

Số: 2129 /BC - BVT

Hà Nội, ngày 07 tháng 09 năm 2016

## BÁO CÁO

### **Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 8 năm 2016**

Thực hiện Kế hoạch số 1689/KH – BVT ngày 21 tháng 7 năm 2016 về việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh 6 tháng cuối 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 tháng 8 năm 2016**” với các mục tiêu sau:

1. Xác định tỷ lệ không 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 tháng 8 năm 2016.
2. Tìm hiểu một số vấn đề ảnh hưởng đến sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 8 năm 2016.

#### **I. 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:**

Người bệnh ra viện tại 2 cơ sở của bệnh viện từ ngày 15/08 – 26/08 /2016, đồng ý tham gia trả lời phỏng vấn.

Với những người bệnh (NB) 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.

#### **II. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN**

**2.1. Một số đặc điểm của NB**

Bảng 2.1 cho thấy: độ tuổi trung bình của NB là  $50.2 \pm 23.2$ , trong đó tuổi thấp nhất của NB là 7 tháng tuổi và cao nhất là 85 tuổi.

Kết quả khảo sát cho thấy nhóm NB điều trị nội trú sử dụng thẻ bảo hiểm chiếm tỷ lệ 91.1%, thấp hơn 7.0% so với kết quả thu được tại tháng 7/2016 (98.1%).

Tỷ lệ NB lần đầu tiếp cận, lựa chọn điều trị nội trú tại bệnh viện chiếm 78.6% tổng số, giảm 1.0% so với tháng 7/2016 (79.6%).

**Bảng 2.1. Một số đặc điểm của NB khảo sát**



Đặc điểm		n	%
Tuổi	Trung bình	50.2 ± 23.2	
	≤ 30 tuổi	22	19.6
	31 – 50 tuổi	20	17.9
	≥ 51 tuổi	70	<b>62.5</b>
Giới	Nam	62	<b>55.4</b>
	Nữ	50	44.6
Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế	Có	102	<b>91.1</b>
	Không	10	8.9
Số lần điều trị nội trú	Lần đầu	88	<b>78.6</b>
	Trên 1 lần	24	21.4
Tham gia chương trình các bệnh mạn tính	Không	94	<b>83.9</b>
	Có	18	16.1

## 2.2. Mức độ hài lòng của NB 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	0	0	2	1.8	85	75.9	25	22.3
Thời gian thăm NB rõ ràng	0	0	1	<b>0.9</b>	0	0	89	79.5	22	19.6
Khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số	0	0	0	0	2	1.8	90	80.3	20	17.9
Lối đi, hành lang bằng phẳng	0	0	1	<b>0.9</b>	5	<b>4.6</b>	85	75.9	21	18.7
NB hỏi và gọi NVYT khi cần	0	0	0	0	1	0.9	78	69.6	33	29.5
<b>Tổng *</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0.4</b>	<b>10</b>	<b>1.8</b>	<b>427</b>	<b>76.2</b>	<b>121</b>	<b>21.6</b>

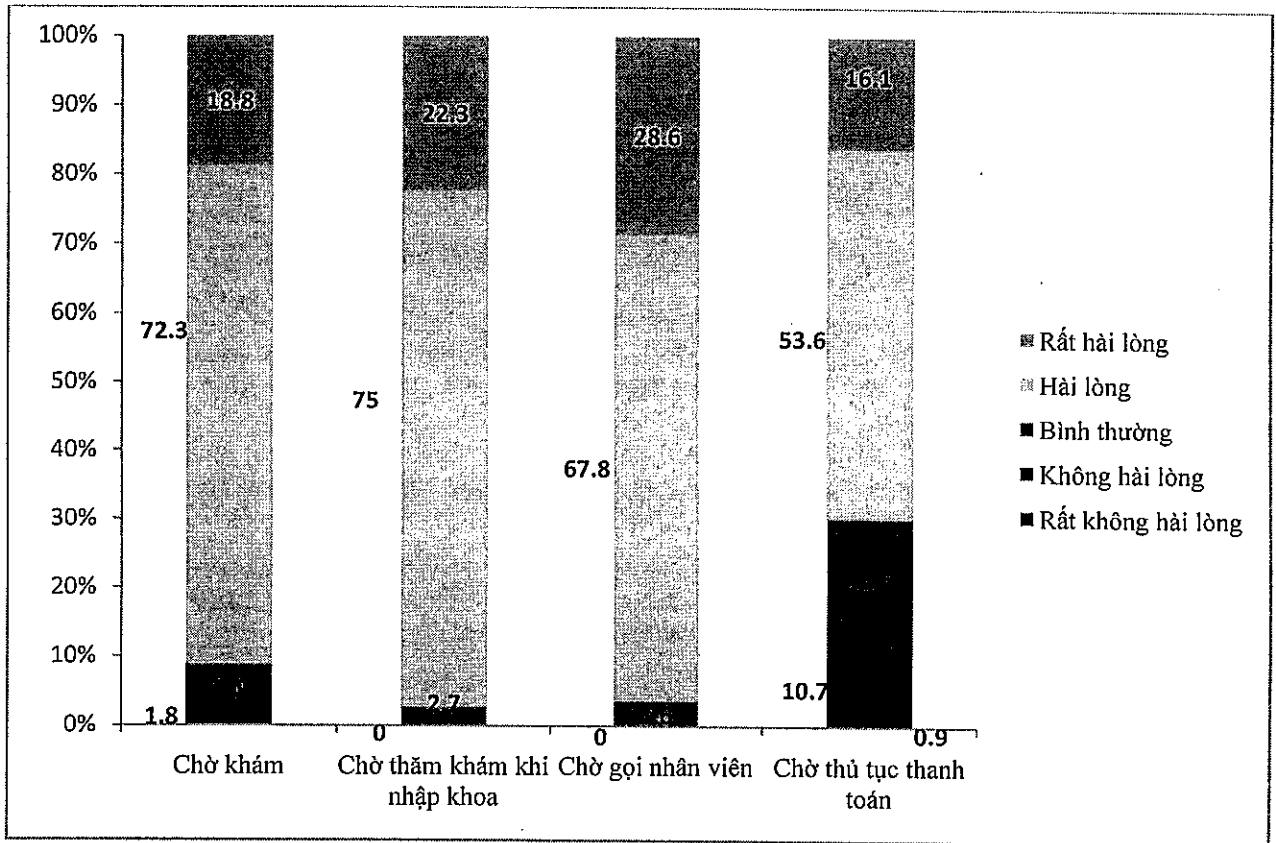
(Chú thích \*: Tỷ lệ =  $n / (\text{tổng phiếu khảo sát} * \text{số câu hỏi của mục}) = n / (112 * 5)$ )

Kết quả tại bảng 2.2 cho thấy, Tỷ lệ người bệnh không hài lòng chung về khả năng tiếp cận dịch vụ là 0.4%

- Có 0.9% NB không hài lòng về thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.

- 0.9% NB không hài lòng về lối đi trong bệnh viện, tỷ lệ chưa thực sự hài lòng là 4.6%. Có 2/112 ý kiến người bệnh góp ý không gian bệnh viện còn chật hẹp.

### 2.2.2. Mức độ hài lòng của NB nội trú với thời gian chờ khi tiếp cận dịch vụ:



Biểu đồ 2.2. Mức độ hài lòng của NB đối với thời gian chờ tiếp cận dịch vụ (Đơn vị: %)

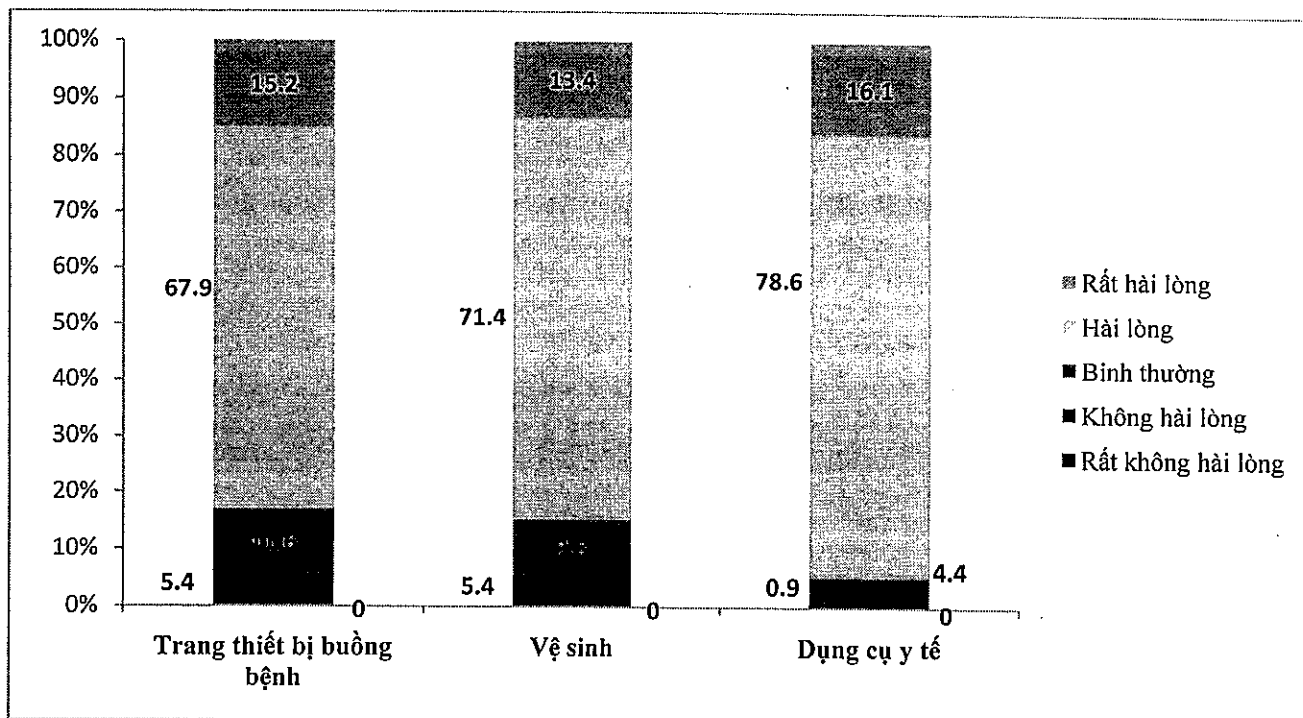
So với kết quả thu được tại tháng 7/2016, tỷ lệ người bệnh không hài lòng với thời gian chờ để được thăm khám khi đến khám giảm 1.9%, chiếm 1.8%. Trong quá trình khảo sát trực tiếp có 1 ý kiến NB góp ý về việc xe cứu thương bệnh viện trong quá trình vận chuyển NB giữa 2 cơ sở đi quá nhanh, khiến người bệnh sau phẫu thuật bị choáng.

Kết quả khảo sát thu được tỷ lệ NB không hài lòng với khoảng thời gian chờ làm thủ tục thanh toán ra viện tăng 4.2% so với tháng 7/2016, chiếm 11.6% (9.8% tại cơ sở 1 và 1.8% tại cơ sở 2). Tỷ lệ chưa thực sự hài lòng về thời gian chờ này là 18.7%. Có 16/112 NB (15 NB tại cơ sở 1 và 01 NB tại cơ sở 2) góp ý thủ tục thanh toán ra viện còn chậm, nên đẩy nhanh thủ tục thanh toán để tạo điều kiện hỗ trợ cho NB ở quê xa về kịp giờ xe.

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

Trong các vấn đề khiến NB điều trị nội trú chưa hài lòng về cơ sở vật chất trang thiết bị, tỷ lệ không hài lòng với các vấn đề liên quan đến vệ sinh và trang thiết bị buồng bệnh đều chiếm 5.4% (Biểu đồ 2.3):

- Có 4/112 NB không hài lòng về tình trạng vệ sinh, phỏng vấn trực tiếp NB chỉ ra nguyên nhân chủ yếu là do tính chất khu vực công cộng, ý thức giữ gìn vệ sinh của NB khác còn chưa cao (2/7 ý kiến nằm ở khoa Ngoại, 2/15 ý kiến tại khoa Nhi).
- Có 7/112 NB góp ý về cơ sở trang thiết bị nhà vệ sinh, các ý kiến tập trung vào vấn đề nhà vệ sinh ít, diện tích nhỏ, trang thiết bị cũ, nhanh hỏng và hay tắc (3/20 ý kiến nằm tại khoa Nội, 1/15 tại khoa Điều trị tự nguyện, 1/7 tại khoa ngoại, 1/15 tại khoa Nhi và 1/16 ý kiến tại đơn nguyên Đột quy).



Biểu đồ 2.3. Mức độ hài lòng của NB nội trú đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị (Đơn vị: %)

Trong quá trình khảo sát trực tiếp, có 6/112 ý kiến người bệnh phàn nàn về tình trạng nằm ghép, 3 trong số ý kiến nằm tại khoa điều trị tự nguyện, 2 ý kiến tại khoa Nội và 1 ý kiến tại khoa Ngoại.

Trong các ý kiến về cơ sở vật chất buồng bệnh, có 2 ý kiến NB đề nghị bảo dưỡng điều hòa nhiệt độ để máy hoạt động tốt hơn (khoa Tim mạch chuyển hóa và khoa Nhi). 3/23 ý kiến người bệnh điều trị tại khoa Tim mạch chuyển hóa phàn nàn về tình trạng phòng bệnh bị đột khi mưa bão.

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

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của NB 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	3	2.7	109	97.3
ĐD phụ trách buồng bệnh	0	0	2	1.8	110	98.2
BS khi thăm khám tại khoa	0	0	2	1.8	110	98.2
BS giải thích tình trạng bệnh, chẩn đoán, pp điều trị	0	0	3	2.7	109	97.3
BS HD tự chăm sóc và phòng bệnh	0	0	3	2.7	109	97.3
NVYT công khai thuốc trước SD	0	0	2	1.8	110	98.2
ĐD HD dùng thuốc hàng ngày	0	0	3	2.7	109	97.3
BS, ĐD khi TH các thủ thuật chuyên môn	0	0	1	0.9	111	99.1
Cung cấp đồ vải tại khoa	0	0	2	1.8	110	98.2
BS HD, dặn dò ra viện	0	0	7	6.3	105	93.8
HD thủ tục ra viện của NVYT khoa	1	0.9	3	2.7	108	96.4

Nội dung khảo sát	Không hài lòng chung		Bình thường		Hài Lòng chung	
	n	%	n	%	n	%
NV làm thủ tục thanh toán viện phí	4	3.6	9	8.0	99	88.4
Lời nói, cử chỉ, thái độ thân thiện	0	0	3	2.7	109	97.3
Thái độ ban ơn, gợi ý tiền quà	0	0	4	3.6	108	96.4
Tình hình an ninh trật tự	1	0.9	3	2.7	108	96.4
<b>Tổng *</b>	<b>6</b>	<b>0.4</b>	<b>50</b>	<b>3.0</b>	<b>1624</b>	<b>96.6</b>

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

(Chú thích \*: Tỷ lệ =  $n / (\text{tổng phiếu khảo sát} * \text{số câu hỏi của mục}) = n / (112 * 15)$ )

Kết quả khảo sát tháng 8 không có người bệnh không hài lòng về các vấn đề liên quan đến việc tư vấn, giải thích hướng dẫn của bác sỹ. Tuy nhiên vẫn có 6.3% người bệnh chưa thực sự hài lòng với hướng dẫn, dặn dò của bác sỹ khi ra viện, người bệnh mong muốn bác sỹ giành thời gian dặn dò người bệnh nhiều hơn thay vì chỉ thông qua hình thức phát giấy hướng dẫn.

Có 1 ý kiến người bệnh không hài lòng về thái độ của bác sỹ Dương (Khu khám bệnh tự nguyện cơ sở 1) gắt gỏng khi NB hỏi trong quá trình sử dụng dịch vụ khám ngoại trú tại bệnh viện.

Có 3.6% người bệnh không hài lòng ( trong đó 2.7% tại cơ sở 1, và 0.9% tại cơ sở 2) và 8.0% NB chưa thực sự hài lòng với nhân viên bệnh viện khi làm thủ tục thanh toán viện phí. 0.9% người bệnh không hài lòng với hướng dẫn thủ tục ra viện của nhân viên trong khoa (khoa Điều trị tự nguyện)

Có 0.9% NB không hài lòng về tình hình an ninh trật tự. Trong 39 người bệnh điều trị tại cơ sở 2 tham gia khảo sát, có 2 ý kiến NB chưa hài lòng với thái độ nhân viên bảo vệ của bệnh viện khi nhắc nhở người nhà người bệnh. Đồng thời người bệnh góp ý nên hạn chế số lượng người nhà vào thăm để tránh gây ồn ào, ảnh hưởng tới người bệnh khác.

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

**Bảng 2.4. 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	0	0	4	3.6	108	96.4
Chất lượng chăm sóc của ĐD	0	0	2	1.8	110	98.2
<b>Tổng *</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2.7</b>	<b>218</b>	<b>97.3</b>

(Chú thích \*: Tỷ lệ =  $n / (\text{tổng phiếu khảo sát} * \text{số câu hỏi của mục}) = n / (112 * 2)$ )

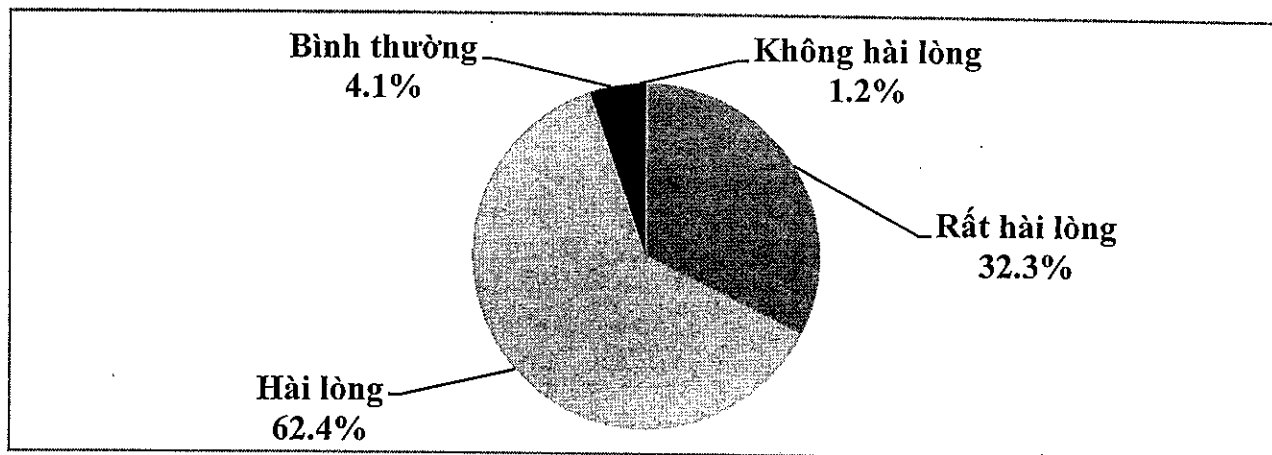
Tỷ lệ hài lòng về kết quả Chẩn đoán và điều trị tăng hơn so với tháng 7 là 2%, Tỷ lệ chưa thực sự hài lòng với kết quả chăm sóc và điều trị tháng 8 giảm 1% so với tháng 7.

### 2.3. Đánh giá tổng hợp:

Khi được hỏi về mức độ hài lòng với chất lượng tổng thể và hiệu quả của dịch vụ y tế tại cơ sở, số NB chưa thực sự hài lòng với chất lượng tổng thể và hiệu quả dịch

vụ y tế đều chiếm 2.7%. Trong đợt điều trị, có 1/39 NB tại cơ sở 2 góp ý về chất lượng bữa ăn của căng tin, cần cải thiện chất lượng tốt hơn đảm bảo dinh dưỡng cho NB, đặc biệt là người cao tuổi.

Tổng hợp tất cả các tiêu chí chất lượng kết quả thu được tỷ lệ không hài lòng của NB còn 1.2%, đã giảm 0.4% so với tháng 7/2016 (1.6%). (Biểu đồ 2.4)



Biểu đồ 2.4. 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 NB x 29))

#### IV. KẾT LUẬN:

- Tỷ lệ NB sử dụng thẻ bảo hiểm y tế chiếm đa số (91.1%). Số lượng NB nhập viện điều trị lần đầu là 78.6%, giảm 1.0% so với tháng 7/2016.

- 5.4% NB không hài lòng về các vấn đề liên quan đến nhà vệ sinh.

- Có 2 ý kiến NB đề nghị bảo dưỡng điều hòa nhiệt độ để máy hoạt động tốt hơn.

- 6.3% người bệnh chưa thực sự hài lòng với hướng dẫn, dặn dò của bác sỹ khi ra viện.

- Tỷ lệ NB không hài lòng với khoảng thời gian chờ làm thủ tục thanh toán ra viện chiếm 11.6%, tăng 4.2% so với tháng 7/2016 (9.8% tại cơ sở 1 và 1.8% tại cơ sở 2). Tỷ lệ chưa thực sự hài lòng về thời gian chờ này là 18.7%.

- Có 3.6% người bệnh không hài lòng ( 2.7% tại cơ sở 1, 0.9% cơ sở 2 ) và 8.0% NB chưa thực sự hài lòng với tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên khi làm thủ tục thanh toán viện phí ( 6.2% tại cơ sở 1 và 1.8% tại cơ sở 2).

- Có 0.9% NB không hài lòng về tình hình an ninh trật tự. Có 2/39 ý kiến NB chưa hài lòng với thái độ nhân viên bảo vệ của bệnh viện (cơ sở 2) khi nhắc nhở người nhà NB.

- Tổng mức hài lòng chung chiếm 94.7% (tăng 3.9% so với tháng 7/2016), tỷ lệ không hài lòng còn 1.2%.

- Tháng 7 và 8 năm 2016 đều có ý kiến phàn nàn của NB về thái độ của bác sỹ Dương (Khu khám bệnh tự nguyện cơ sở 1) gắt gỏng khi NB hỏi trong quá trình sử dụng dịch vụ khám ngoại trú tại bệnh viện.

#### V. KIẾN NGHỊ:

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

- Phòng Tài chính kế toán cần rà soát lại quy trình thanh toán viện phí, có giải pháp cải thiện thời gian chờ thanh toán viện phí.

- Lãnh đạo các khoa, phòng cần nhắc nhở mọi cán bộ nhân viên có phong cách, thái độ phục vụ và giao tiếp nhằm đáp ứng sự hài lòng người bệnh.

- Nhân viên y tế cần chủ động và tăng thời gian tiếp xúc, giải thích, hướng dẫn, dặn dò của bác sỹ, chăm sóc về mặt tinh thần giúp NB và gia đình NB an tâm điều trị.

- Phòng Hành chính quản trị tăng cường công tác kiểm tra, bảo dưỡng điều hòa định kỳ. Có giải pháp kiểm tra, sửa chữa kịp thời các tồn tại, hỏng hóc của nhà vệ sinh công cộng.

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn bổ sung bảng hướng dẫn sử dụng các phương tiện nhà vệ sinh. 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**

**GIÁM ĐỐC DUYỆT**



**Nguyễn Thị Hồng Thu**



**Nguyễn Quang Tuấn**

**Nơi nhận:**

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