

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

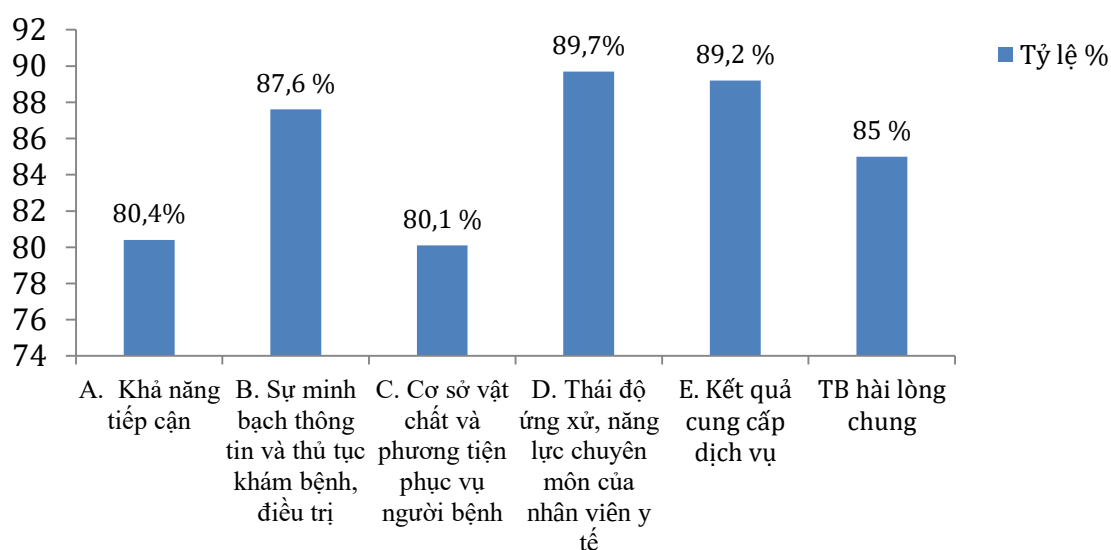
4.1. Kết quả khảo sát người bệnh ngoại trú

4.1.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=100)	Tỷ lệ %
Giới tính		
Nam	37	37.8
Nữ	61	62.2
Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình 11,9 km		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	96	98,0
Không	2	2,0

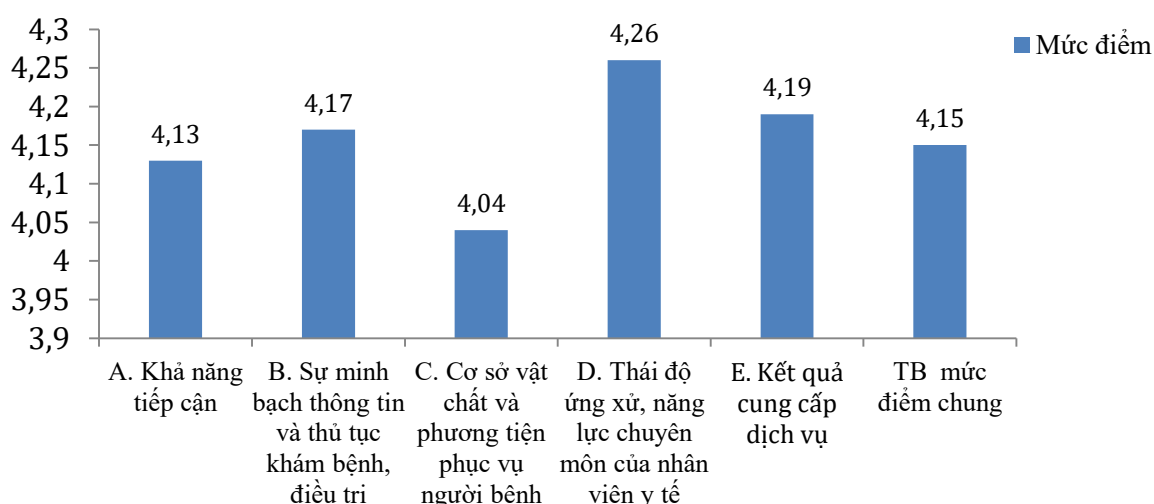
4.1.2. Phân tích sự hài lòng của người bệnh

- Tỷ lệ hài lòng chung: 85,00%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 87,37 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 59.12%.



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 80%. Tỷ lệ hài lòng trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 85 %, trong đó nhóm *D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế* chiếm tỷ lệ cao nhất (89,7%) và nhóm *C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh* chiếm tỷ lệ thấp nhất (80,1%). 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 80,4 %; 87,6%; 89,2%.



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 4.15 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 (4.26) và tiêu chí **C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh** với (4.04) 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 3038 lượt lựa chọn các mức điểm có:

+ 5 lựa chọn mức 2 trong đó có 2 lựa chọn 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, 3 lựa chọn C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống.

+ 450 lựa chọn mức 3 trong đó tập trung vào nhóm A. Khả năng tiếp cận (94 lựa chọn), nhóm B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (121 lựa chọn), nhóm C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (153 lựa chọn).

+ Các lựa chọn còn lại là 4 và 5.

4.2. Kết quả khảo sát người bệnh nội trú

4.2.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

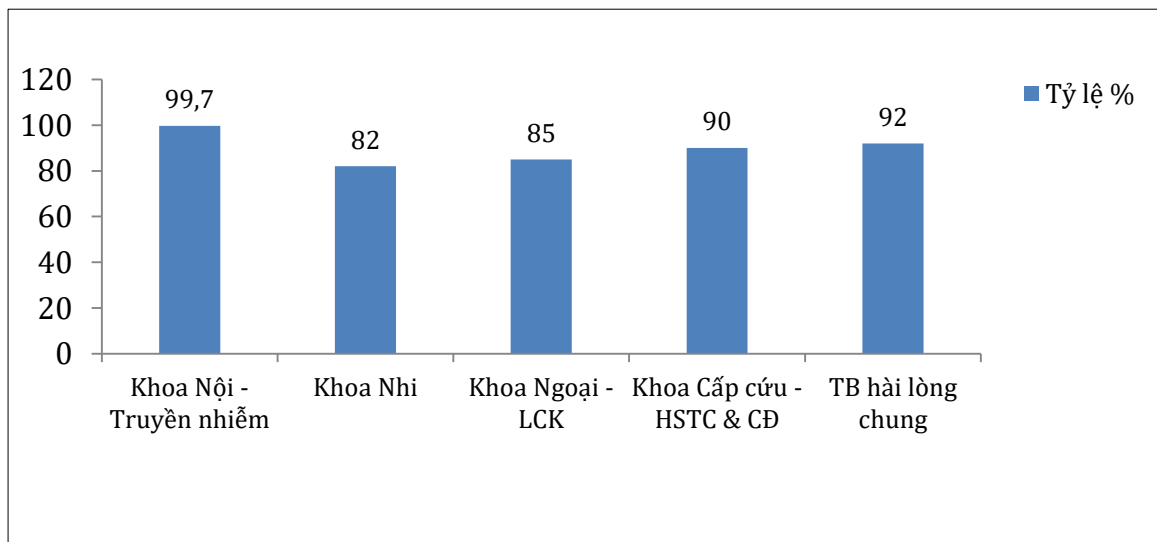
Nội dung	Số lượng (n=102)	Tỷ lệ %
Giới tính		
Nam	59	57.8
Nữ	43	42.2
Tổng số ngày nằm viện trung bình 3,38 ngày		

Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	100	98,0
Không	2	2,0

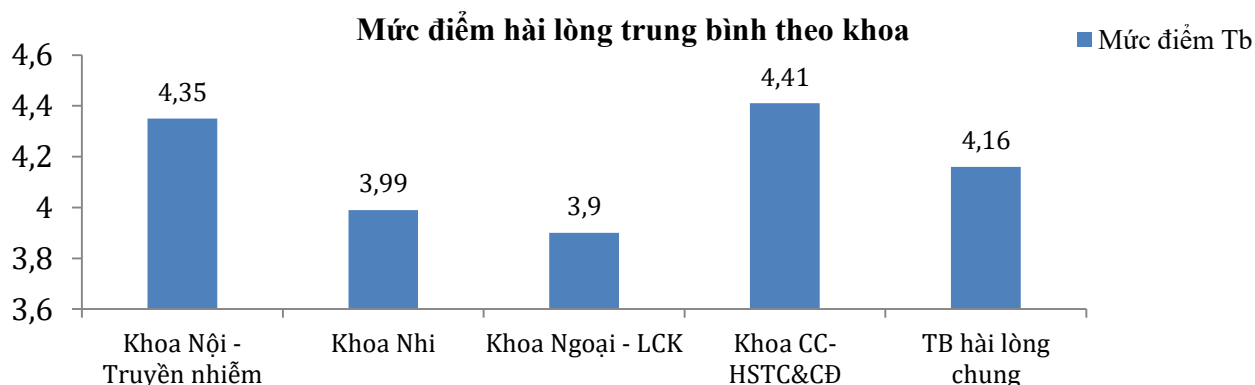
4.2.2. Phân tích sự hài lòng của người bệnh

- Tỷ lệ hài lòng chung: 92,19%.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,13%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 95%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 58,82%.

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 92 %, trong đó **Khoa Nội – Truyền nhiễm** có tỷ lệ hài lòng cao nhất (**99,7%**) và **Khoa Nhi** có tỷ lệ hài lòng thấp nhất **82%**. Tỷ lệ hài lòng các khoa còn lại Khoa Ngoại – LCK, Khoa CC-HSTC&CD lần lượt là **85%, 90%**.



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 đạt điểm cao nhất (4.35) và khoa Ngoại – LCK đạt điểm thấp nhất 3.9.**

Trong tất cả **3162** lượt lựa chọn các mức điểm, có **259** lượt chọn mức điểm 3 (*bình thường*), không có lựa chọn mức điểm 2 (*không hài lòng*), 1 lựa chọn mức điểm 1 (*rất không hài lòng*).

Các lựa chọn đạt mức điểm 1:

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

Các lựa chọn đạt mức điểm 3 thuộc về:

+ Khoa Nhi (110): 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 (8), C7. 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 (7), C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng (9).

+ Khoa Ngoại – LCK (93): 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 (10), C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt (13), C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (11), C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng (14).

+ Khoa CC-HSTC và CD (37): C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (4), C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện (4), C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng (5).

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=21)	Tỷ lệ %
Tổng số ngày nằm viện trung bình 4,05 ngày		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	20	95,2
Không	1	4,8
Cách sinh con		
Đẻ thường	16	76,2
Mổ đẻ cấp cứu	2	9,5
Mổ đẻ có chuẩn bị	3	14,3

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	4,05điểm
2	Tỷ lệ hài lòng chung	91,10%
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4,00 điểm
		B: 4,07 điểm
		C: 4,08 điểm
		D: 3,80 điểm
		E: 4,27 điểm
		G: 4,15 điểm
		H: 4,12 điểm
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91,76 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100,0 %
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	61,90 %

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=21)	Tỷ lệ %
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	20	95,2
Không	1	4,8
Cách sinh con		
Đẻ thường	16	76,2
Mổ đẻ cấp cứu	2	9,5
Mổ đẻ có chuẩn bị	3	14,3
Số lần sinh		
Lần 1	5	23,8
Lần 2	15	71,4
3 lần trở lên	1	4,8

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.

GIÁM ĐỐC

Lê Thành Quang