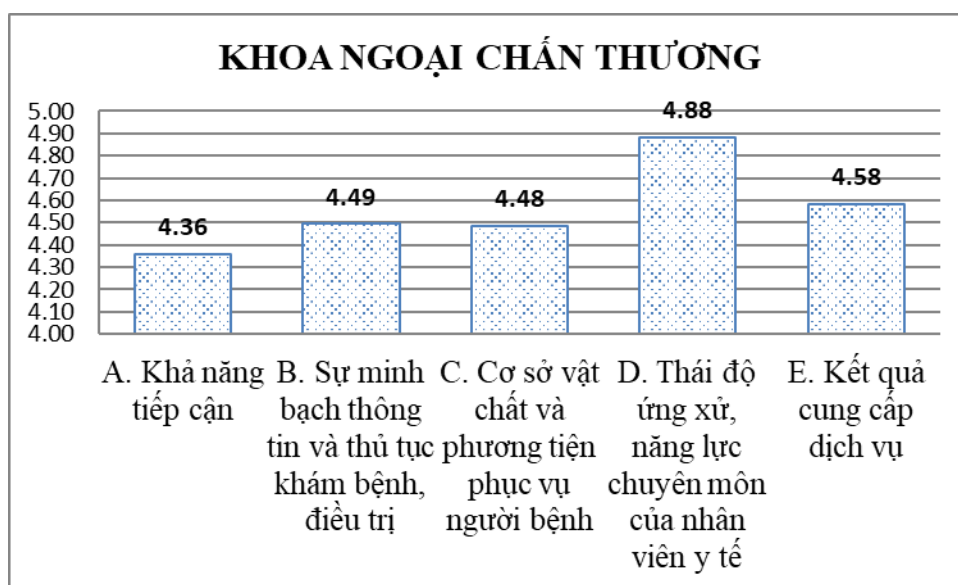
6. Khoa Mắt:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.93); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.60).

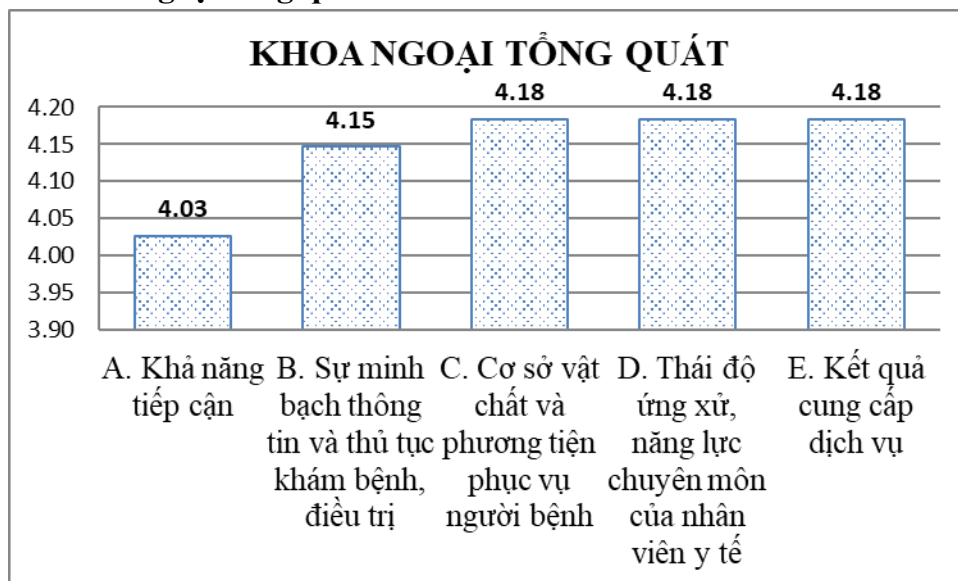
7. Khoa Ngoại chấn thương:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.88); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.36).

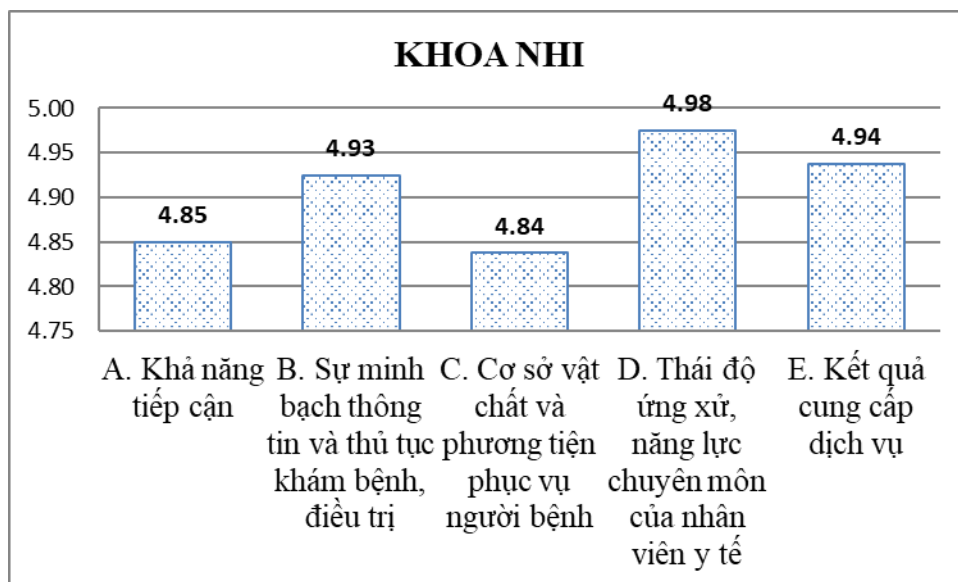
8. Khoa Ngoại tổng quát :



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về 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 được đánh giá cao nhất (4.18); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.03).

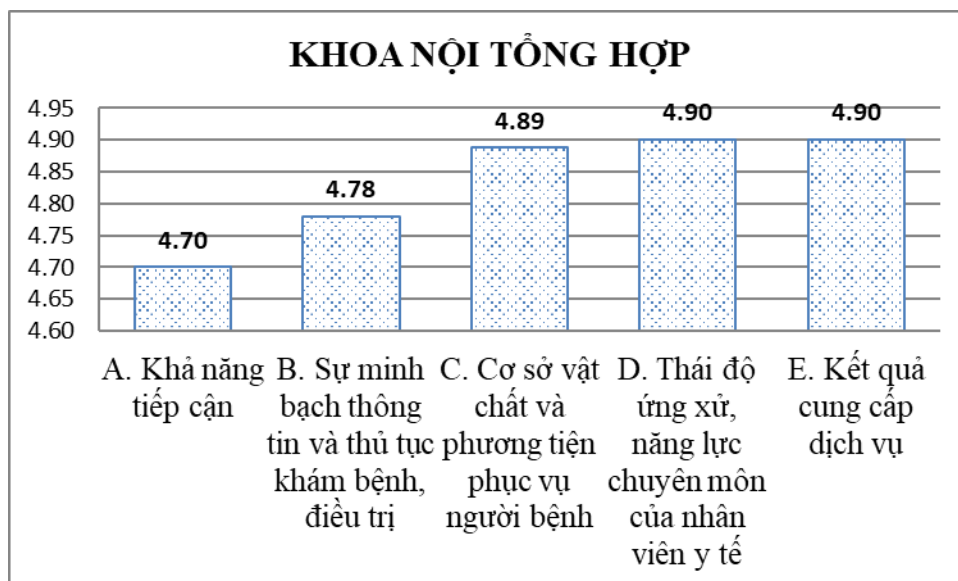
9. Khoa Nhi:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.98); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.84).

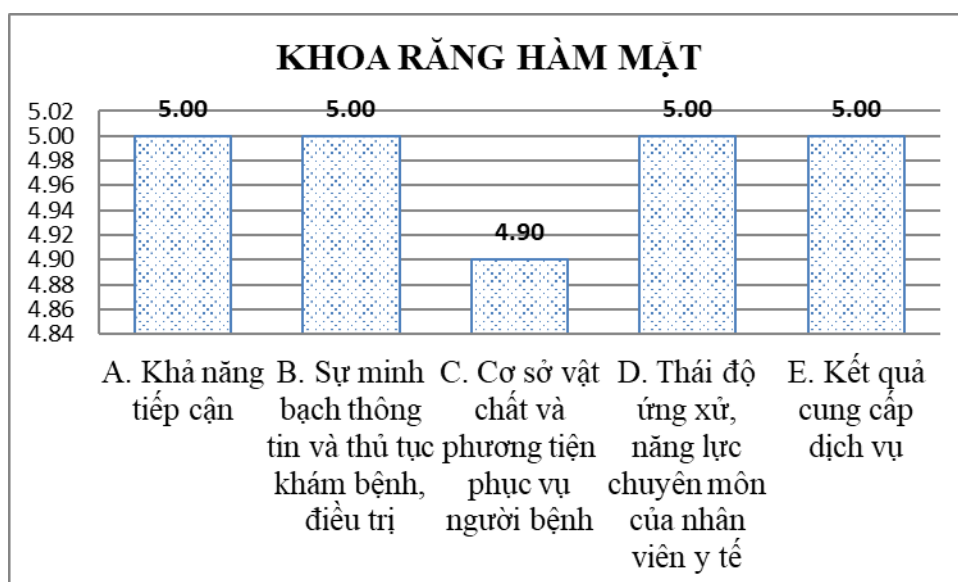
10. Khoa Nội tổng hợp:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.90); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.70).

11. Khoa Răng hàm mặt:

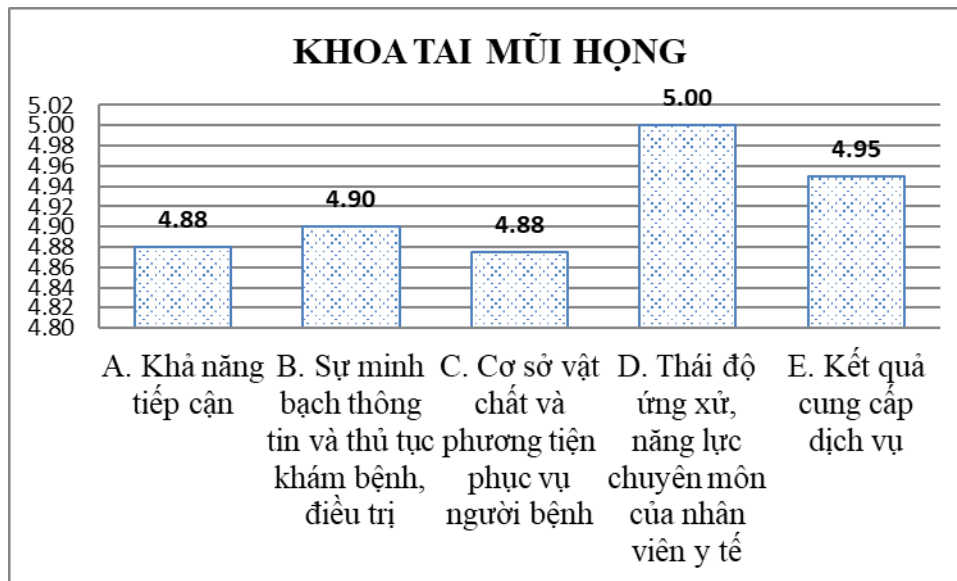


❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị, Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.90).

cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (5.00); Đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.90).

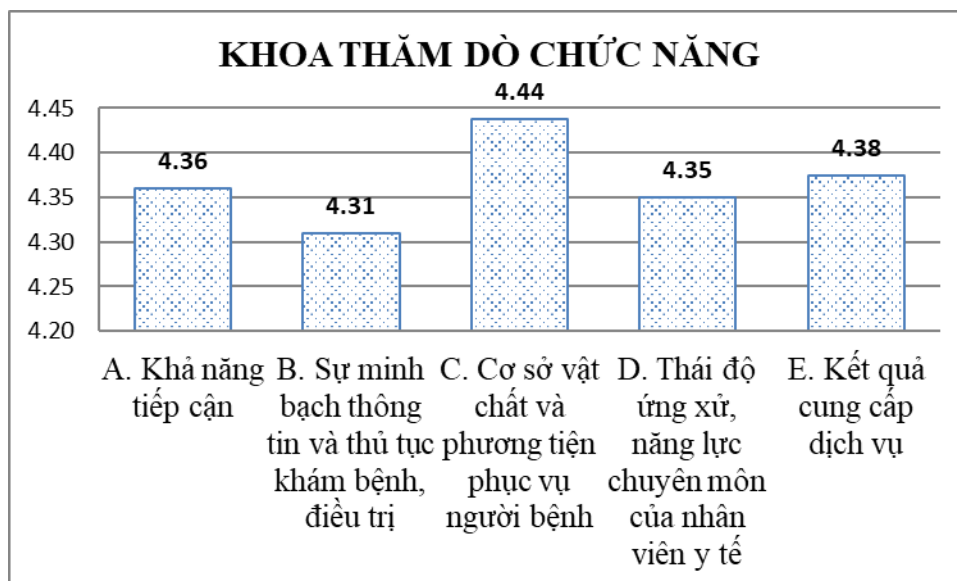
12. Khoa Tai mũi họng:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (5.00); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Khả năng tiếp cận thấp nhất (4.88).

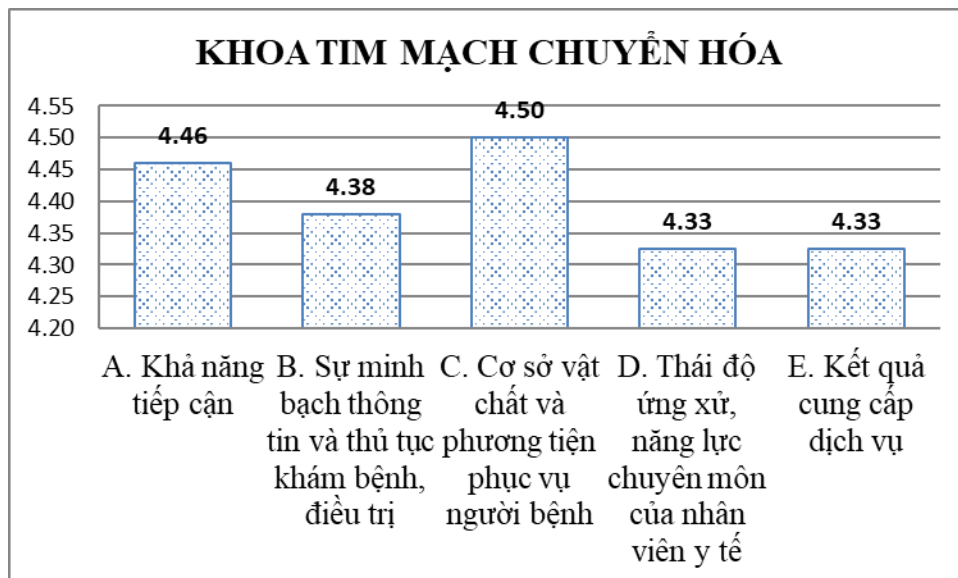
13. Khoa Thăm dò chức năng:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh được đánh giá cao nhất (4.44); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.31).

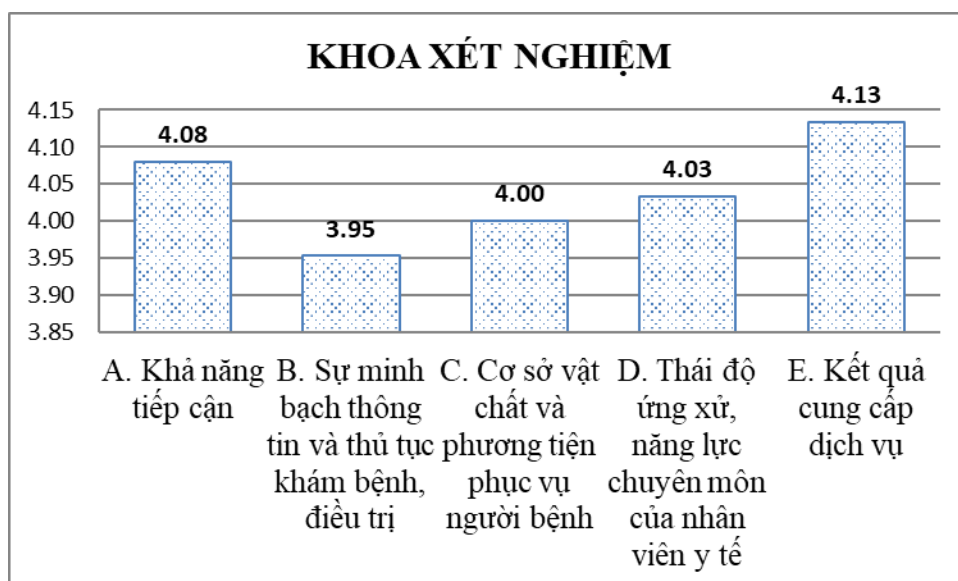
14. Khoa Tim mạch chuyển hóa:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh được đánh giá cao nhất (4.50); đánh giá về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, Kết quả cung cấp dịch vụ thấp nhất (4.33).

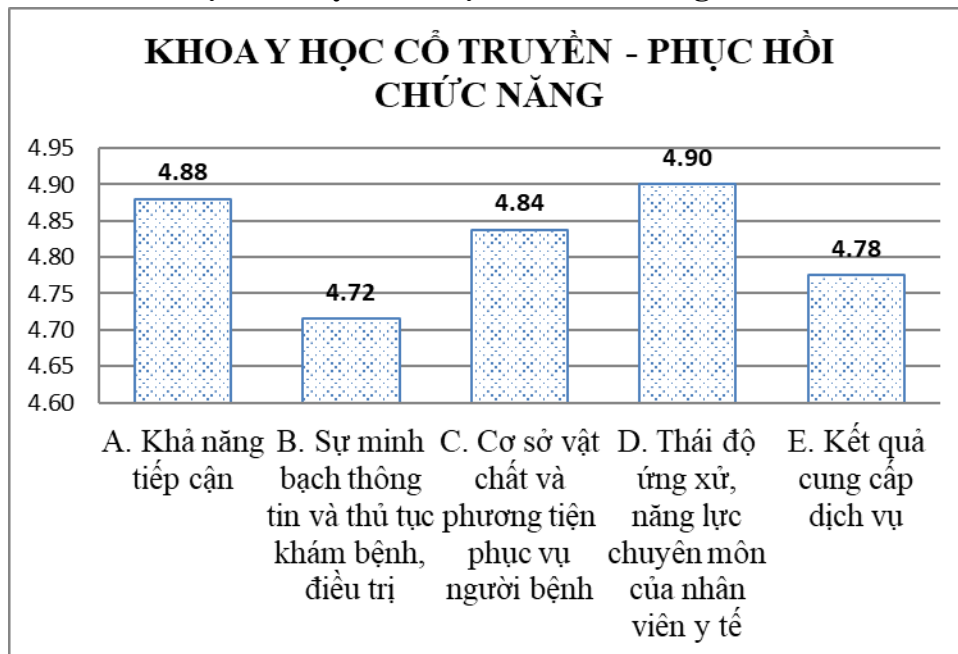
15. Khoa Xét nghiệm:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.13); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (3.95).

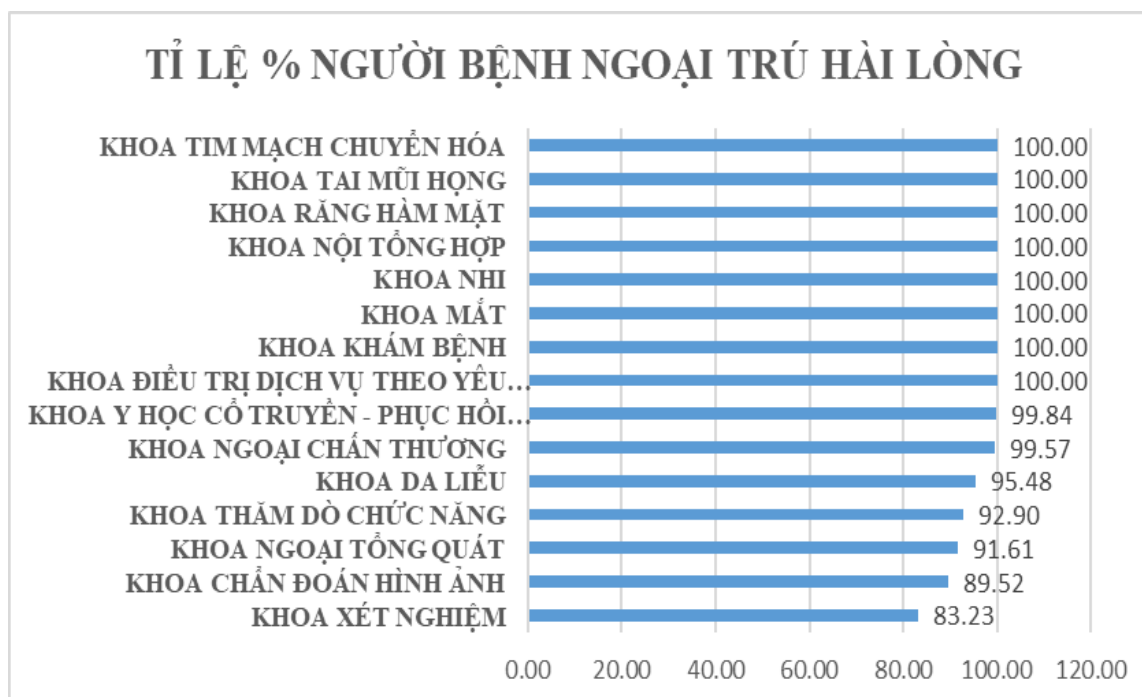
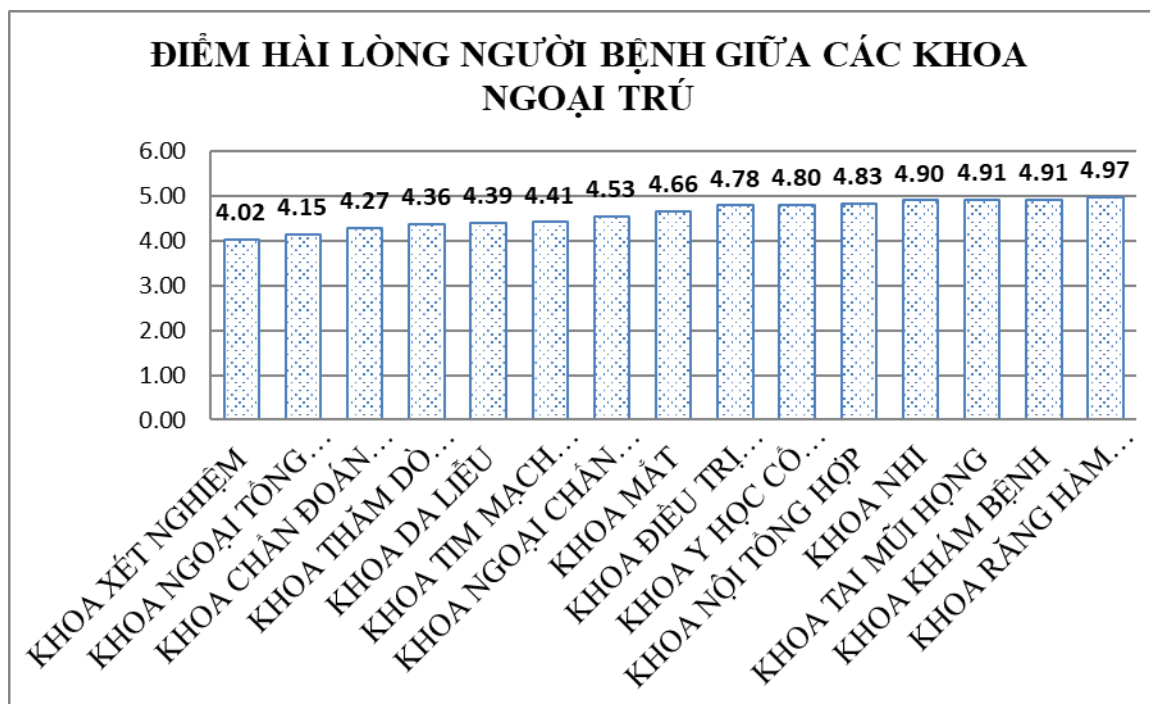
16. Khoa Y học cổ truyền – Phục hồi chức năng:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.90); đánh giá về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thấp nhất (4.72).

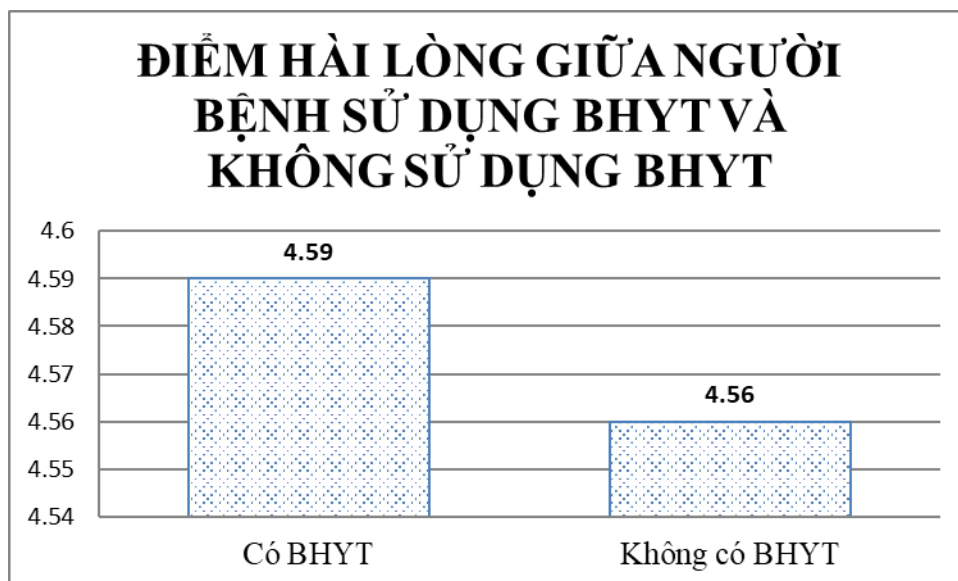
17. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh ngoại trú giữa các khoa:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng người bệnh ngoại trú khoa Răng hàm mặt cao nhất (4.97), thấp nhất là Khoa Xét nghiệm (4.02). Về tỷ lệ % người bệnh hài lòng khoa Điều trị dịch vụ theo yêu cầu, khoa Khám bệnh, khoa Mắt, khoa Nhi, khoa Nội tổng hợp, khoa Răng hàm mặt, khoa Tai mũi họng, khoa Tim mạch chuyển hóa đạt 100% tỷ lệ người bệnh hài lòng, khoa Xét nghiệm đạt 83.23% tỷ lệ người bệnh hài lòng.

18. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh ngoại trú theo sử dụng BHYT:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng người bệnh ngoại trú của người bệnh có BHYT cao so với người bệnh không có BHYT bằng nhau (4.59 và 4.56).

▪ Nhận xét về bệnh ngoại trú:

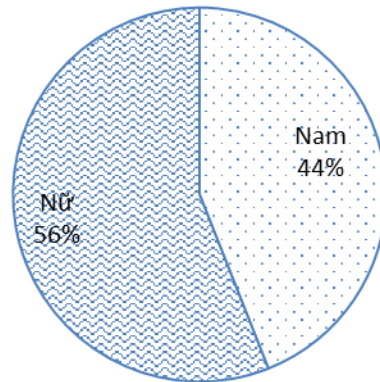
Tổng điểm khảo sát ngoại trú 4.59, tỷ lệ 96.52% bệnh nhân và thân nhân hài lòng đạt mục tiêu kế hoạch đã đề ra (mục tiêu 85% hài lòng).

Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 94% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh, 90.24% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, 9.76% người bệnh có thể quay lại khi cần thiết.

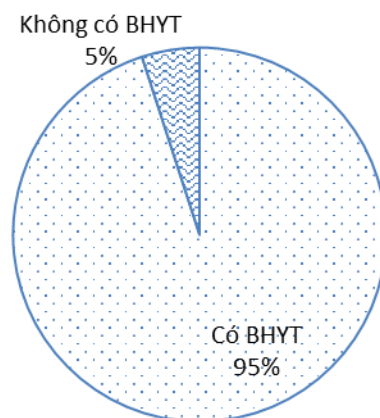
II. ĐỐI VỚI BỆNH NHÂN NỘI TRÚ:

1. Đặc tính chung mẫu khảo sát:

BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ GIỚI TÍNH



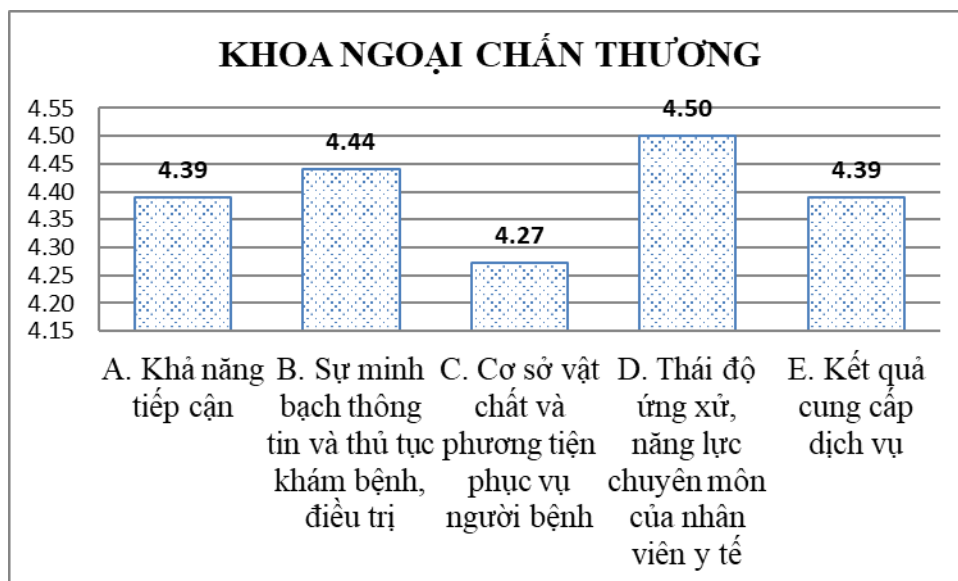
BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT



❖ Nhận xét:

Số lượng người bệnh nữ chiếm 56% và người bệnh nam chiếm 44%. Trong đó 95% người bệnh sử dụng BHYT và 5% không sử dụng BHYT.

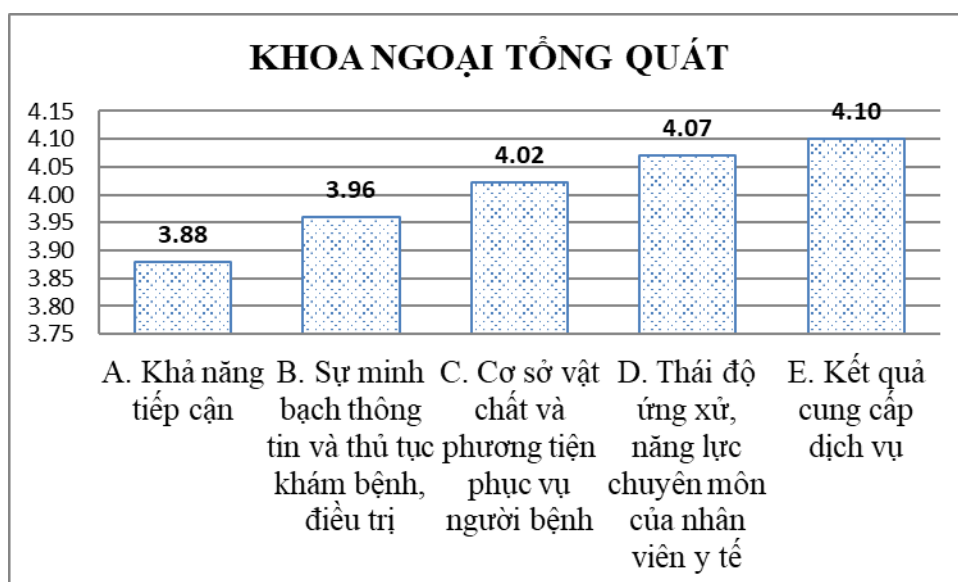
2. Khoa Ngoại chấn thương:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.50); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.27).

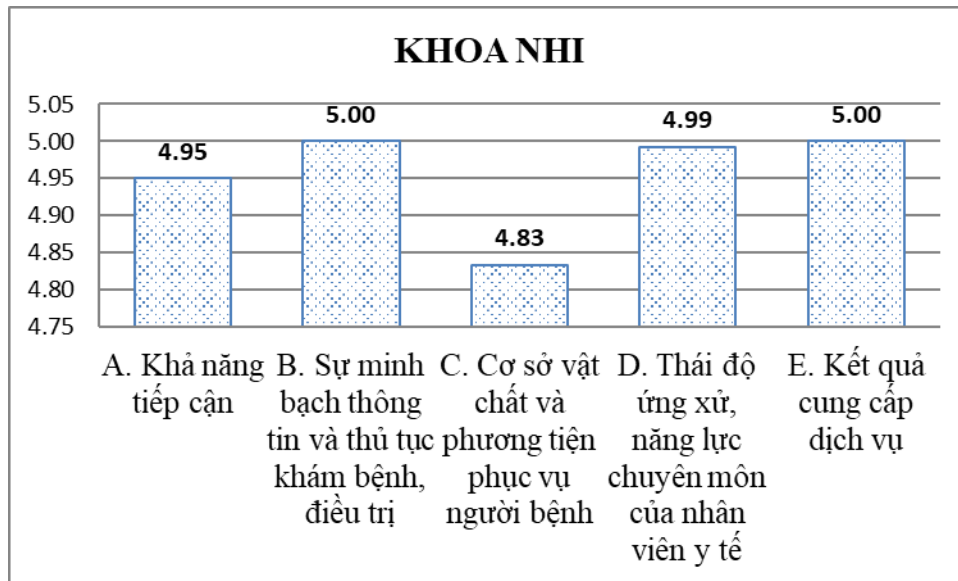
3. Khoa Ngoại tổng quát:



❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ được đánh giá cao nhất (4.10); đánh giá về Khả năng tiếp cận thấp nhất (3.88).

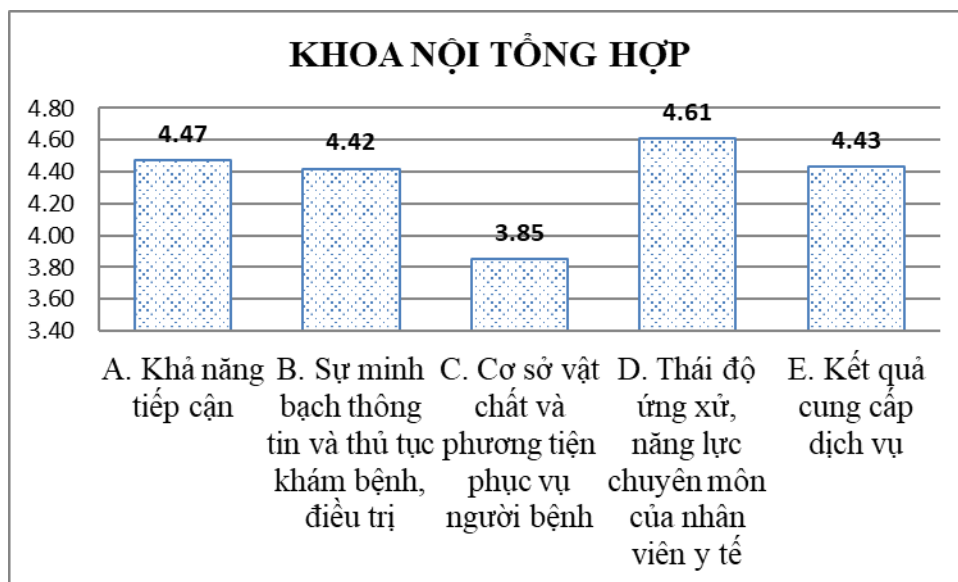
4. Khoa Nhi:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị và Kết quả cung cấp dịch vụ cao nhất (5.00); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.83).

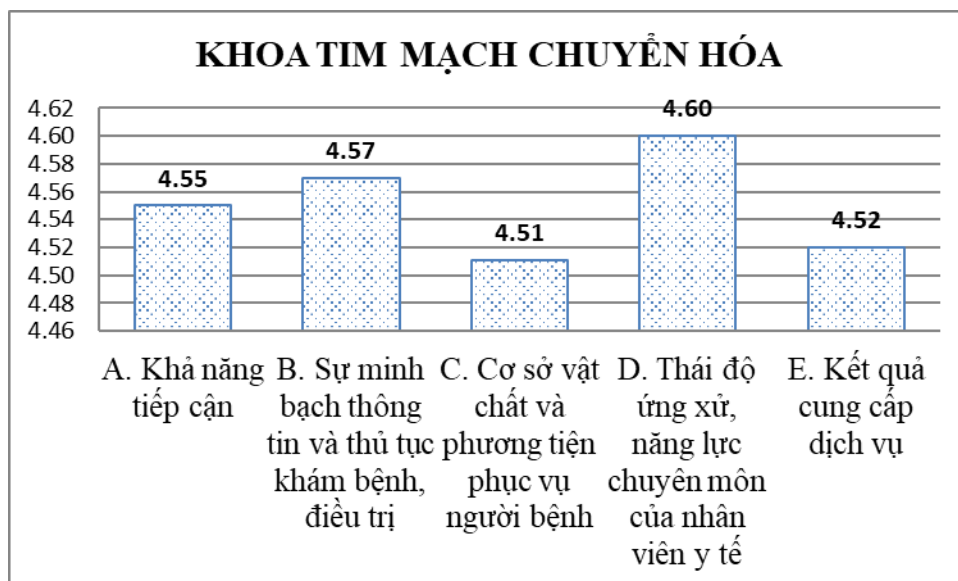
5. Khoa Nội tổng hợp:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đánh giá cao nhất (4.61); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (3.85).

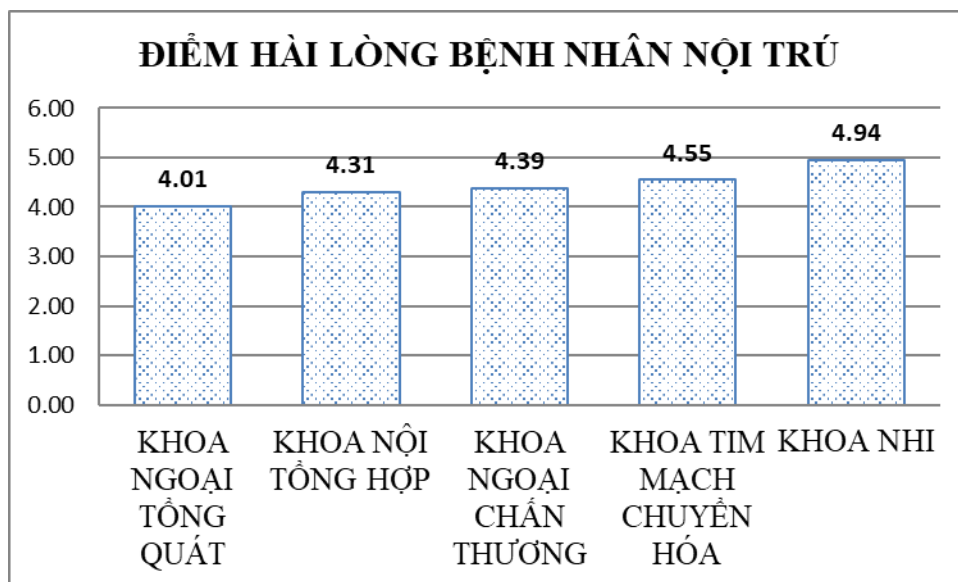
6. Khoa Tim mạch chuyển hóa:

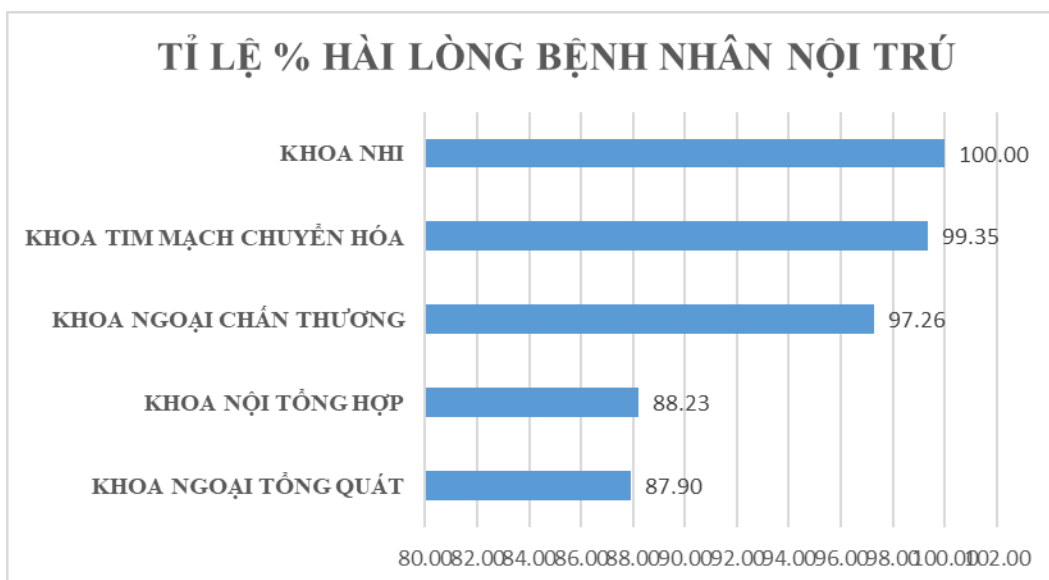


❖ Nhận xét:

Điểm hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá cao nhất (4.60); đánh giá về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất (4.51).

7. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh nội trú giữa các khoa:

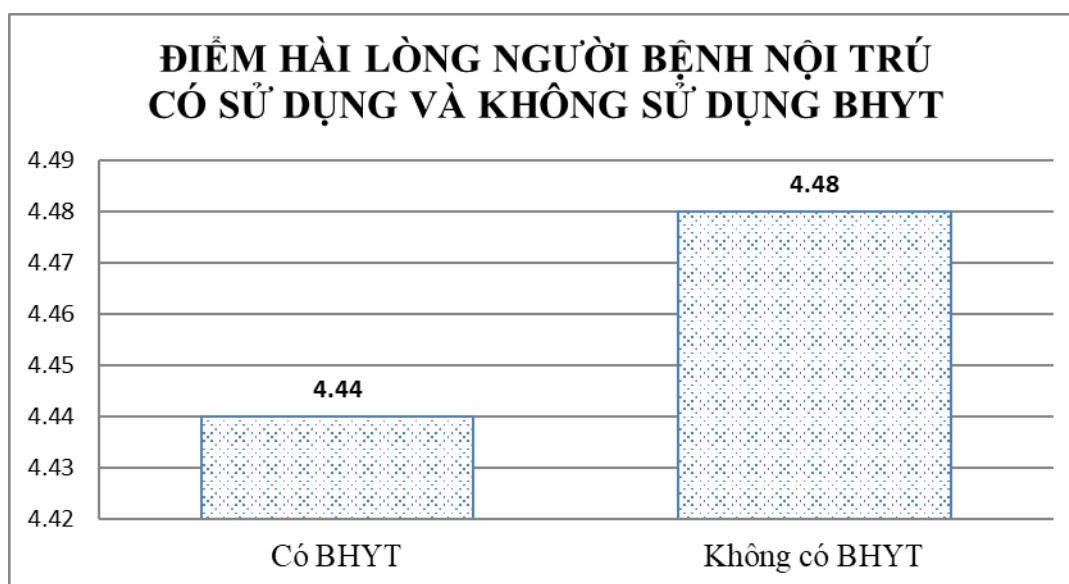




❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng người bệnh ngoại trú khoa Nhi cao nhất (4.94), thấp nhất là khoa Ngoại tổng quát (4.01). Tỷ lệ người bệnh hài lòng ở khoa Nhi đạt 100%, ở khoa Ngoại tổng quát đạt 87.90%.

8. Đánh giá điểm hài lòng người bệnh nội trú theo sử dụng BHYT:



❖ **Nhận xét:**

Điểm hài lòng người bệnh nội trú của người bệnh có BHYT thấp hơn so với người bệnh không có BHYT (4.44 và 4.48).

▪ **Nhận xét về bệnh nội trú:**

Kết quả cho thấy điểm hài lòng của người bệnh trung bình của nội trú 4.44 đạt 94.55% đạt mục tiêu kế hoạch đã đề ra (mục tiêu 85% hài lòng).

Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 89.6% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh, 81% người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, 19% người bệnh có thể quay lại khi cần thiết.

III. KHẢO SÁT BÀ MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN VÀ NUÔI CON BẰNG SỮA MẸ

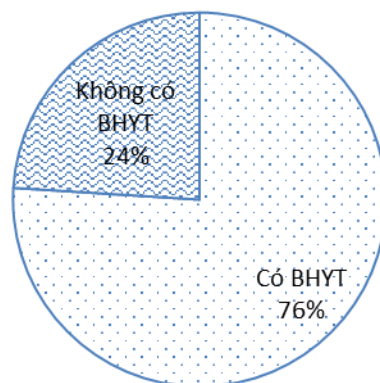
1. Thông tin chung của đối tượng khảo sát:

- Trong kỳ khảo sát thu được 75 phiếu, đối tượng khảo sát là bà mẹ sinh con tại bệnh viện và 75 phiếu khảo sát nuôi con bằng sữa mẹ.

- Độ tuổi trung bình: 27.48

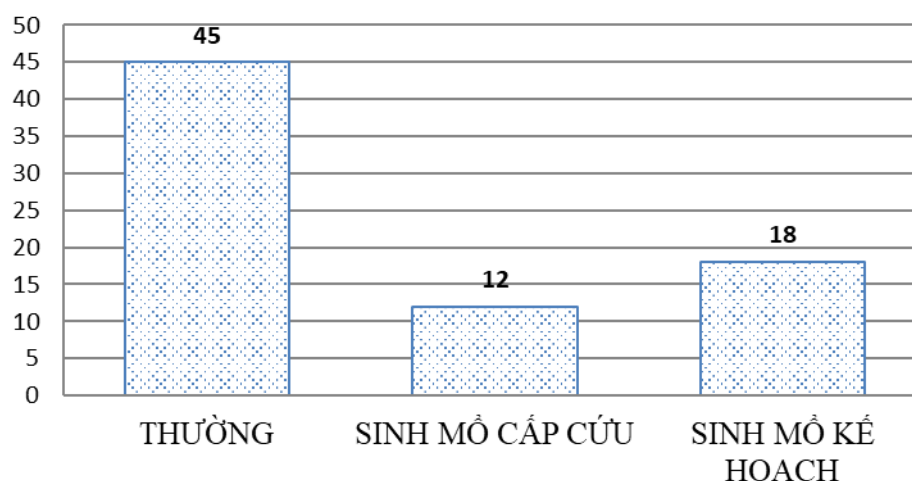
- Số ngày nằm viện trung bình: 4.88 ngày

BIỂU ĐỒ PHÂN BỐ SỬ DỤNG BHYT

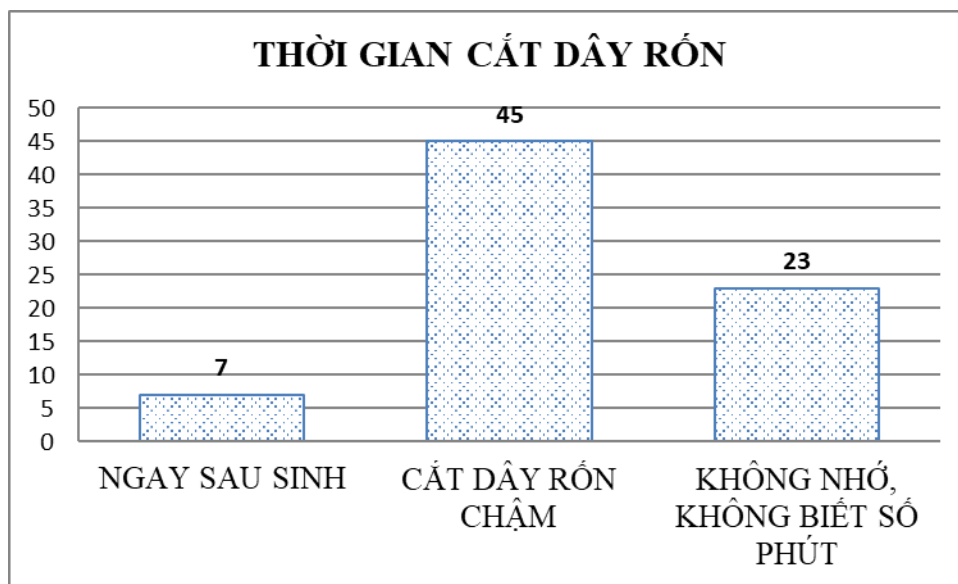


2. Cách sinh con của bà mẹ khi đến bệnh viện:

CÁCH SINH CON CỦA BÀ MẸ



3. Khi sinh con, ước tính sau bao nhiêu phút thì 2 Mẹ Con được “cắt dây rốn”?



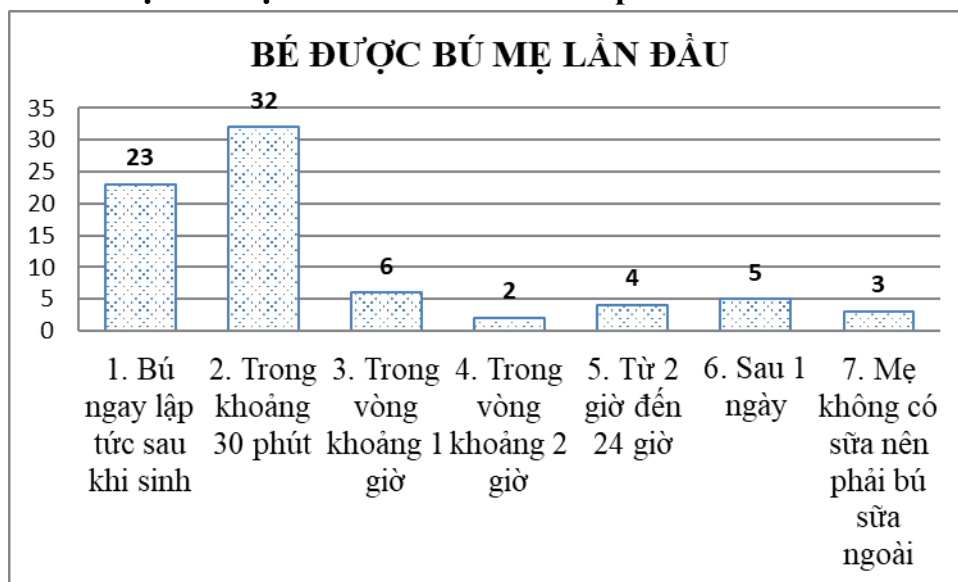
Thời gian cắt dây rốn chậm trung bình: 2.97 phút

4. Sau khi sinh, mẹ và con có được nhân viên y tế cho thực hiện “da kề da” không? Nếu có trong khoảng thời gian bao lâu?

100% Trường hợp sinh con tại bệnh viện được thực hiện da kề da.

Thời gian thực hiện da kề da trung bình 85.13 phút.

5. Bé được bú mẹ lần đầu sau bao nhiêu phút?



6. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

LOẠI THỐNG KÊ	PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN	KẾT QUẢ
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.62
2	Tỷ lệ hài lòng chung	95.83%

3	Điểm TB theo từng phần	A. Khả năng tiếp cận: 4.62
		B. Quy trình khám và nhập viện: 4.63
		C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn: 4.63
		D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.6
		E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế: 4.61
		G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.62
		H. Kết quả nằm viện: 4.67
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	96.92
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99%

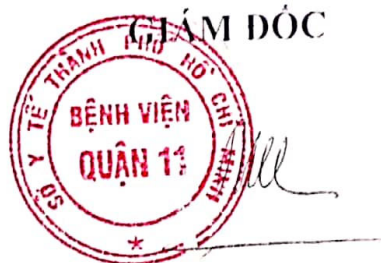
III. CÁC VẤN ĐỀ TỒN TẠI, ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT VÀ BIỆN PHÁP KHÁC PHỤC:

Căn cứ vào kết quả khảo sát, đề xuất một số vấn đề sau cần ưu tiên cải tiến và khắc phục sau:

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn kết hợp với phòng Hành chính quản trị thường xuyên giám sát công tác vệ sinh tại bệnh viện đảm bảo bệnh viện xanh sạch đẹp.
- Các khoa luôn luôn cập nhật tình hình cơ sở vật chất phục vụ bệnh nhân, đề xuất sửa chữa hoặc mua mới cơ sở vật chất hư hỏng gửi phòng Hành chính quản trị để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời, tăng quạt và điều hòa để phục vụ bệnh nhân ngày càng tốt hơn.
- Đề nghị các trưởng khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh, tránh gây phiền hà cho bệnh nhân.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám Đốc ;
- Phòng QLCL;
- Lưu: VT, QLCL (4b).



Phạm Quốc Dũng