

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 6 năm 2017

Thực hiện Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành các nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016;

Căn cứ Công văn số 1356 /KCB- QLCL ngày 21/11/2016 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016;

Thực hiện Kế hoạch số 57/KH- BVT ngày 09 tháng 01 năm 2017 về việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh và cán bộ, nhân viên tại Bệnh viện Tim Hà Nội năm 2017, mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện tiến hành "**Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 6 năm 2017**" với 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 tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 6 năm 2017.

2. Tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng đến sự không hài lòng người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 6 năm 2017.

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

1.1. Phương pháp:

- Phương pháp khảo sát: Điều tra mô tả cắt ngang.
- Quy ước cách tính điểm:

Thang điểm (Điểm)	Mức độ hài lòng	Xếp loại chung
1	Rất không hài lòng	Không hài lòng chung
2	Không hài lòng	
3	Bình thường	Bình thường (Chưa thực sự hài lòng)
4	Hài lòng	Hài lòng chung
5	Rất hài lòng	

+ Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi.

+ Điểm hài lòng từng tiêu chí = số phiếu đạt điểm 4; 5/tổng số phiếu.

1.2. Đối tượng và thời gian khảo sát:

- Đối tượng khảo sát là người bệnh (NB) tại 07 khoa: khoa Nội, Ngoại, Điều trị tự nguyện, Nhi, Hồi sức tích cực, Tim mạch chuyển hóa, Các bệnh mạch máu đã nằm viện từ trên 3 ngày hoặc được ra viện từ ngày 19/6/2017 – 27/6/2017, đồng ý tham gia trả lời phỏng vấn. Mỗi khoa thực hiện khảo sát 15 người bệnh.

- Với những người bệnh dưới 18 tuổi 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 bệnh viện, đã được tập huấn trước khi tiến hành khảo sát.

II. 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	%
Tổng số người tham gia khảo sát		105	100
Tuổi	Trung bình	50 ± 26	
	≤ 30 tuổi	26	24.76
	31 – 50 tuổi	16	15.24
	≥ 51 tuổi	63	60.00
Giới	Nam	51	48.57
	Nữ	54	51.43
Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế	Có	104	99.05
	Không	01	0.95
Tổng số ngày nằm viện	Trung bình	9 ± 10	
	≤ 10	83	79.05
	11-19	14	13.33
	≥ 21	08	7.62

Trong 105 người bệnh đồng ý tham gia khảo sát, có 99.05% người bệnh sử dụng thẻ bảo hiểm y tế, thời gian nằm viện trung bình là 9 ngày.

Độ tuổi trung bình của người bệnh là 50 tuổi, cao nhất là người bệnh 93 tuổi và thấp nhất là người bệnh chỉ 21 ngày tuổi, phần lớn người bệnh nằm trong nhóm trên 50 tuổi (60.0%).

2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh:

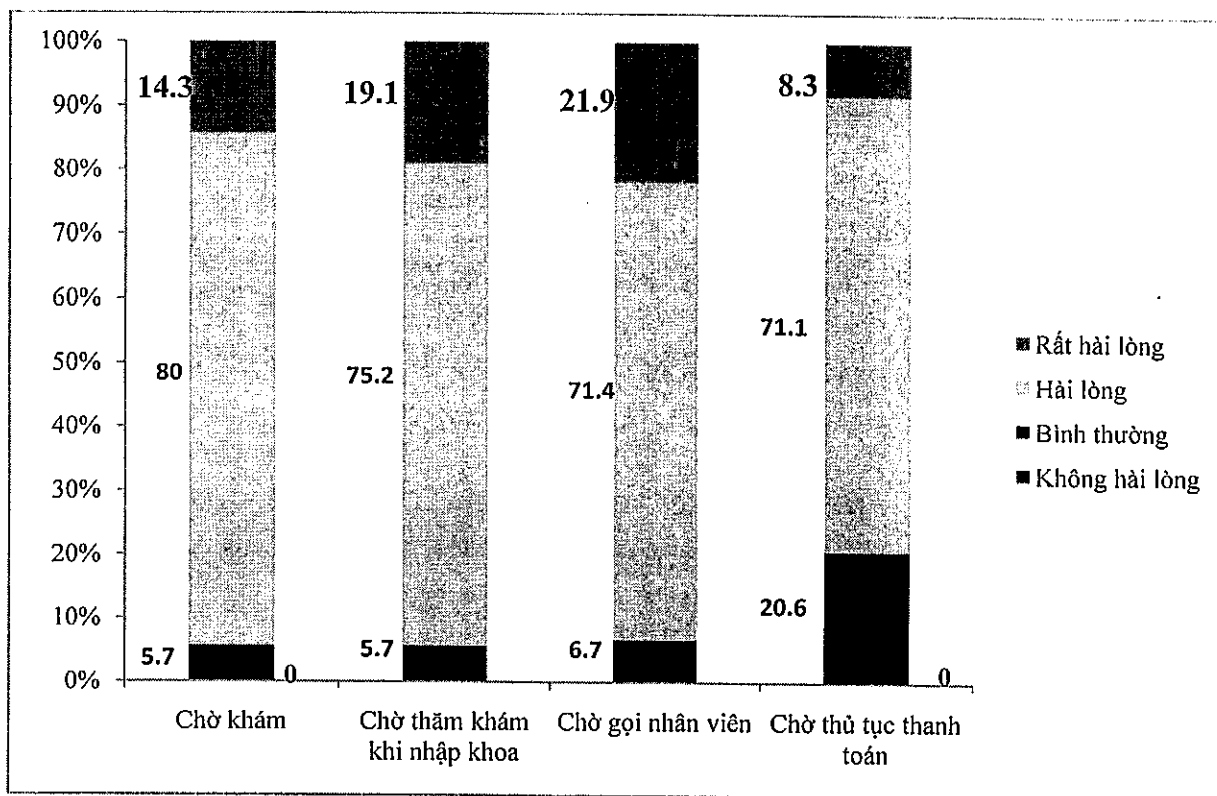
2.2.1. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với việc tiếp cận dịch vụ:

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

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	0	0.0	13	12.4	82	78.1	10	9.5	105	100
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	0	0.0	8	7.6	83	79.1	14	13.3	105	100
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0.0	14	13.3	79	75.3	12	11.4	105	100
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0.0	14	13.3	81	77.2	10	9.5	105	100
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	0	0.0	5	4.8	81	77.1	19	18.1	105	100

Kết quả khảo sát hài lòng NB về khả năng tiếp cận dịch vụ, tỷ lệ rất hài lòng cao nhất là 18.1% về việc người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết và thấp nhất là việc bố trí các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa phòng và về các lối đi, hành lang trong bệnh viện (đều là 9.5%).

Người bệnh nằm điều trị tại khoa Ngoại góp ý việc quản lý thang máy bằng thẻ khiến việc đi lại của người bệnh còn khó khăn, vất vả.



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

Đánh giá thời gian chờ tiếp cận dịch vụ, tuy không có người bệnh không hài lòng, tỷ lệ người bệnh hài lòng tương đối cao nhưng phần lớn người bệnh đánh giá ở mức 4 tỷ lệ người bệnh hài lòng ở mức 5 (rất hài lòng) còn thấp. Tỷ lệ rất hài lòng cao nhất là 21.9% về thời gian NB chờ khi có việc cần gọi nhân viên y tế, thấp nhất là về thời gian chờ thủ tục thanh toán với 8.3%.

Tỷ lệ NB đánh giá bình thường về thời gian chờ thủ tục thanh toán là 20.6%, cao hơn 9.6% so với tháng 5/2017 (11%). Quá trình khảo sát ghi nhận 01 ý kiến NB phản nản về việc thanh toán ra viện chậm trễ cho các phôi thanh toán bên khoa Tim mạch can thiệp cơ sở 1 chưa hoàn thiện, NB mong muốn được hoàn thiện thủ tục ra viện trong ngày xuất viện.

2.2.2. Mức độ hài lòng của NB với sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị:

Bảng 2.3 cho thấy tỷ lệ rất hài lòng cao nhất về việc được giải thích, tư vấn thông tin từ nhân viên y tế, chiếm 17.1%.

So với kết quả khảo sát tại tháng 5/2017, tỷ lệ người bệnh đánh giá bình thường tại các nội dung hầu hết đều cao hơn, tỷ lệ tăng nhiều nhất là 3.8% tại nội dung “Quy

trình thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” và nội dung “Được công khai, cập nhật thông tin thuốc, chi phí điều trị” (7.6% so với 3.8% và 6.7% so với 2.9%)

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của NB với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Quy trình thủ tục nhập viện	0	0.0	8	7.6	82	78.1	15	14.3	105	100.0
2	Được phổ biến nội quy, thông tin cần thiết	0	0.0	5	4.8	85	81.7	14	13.5	104	100.0
3	Giải thích tình trạng bệnh và phương pháp điều trị	0	0.0	4	3.8	83	79.1	18	17.1	105	100.0
4	Giải thích, tư vấn trước làm xét nghiệm	0	0.0	6	5.7	81	77.2	18	17.1	105	100.0
5	Công khai, cập nhật thông tin thuốc và chi phí	0	0.0	7	6.7	81	77.1	17	16.2	105	100.0

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

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của NB với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Buồng bệnh khang trang, đầy đủ thiết bị điều chỉnh nhiệt độ	0	0.0	11	10.5	72	68.6	22	20.9	105	100.0
2	Giường bệnh đầy đủ 1 người/ giường, an toàn	0	0.0	6	5.7	80	76.2	19	18.1	105	100.0
3	Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	5	4.8	23	21.9	63	60.0	14	13.3	105	100.0
4	An ninh trật tự	0	0.0	7	6.7	78	74.3	20	19.0	105	100.0
5	Quần áo đầy đủ, sạch sẽ	0	0.0	5	4.8	76	72.4	24	22.8	105	100.0
6	Nước uống nóng lạnh đầy đủ	0	0.0	8	7.6	77	73.3	20	19.1	105	100.0
7	Đảm bảo sự riêng tư	0	0.0	11	10.5	77	73.3	17	16.2	105	100.0
8	Chất lượng phục vụ của căng tin	1	1.5	25	36.2	39	56.5	4	5.8	69	100.0
9	Bệnh viện xanh-sạch-đẹp	0	0.0	19	18.1	77	73.3	9	8.6	105	100.0

Các vấn đề không hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh tập trung chủ yếu vào các vấn đề liên quan đến nhà vệ sinh (4.8%), tăng 1.0 % so với tháng 5/2017 (3.8%), bao gồm:

- 02 ý kiến NB tại khoa Nội góp ý nhà vệ sinh chưa sạch.

- Có 04 ý kiến NB phàn nàn về mùi nhà vệ sinh. Trong đó: 01 ý kiến NB góp ý nhà vệ sinh còn mùi tại khoa Điều trị tự nguyện, 01 ý kiến về mùi hồ ga tại khoa Tim mạch chuyển hóa và 02 ý kiến NB khoa Ngoại góp ý về mùi thuốc tẩy sử dụng trong nhà vệ sinh gây khó chịu.

Không có người bệnh không hài lòng về tình trạng nằm ghép (giảm 0.95% so với tháng 5/2017). Tuy nhiên quá trình khảo sát ghi nhận 05 người bệnh bày tỏ mong muốn bệnh viện mở rộng diện tích, giúp NB không phải nằm ghép (khoa Nội, Ngoại, Điều trị tự nguyện).

Trong 69 người bệnh đánh giá về việc sử dụng căng tin, có 01 NB tại cơ sở 1 không hài lòng về tình trạng bệnh viện thiếu căng tin. Tỷ lệ người bệnh đánh giá bình thường với nội dung này chiếm 36.2% (31.9% tại cơ sở 1 và 4.3% tại cơ sở 2). Tại cơ sở 2, người bệnh góp ý chi phí căng tin còn cao, chưa đáp ứng được nhu cầu NB.

2.2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

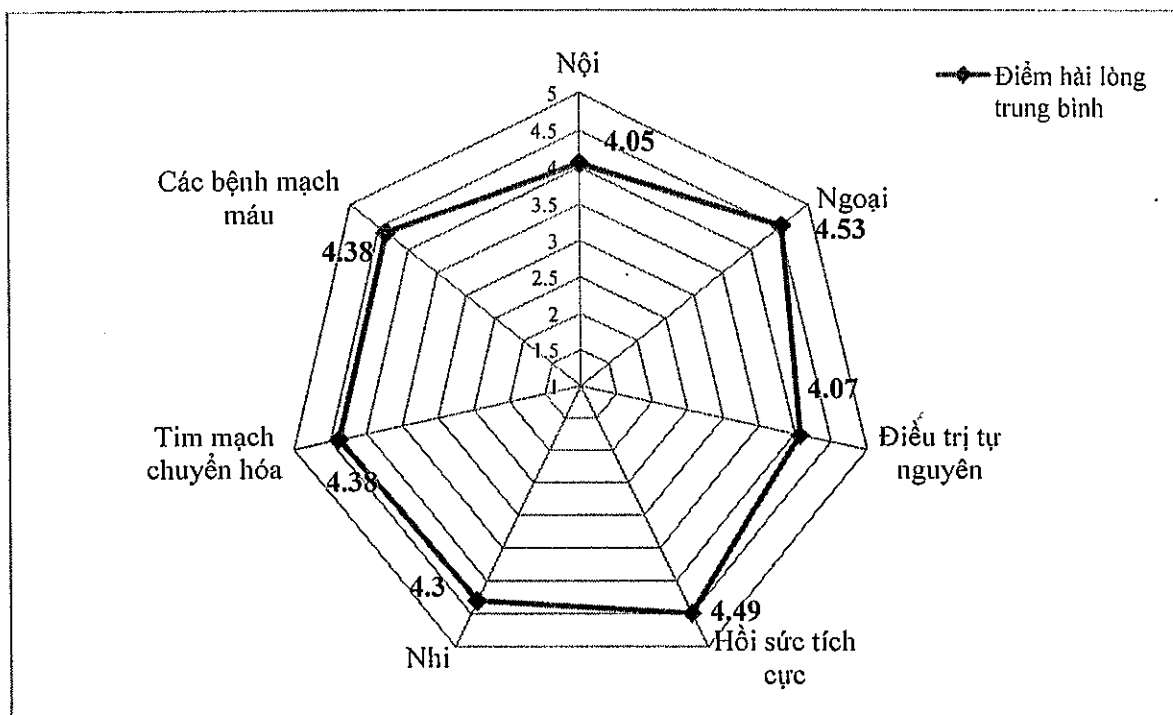
Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Thái độ của BS, ĐD	0	0.0	0	0.0	70	66.7	35	33.3	105	100.0
2	Thái độ của hộ lý	0	0.0	0	0.0	73	69.5	32	30.5	105	100.0
3	NV y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0.0	1	0.95	70	66.7	34	32.35	105	100.0
4	BS, ĐD hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo kịp thời	0	0.0	0	0.0	68	64.8	37	35.2	105	100.0
5	BS khám, động viên	0	0.0	2	1.9	67	63.8	36	34.3	105	100.0
6	Tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0.0	2	1.9	72	68.6	31	29.5	105	100.0
7	Biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	0	0.0	0	0.0	63	60.0	42	40.0	105	100.0
8	BS hướng dẫn, dặn dò khi ra viện	0	0.0	1	0.97	71	68.93	31	30.1	103	100.0
9	NV hướng dẫn thủ tục ra viện	0	0.0	3	3.0	73	73.0	24	24.0	100	100.0
10	NV làm thủ tục thanh toán viện phí	0	0.0	10	10.4	66	68.8	20	20.8	96	100.0
11	Thái độ nhân viên bảo vệ	0	0.0	9	8.7	72	69.9	22	21.4	103	100.0

Bảng 2.5 cho thấy người bệnh đánh giá khá cao về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Quá trình khảo sát ghi nhận 08 ý kiến khen ngợi nhân viên nhiệt tình, chu đáo, dịch vụ phục vụ tốt (khoa Tim mạch chuyển hóa, Hồi sức tích cực, Ngoại).

Sử dụng thang đo Likert đánh giá sự hài lòng người bệnh, chia mức độ hài lòng thành 5 mức với quy ước như sau: 5 điểm: rất hài lòng; 4 điểm: Hài lòng; 3 điểm: bình thường; 2 điểm: không hài lòng; 1 điểm: rất không hài lòng.



Biểu đồ 2.2. So sánh điểm hài lòng trung bình của NB đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế giữa các khoa

Điểm hài lòng trung bình của NB đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại các khoa đều đạt trên 4 điểm. Trong đó, điểm trung bình hài lòng cao nhất tại khoa Ngoại (4.53 điểm) và thấp nhất tại khoa Nội (4.05 điểm).

2.2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh với kết quả cung cấp dịch vụ:

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

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng người bệnh với kết quả cung cấp dịch vụ

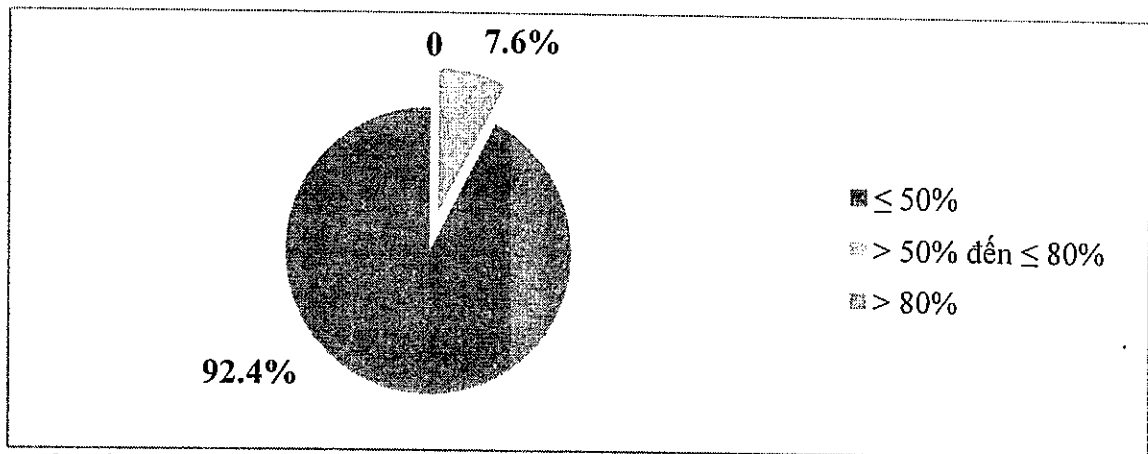
TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn đầy đủ	0	0.0	1	0.95	82	78.1	22	20.95	105	100
2	Trang thiết bị, vật tư đầy đủ	0	0.0	1	0.95	84	80.0	20	19.05	105	100
3	Kết quả điều trị	0	0.0	1	0.95	81	77.1	23	21.95	105	100
4	Tin tưởng về chất lượng dịch vụ	0	0.0	1	0.95	80	76.2	24	22.85	105	100
5	Giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	9	8.9	74	73.3	18	17.8	101	100
6	Chẩn đoán và điều trị của BS	0	0.0	0	0.0	77	74.0	27	26.0	104	100
7	Chất lượng chăm sóc của ĐD	0	0.0	0	0.0	76	73.8	27	26.2	103	100

Không có người bệnh không hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ. Tỷ lệ hài lòng đạt 100% về hiệu quả chẩn đoán, điều trị bệnh của bác sỹ và chất lượng chăm sóc NB của điều dưỡng.

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế, tỷ lệ người bệnh tin tưởng đạt 99.05% (tăng 0.95% so với tháng 4 là 98.1%).

2.2.5.2. Đáp ứng so với mong đợi và sự lựa chọn quay lại của người bệnh

Khảo sát mức độ bệnh viện đáp ứng so với sự mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện theo tỷ lệ % thu được kết quả như sau:



Biểu đồ 2.3. Đánh giá % mong đợi của NB được đáp ứng sau khi nằm viện (Đơn vị: %)

Tỷ lệ người bệnh đánh giá được bệnh viện đáp ứng trên 80% mong đợi so với trước khi nằm viện chiếm 92.4% (tăng 6.7% so với tháng 5 là 85.7%), tỷ lệ mong đợi của người bệnh được đáp ứng thấp nhất là 70% và cao nhất là 150%.

Bảng 2.7. Đánh giá sự lựa chọn quay lại của người bệnh

Lựa chọn	n	%
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.00
3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	6	5.71
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	99	94.29
Tổng	105	100.00

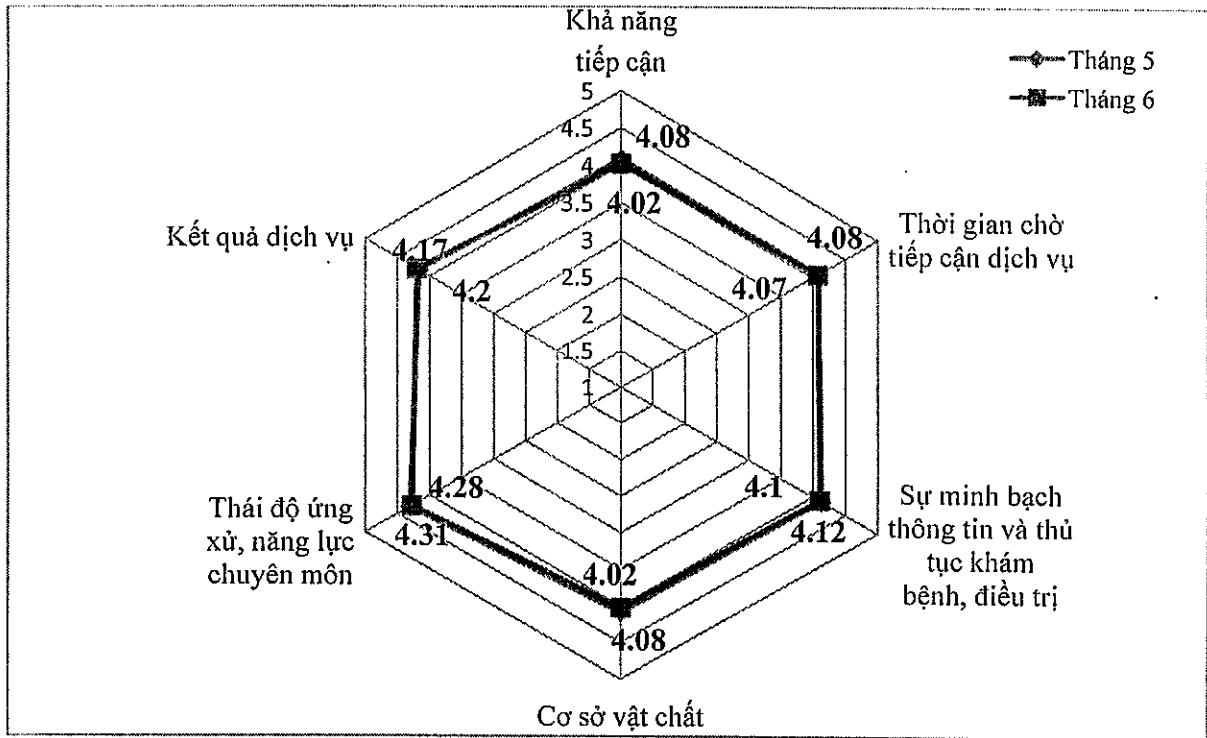
Khi được hỏi về việc lựa chọn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh tại bệnh viện, tỷ lệ người bệnh chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu là 94.29%, tăng 3.81% so với tháng 5/2017 (90.48%).

Tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay lại chiếm 5.71%. Quá trình khảo sát ghi nhận một số ý kiến do nhà xa, đi lại bất tiện, người bệnh còn chưa chắc chắn việc quay trở lại bệnh viện khám khi có nhu cầu.

2.3. Đánh giá chung:

2.3.1. Đánh giá mức độ hài lòng người bệnh giữa các nhóm chỉ số

So sánh điểm hài lòng giữa các nhóm chỉ số thu được kết quả tương ứng kết quả khảo sát thu nhận tại tháng 5/2017. Trong đó, điểm hài lòng cao nhất ở nhóm chỉ số về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn (4.28 điểm). Điểm hài lòng thấp nhất tại nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và khả năng tiếp cận dịch vụ (4.02 điểm). (Biểu đồ 2.4).



Biểu đồ 2.4. So sánh điểm hài lòng của NB giữa các nhóm chỉ số hài lòng tháng 5 và tháng 6

2.3.2. Tổng hợp một số ý kiến góp ý của người bệnh

Bảng 2.8. Bảng tổng hợp một số ý kiến đóng góp của người bệnh

TT	Vấn đề	NB tại khoa	Số lượng	Tổng
1	Trần nhà thấm nước, khi mưa khoa phòng bị dột và ngập nước.	Nhi	03	03
2	Phòng bệnh có điều hòa nhưng vẫn nóng	Điều trị tự nguyện	01	02
		Tim mạch chuyển hóa	01	
3	Đề nghị có chuông báo gọi nhân viên y tế tại phòng bệnh	Điều trị tự nguyện	01	01
4	Không có chỗ phơi đồ vải, đồ phơi trong nhà vệ sinh hôi, dễ gây ẩm mốc	Điều trị tự nguyện	01	03
		Ngoại	02	
5	Diện tích khu vệ sinh hẹp	Hồi sức tích cực	01	01
6	Bước thu nhận kết quả để gặp bác sỹ khám hơi phức tạp và phải chờ lâu. (Tự nguyện 3).	Ngoại	01	01

IV. KẾT LUẬN:

Mục tiêu phấn đấu từng bước cung cấp dịch vụ y tế chất lượng cao, mang lại sự hài lòng cao nhất cho người bệnh, mức điểm 5 (rất hài lòng) là mục tiêu hướng tới của công tác cải tiến chất lượng bệnh viện. Kết quả thu được sau khảo sát như sau:

- Về khả năng tiếp cận dịch vụ tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp nhất là 9.5% về việc bố trí các sơ đồ biển báo chỉ dẫn đến các khoa phòng và về các lối đi, hành lang trong bệnh viện.

- Về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ, không có NB không hài lòng. Tỷ lệ rất hài lòng cao nhất là 21.9% về thời gian NB chờ khi có việc cần gọi nhân viên y tế, thấp nhất là về thời gian chờ thủ tục thanh toán với 8.3%. Tỷ lệ NB đánh giá bình thường về thời gian chờ thủ tục thanh toán cao hơn so với tháng 5/2017 là 9.6% (20.6% và 11%).

- Về cơ sở vật chất buồng bệnh, 4.8% NB không hài lòng với các vấn đề liên quan đến nhà vệ sinh.

- Người bệnh hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế với tỷ lệ cao tuy vậy người bệnh hài lòng ở mức 5 chỉ đạt $\leq 40\%$.

- Tỷ lệ người bệnh đánh giá được bệnh viện đáp ứng trên 80% mong đợi so với trước khi nằm viện chiếm 92.4% (tăng 6.7% so với tháng 5 là 85.7%).

- Số lượng người bệnh chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu người khác khi có nhu cầu là 94.29%, tăng 3.81% so với tháng 5/2017 (90.48%).

- So sánh điểm hài lòng giữa các nhóm chỉ số thu được điểm hài lòng cao nhất ở nhóm chỉ số về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn (4.28 điểm). Điểm hài lòng thấp nhất tại nhóm chỉ số về cơ sở vật chất và khả năng tiếp cận dịch vụ (4.02 điểm). Kết quả này tương ứng kết quả khảo sát thu nhận tại tháng 5/2017.

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.