

Bình Thuận, ngày 14 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
QUÝ III NĂM 2024

Kính gửi: Các khoa, phòng trong bệnh viện

1. THÔNG TIN CHUNG:

- Quy mô giường bệnh: 110 giường.
- Số khám ngoại trú trong Quý 3/2024: 5.309
- Số bệnh nhân điều trị nội trú trong Quý 3/2024: 911 bệnh nhân
- Thời gian khảo sát: Từ ngày 30/9/2024 đến ngày 10/10/2024 (các ngày làm việc trong tuần).
- + Số lượng mẫu phỏng vấn: 74 bệnh nhân, gồm 41 nam và 33 nữ.
- + Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn.
- + Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.
- + Các mẫu phiếu thu được sau khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.

2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

- Giới tính người bệnh/ người nhà người bệnh được khảo sát:

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Nam	41	55,4
2	Nữ	33	44,6
	Tổng	74	100

- Bảng thống kê đối tượng được khảo sát:

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Có thẻ BHYT	66	89,19
2	Không có thẻ BHYT	08	10,81
	Tổng	74	100

2.2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh nội trú:

2.2.1 Kết quả chung toàn bệnh viện:

Mục	Tên tiêu chí được đánh giá	Kết quả
A	Khả năng tiếp cận	4.25
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4.35
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.26
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.42
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.38
	Điểm hài lòng trung bình chung	4.33

Nhận xét: Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4,33 điểm so với thang điểm cao nhất là 5 điểm.

2.2.2. Kết quả theo tiêu chí

a. Khả năng tiếp cận (A): điểm trung bình chung của tiêu chí là 4,25

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	0	59	15	4,20
2	A2	0	0	0	58	16	4,22
3	A3	0	0	0	58	16	4,22
4	A4	0	0	0	57	17	4,23
5	A5	0	0	0	46	28	4,38
	Cộng	0	0	0	278	92	4,25

Nhận xét: Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5. Tiêu chí A5 “Người bệnh hỏi và gọi nhân viên y tế khi cần thiết” đạt mức điểm cao nhất là 4,38 điểm. Tiêu chí A1 “ Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” đạt mức điểm thấp nhất là 4,20 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

b. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị (B): điểm trung bình chung của tiêu chí là 4,35

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	0	48	26	4,35
2	B2	0	0	1	45	28	4,36
3	B3	0	0	1	51	22	4,28
4	B4	0	0	0	48	26	4,35
5	B5	0	0	1	47	26	4,34
6	B6	0	0	1	46	27	4,35
7	B7	0	0	0	46	28	4,38
Cộng		0	0	4	331	183	4,35

Nhận xét: Trong 7 tiêu chí tại mục B, tiêu chí B7 “Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị” đạt mức điểm cao nhất với 4,38 điểm. Tiêu chí B3 “Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” đạt mức điểm thấp nhất là 4,28 điểm.

c. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): điểm trung bình chung của tiêu chí là 4,26

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	3	50	21	4,24
2	C2	0	0	3	49	22	4,26
3	C3	0	0	2	51	21	4,26
4	C4	0	0	0	49	25	4,34
5	C5	0	0	0	50	24	4,32
6	C6	0	0	0	53	21	4,28
7	C7	0	0	18	44	12	3,92
8	C8	0	0	1	52	21	4,27
9	C9	0	0	0	53	21	4,28
10	C10	0	0	0	50	24	4,32
11	C11	0	0	0	51	23	4,31
Cộng		0	0	27	552	235	4,26

Nhận xét: Trong 11 tiêu chí tại Mục C, thì tiêu chí C4 “Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ” đạt mức điểm cao nhất là 4,34 điểm. Tiêu chí đạt mức điểm thấp nhất là C7 “Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet

không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh” là 3,92 điểm.

d. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): điểm trung bình chung của tiêu chí là 4,42

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	D1	0	0	0	44	30	4,41
2	D2	0	0	0	46	28	4,38
3	D3	0	0	0	43	31	4,42
4	D4	0	0	0	40	34	4,46
5	D5	0	0	0	42	32	4,43
6	D6	0	0	0	44	30	4,41
7	D7	0	0	0	41	33	4,45
Cộng		0	0	0	300	218	4,42

Nhận xét: Trong nhóm tiêu chí D, tiêu chí D4 “Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” đạt điểm cao là 4,46 điểm. Tiêu chí D2 “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” có điểm thấp nhất là 4,38 điểm.

e. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): điểm trung bình chung của tiêu chí là 4,38

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	E1	0	0	0	48	26	4,35
2	E2	0	0	0	41	33	4,45
3	E3	0	0	0	49	25	4,34
4	E4	0	0	0	47	27	4,36
5	E5	0	0	0	45	29	4,39
6	E6	0	0	0	45	29	4,39
Cộng		0	0	0	275	169	4,38

Nhận xét: Nhóm tiêu chí E đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ y tế sau một khoảng thời gian điều trị tại Bệnh viện. Tiêu chí E2 “Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4,45 điểm; tiêu chí thấp là tiêu chí E3 “Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện” 4,34 điểm.

2.2.3. Thông tin bổ sung:

a. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 80% tỷ lệ so với mong đợi của người bệnh

Tỷ lệ % mong đợi	Số phiếu	Kết quả (%)
Dưới 50%	0	0
Từ 50% đến 80%	0	0
Trên 80%	100	100

b. Nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không? Có 90,54% bệnh nhân nội trú trả lời sẽ quay lại bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác.

STT	Nội dung	Tỷ lệ (%)
1	Muốn sang bệnh viện khác	2,7
2	Có thể sẽ quay lại	6,76
3	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	90,54
4	Khác	0
Tổng		100%

c. Kết quả khảo sát: Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không? Trong đó có 93,24% người bệnh nội trú được khảo sát trả lời là tương xứng so với chất lượng; 6,76% trả lời không tự chi trả viện phí nên không biết (do BHYT hoặc người nhà thanh toán)

STT	Nội dung	Tỷ lệ (%)
1	Rất đắt so với chất lượng	0
2	Đắt hơn so với chất lượng	0
3	Tương xứng so với chất lượng	93,24
4	Rẻ hơn so với chất lượng	0
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	6,76
6	Ý kiến khác, ghi rõ.....	0
Tổng cộng		100

2.3.4. Nhận xét chung: Đa số người bệnh nội trú đánh giá các tiêu chí ở mức tương đối cao, hầu hết trên mức trung bình. Tại các khoa điều trị, người bệnh/người nhà người bệnh có tỷ lệ khảo sát hài lòng về chất lượng phục vụ của bệnh

viện cao. Người nhà người bệnh nhận xét: nhân viên y tế tại bệnh viện chăm sóc nhiệt tình; công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị rõ ràng; trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.

3. Đề xuất trong thời gian tới: để cải tiến nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện cũng như gia tăng sự hài lòng của người bệnh nội trú trong thời gian tới. Người bệnh/ người nhà người bệnh có kiến nghị; đề xuất như sau: Sửa chữa phòng bệnh và nhà vệ sinh tại khoa Bệnh Phổi.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại Bệnh viện Phổi tỉnh Bình Thuận trong Quý 3/2024. *lensel*

Nơi nhận :

- Như trên;
- Ban giám đốc;
- Lưu VT, KHTH, Cn Mai.

GIÁM ĐỐC



Lê Hồng Vũ