

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh quý II năm 2023

I. Mục tiêu chung

Xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi khám và điều trị tại bệnh viện để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh.

II. Yêu cầu

- Bảo đảm tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát.
- Xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng.
- So sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh khác nhau, điều trị tại các khoa khác nhau.
- Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.
- Theo dõi liên tục sự hài lòng người bệnh để liên tục cải tiến chất lượng.

III. Phương pháp khảo sát

3.1. Thiết kế khảo sát: Điều tra cắt ngang.

3.2. Chu kỳ khảo sát: 3 tháng 1 lần.

3.3. Cỡ mẫu

- Khảo sát người bệnh ngoại trú: 100 phiếu
- Khảo sát người bệnh nội trú: 100 phiếu
- Khảo sát người mẹ sinh con và thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ: 30 phiếu.

3.4. Thực hiện khảo sát

- Các mẫu phiếu khảo sát thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào trang website chatluongbenhvien.vn của Bộ Y tế.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

IV. Kết quả khảo sát

4.1. Kết quả khảo sát người bệnh ngoại trú

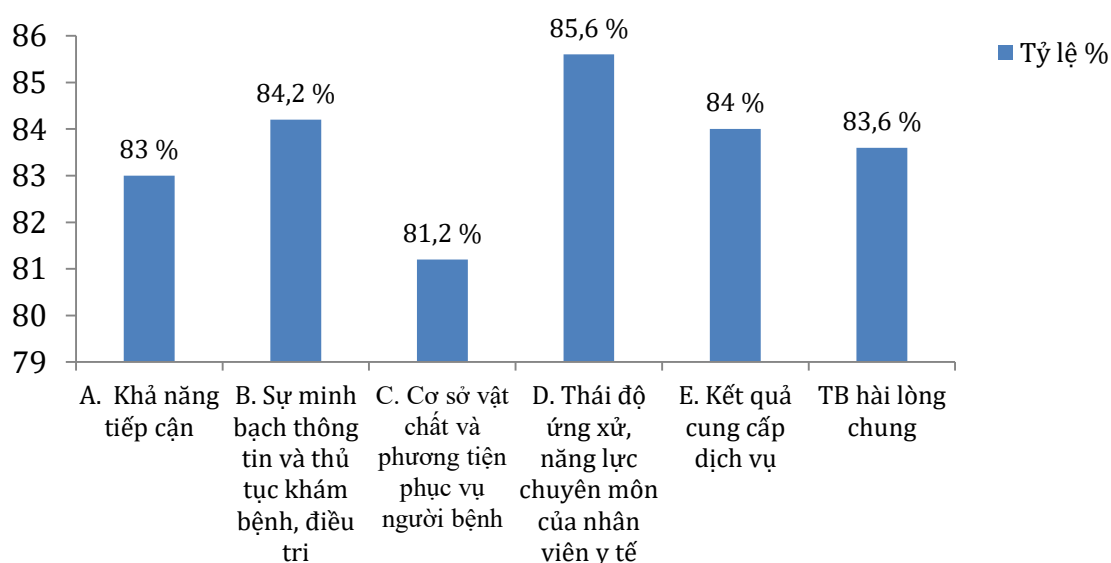
4.1.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=100)	Tỷ lệ %
Người trả lời		
Người nhà	0	0.0

Người bệnh	100	100.0
Giới tính		
Nam	39	39.0
Nữ	61	61.0
Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình 9,6 km		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	93	93,0
Không	7	7,0

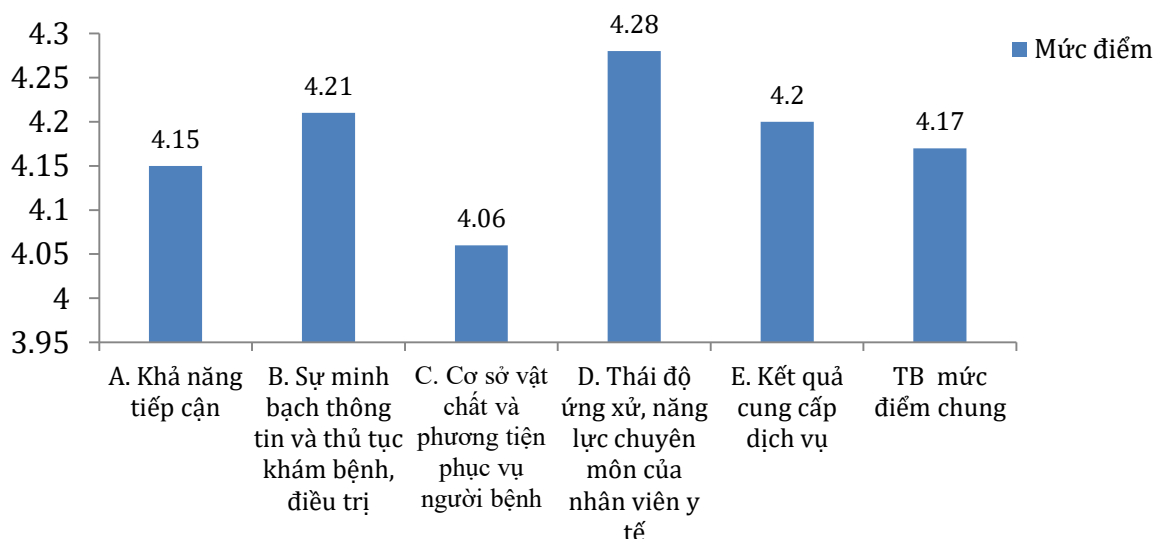
4.1.2. Phân tích sự hài lòng của người bệnh

- Tỷ lệ hài lòng chung: 87,71%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 85,95 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 43%.



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng chung về các nhóm tiêu chí

Qua biểu đồ 1, có thể thấy các nhóm tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 81%. Tỷ lệ hài lòng trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 83,6%, trong đó nhóm *D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* chiếm tỷ lệ cao nhất (85,6%) và nhóm *C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh* chiếm tỷ lệ thấp nhất (81,2%). Tỷ lệ hài lòng về các nhóm tiêu chí *A. Khả năng tiếp cận*, *B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*, *E. Kết quả cung cấp dịch vụ* lần lượt là 83 %; 84,2%; 84%.



Biểu đồ 2: Mức điểm hài lòng trung bình của các nhóm tiêu chí

Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của nhân viên y tế về Bệnh viện ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.17 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5. Tiêu chí **D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế** đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.28) và tiêu chí **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh** (4.06) đạt điểm trung bình thấp nhất. Không có nhóm tiêu chí nào có mức điểm trung bình dưới 4 (dưới mức hài lòng). Trong tất cả 3100 lượt lựa chọn các mức điểm, có 39 lượt chọn mức điểm 2 (rất không hài lòng), có 342 lượt chọn mức điểm 3 (bình thường). Các lựa chọn đạt mức điểm 2 thuộc về tiêu chí A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện 11 lượt, C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên 10 lượt, C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống 13 lượt, C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ 4 lượt và B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu 1 lượt. Các lựa chọn đạt mức điểm 3 hầu hết các nhóm tiêu chí, tập trung nhiều nhất ở nhóm B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị với 97 lượt và nhóm C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh với 130 lượt. Tất cả các lựa chọn còn lại đều ở mức hài lòng hoặc rất hài lòng.

4.2. Kết quả khảo sát người bệnh nội trú

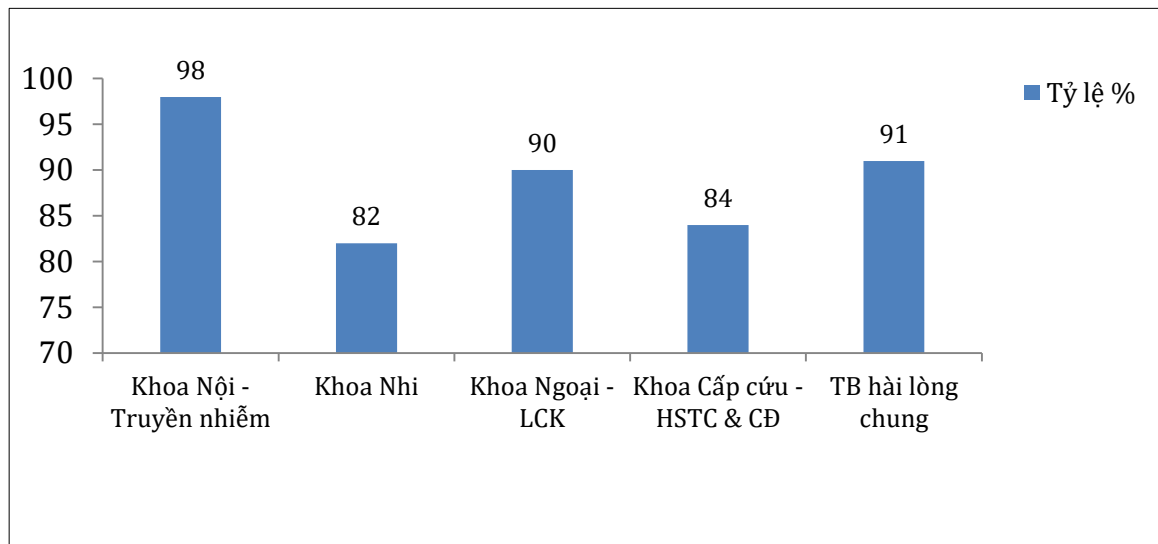
4.2.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=100)	Tỷ lệ %
Giới tính		
Nam	34	34.0
Nữ	66	66.0
Tổng số ngày nằm viện trung bình 3,42 ngày		

Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	93	93,0
Không	7	7,0

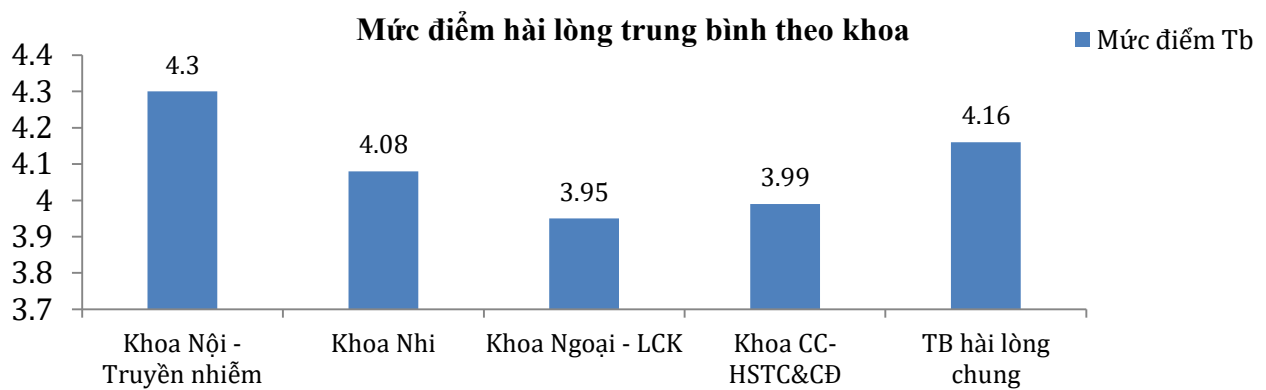
4.2.2. Phân tích sự hài lòng của người bệnh

- Tỷ lệ hài lòng chung: 91,45 %.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,07 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 99%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 50%.



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng chung theo khoa

Biểu đồ trên thể hiện tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú theo khoa dựa trên 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng cách lấy tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 và 5 chia cho tổng số câu hỏi. Qua biểu đồ 1, có thể thấy hầu như các khoa đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 82% . Tỷ lệ hài lòng trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 91%, trong đó **Khoa Nội – Truyền nhiễm** có tỷ lệ hài lòng cao nhất (**98%**) và **Khoa Nhi** có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (**82%**). Tỷ lệ hài lòng các khoa còn lại Khoa Ngoại, Khoa CC-HSTC&CĐ lần lượt là 90%; 84%.



Biểu đồ 2: Mức điểm hài lòng trung bình của các nhóm tiêu chí theo khoa

Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú về Bệnh viện theo khoa ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các khoa là **4,16**, trên thang điểm cao nhất là 5. **Khoa Nội – Truyền nhiễm (4.3)**. Trong tất cả **3100** lượt lựa chọn các mức điểm, có **238** lượt chọn mức điểm 3 (**bình thường**), có **21** lựa chọn mức điểm 2 (**không hài lòng**), có **6** lựa chọn mức điểm 1 (**rất không hài lòng**).

Các lựa chọn đạt mức điểm 2:

+ Khoa Nội- C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (2), khoa Nhi A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng (2), B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện đầy đủ (1), C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt (1).

+ Khoa Ngoại – LCK: C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (2).

+ Khoa CC-HSTC&CD - A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng (2), A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng (1), B3. Được giải thích về tình trạng bệnh (1), B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu (1), C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ (1), C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ (1), C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện(1), C8. Cảnh-tin bệnh viện phục vụ ăn uống (1), D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực (2).

Các lựa chọn đạt mức điểm 1:

+ Khoa Nhi- B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện (1), C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ (1), C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh (1), C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như khi thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng (1), E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng (1).

+ Khoa CC-HSTC&CD B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện (1).

Các lựa chọn đạt mức điểm 3 thuộc về khoa Nhi, khoa Ngoại – LCK chủ yếu thuộc nhóm tiêu chí **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (84)**.

Tất cả các lựa chọn còn lại đều ở mức hài lòng hoặc rất hài lòng.

4.3. Kết quả khảo sát người mẹ sinh con tại bệnh viện và thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau ra viện

4.3.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=32)	Tỷ lệ %
Tổng số ngày nằm viện trung bình 3,81 ngày		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	29	96,7
Không	3	3,3
Cách sinh con		
Đẻ thường	22	68,0
Mổ đẻ cấp cứu	3	3,1
Hình thức khác	7	21,9

4.3.2. Phân tích kết quả khảo sát người mẹ sinh con tại bệnh viện

STT	Nội dung	Điểm trung bình
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4,30 điểm
2	Tỷ lệ hài lòng chung	87,36 %
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4,45 điểm
		B: 4,23 điểm
		C: 4,24 điểm
		D: 3,89 điểm
		E: 4,44 điểm
		G: 4,52 điểm
		H: 4,69 điểm
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	89,00 %

5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100,0 %
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	43,75 %

4.4. Phân tích kết quả khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau ra viện:

4.4.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=19)	Tỷ lệ %
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	19	100,0
Không	0	0,0
Cách sinh con		
Đẻ thường	15	78,9
Mổ đẻ cấp cứu	4	21,1

4.4.2. Phân tích kết quả khảo sát thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau ra viện:

STT	Nội dung	Tỉ lệ	Ai/Ở đâu/Khi nào?
1	Có nhìn thấy “Quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ” tại bệnh viện không?		
	Có	100%	Khoa khám Phòng chờ sinh Phòng tư vấn
	Không	0 %	
2	Chị có nhìn thấy tranh ảnh, tờ rơi tuyên truyền về nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện không?		
	Có	100%	Khoa khám Phòng chờ sinh Phòng tư vấn
	Không	0 %	

3	Chị có được bệnh viện tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ không?		
	Có	100%	Khi khám thai tại bệnh viện Trước sinh Sau sinh
	Không	0 %	
4	Có hiểu nội dung nuôi con bằng sữa mẹ do bệnh viện tư vấn không?		
	Có	89,5%	Có hiểu và có nhớ cần làm gì
	Không	10,5%	Có hiểu nhưng không nhớ hoặc không hiểu
5	Có được “cắt dây rốn chậm” không?		
	Có	42,1 %	Cắt dây rốn chậm
	Không	57,9 %	Cắt dây rốn ngay sau khi sinh
6	Có được nhân viên y tế cho thực hiện “da kề da” không?		
	Có	100,0 %	Có được da kề da
	Không	0,0 %	
7	Con được bú mẹ sau bao nhiêu phút kể từ khi sinh ra?		
	Bú ngay	63,2%	
	30 phút – 1 giờ	31,6 %	
	2-24 giờ	5,2 %	
	Sau 1 ngày	0 %	
	Mẹ không có sữa nên bú sữa ngoài	0 %	
8	Có được hỗ trợ thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ không?		
	Có	100 %	Trực tiếp hướng dẫn làm mẫu cho trẻ bú đúng cách
	Không	0 %	
9	Trong thời gian ở bệnh viện chị có cho con ăn thức ăn gì khác không?		

	Có	0,0%	
	Không	100,0 %	
10	Nhân viên y tế có gợi ý mua sữa bột cho Con không?		
	Có	0%	
	Không	100%	
11	Có biết đúng trẻ cần được bú sữa mẹ hoàn toàn trong ít nhất mấy tháng và kéo dài bao lâu?		
	Có	100%	
	Không	0%	

Nơi nhận:

- Sở Y tế (để báo cáo) ;
- BGĐ TTYT (để chỉ đạo);
- Các Khoa, Phòng;
- Lưu: VT, TKSHL.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Công Tuấn