SỞ Y TẾ LÂM ĐỒNG
TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN DI LINH
Số: 74 /BC-TTYT

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Di Linh, ngày 28 tháng 3 năm 2023

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

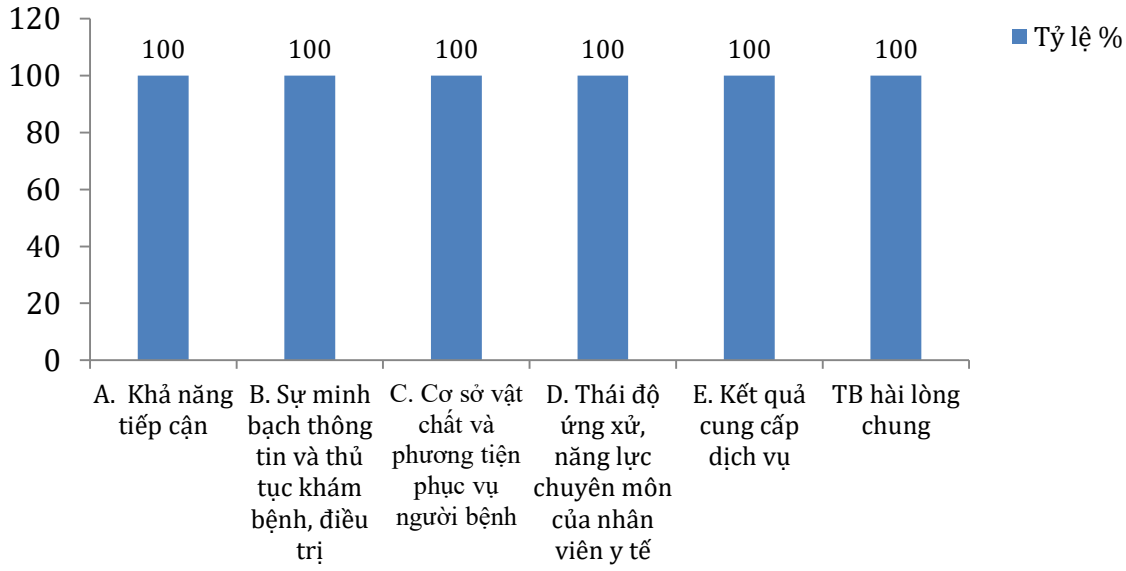
4.1.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

Nội dung	**Số lượng (n=104)**	**Tỷ lệ %**
Người trả lời		
Người nhà	0	0.0

Người bệnh	104	100.0
Giới tính		
Nam	45	56.7
Nữ	59	43.3
Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình 10.75 km		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	102	98,1
Không	2	1,9

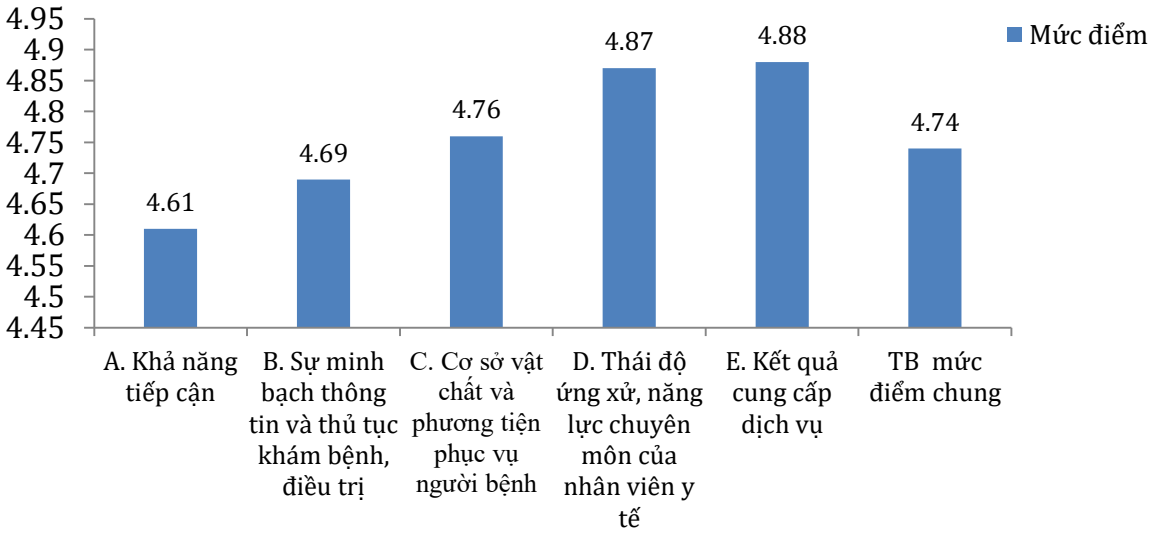
4.1.2. Phân tích sự hài lòng của người bệnh

- Tỉ lệ hài lòng chung: 100%.
- Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,21 %.
- Tỉ lệ người bệnh sẽ quay lại: 99,04 %
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 100%.



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

Biểu trên thể hiện tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú về Bệnh viện 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 các nhóm tiêu chí đều đạt tỉ lệ hài lòng 100%.



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 4.1** điểm, trên thang điểm cao nhất là 5. Tiêu chí ***E. Kết quả cung cung dịch vụ*** đạt mức điểm trung bình cao nhất **(4.88) và các tiêu chí *còn lại đạt trung bình 4,60 trở lên.***

4.2. Kết quả khảo sát người bệnh nội trú

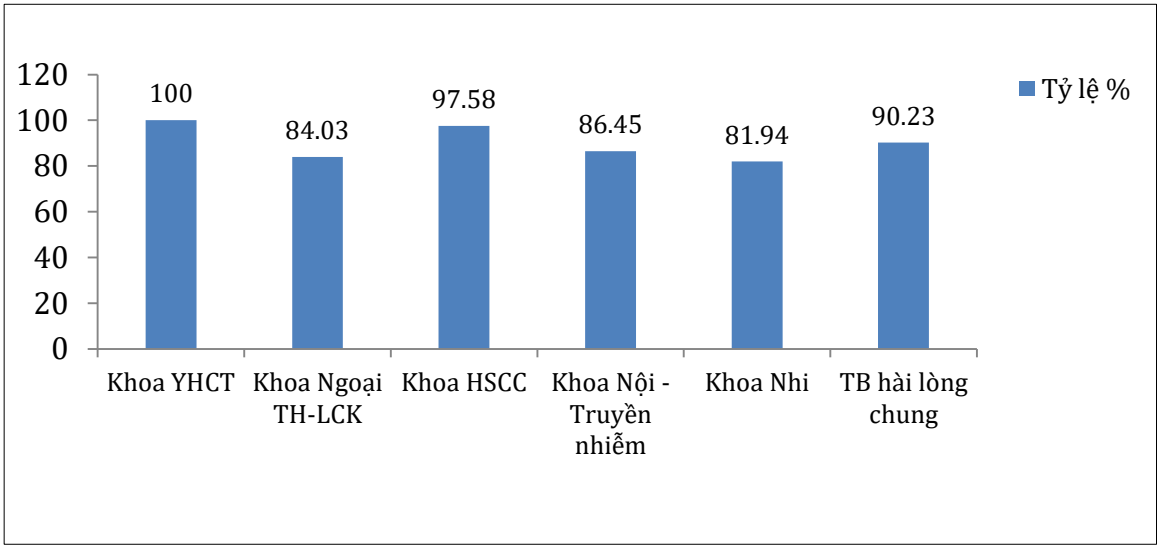
4.2.1. Đặc tính chung mẫu khảo sát

Nội dung	**Số lượng (n=100)**	**Tỷ lệ %**
Người trả lời		
Người nhà	83	83,0
Người bệnh	17	17,0
Giới tính		
Nam	50	50.0
Nữ	50	50.0
Nhóm tuổi		
Dưới 6 tuổi	20	20,0

Tổng số ngày năm viện trung bình 6,85 ngày		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		
Có	90	90,0
Không	10	10,0

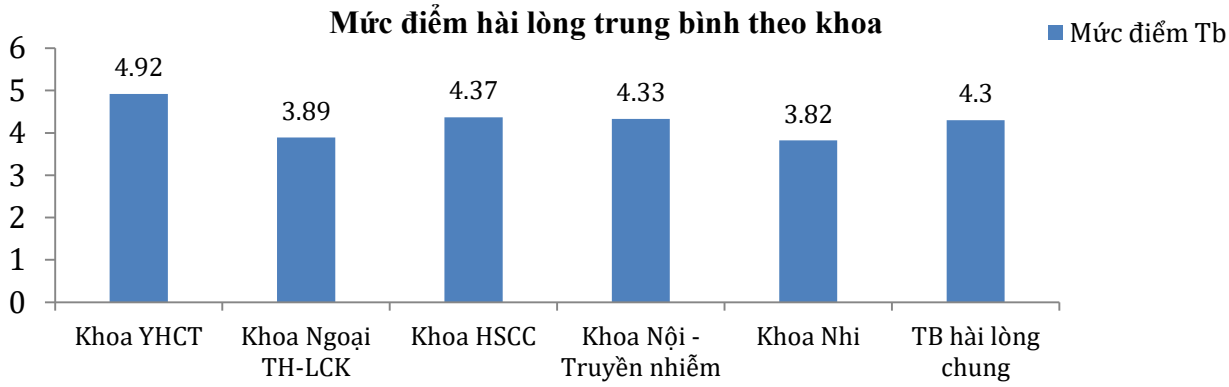
4.2.2. Phân tích sự hài lòng của người bệnh

- Tỉ lệ hài lòng chung: 90,23 %.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,22%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 98%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 54%.



Biểu đồ 1: Tỉ 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 tỉ lệ hài lòng trên 81% . Tỉ lệ hài lòng trung bình của tất cả các nhóm tiêu chí là 90.23%, trong đó ***Khoa YHCT*** có tỉ lệ hài lòng cao nhất (**100**%) và ***Khoa Nhi*** có tỉ lệ hài lòng thấp nhất (**81,94**%). Tỉ lệ hài lòng các khoa còn lại Khoa Ngoại, Khoa HSCC, Khoa Nội Truyền nhiễm lần lượt là 84,03 %; 97,58%; 86,45%.



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 3,80**, trên thang điểm cao nhất là 5. **Khoa YHCT (4.92) và Khoa Nhi đạt điểm trung bình thấp nhất (4,82)**. Trong tất cả **3100** lượt lựa chọn các mức điểm, **có 264** lượt chọn mức điểm 3 (***bình thường*****), có 37** lựa chọn mức điểm 2 **(*không hài lòng*), có 9** lựa chọn mức điểm 1 **(*rất không hài lòng*).** Các lựa chọn đạt mức điểm 3 thuộc về khoa Ngoại, khoa Nội, khoa Nhi chủ yếu thuộc nhóm tiêu chí ***B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện (5), C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ (22), C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người (7); C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt (14), C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh (5); D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực (5), D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ (5), D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời (6).*** Các lựa chọn đạt mức điểm 2 thuộc khoa Ngoại, Khoa Nhi chủ yếu thuộc nhóm tiêu chí ***A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng(4); C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (5; C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống(4).*** Các lựa chọn đạt mức điểm 1 thuộc khoa Ngoại chủ yếu thuộc nhóm tiêu chí ***A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng(4);*** 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=31)**	**Tỷ lệ %**
Tổng số ngày năm viện trung bình 3,81 ngày		
Có sử dụng thẻ BHYT hay không		

Có	31	100,0
Không	0	0,0
Cách sinh con		
Đẻ thường	27	87,1
Mổ đẻ cấp cứu	3	9,7
Mổ đẻ có chuẩn bị	1	3,2

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	4,57 điểm
2	Tỷ lệ hài lòng chung	98,74 %
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4,50 điểm
		B: 4,53 điểm
		C: 4,63 điểm
		D: 4,45 điểm
		E: 4,69 điểm
		G: 4,61 điểm
		H: 4,63 điểm
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	95,48 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100,0 %
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	83,87 %

4.4. 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/khoa sau 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/khoa sau 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 được bệnh viện tư vấn
	Không	0 %	
5	**Có được "cắt dây rốn chậm" không?**		
	Có	96,8 %	
	Không	3,2 %	
6	**Có được nhân viên y tế cho thực hiện "da kề da" không?**		
	Có	96,8 %	
	Không	3,2 %	
7	**Con được bú mẹ sau bao nhiêu phút kể từ khi sinh ra?**		
	Bú ngay	12,90%	
	30 phút – 1 giờ	87,10%	

	2-24 giờ	0 %	
	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	6,45%	Sữa công thức
	Không	93,55 %	
10	**Nhân viên y tế có gợi ý mua sữa bột cho Con không?**		
	Có	0%	
	Không	100%	
11	**Có biết lợi ích của việc nuôi con bằng sữa mẹ là gì không?**		
	Có	100%	
	Không		
12	**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%	

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Một số ý kiến, đề xuất thu được qua đợt khảo sát sự hài lòng của người bệnh quý I năm 2023 như sau:

Người bệnh nội trú

***Nâng cao sự hài lòng người bệnh ở khoa Nhi:**

- Vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ.
- Cung cấp giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người.
- Cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.
- Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện.

- Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống chất lượng, vệ sinh, đảm bảo an toàn thực phẩm.

***Nâng cao sự hài lòng người bệnh ở khoa Ngoại – Liên chuyên khoa**

- Công khai bảng thời gian vào thăm người bệnh ở vị trí dễ nhìn.

- Công khai quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng ở vị trí dễ nhìn.

- Vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ.

- Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực

- Người bệnh được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

- Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.

***Nâng cao sự hài lòng người bệnh ở khoa Nội tổng hợp - Truyền nhiễm**

- Vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ.

- Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

Bà mẹ sinh con và thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau ra viện

- Bổ sung các "Quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ" đầy đủ tại các khu vực như : Khoa khám, phòng chờ sinh, phòng/khoa sau sinh, phòng tư vấn để bà mẹ dễ dàng nhìn thấy.

- Bổ sung các tranh ảnh, tờ rơi tuyên truyền về nuôi con bằng sữa mẹ đầy đủ tại các khu vực như khoa khám, phòng chờ sinh, phòng/khoa sau sinh, buồng bệnh, phòng tư vấn.

- Thực hiện tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ đầy đủ khi bệnh nhân khám thai tại bệnh viện, trước và sau khi sinh.

- Thực hiện "cắt dây rốn chậm" và "da kề da" sau sinh trừ các trường hợp không được thực hiện.

- Hộ sinh, bác sỹ thực hiện hỗ trợ bà mẹ cho con bú và tuyên truyền cho bà mẹ về lợi ích của sữa mẹ, thời gian trẻ cần được bú mẹ hoàn toàn ít nhất 6 tháng và kéo dài trong 24 tháng để các bà mẹ nắm được và thực hiện tốt việc nuôi con bằng sữa mẹ.

Nơi nhận:
- Sở Y tế (để báo cáo) ;
- BGĐ (để chỉ đạo);
- Các Khoa, Phòng;
- Lưu: VT, KHNV &DS, NTTT.

GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM Y TẾ H. ĐỊ LINH

Lê Thành Quang