

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh quý III 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

1. Bảo đảm tính khoa học, khách quan, trung thực khi tiến hành khảo sát.
2. Xác định được những vấn đề người bệnh chưa hài lòng.
3. So sánh được mức độ hài lòng giữa các đối tượng người bệnh khác nhau, điều trị tại các khoa khác nhau.
4. Sử dụng kết quả khảo sát để tiến hành cải tiến chất lượng bệnh viện.
5. 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

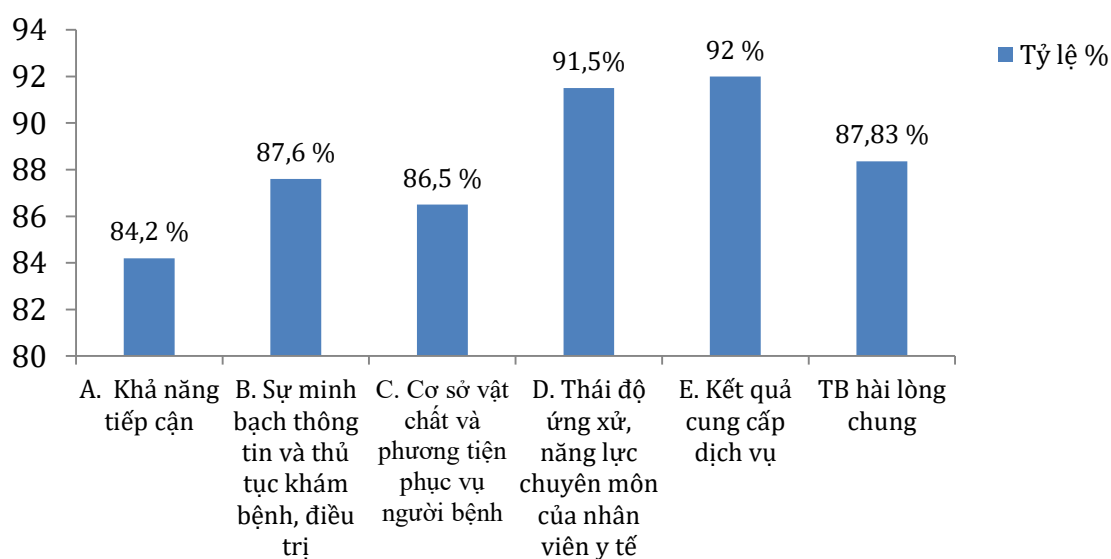
4.1.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

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

Người bệnh	100	100.0
Giới tính		
Nam	46	46.0
Nữ	54	54.0
Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình 8,7 km		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	100	100,0
Không	0	0,0

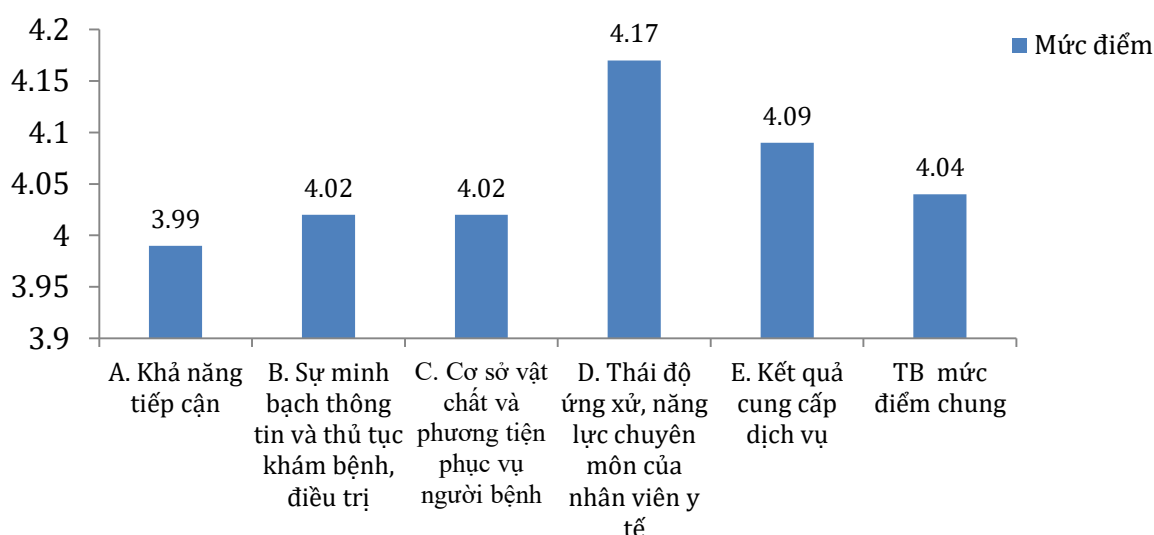
4.1.2. Phân tích sự hài lòng của người bệnh

- Tỷ lệ hài lòng chung: 87,83%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 87,45 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 51%.



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 87.83%, trong đó nhóm E. *Kết quả cung cấp dịch vụ* chiếm tỷ lệ cao nhất (92%) và nhóm A. *Khả năng tiếp cận* chiếm tỷ lệ thấp nhất (84,2%). Tỷ lệ hài lòng về các nhóm tiêu chí B. *Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*, C. *Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh* D. *Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* 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 4.04** 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 (**4.18**) và tiêu chí **A. Khả năng tiếp cận (3,99)** 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 **377** lượt chọn mức điểm 3 (*bình thường*). 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 **124 lượt** và nhóm C. *Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh* với **108 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

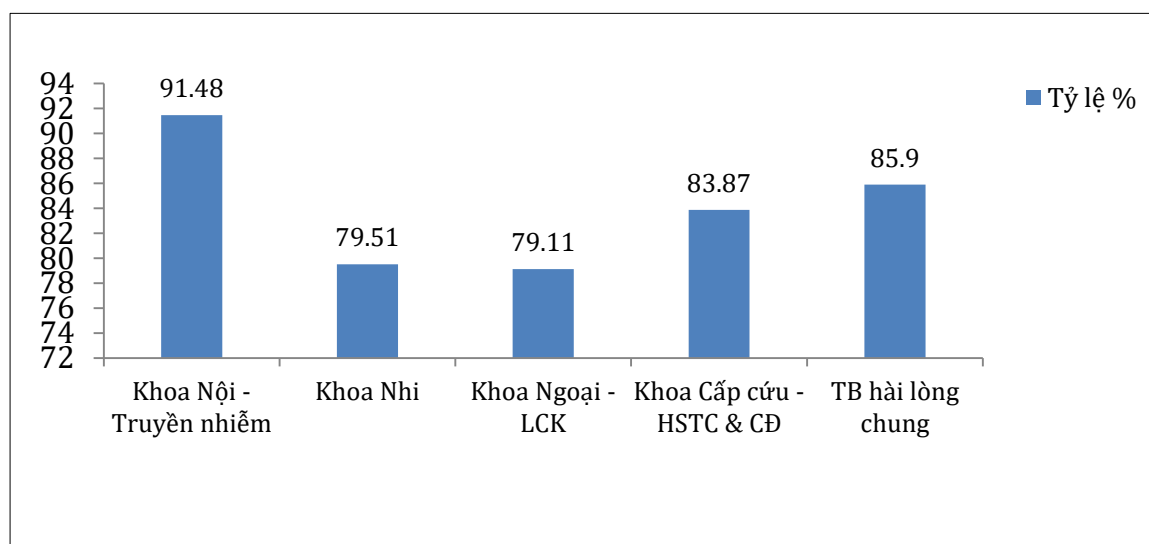
Nội dung	Số lượng (n=100)	Tỷ lệ %
Giới tính		
Nam	45	45.0
Nữ	55	55.0
Tổng số ngày nằm viện trung bình 3,42 ngày		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	93	93,0
Không	7	7,0

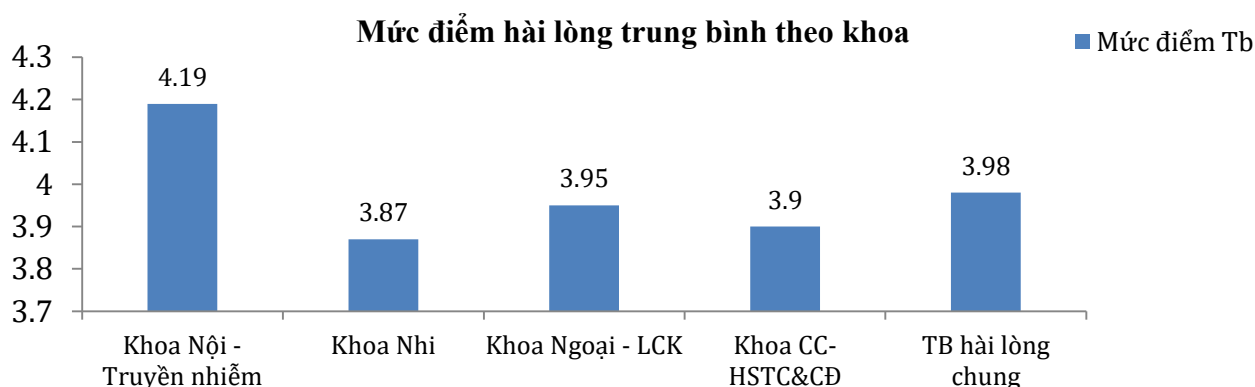
4.2.2. Phân tích sự hài lòng của người bệnh

- Tỷ lệ hài lòng chung: 85,90%.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 89,39%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 99%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 38%.

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 79% . Tỷ lệ hài lòng trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 85,9%, trong đó **Khoa Nội – Truyền nhiễm** có tỷ lệ hài lòng cao nhất (**91,48%**) và **Khoa Nhi, Khoa Ngoại** có tỷ lệ hài lòng thấp nhất **79%**. Tỷ lệ hài lòng các khoa còn lại Khoa CC-HSTC&CD lần lượt là **83,87%**.





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 **3,98**, trên thang điểm cao nhất là 5. **Khoa Nội – Truyền nhiễm (4.19)**. Trong tất cả **3100** lượt lựa chọn các mức điểm, có **409** lượt chọn mức điểm 3 (*bình thường*), có **24** lựa chọn mức điểm 2 (*không hài lòng*), không có lựa chọn mức điểm 1 (*rất không hài lòng*).

Các lựa chọn đạt mức điểm 2:

+ Khoa Nội- C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ (3), C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (3), C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ (2), C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (1), C8. Chăm-tin bệnh viện phục vụ ăn uống (4).

+ Khoa Nhi - C8. Chăm-tin bệnh viện phục vụ ăn uống (1).

+ Khoa Ngoại – LCK:- C8. Chăm-tin bệnh viện phục vụ ăn uống (8).

+ Khoa CC-HSTC&CĐ - C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ (1), C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (2), C8. Chăm-tin bệnh viện phục vụ ăn uống (1).

Các lựa chọn đạt mức điểm 3 thuộc về khoa Nhi, khoa Ngoại – LCK, CC-HSTC và CĐ chủ yếu thuộc nhóm tiêu chí **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (146)**.

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=28)	Tỷ lệ %
Tổng số ngày nằm viện trung bình 3,81 ngày		

Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	26	92,86
Không	2	7,14
Cách sinh con		
Đẻ thường	19	67,85
Mổ đẻ cấp cứu	3	10,71
Hình thức khác	4	21,44

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	4,06 điểm
2	Tỷ lệ hài lòng chung	85,71 %
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4,14 điểm
		B: 4,14 điểm
		C: 4,15 điểm
		D: 3,73 điểm
		E: 4,19 điểm
		G: 4,21 điểm
		H: 4,17 điểm
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	87,75 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100,0 %
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	46,43 %

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=23)	Tỷ lệ %
-----------------	----------------------------	----------------

Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	21	91,13
Không	2	8,87
Cách sinh con		
Đẻ thường	18	78,26
Mổ đẻ cấp cứu	5	21,74
Số lần sinh		
Lần 1	5	21,74
Lần 2	13	56,52
3 lần trở lên	5	21,74

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	100%	Có hiểu và có nhớ cần làm gì
	Không	0%	Có hiểu nhưng không nhớ hoặc không hiểu
5	Có được “cắt dây rốn chậm” không?		
	Có	100 %	Cắt dây rốn chậm
	Không	0 %	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	47,8%	
	30 phút – 1 giờ	47,8 %	
	2-24 giờ	0 %	
	Sau 1 ngày	4,4 %	
	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