

Số: /BC-TTYTHHV

Hòa Vang, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0;

Căn cứ Kế hoạch số 64 /KH-TTYTHHV ngày 06 tháng 01 năm 2024 của Trung tâm Y tế huyện Hòa Vang về việc triển khai khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú năm 2024.

Trung tâm Y tế huyện Hòa Vang tiến hành khảo sát người bệnh nội trú theo mẫu số 01 của Bộ Y tế. Qua khảo sát 120 người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng quý I năm 2024, kết quả cụ thể như sau:

1. Thông tin chung về người bệnh

Biến số		Số lượng (n = 120)	Tỷ lệ %
Tuổi	< 15 tuổi	24	20
	16-40 tuổi	19	15,8
	41- 65 tuổi	50	41,7
	>66 tuổi	27	22,5
Giới tính	Nam	62	51,6
	Nữ	58	48,4
Khoa	YHCT	20	16,6
	Ngoại TH - CSSKSS	20	16,6
	Nội TH - TN	30	25
	Nhi	20	16,6
	GMHS	20	16,6
	Liên chuyên khoa	10	8,3
Sử dụng BHYT	Có	119	96,7
	Không	1	3,3

Số ngày nằm viện	Số lượng	Tỷ lệ	Số ngày nằm viện trung bình
3 - 6 ngày	97	80,8	5,19 ngày
> 6 ngày	23	19,2	
Tổng cộng	120	100	

2. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế: có 5 mức độ, tương ứng với mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt cho từng câu hỏi.

Mục A: Khả năng tiếp cận

Stt	Dịch vụ y tế	Tỷ lệ	Điểm TB
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,77
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	100	4,74
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,7
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,75
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	100	4,7
Tổng cộng			4,73

Nhận xét: Đánh giá 120 bệnh nhân khả năng tiếp cận về sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa phòng, buồng bệnh rõ ràng, tỷ lệ người bệnh đánh giá điểm số hài lòng từ mức 4-5 điểm trung bình đạt **4,73**.

Mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Stt	Dịch vụ y tế	Tỷ lệ	Điểm TB
B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	100	4,8
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	100	4,74
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	100	4,71
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	100	4,73
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	100	4,79
Tổng cộng			4,75

Nhận xét: Thủ tục khám bệnh, điều trị được công khai rõ ràng, minh bạch; người bệnh được tư vấn, giải thích rõ ràng, đầy đủ trong quá trình điều trị, tỷ lệ hài lòng đạt mức **4,75**.

Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

Stt	Dịch vụ y tế	Tỷ lệ	Điểm TB
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.	100	4,7
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	100	4,7
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	100	4,53
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	100	4,61
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	100	4,63
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	100	4,68
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.	100	4,72
C8	Căn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	100	4,58
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,71
Tổng cộng			4,65

Nhận xét: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đáp ứng mong đợi khám chữa bệnh cho người dân. Tỷ lệ hài lòng đạt mức **4,65** điểm.

Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

Stt	Dịch vụ y tế	Tỷ lệ	Điểm TB
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,81
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,77
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,8
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	100	4,7
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	100	4,75
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	100	4,79
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	100	4,79
Tổng cộng			4,78

Nhận xét: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Người bệnh rất hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Tỷ lệ hài lòng đạt mức **4,78 điểm**.

Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ:

Stt	Dịch vụ y tế	Tỷ lệ	Điểm TB
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	100	4,75
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	100	4,74
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	100	4,75
E4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,7
E5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,79
Tổng cộng			4,75

Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ người bệnh đạt tỷ lệ: **4,75** điểm đạt tỷ lệ hài lòng của người bệnh về chất lượng điều trị và kết quả cung cấp dịch vụ.

Nhận xét chung: Qua tiến hành khảo sát 120 phiếu người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng, nhận thấy:

- Nhìn chung tất cả các mục đều có số điểm trung bình > 4, đạt mức độ hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế của bệnh viện.

- So với quý IV năm 2023 tất cả các mục điểm trung bình tăng hơn. Cao nhất vẫn thuộc về **Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế** đạt **4,78** điểm cho thấy thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đáp ứng sự hài lòng và thu hút người bệnh đến với cơ sở khám chữa bệnh.

Bảng chỉ số điểm hài lòng chung so với điểm hài lòng mong đợi là mức 4

Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi = 17595/3720 = **4,73**

Biến số	Số lượng	Tỷ lệ %
Rất hài lòng	2.723	73,2
Hài lòng	997	26,8
Bình thường	0	0
Không hài lòng	0	0
Rất không hài lòng	0	0
Tổng cộng	3.720	100

Nhận xét: Điểm hài lòng chung đạt tỷ lệ **100%** không có tỷ lệ không hài lòng.

Mục G1: Bảng đánh giá chung của bệnh nhân về đáp ứng của bệnh viện so với mong đợi

Biến số	Số lượng	Tỷ lệ %
<80%	00	0
80 - 89%	2	1,7
90 - 99%	81	67,5
100%	37	30,8
Tổng cộng	120	100

Nhận xét: Nhìn chung người bệnh đánh giá đáp ứng được sự mong đợi về kết quả điều trị của bệnh viện.

Mục G2: Tỷ lệ công dân quay trở lại hoặc giới thiệu người khác đến:

Biến số	Số lượng	Tỷ lệ
Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	10	8,3
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	110	91,7
Tổng cộng	120	100

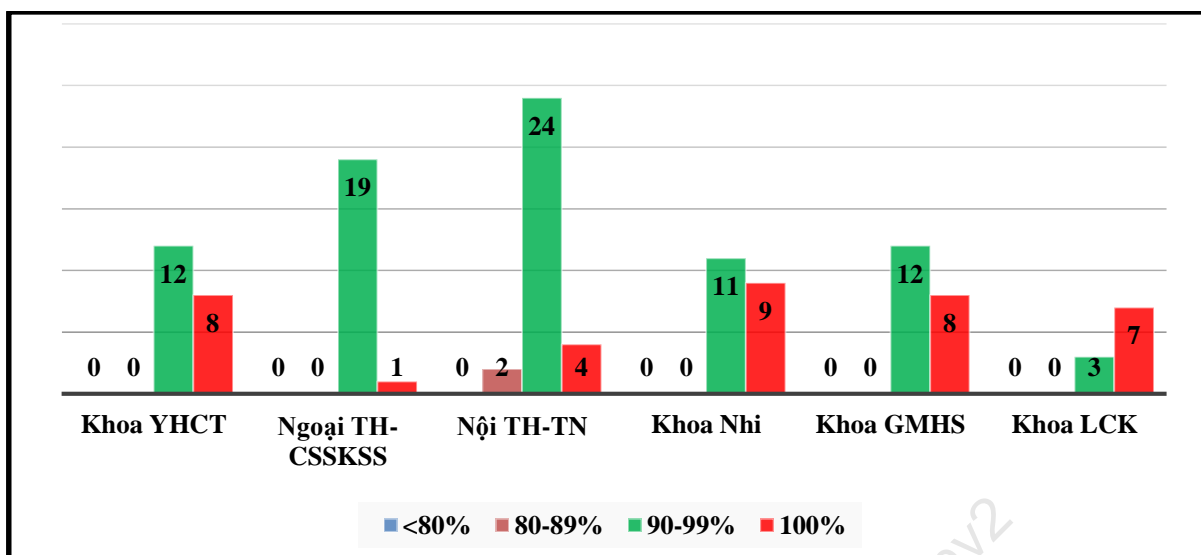
Nhận xét: Có 110/120 người bệnh được hỏi chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác đến sử dụng các dịch vụ tại bệnh viện, có 10 người bệnh trả lời có thể quay lại.

Phần 3: So sánh mức độ hài lòng của bệnh nhân ở các khoa điều trị nội trú:

Nhóm tỷ lệ phần trăm đáp ứng mong đợi ở từng khoa điều trị nội trú

Khoa	<80%	80-89%	90-99%	100%	Tổng cộng
Khoa YHCT	0	0	12	8	20
Ngoại TH-CSSKSS	0	0	19	1	20
Nội TH-TN	0	2	24	4	30
Khoa Nhi	0	0	11	9	20
Khoa GMHS	0	0	12	8	20
Khoa LCK	0	0	3	7	10
Tổng cộng	0	2	81	37	120

Nhận xét: $p > 0.05$ nên không có sự khác biệt mang ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của bệnh nhân giữa các khoa



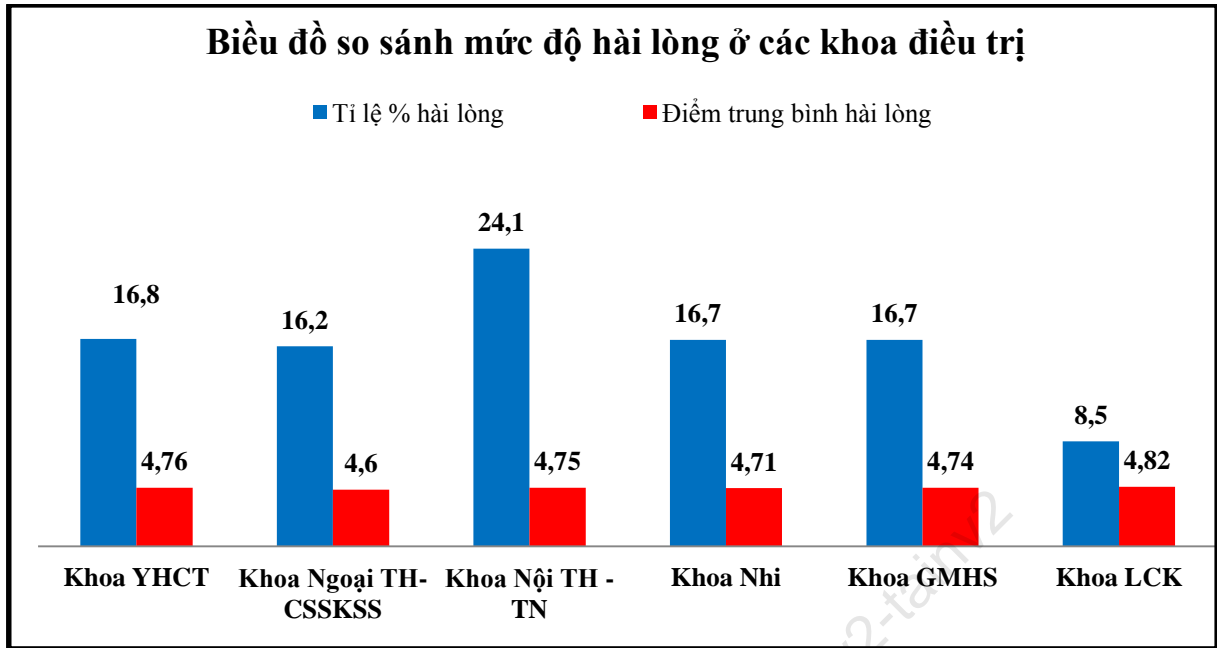
Biểu đồ so sánh tỷ lệ phần trăm đáp ứng mong đợi ở các khoa điều trị

Điểm trung bình về mức độ hài lòng ở các khoa điều trị nội trú

Đơn vị	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Điểm TB hài lòng	Tỷ lệ hài lòng
Khoa YHCT	473	147	0	0	0	(2951/620) 4,76	16,8
Khoa Ngoại TH-CSSKSS	383	237	0	0	0	(2857/620) 4,6	16,2
Khoa Nội TH-TN	700	230	0	0	0	(4423/930) 4,75	24,1
Khoa Nhi	446	174	0	0	0	(2925/620) 4,71	16,7
Khoa GMHS	466	154	0	0	0	(2944/620) 4,74	16,7
Khoa LCK	255	55	0	0	0	(1495/310) 4,82	8,5
Tổng cộng	2723	997	0	0	0	4,73	100

Nhận xét: Các khoa có điểm trung bình về mức độ hài lòng đều ở trên mức 4 điểm, cao nhất khoa Liên Chuyên Khoa với điểm trung bình **4,82** điểm.

Không có tỷ lệ không hài lòng.



Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2024 của Trung tâm Y tế huyện Hòa Vang./.

Nơi nhận:

- SYT (NVY);
- Các khoa lâm sàng;
- Công khai;
- Lưu: VT, ĐD (A4.6).

GIÁM ĐỐC

Võ Quang Vinh