

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội quý II năm 2016

Thực hiện Kế hoạch số 303/KH – BVT ngày 19 tháng 02 năm 2016 về việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh và cán bộ nhân viên tại Bệnh viện Tim Hà Nội năm 2016, mạng lưới Quản lý chất lượng tiến hành “**Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội quý II năm 2016**” với các mục tiêu sau:

1. *Xác định sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội quý II năm 2016.*

2. *Tìm hiểu một số yếu tố liên quan đến sự khồn hài lòng người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội quý II năm 2016.*

1. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1.1. Thiết kế nghiên cứu:

Phương pháp điều tra mô tả cắt ngang.

1.2. Đối tượng khảo sát:

Tất cả người bệnh ra viện từ ngày 01/06 – 14/06 sau điều trị tại 07 khoa:

Cơ sở 1		Số BN	Cơ sở 2		Số BN
1	Nội	15	1	Nội – Tim mạch chuyển hóa	15
2	Nội Nhi	15	2	Đột quỵ và các bệnh mạch máu	15
3	Điều trị tự nguyện	15			
4	Ngoại	15			
5	Hồi sức tích cực	15			

Với những người bệnh dưới 18 tuổi hoặc gặp khó khăn trong giao tiếp thực hiện khảo sát người chăm sóc trực tiếp.

1.3. Nhân viên thực hiện khảo sát:

Các thành viên mạng lưới quản lý chất lượng đã được tập huấn trước khi khảo sát.

2. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

2.1. Một số đặc điểm của người bệnh

Bảng 2.1. Một số đặc điểm của người bệnh khảo sát

Đặc điểm		n	%
Tuổi	Trung bình	52 ± 34	
	≤ 30 tuổi	23	21.9
	31 – 50 tuổi	23	21.9
	≥ 51 tuổi	59	56.2
Giới	Nam	48	45.7
	Nữ	57	54.3
Trình độ học vấn	≤ THPT	85	80.9
	> THPT	20	19.1
Nghề nghiệp	Thất nghiệp	5	4.8
	Làm nghề tự do	12	11.4
	Cán bộ, công chức, viên chức	24	22.9
	Công nhân, nông dân	50	47.6
	Học sinh, sinh viên	4	3.8
	Nghề khác	10	9.5
Nơi sống	Thành thị	47	44.8
	Nông thôn	58	55.2
Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế	Có	93	88.6
	Không	12	11.4
Vào viện	Lần đầu	76	72.4
	Trên 1 lần	29	27.6

Độ tuổi trung bình của đối tượng khảo sát là 52 ± 34, nhóm tuổi ≥ 51 chiếm tỷ lệ 56.2%.

Số lượng nữ giới tham gia vào khảo sát cao hơn nam giới với tỷ lệ tương ứng 54.3% và 45.7%. Trong nhóm khảo sát có 47.6% là công nhân, 22.9% là cán bộ công chức viên chức và 20.9% làm nghề tự do, nghề khác.

Trình độ học vấn của người tham gia phỏng vấn từ trung học phổ thông trở xuống chiếm tỷ lệ 80.9%.

Kết quả khảo sát cho thấy nhóm người bệnh điều trị nội trú sử dụng thẻ bảo hiểm chiếm tỷ lệ 88.6%, thấp hơn so với kết quả thu được tại quý I/2016 (94.3%).

Tỷ lệ người bệnh lần đầu tiếp cận, lựa chọn dịch vụ y tế tại bệnh viện chiếm 72.4% tổng số, giảm 7.6% so với quý I/2016.

2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú:

2.2.1. Mức độ hài lòng của NB nội trú đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:

Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của NB nội trú với khả năng tiếp cận dịch vụ

Nội dung khảo sát	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sơ đồ, biển báo rõ ràng	0	0	1	0.95	11	10.5	92	87.6	1	0.95
Thời gian thăm NB rõ ràng	0	0	0	0	10	9.5	94	89.55	1	0.95
Khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số	0	0	2	1.9	14	13.3	88	83.85	1	0.95
Lối đi, hành lang bằng phẳng	0	0	6	5.7	20	19.05	78	74.3	1	0.95
NB hỏi và gọi NVYT khi cần	0	0	0	0	7	6.7	96	91.4	2	1.9
Tổng *	0	0	9	1.7	62	11.8	448	85.3	6	1.2

(Chú thích *: Tỷ lệ = $n / (\text{tổng phiếu khảo sát} * \text{số câu hỏi của mục}) = n / (105 * 5)$)

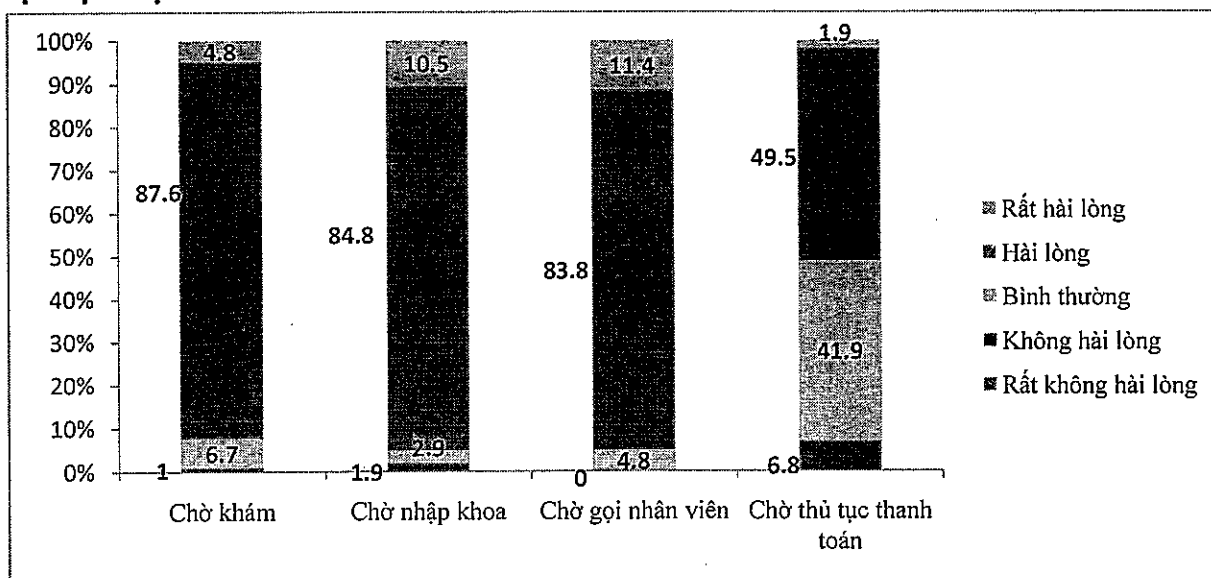
Tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận dịch vụ đạt 86.5%, tăng 0.8% so với kết quả khảo sát quý I/2016. Tuy vậy mức không hài lòng lại tăng 0.4% so với quý I/2016, tỷ lệ không hài lòng tập trung chủ yếu về vấn đề cơ sở vật chất (5.7%).

Có 26.7% trong tổng số người bệnh tham gia khảo sát tại khoa Nội không hài lòng về vấn đề lối đi, hành lang di chuyển tại khoa.

Phòng vấn trực tiếp 15 người bệnh điều trị tại khoa Nội có 6 người bệnh góp ý về cầu thang lên tầng 3 khó di chuyển do bệnh viện chưa có thang máy hỗ trợ.

Tại cơ sở 2, có 3/15 ý kiến người bệnh điều trị tại khoa Tim mạch chuyển hóa phản nản về việc gặp khó khăn khi sử dụng thang máy do việc quản lý sử dụng thang máy bằng thẻ trong di chuyển.

2.2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú đối với thời gian chờ khi tiếp cận dịch vụ:

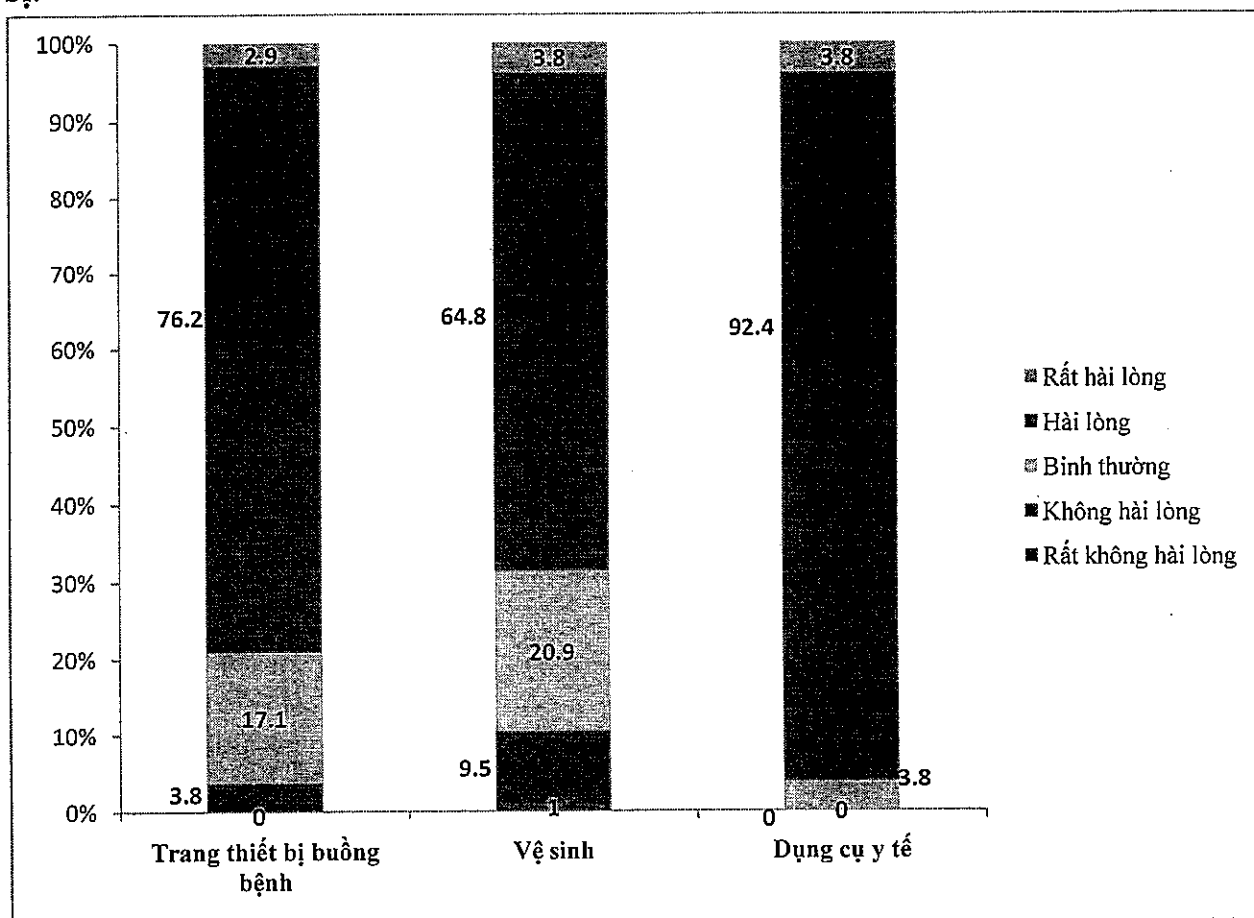


Biểu đồ 2.1. Mức độ hài lòng của NB nội trú đối với thời gian chờ tiếp cận dịch vụ (Đơn vị: %)

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh khi chờ nhập khoa là 95.3% và có 95.2% người bệnh hài lòng với khoảng thời gian chờ khi có việc gọi nhân viên y tế, 2 tỷ lệ này cao hơn so với quý I/2016 (81.9% và 94.3%).

So với quý I/2016, tỷ lệ người bệnh không hài lòng với khoảng thời gian chờ làm thủ tục thanh toán viện phí tại quý II tăng 3.8%, chiếm 6.7% (đều tại cơ sở 1), đồng thời tỷ lệ người bệnh hài lòng ở vị trí này cũng ở mức thấp nhất với 51.4%.

2.2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị:



Biểu đồ 2.2. Mức độ hài lòng của NB nội trú đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị (Đơn vị: %)

Tỷ lệ không hài lòng về tình trạng vệ sinh chiếm 10.5%, tăng 2.9% so với quý I/2016. Có 12/105 người bệnh khảo sát góp ý về vấn đề bất tiện trong việc sử dụng chung nhà vệ sinh, trong đó 7/105 ý kiến nằm tại khoa Nội.

Tại khoa Nhi, với đặc thù người bệnh nhỏ tuổi, ý kiến chung của người thăm nuôi đều cảm thấy khó khăn bất tiện khi thiếu vị trí phơi đồ, quần áo cho trẻ tại khu vệ sinh.

Tỷ lệ hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị đạt cao nhất tại khoa Hồi sức tích cực (93.3%) và thấp nhất ở khoa Nội (57.8%). Tại khoa Nội, trong số 15 người bệnh tham gia khảo sát có 8 người bệnh không hài lòng với tình trạng nằm ghép và 5 ý kiến phàn nàn về tình trạng phòng hẹp, điều hòa không đáp ứng đủ nhu cầu chống nóng cho người bệnh.

2.2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú đối với tinh thần thái độ giao tiếp của nhân viên y tế

Bệnh viện Tim Hà Nội hoạt động với tiêu chí bệnh viện thân thiện, dịch vụ thuận tiện, nhân viên thanh lịch. Hầu hết người bệnh đến khám và điều trị tại viện đều cảm thấy tin tưởng và hài lòng về phong cách phục vụ, tinh thần thái độ của nhân viên y tế tại viện.

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú đối với tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế (Đơn vị: %)

Nội dung khảo sát	Không hài lòng chung		Bình thường		Hài Lòng chung	
	n	%	n	%	n	%
Nhân viên tiếp nhận	0	0	2	1.9	103	98.1
ĐD phụ trách buồng bệnh	0	0	2	1.9	103	98.1
ĐD HD dùng thuốc hàng ngày	0	0	5	4.8	100	95.2
BS giải thích tình trạng bệnh, chẩn đoán, pp điều trị	1	0.95	7	6.67	97	92.38
BS HD tự chăm sóc và phòng bệnh	1	0.95	8	7.62	96	91.43
BS khi thăm khám tại khoa	0	0	6	5.7	99	94.3
BS HD, dặn dò ra viện	0	0	20	19.0	85	81.0
BS, ĐD khi TH các thủ thuật chuyên môn	0	0	1	0.95	104	99.05
NVYT công khai thuốc trước SD	0	0	3	2.9	102	97.1
Lời nói, cử chỉ, thái độ thân thiện	1	0.95	0	0	104	99.05
Thái độ ban ơn, gợi ý tiền quà	0	0	1	0.95	104	99.05
HD thủ tục ra viện của NVYT khoa	0	0	16	15.2	89	84.8
NV làm thủ tục thanh toán viện phí	1	0.95	17	16.19	87	82.86
Cung cấp đồ vải tại khoa	0	0	2	1.9	103	98.1
Tình hình an ninh trật tự	0	0	0	0	105	100.0
Tổng *	4	0.3	90	5.7	1481	94.0

(Chú thích: BS: bác sỹ; ĐD: điều dưỡng; NVYT: nhân viên y tế; HD: hướng dẫn; SD: sử dụng)

(Chú thích * : Tỷ lệ = $n / (\text{tổng phiếu khảo sát} * \text{số câu hỏi của mục}) = n / (105 * 15)$)

Tỷ lệ hài lòng của người bệnh về tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế khá cao 94.0% (tăng 0.2% so với quý I/2016). Trong đó mức tỷ lệ người bệnh lòng đạt 99.05% khi khảo sát về tinh thần thái độ của Bác sỹ, Điều dưỡng khi thực hiện thủ thuật, hay khi giúp đỡ người bệnh mà không có thái độ ban ơn, gợi ý tiền quà, hay về vấn đề giao tiếp, lời nói, cử chỉ, thái độ thân thiện của nhân viên y tế, không có người bệnh không hài lòng.

Tỷ lệ chưa thực sự hài lòng vẫn còn 15.2% đối với hướng dẫn thủ tục ra viện của nhân viên khoa, và 16.2% đối với thái độ nhân viên làm thủ tục thanh toán viện phí là mục tiêu mà chúng ta cần phải khắc phục để không ngừng nâng cao uy tín đối với khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Có 19.0% người bệnh chưa thực sự hài lòng với việc hướng dẫn, dặn dò ra viện của bác sỹ. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với việc giải thích tình trạng bệnh, chẩn đoán và phương pháp điều trị giảm 6.6% so với quý I/2016 (92.4% và 99.0%).

Bảng 2.4. So sánh mức độ hài lòng của người bệnh nội trú đối giữa các khoa với việc bác sỹ giải thích tình trạng bệnh, tự chăm sóc, phòng bệnh

Mức Khoa	Không hài lòng chung		Bình thường		Hài lòng chung		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Nội	0	0	1	0.95	14	13.33	15	14.28
ĐTTN	0	0	1	0.95	14	13.33	15	14.28
HSTC	0	0	2	1.9	13	12.38	15	14.28
Ngoại	1	0.95	1	0.95	13	12.38	15	14.28
Nhi	0	0	1	0.95	14	13.33	15	14.28
TMCH	0	0	0	0	15	14.28	15	14.28
ĐQ	0	0	1	0.95	14	13.33	15	14.28
Tổng	1	0.95	7	6.7	97	92.4	105	100

Bảng 2.5. So sánh mức độ hài lòng của người bệnh nội trú giữa các khoa đối với việc hướng dẫn, dặn dò của bác sỹ khi ra viện

Mức Khoa	Không hài lòng chung		Bình thường		Hài lòng chung		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Nội	0	0	4	3.8	11	10.48	15	14.28
ĐTTN	0	0	3	2.85	12	11.43	15	14.28
HSTC	0	0	3	2.85	12	11.43	15	14.28
Ngoại	0	0	5	4.76	10	9.52	15	14.28
Nhi	0	0	1	0.95	14	13.33	15	14.28
TMCH	0	0	1	0.95	14	13.33	15	14.28
ĐQ	0	0	3	2.85	12	11.43	15	14.28
Tổng	0	0	20	19.0	85	81.0	105	100

Bảng so sánh 2.4 và 2.5 thu được kết quả:

- Đối với việc bác sỹ giải thích tình trạng bệnh, chẩn đoán, phương pháp điều trị: tỷ lệ người bệnh (NB) hài lòng cao nhất tại khoa Tim mạch chuyên hóa (15/15 NB), tỷ lệ không hài lòng nhiều nhất nằm ở khoa Ngoại (1/15 NB). Tại khoa Hồi sức tích cực, không có người bệnh không hài lòng song còn (2/15 NB) người bệnh cảm thấy chưa thực sự hài lòng.
- Số người bệnh chưa thực sự hài lòng đối với việc hướng dẫn, dặn dò của bác sỹ khi ra viện là 5/15 NB tại khoa Ngoại và 4/15 NB tại khoa Nội, không có người bệnh không hài lòng.

2.2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh với kết quả chăm sóc và điều trị:

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng với đợt điều trị tại khoa (Đơn vị: %)

	Không hài lòng chung		Bình thường		Hài Lòng chung	
	n	%	n	%	n	%
Chẩn đoán và điều trị	2	1.9	8	7.6	95	90.5
Chất lượng chăm sóc của ĐD	0	0	0	0	105	100.0
Tổng *	2	1.0	8	3.8	200	95.2

(Chú thích * : Tỷ lệ = $n / (\text{tổng phiếu khảo sát} * \text{số câu hỏi của mục}) = n / (105 * 2)$)

Bảng 2.6 cho thấy, tỷ lệ hài lòng của người bệnh với đợt điều trị đạt khá cao 95.2%. Tuy nhiên mức hài lòng với chẩn đoán và điều trị giảm 6.3% so với kết quả khảo sát tại quý I/2016 (96.2%). Tỷ lệ không hài lòng chiếm 1.9%.

Trong quá trình khảo sát có 2/30 người bệnh tại cơ sở 2 có ý kiến không hài lòng về suất ăn được cung cấp tại căng tin, tỷ lệ này không thay đổi so với quý I/2016.

2.3. Đánh giá tổng hợp

2.3.1. Đánh giá tổng hợp chất lượng dịch vụ

Bảng 2.7. Điểm trung bình sự hài lòng chất lượng dịch vụ của NB điều trị nội trú

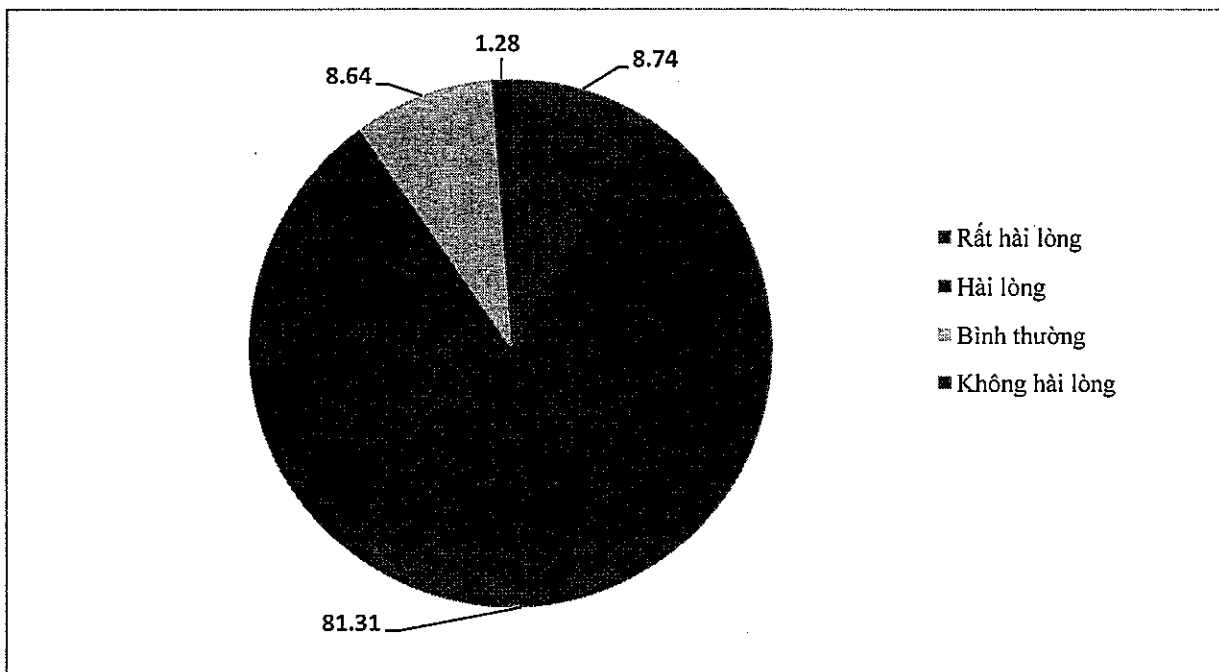
Nội dung	Min	Max	TB±SD	
			Quý I	Quý II
Thông tin, HD về các dịch vụ và quy trình	6	10	9.1±0.8	8.8±0.9
Sự tư vấn, giải thích, hướng dẫn về y tế	6	10	9.3±0.8	9.0±0.9
Thuận tiện trong đặt lịch khám, thời gian chờ và làm thủ tục hành chính	6	10	9.1±0.8	8.7±1.0
Thuận tiện và sự phối hợp của NVYT trong việc sử dụng dịch vụ y tế liên quan	6	10	9.1±0.7	8.7±1.0
Năng lực chuyên môn của NVYT	7	10	9.4±0.7	9.2±0.8
Mức độ đáp ứng của thầy thuốc sẵn sàng đáp ứng câu hỏi, yêu cầu	7	10	9.4±0.7	9.1±0.9
Sự sẵn có của các dịch vụ chăm sóc y tế	6	10	9.3±0.8	8.9±0.9

Khi đánh giá chất lượng dịch vụ bằng cách mời người bệnh cho điểm các tiêu chí chất lượng dịch vụ tại bệnh viện từ 0 đến 10.

Bảng 2.7 cho thấy điểm trung bình các tiêu chí trong khảo sát quý II/2016 thu được kết quả thấp hơn quý I/2016 từ 0.2 - 0.4 điểm.

2.3.2. Mức độ hài lòng chung

Tổng hợp tất cả các tiêu chí chất lượng kết quả thu được tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú đối với bệnh viện đạt 90%, tăng 0.1% so với quý I/2016. Tuy nhiên tỷ lệ không hài lòng còn 1.28%, cao hơn so với quý I 0.18% (Biểu đồ 2.4).



Biểu đồ 2.3. Tổng mức độ hài lòng chung của NB nội trú đối bệnh viện (Đơn vị: %) (Tỷ lệ hài lòng=tỷ lệ mỗi mức độ/(tổng số người bệnh x 29))

Khi được hỏi về mức độ hài lòng với chất lượng tổng thể và hiệu quả của dịch vụ y tế tại cơ sở.

Bảng 2.8. Mức độ hài lòng với chất lượng tổng thể và hiệu quả dịch vụ y tế (Đơn vị %)

Mức độ	Nội dung	Chất lượng tổng thể		Hiệu quả dịch vụ y tế	
		Quý I	Quý II	Quý I	Quý II
Rất không hài lòng		0	0	0	0
Không hài lòng		0.95	0	0	0
Bình thường		2.9	4.8	2.9	4.8
Hài lòng		73.33	79.05	78.1	84.7
Rất hài lòng		22.86	16.19	19.05	10.5
Tổng		100	100	100	100

Tỷ lệ hài lòng chung về chất lượng tổng thể và hiệu quả của dịch vụ y tế đều là 95.2%, không có người bệnh không hài lòng. Tuy vậy, so với quý I/2016, tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng đều cao hơn 1.9%.

2.3.3. Tình trạng sức khỏe của người bệnh

Bảng 2.9. Tình trạng sức khỏe chung của người bệnh (Đơn vị: %)

Nội dung khảo sát	Vô cùng nhiều	Rất nhiều	Trung đối nhiều	Một chút	Không hề cảm thấy
Đau đớn, khó chịu	0	1.0	1.9	36.2	60.9
Lo lắng, buồn phiền	0	0	1.0	44.8	54.3
Khó khăn khi đi lại	0	1.0	1.9	12.4	84.8
Khó khăn trong việc tự chăm sóc	0	1.0	2.9	9.5	86.7
Khó khăn trong làm các công việc thường ngày	0	1.0	1.9	12.4	84.8

Tình trạng sức khỏe của người bệnh tại thời điểm khảo sát khá tốt về cả mặt tinh thần và thể chất. Số người bệnh không gặp khó khăn trong việc đi lại, chăm sóc cũng như thực hiện các công việc thường ngày đều chiếm tỷ lệ trên 80%.

Khi được hỏi về sự mong đợi của bản thân trong việc sử dụng dịch vụ, bệnh viện Tim Hà Nội đã đáp ứng được trung bình 89.5% sự mong đợi của người bệnh điều trị nội trú, mức mong đợi cao nhất được đáp ứng là 200%, thấp nhất là 60%. Tuy vậy, vẫn còn 45.8% số người bệnh tham gia khảo sát còn lo lắng nhất định trước khi ra viện.

2.3.4. Đánh giá niềm tin của người bệnh về bệnh viện

Bảng 2.10. Tỷ lệ người bệnh lựa chọn quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh (Đơn vị: %)

Nội dung	Số lần điều trị tại viện		Lần đầu		Trên 1 lần		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	0	0	0	0	0	0	0	0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	1	1.3	1	3.4	2	1.9		
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0	0	0	0	0		
Có thể sẽ quay lại	6	7.9	0	0	6	5.7		
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	69	90.8	28	96.6	97	92.4		
Tổng	76	100	29	100	105	100		

Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám tại bệnh viện khi có nhu cầu đạt 92.4% thấp hơn 6.6% so với quý I/2016 (99%). Trong đó nhóm điều trị lần đầu, có 1.3% không muốn quay lại bệnh viện song lại có ít lựa chọn, tỷ lệ này ở nhóm đã từng điều trị nội trú trên 1 lần chiếm 3.4%.

2.4. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh

Bảng 2.11. Một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh (Đơn vị:%)

Nội dung khảo sát		Không hài lòng		Hài lòng		OR	p
		n	%	n	%		
Giới tính	Nam	31	64.6	17	35.4	1.23	0.603
	Nữ	34	59.6	23	40.4		
Trình độ học vấn	≤THPT	54	63.5	31	36.5	1.43	0.48
	>THPT	11	55.0	9	45.0		
Nơi sinh sống	Thành thị	25	53.2	22	46.8	0.51	0.097
	Nông thôn	40	69.0	18	31.0		
Sử dụng thẻ BHYT	Có	58	62.4	35	37.6	1.18	0.788
	Không	7	58.3	5	41.7		
Tình trạng đau đớn	Có	27	65.9	14	34.1	1.32	0.503
	Không	38	59.4	26	40.6		
Tình trạng lo lắng	Có	34	70.8	14	29.2	2.03	0.082
	Không	31	54.4	26	45.6		

Phân tích hồi quy cho thấy:

- Tỷ lệ nam giới không hài lòng cao hơn nữ giới 1.23 lần.
- Tỷ lệ người bệnh có trình độ học vấn ≤THPT không hài lòng cao hơn người bệnh có trình độ học vấn >THPT 1.53 lần.
- Tỷ lệ người bệnh sống tại khu vực nông thôn không hài lòng cao hơn người bệnh sống tại khu vực thành thị 0.51 lần
- Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ BHYT trong đợt điều trị không hài lòng cao hơn so với người bệnh không sử dụng 1.18 lần.
- Người bệnh có tình trạng đau đớn, khó chịu có tỷ lệ không hài lòng cao hơn người bệnh bình thường 1.32 lần.
- Người bệnh có những lo lắng, buồn phiền có tỷ lệ không hài lòng cao hơn 2.03 lần so với người bệnh bình thường.

Tuy nhiên với $p > 0.05$, những so sánh trên không có ý nghĩa về mặt thống kê.

IV. KẾT LUẬN:

- Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ bảo hiểm y tế chiếm đa số (88.6%). Số lượng người bệnh nhập viện điều trị lần đầu trong quý là 72.4%, giảm 7.6% so với quý I/2016.
- Độ tuổi trung bình của đối tượng khảo sát là 52, nhóm tuổi ≥51 chiếm 56.2%.
- Có 47.6% đối tượng khảo sát làm công việc công nhân, nông dân.

- 6.7% người bệnh không hài lòng với khoảng thời gian chờ làm thủ tục thanh toán viện phí, tăng 3.8% so với quý I/2016. Tỷ lệ này nằm ở nhóm người bệnh điều trị tại cơ sở 1.
- 5.7% người bệnh không hài lòng với lối đi, hành lang cầu thang tại viện. Trong đó có 26.7% trong số người bệnh khảo sát tại khoa Nội không hài lòng về vấn đề này, 6/15 người bệnh góp ý về cầu thang bộ lên tầng 3 khó khăn, chưa có thang máy hỗ trợ. 3/15 người bệnh tại khoa Tim mạch chuyển hóa phản nản về việc gặp khó khăn trong việc sử dụng thang máy khi di chuyển do quản lý bằng thẻ.
- 10.5% người bệnh không hài lòng về vấn đề vệ sinh. Có 12/105 ý kiến góp ý về nhà vệ sinh chung gây bất tiện, trong đó 7 ý kiến nằm tại khoa Nội. 3/15 ý kiến khảo sát trực tiếp tại khoa Nhi cho biết người thăm nuôi cảm thấy khó khăn bất tiện khi thiếu vị trí phơi đồ, quần áo cho trẻ.
- Tại khoa Nội, có 8/15 người bệnh không hài lòng với tình trạng nằm ghép, 5 ý kiến phản nản về tình trạng phòng hẹp, điều hòa không đáp ứng được nhu cầu chống nóng cho người bệnh.
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về lời nói, cử chỉ, thái độ thân thiện cao (99%), không có phản nản về thái độ ban ơn hay gợi ý tặng quà.
- Có 15.2% người bệnh chưa thực sự hài lòng với hướng dẫn thủ tục ra viện, không có người bệnh không hài lòng.
- Tỷ lệ người bệnh hài lòng với việc giải thích tình trạng bệnh, chẩn đoán và phương pháp điều trị đạt 92.4%, giảm 6.6% so với quý I/2016. Ý kiến không hài lòng là của bệnh nhân tại khoa Ngoại (0.95%). Tại khoa Hồi sức tích cực, không có người bệnh không hài lòng song vẫn còn 1.9% người bệnh cảm thấy chưa thực sự hài lòng.
- Không có người bệnh không hài lòng với việc hướng dẫn, dặn dò ra viện của bác sỹ, tuy vậy có 19.0% người bệnh chưa thực sự hài lòng. Trong đó, số người bệnh chưa thực sự hài lòng chiếm 4.76% tại khoa Ngoại, 3.8% tại khoa Nội.
- 95.2% người bệnh hài lòng với đợt điều trị tại khoa. Khi ra viện, số người bệnh không gặp khó khăn trong việc đi lại, chăm sóc và thực hiện công việc thường ngày đều chiếm tỷ lệ trên 80%. 45.8% người bệnh còn những lo lắng nhất định trước khi ra viện.
- 92.4% người bệnh sau điều trị chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện tới người khác khi có nhu cầu khám chữa bệnh tương tự, giảm 6.6% so với quý I/2016.
- Bệnh viện đã đáp ứng được trung bình 89.5% mong đợi của người bệnh điều trị nội trú. Tổng mức hài lòng chung chiếm 90% (tăng 0.1% so với quý I/2016), tỷ lệ không hài lòng còn 1.28% (cao hơn quý I/2016 là 0.17%)

V. KIẾN NGHỊ:

Qua tổng hợp và phân tích sự hài lòng của người bệnh nội trú, nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh nội trú, chúng tôi xin đề xuất một số ý kiến sau:

- Tiếp tục cải tiến và hoàn thiện quy trình thanh toán viện phí. Các khoa, phòng cần hoàn thiện sớm các bảng tổng hợp chi phí điều trị để rút ngắn thời gian chờ thanh toán ra viện.

- Triển khai áp dụng các biện pháp làm tăng hiệu quả trong việc truyền tải thông tin, hướng dẫn thủ tục và dặn dò người bệnh khi ra viện, như phát tờ rơi hướng dẫn...
- Cần chủ động và tăng thời gian hướng dẫn, dặn dò của bác sỹ trước khi ra viện, chăm sóc về mặt tinh thần, giảm lo lắng của người bệnh.
- Các khoa phòng cần có sự phối hợp chặt chẽ trong việc thực hiện công việc, hạn chế tình trạng nằm ghép.
- Khoa Dinh dưỡng phối hợp với khoa phòng và căng tin cơ sở 2 thực hiện chế độ ăn hợp lý cho các mặt bệnh phù hợp, cải thiện dinh dưỡng cho người bệnh.
- Phòng Hành chính quản trị tăng cường công tác kiểm tra, bảo dưỡng điều hòa định kỳ, đảm bảo công tác chống nóng cho người bệnh.
- Tăng cường và đôn đốc nhân viên ICT trong công tác vệ sinh bệnh viện, cải thiện vấn đề nhà vệ sinh chung.

PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Nguyễn Thị Hồng Thu

GIÁM ĐỐC DUYỆT



Nguyễn Quang Tuấn

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: QLCL, VT.