

Số: 2575/BC - BVT

Hà Nội, ngày 06 tháng 9 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 8 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 8 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 8 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 8 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 từng tiêu chí = số phiếu đạt điểm 4; 5/tổng số phiếu.

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

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 14/8/2017 – 18/8/2017, 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	48 ± 25	
	≤ 15 tuổi	21	20.0
	15 – 60 tuổi	39	37.1
	> 60 tuổi	45	42.9
Giới	Nam	54	51.4
	Nữ	51	48.6
Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế	Có	104	99.05
	Không	1	0.95
Tổng số ngày nằm viện	Trung bình	9 ± 8	
	≤ 10	82	78.1
	11-19	5	4.8
	≥21	18	17.1

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 49 tuổi, cao nhất là người bệnh 84 tuổi và thấp nhất là người bệnh chỉ 3 tháng tuổi, phần lớn người bệnh nằm trong nhóm trên 60 tuổi (42.9%).

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:

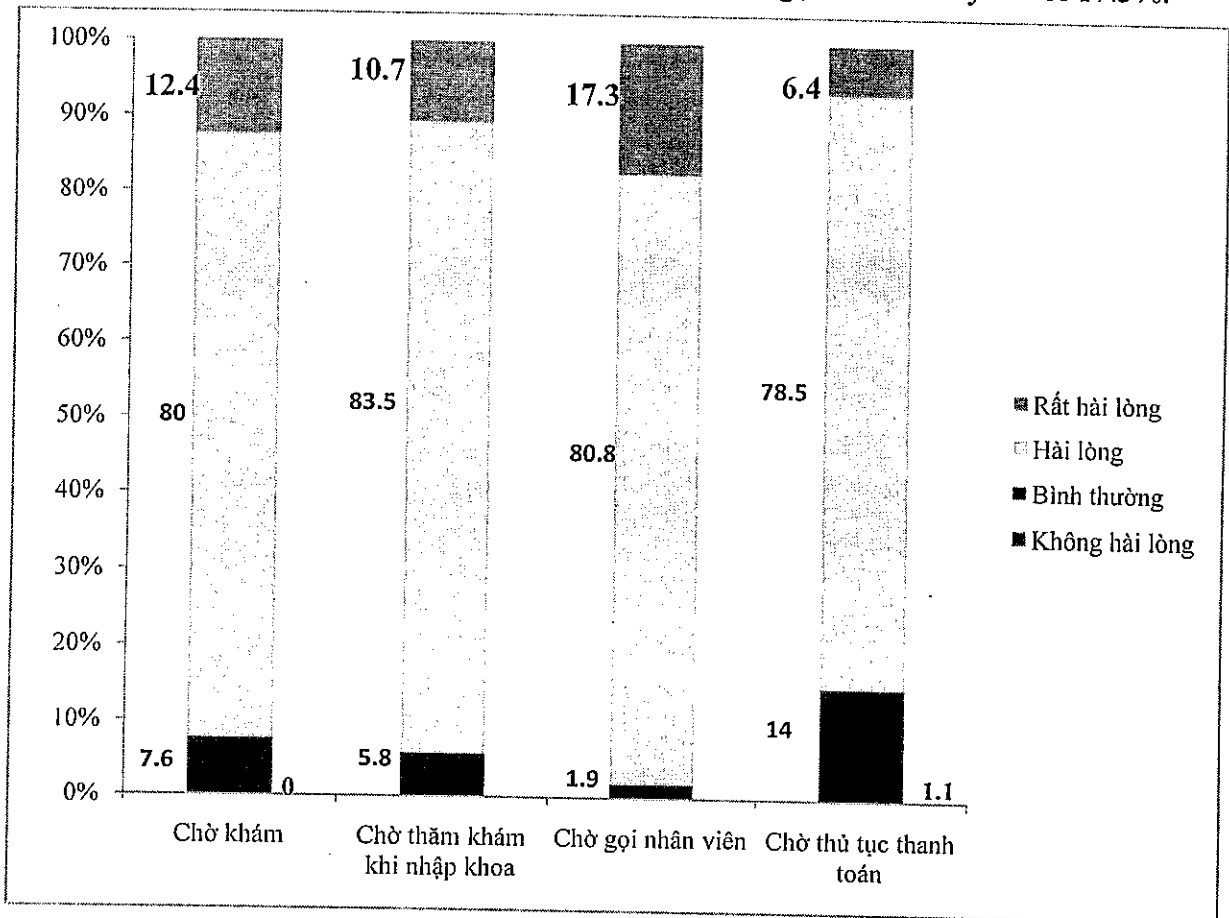
Khảo sát về khả năng tiếp cận dịch vụ, không có người bệnh không hài lòng về các yếu tố ảnh hưởng. Tuy nhiên tỷ lệ người bệnh đánh giá hài lòng ở mức cao không nhiều. Người bệnh nhận xét diện tích cơ sở 1 còn hạn chế, hành lang chờ hơi nhỏ hẹp, các khu chờ khám còn ồn ào và ít cây xanh.

Bảng 2.2 cho thấy, tỷ lệ rất hài lòng cao nhất là về việc người bệnh dễ dàng hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết với 15.2%.

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	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0.0	4	3.9	93	89.4	7	6.7	104	100
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	0	0.0	3	2.8	95	90.5	7	6.7	105	100
3	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	0	0.0	5	4.8	92	87.6	8	7.6	105	100
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0.0	5	4.8	89	85.6	10	9.6	104	100
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	0	0.0	2	1.9	87	82.9	16	15.2	105	100

Trong các tiêu chí đánh giá về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ, tỷ lệ người bệnh đánh giá hài lòng ở mức 5 cao nhất là về thời gian chờ khi cần gọi nhân viên y tế với 17.3%.



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

Người bệnh đánh giá không hài lòng với tỷ lệ 1.1% thuộc về thời gian chờ thủ tục thanh toán viện phí. Có 02 người bệnh không hài lòng về việc chưa rõ ngày hẹn thanh toán, trong đó 01 góp ý về việc chậm thanh toán do phần mềm lỗi (cơ sở 1). Để thuận tiện hơn người bệnh kiến nghị bệnh viện nên hẹn thanh toán viện phí vào ngày tái khám.

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

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	Giải thích, tư vấn trước làm xét nghiệm	0	0.0	6	5.7	85	81.0	14	13.3
2	Quy trình thủ tục nhập viện	0	0.0	6	5.9	82	80.4	14	13.7	102	100.0
3	Công khai, cập nhật thông tin thuốc và chi phí	0	0.0	6	5.7	83	79.1	16	15.2	105	100.0
4	Được phổ biến nội quy, thông tin cần thiết	0	0.0	2	1.9	86	82.7	16	15.4	104	100.0
5	Giải thích tình trạng bệnh và phương pháp điều trị	0	0.0	5	4.8	83	79.0	17	16.2	105	100.0

Tỷ lệ rất hài lòng cao nhất về việc người bệnh được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và dự kiến điều trị rõ ràng đầy đủ với 16.2% (tăng 2.7% so với tháng 7/2017).

Tỷ lệ rất hài lòng thấp nhất là về việc được giải thích, tư vấn trước làm xét nghiệm với 13.3% (Giảm 3.1% so với tháng 7/2017).

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

Không có người bệnh không hài lòng về tình trạng nằm ghép (kết quả này tương ứng với khảo sát tháng 7/2017). Tuy nhiên quá trình phỏng vấn trực tiếp ghi nhận 05 ý kiến người bệnh khoa Điều trị tự nguyện phàn nàn về việc nằm ghép đông khiến người có bệnh tim mạch mệt mỏi và khó chịu.

Tại khoa Tim mạch chuyên hóa, người bệnh góp ý phòng dịch vụ bố trí còn chật, số lượng giường hơi nhiều, chỉ nên thiết kế để 2 người nằm 1 phòng.

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	Chất lượng phục vụ của căng tin	1	1.1	9	9.7	66	70.9	17	18.3
2	Bệnh viện xanh-sạch-đẹp	0	0.0	6	5.7	79	75.2	20	19.1	105	100.0

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
3	Đảm bảo sự riêng tư	0	0.0	5	4.8	79	75.2	21	20.0	105	100.0
4	Buồng bệnh kang trang, đầy đủ thiết bị điều chỉnh nhiệt độ	0	0.0	6	5.7	76	72.4	23	21.9	105	100.0
5	Nước uống nóng lạnh đầy đủ	0	0.0	3	2.9	79	75.2	23	21.9	105	100.0
6	Giường bệnh đầy đủ 1 người/ giường, an toàn	0	0.0	7	6.7	74	70.5	24	22.8	105	100.0
7	Quần áo đầy đủ, sạch sẽ	0	0.0	2	1.9	79	75.2	24	22.9	105	100.0
8	Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	0	0.0	13	12.4	67	63.8	25	23.8	105	100.0
9	An ninh trật tự	0	0.0	6	5.7	73	69.5	26	24.8	105	100.0

Khi đánh giá về các yếu tố cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có 1.1% người bệnh không hài lòng về Chất lượng phục vụ của căng tin. So với kết quả khảo sát tháng 7, tỷ lệ không hài lòng về nhà vệ sinh giảm 3.8%. Tỷ lệ NB đánh giá bình thường về nội dung này chiếm 12.4%. Người bệnh góp ý:

- Khoa Nội, Nhi, Điều trị tự nguyện, Hồi sức tích cực: Nhà vệ sinh ít/ diện tích chật hẹp.

- Khoa Ngoại, Nội, Điều trị tự nguyện: Nhà vệ sinh công cộng nhiều lúc còn chưa được sạch sẽ, có mùi hôi.

Trong 93 người bệnh đánh giá về việc sử dụng căng tin, có 01 NB tại cơ sở 2 không hài lòng về chất lượng đồ ăn căng tin cung cấp ngày 13/8. Tại cơ sở 1, 01 người bệnh nhận xét căng tin mới nên đồ ăn còn ít, chất lượng chưa ngon, cần cải thiện thêm.

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

Người bệnh đánh giá khá cao về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế bệnh viện. Quá trình khảo sát ghi nhận 09 ý kiến khen ngợi nhân viên nhiệt tình, chu đáo, tận tình (khoa Hồi sức tích cực, Điều trị tự nguyện, khoa Nội và Tim mạch chuyên hóa).

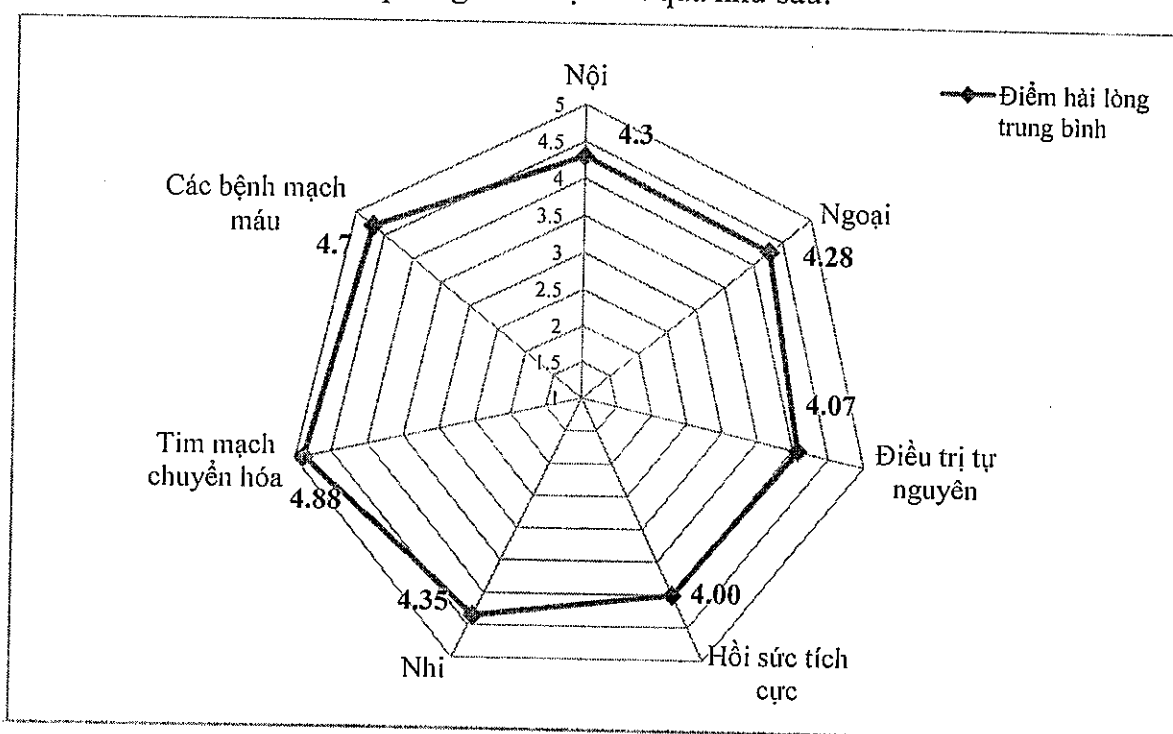
Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	NV làm thủ tục thanh toán viện phí	0	0.0	3	3.1	66	69.5	26	27.4	95	100.0
2	Thái độ nhân viên bảo vệ	0	0.0	7	6.8	67	65.1	29	28.1	103	100.0
3	NV hướng dẫn thủ tục ra viện	1	1.0	3	3.0	62	62.7	33	33.3	99	100.0

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
4	BS hướng dẫn, dặn dò khi ra viện	0	0.0	0	0.0	64	64.7	35	35.3	99	100.0
5	Tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0.0	1	0.95	66	62.85	38	36.2	105	100.0
6	BS khám, động viên	0	0.0	0	0.0	66	62.9	39	37.1	105	100.0
7	BS, ĐD hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo kịp thời	0	0.0	0	0.0	65	61.9	40	38.1	105	100.0
8	Thái độ của BS, ĐD	0	0.0	0	0.0	64	61.0	41	39.0	105	100.0
9	Thái độ của hộ lý	0	0.0	0	0.0	64	61.0	41	39.0	105	100.0
10	NV y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0.0	0	0.0	64	61.0	41	39.0	105	100.0
11	Biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	0	0.0	1	0.95	62	59.05	42	40.0	105	100.0

Có 01 người bệnh khoa Nhi không hài lòng về việc hướng dẫn làm thủ tục ra viện của nhân viên bệnh viện.

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. Khi so sánh đánh giá của người bệnh theo các khoa phòng thu được kết quả như sau:



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 từ mức 4 trở lên. Trong đó: điểm hài lòng trung bình cao nhất thuộc về khoa Tim mạch chuyên hóa (4.88 điểm); điểm hài lòng trung bình thấp nhất nằm tại khoa Hồi sức tích cực (4.00 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

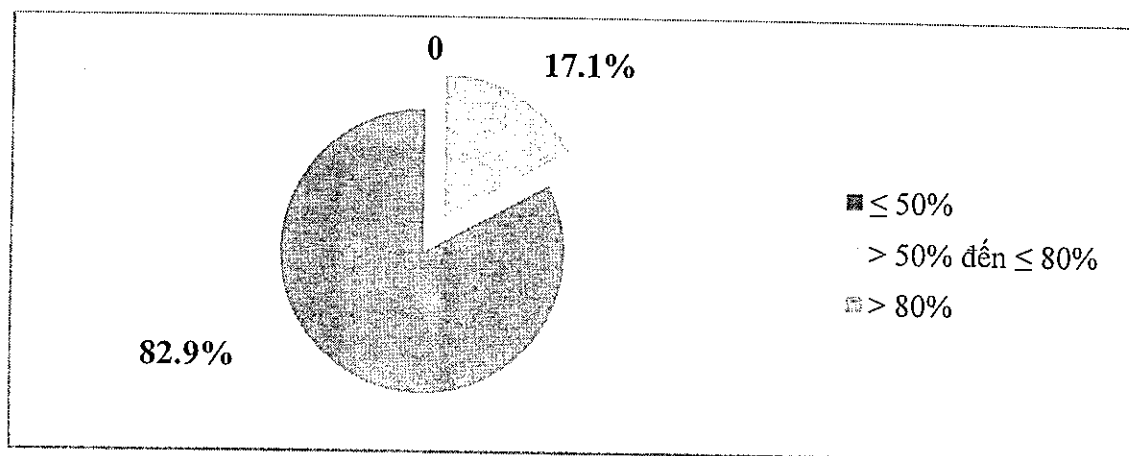
TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	5	5.0	70	70.0	25	25.0	100	100
2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn đầy đủ	0	0.0	0	0.0	78	74.3	27	25.7	105	100
3	Trang thiết bị, vật tư đầy đủ	0	0.0	1	0.95	77	73.33	27	25.72	105	100
4	Kết quả điều trị	0	0.0	2	1.9	75	72.1	27	26.0	104	100
5	Tin tưởng về chất lượng dịch vụ	0	0.0	0	0.0	77	73.3	28	26.7	105	100
6	Chẩn đoán và điều trị của BS	0	0.0	0	0.0	76	72.4	29	27.6	105	100
7	Chất lượng chăm sóc của ĐD	0	0.0	0	0.0	75	71.4	30	28.6	105	100

Đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế, tỷ lệ người bệnh tin tưởng đạt 100%. Không có người bệnh không hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ. Tỷ lệ rất hài lòng cao nhất là về chất lượng chăm sóc NB của điều dưỡng với 28.6%.

Số người bệnh đánh giá bình thường về giá cả dịch vụ y tế là 5.0% (giảm 4.3% so với tháng 7/2017).

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 82.9% (giảm 1.9% so với tháng 7/2017), tỷ lệ mong đợi của người bệnh được đáp ứng thấp nhất là 70% và cao nhất là 110%.

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

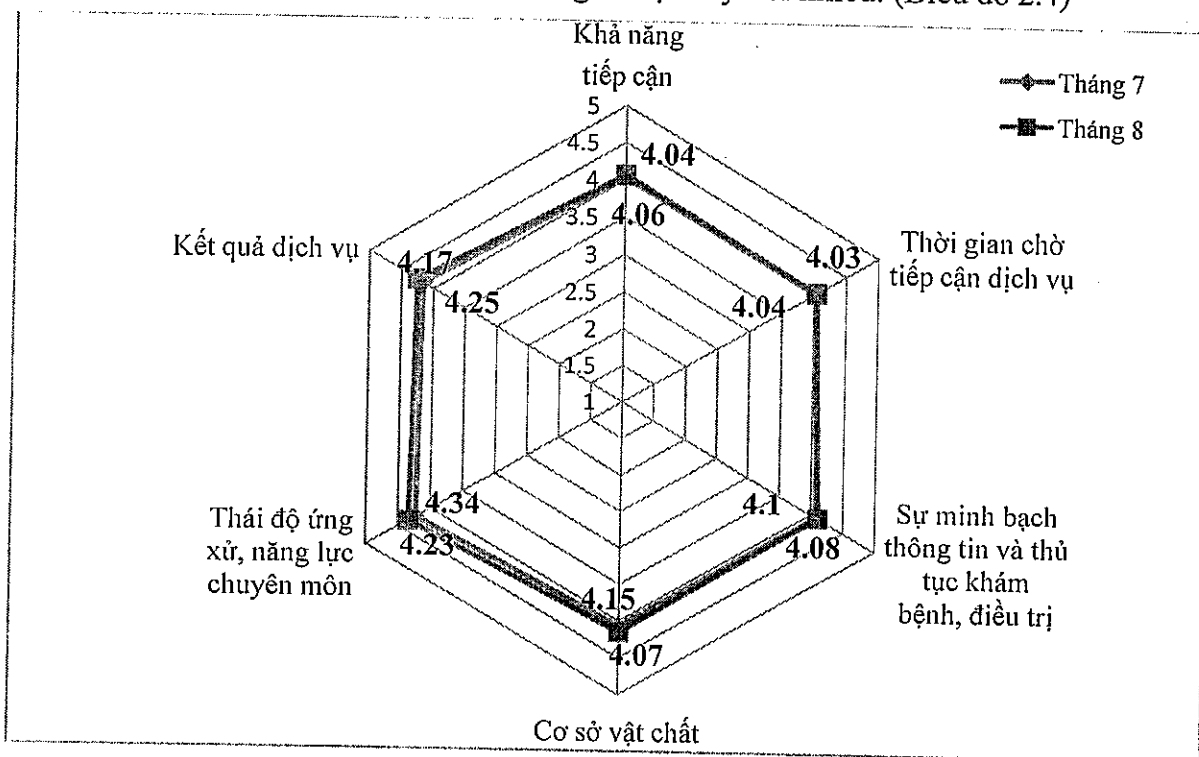
Lựa chọn	n	%
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.00
3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	17	17.35
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	81	82.65
Tổng	98	100.00

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 82.65%, giảm 6.93% so với tháng 7/2017 (89.58%). Tỷ lệ lựa chọn có thể sẽ quay lại chiếm 17.35%.

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: điểm hài lòng cao nhất ở nhóm chỉ số về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn (4.34 điểm). Điểm hài lòng thấp nhất tại nhóm chỉ số về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ (4.04 điểm). So với tháng 7/2017, điểm hài lòng của các nhóm chỉ số không có sự thay đổi nhiều. (Biểu đồ 2.4)



Biểu đồ 2.4. So sánh điểm hài lòng của NB giữa các nhóm chỉ số hài lòng tháng 7 và tháng 8

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	Bệnh viện nên có thêm dịch vụ thuê chiếu hoặc giường gấp buổi tối cho người nhà ở lại chăm người bệnh	Nội	01	01
2	Nhà để xe chật, không có mái che, trời nắng khiến xe bị thủng sẫm	Tim mạch chuyển hóa	01	01
3	Người nhà muốn được ở lại trong giờ hành chính để chăm sóc NB tiện lợi hơn	Các bệnh mạch máu	02	02
4	Quạt trần tại khu chờ can thiệp chạy yếu	Nhi	01	01
5	NB yêu cầu được giải thích các chi phí ngay từ đầu. Cụ thể NB đã vào phòng đặt stent mới được thông báo là cần đặt thêm stent nữa, bệnh viện yêu cầu phải đóng thêm 35 triệu trong 8 tiếng. Việc này khiến gia đình không chủ động được.	Tim mạch can thiệp cơ sở 1	01	01
6	Giường kê quá sát, khó đi lại và dễ lây chéo.	Tim mạch chuyển hóa	01	01
7	Quần áo có 1 vài bộ bị vết ố vàng, thỉnh thoảng vẫn có mùi hôi	Điều trị tự nguyện	01	01
8	Tại phòng dịch vụ, bồn cầu nhà vệ sinh hồng phải sửa lại nhiều, bệnh viện nên cân nhắc thay mới.	Tim mạch chuyển hóa	01	01

IV. KẾT LUẬN:

Mục tiêu hướng tới của công tác cải tiến chất lượng bệnh viện là 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) của người bệnh là sự đánh giá mà bệnh viện phấn đấu để đạt được. Kết quả thu được sau khảo sát như sau:

- Về khả năng tiếp cận dịch vụ, tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 98.1% là việc hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. Tuy vậy tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp chỉ đạt từ 6.7% đến 15.2%.

- Về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ, có 1.1% NB không hài lòng khi đánh giá về thời gian chờ thủ tục thanh toán viện phí. Tỷ lệ rất hài lòng cao nhất là 17.3% về thời gian NB chờ khi có việc cần gọi nhân viên y tế.

- Không có người bệnh không hài lòng với sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị. Tỷ lệ rất hài lòng thấp nhất là về việc được giải thích, tư vấn trước làm xét nghiệm với 13.3%.

- Về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ NB có 1.1% người bệnh không hài lòng về Chất lượng phục vụ của căng tin. Tỷ lệ người bệnh đánh giá mức 3 (bình thường) còn cao từ 2.9% đến 12.4%.

- Không có người bệnh không hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. So sánh giữa các khoa: Điểm hài lòng trung bình cao nhất tại khoa Tim mạch chuyên hóa (4.88 điểm); điểm hài lòng trung bình thấp nhất tại khoa Hồi sức tích cực (4.00 điểm).

- 100% người bệnh tin tưởng vào chất lượng dịch vụ tại bệnh viện.

- Tỷ lệ người bệnh đánh giá được bệnh viện đáp ứng trên 80% mong đợi so với trước khi nằm viện chiếm 82.9% (giảm 1.9% so với tháng 7/2017 là 84.8%).

- Số lượng người bệnh chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu người khác khi có nhu cầu là 82.65%, giảm 6.93% so với tháng 7/2017 (89.58%).

- So sánh điểm hài lòng giữa các nhóm chỉ số thu được kết quả: điểm hài lòng cao nhất ở nhóm chỉ số về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn (4.34 điểm). Điểm hài lòng thấp nhất tại nhóm chỉ số về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ (4.04 điểm). So với tháng 7/2017, điểm hài lòng của các nhóm chỉ số không có sự thay đổi nhiều.

PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Nguyễn Thị Hồng Thu

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC DUYỆT



Nguyễn Quang Tuấn