

BÁO CÁO
KẾT QUẢ Khảo sát HÀI LÒNG NỘI TRÚ QUÝ II/2022

I. THÔNG TIN CHUNG

Số khoa khảo sát: 10 khoa gồm: Nội Tiêu hoá, Nội Tim mạch, Nội Hô hấp, Nội Thần kinh- CXXK, Ngoại Tổng hợp, Ngoại Thận- TN-NH, Ngoại Tiêu hoá, Ngoại Chấn thương, Ngoại TKSΝ, Ngoại Lồng Ngực CH – B.

- Tổng số phiếu: 200 phiếu.
- Giới tính: Nam/ Nữ: 94/106.
- Tuổi trung bình: 45.6 tuổi.
- Thời gian nằm viện trung bình: 5.61 ngày.
- Sử dụng BHYT: có: 195; không: 05.

Mục	Nội dung	Điểm					
		Quý III/2021		Quý IV/2021		Quý II/2022	
A	Khả năng tiếp cận	4.2	Điểm TB 4.38	4.62	Điểm TB 4.65	4.29	Điểm TB 4.36
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.52		4.7		4.36	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.2		4.72		4.27	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.61		4.83		4.44	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.37		4.8		4.41	
G	Đáp ứng % so với mong đợi	94.2%		96.72%		92.1%	

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

MỤC	NỘI DUNG	ĐIỂM
A	Khả năng tiếp cận	4.29
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.16
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.27
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.29
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.32
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.39

Về khả năng tiếp cận: Điểm hài lòng trung bình là 4.29, cao nhất là 4.39 tiêu chí A5 “Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết”, điểm hài lòng thấp nhất là 4.16 tiêu chí A1 “Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm”.

B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.36
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.30
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4.31
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4.37
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng.	4.38
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.42

Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: Điểm hài lòng trung bình là 4.36. Điểm hài lòng cao nhất là 4.42 tiêu chí B5 “Được công

khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị”.Điểm hài lòng thấp nhất là 4.30 tiêu chí B1 “ Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện”. Nhìn chung các tiêu mục về sự công khai trong các quy trình khám bệnh, xét nghiệm, hướng dẫn sử dụng thuốc các khoa đều làm tốt từ khoa Khám bệnh cho đến các khoa điều trị nội trú. Các thủ tục hành chính nhanh gọn và thuận tiện hơn nhờ các phần mềm khám chữa bệnh mới.Bệnh viện duy trì tốt hệ thống đọc mã vạch thẻ BHYT, lấy số khám bệnh tự động giảm thời gian chờ khám bệnh có hiệu quả.Bố trí các sơ đồ, biển báo và công khai quy định giờ trả các kết quả xét nghiệm CLS.

C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.27
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.	4.30
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4.28
C3	NVS, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.24
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4.36
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.34
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4.31
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.	4.19
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4.11
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.28

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:Điểm hài lòng trung bình là 4.27. Điểm hài lòng cao nhất là 4.36 tiêu chí C4 “Được bảo

đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện”.Điểm hài lòng thấp nhất là 4.11 tiêu chí C8 “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng”.Bệnh viện đã tăng cường an ninh và đảm bảo phòng ngừa trộm cắp trong bệnh viện, có các chốt an ninh tại các toà nhà trực 24/7. Về dinh dưỡng tiết chế đã có nhiều đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng dinh dưỡng tuy nhiên cần có những đổi mới hơn nữa trong dịch vụ và chất lượng phục vụ nhu cầu ngày càng cao của người bệnh, thân nhân đi chăm sóc, khám bệnh và cũng như nhân viên bệnh viện.

D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.44
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.44
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.41
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.45
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4.46
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4.46
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4.40
D7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.43

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Điểm trung bình là 4.44. Điểm hài lòng cao nhất là 4.46 tiêu chí D4 “Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” và tiêu chí D5 “Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị”. Điểm hài lòng thấp nhất là 4.40 tiêu chí D6 “Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng”, điều đó phản ánh được rõ rệt hiệu quả của việc bệnh viện luôn nỗ lực quan tâm trong việc nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn

hóa ứng xử cho nhân viên y tế, tích cực mở các lớp tập huấn, nhân viên y tế đã có thái độ giao tiếp nhẹ nhàng, đúng mực, tư vấn giải thích nhẹ nhàng cho người bệnh tạo được sự hài lòng tốt từ người bệnh.

E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.41	
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.44	
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.34	
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.42	
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.42	
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.42	
G1	Đáp ứng % so với mong đợi	92.1%	
G2	Nhu cầu quay trở lại %		%
	2. Không muốn quay trở lại nhưng có ít lựa chọn khác	1	0.5%
	3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	1	0.5%

Kết quả cung cấp dịch vụ: Về kết quả cung cấp dịch vụ, điểm hài lòng trung bình tương đối cao 92.1%, nhìn chung bệnh nhân đã có sự tin tưởng vào các dịch vụ của bệnh viện về chuyên môn, trình độ các bác sỹ, điều dưỡng tại bệnh viện, 99% bệnh nhân sẽ quay trở lại và chắc chắn quay lại bệnh viện.

III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI BỆNH

Khoa ngoại Chấn thương: Cần có vách ngăn hoặc rèm cho người bệnh thay quần áo tại giường.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Mức độ hài lòng trung bình của người bệnh nội trú là 92.1% (4.36 điểm), thấp hơn Quý IV/2021 96.72% (4.65 điểm). Trong đó một số chỉ số giảm là: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ.

- Nguyên nhân khách quan: Tình trạng thiếu thuốc, trang thiết bị, vật tư y tế trong khám chữa bệnh bảo hiểm y tế do chậm đầu thầu làm ảnh hưởng tới quyền lợi của người tham gia bảo hiểm y tế.

- Nguyên nhân chủ quan:

Sau dịch bệnh, số lượng bệnh nhân tăng đột biến, trong khi đó các điều kiện về nhân lực, vật lực và khả năng đáp ứng của bệnh viện còn chưa kịp thời đáp ứng được nhu cầu của người bệnh

Mặt khác Bệnh viện còn chưa xây dựng đầy đủ các nội quy, quy định, các chế tài trong việc thực thi nhiệm vụ, các hoạt động phối hợp của các khoa, phòng, trung tâm còn bộc lộ một số bất cập.

Tinh thần, ý thức trách nhiệm của một bộ phận viên chức, người lao động chưa cao. Tiến độ thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện còn chậm so nhất là các hoạt động: Hướng tới sự hài lòng của người bệnh; vấn đề ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu trong bệnh viện; Công tác tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.

Một số vấn đề cần ưu tiên giải quyết:

1. Người bệnh được chỉ dẫn rõ ràng, đón tiếp và hướng dẫn khoa học, cụ thể.

2. Người bệnh được tôn trọng quyền riêng tư.

3. Người bệnh được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.

4. Người bệnh được phục vụ về ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu trong bệnh viện.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Sớm hoàn thiện các sơ đồ, biểu báo chỉ dẫn... tiếp tục đẩy mạnh việc áp dụng phương pháp 5S tại các khoa, phòng, trung tâm và các hoạt động cải tiến chất lượng đã xây dựng tại Kế hoạch số 19/KH-BVĐKT ngày 04/3/2022 về Cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2022.

2. Các khoa phòng bố trí người bệnh trên 13 tuổi nằm trong các buồng nam và nữ riêng biệt. Các khoa lâm sàng, cận lâm sàng rà soát để đề xuất mua ít nhất một vách ngăn hoặc rèm che di động để phục vụ người bệnh trong các trường hợp thực hiện thăm khám, thủ thuật, chăm sóc và các công việc khác cần phải bộc lộ cơ thể người bệnh.

3. Nhân viên y tế đặc biệt là đội ngũ điều dưỡng cần tăng cường công tác truyền thông, giáo dục sức khỏe: phối hợp với bác sỹ và các chức danh chuyên môn khác tư vấn, hướng dẫn các kiến thức về bệnh, cách tự chăm sóc, theo dõi, hợp tác với nhân viên y tế trong chăm sóc, phòng bệnh; các quy định về an toàn người bệnh, kiểm soát nhiễm khuẩn, dinh dưỡng, phục hồi chức năng; hướng dẫn hoặc hỗ trợ người bệnh thực hiện đầy đủ các quy định, nội quy trong điều trị nội trú, chuyển khoa, chuyển viện và ra viện.

4. Khoa Dinh dưỡng tiết chế tiếp tục cải thiện chất lượng và đa dạng hóa các khẩu phần ăn cung cấp cho người bệnh.

Đề nghị Công đoàn bệnh viện đẩy mạnh công tác kiểm tra, giám sát việc cung ứng các dịch vụ về ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu trong bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú Quý II năm 2022 của BVĐK tỉnh Bắc Giang./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng, trung tâm;
- Ban KSHLNB & NVYT;
- Lưu: VT, QLCLBV.

GIÁM ĐỐC

Thân Trọng Hưng

