

Số: 119/BC-BV

Quản Bạ, ngày 31 tháng 03 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh quý I năm 2020

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế;

Thực hiện Kế hoạch số 53/KH-BV, ngày 05/02/2020 của Bệnh viện đa khoa huyện Quản Bạ về việc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế năm 2020;

Bệnh viện đa khoa huyện Quản Bạ báo cáo kết quả thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và ngoại trú quý I năm 2020 như sau:

I. HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Phương pháp lựa chọn mẫu phiếu khảo sát

- Phương pháp khảo sát theo lát cắt ngang, tính theo hệ số $K=3$, cho đến khi đủ cỡ mẫu. Phát phiếu cho người bệnh, người nhà người bệnh tự điền phiếu. Nếu người bệnh không tự điền được thì nhân viên tổ khảo sát đọc câu hỏi, người bệnh chọn đáp án điền vào phiếu khảo sát.

2. Phiếu khảo sát: Thực hiện theo mẫu 01, 02, 04 của Bộ Y tế.

- Người bệnh nội trú khảo sát theo mẫu phiếu số 01 của Bộ Y tế.
- Người bệnh nội trú khảo sát theo mẫu phiếu số 02 của Bộ Y tế.
- Khảo sát ý kiến người mẹ, sinh con tại bệnh viện theo mẫu số 04 của Bộ Y tế.

3. Thời gian tổ chức khảo sát

- Tiến hành từ ngày 16/03/2020 đến ngày 27/03/2020.
- Khảo sát người bệnh nội trú 100 phiếu/ 100 người bệnh.
- Khảo sát người bệnh ngoại trú 100 phiếu/ 100 người bệnh.
- Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện 30 phiếu/ 30 người bệnh.

4. Hình thức khảo sát và phân tích dữ liệu

- Phát phiếu trực tiếp và hướng dẫn người bệnh tự điền phiếu theo ý của người bệnh đảm bảo dân chủ, khách quan, trung thực.

- Phương pháp thu thập khảo sát: Phòng Điều dưỡng là đầu mối tổng hợp kiểm tra số phiếu khảo sát và tổng hợp nhập dữ liệu trên phần mềm khảo sát của Bộ Y tế quy định.



- Phân tích dữ liệu: Sau khi nhập hết số phiếu khảo sát trên phần mềm khảo sát chất lượng của Bộ Y tế, số liệu tự động tổng hợp và phân tích theo từng nội dung của phiếu khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

1. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú (có phụ lục 1 kèm theo)

2. Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú (có phụ lục 2 kèm theo)

3. Kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện (có phụ lục 3 kèm theo)

III. MỘT SỐ TỒN TẠI QUA ĐỢT KHẢO SÁT

1. Đối với người bệnh nội trú.

- Ở mức 1 (rất không hài lòng) không có phiếu nào đánh giá ở mức 1.
- Ở mức 2 (không hài lòng) có 9 phiếu đánh giá ở các nội dung sau:
 - + C3: Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện sạch sẽ sử dụng tốt có 1/100 phiếu chiếm 1%.
 - + C5: Được cung cấp quần áo đầy đủ sạch sẽ có 1/100 phiếu chiếm 1%.
 - + C6: Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh 3/100 phiếu chiếm 3%.
 - + C7: Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường...có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng 3/100 phiếu chiếm 3%.
 - + C8: Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng 1/100 phiếu chiếm 1%.

2. Đối với người bệnh ngoại trú.

Đa số người bệnh, người nhà người bệnh đánh giá tốt và hài lòng việc thực hiện quy tắc ứng xử, quy trình chăm sóc, điều trị của nhân viên y tế. Tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp đón, hướng dẫn người bệnh đến khám và được đánh giá ban đầu để sắp xếp khám bệnh theo mức độ ưu tiên và theo thứ tự.

3. Đối với người mẹ sinh con tại bệnh viện.

Đa số người mẹ đánh giá tốt và hài lòng việc thực hiện quy tắc ứng xử, cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

4. Đối với người bệnh, NNNB nội trú và ngoại trú

- Người bệnh và NNNB chưa tuân thủ đeo khẩu trang và sát khuẩn tay trước khi vào khám, chữa bệnh theo quy định của Bộ Y tế. (đặc biệt trong giai đoạn phòng chống dịch bệnh Covid - 19).

5. Giải pháp khắc phục tồn tại hạn chế.

- Xây dựng, tư sửa, đảm bảo sạch sẽ nhà vệ sinh tại một số khoa phòng trong bệnh viện.
- Cung cấp đầy đủ quần áo người bệnh, người nhà người bệnh đảm bảo sạch sẽ, không rách nát, dùng size kịp thời.
- Bổ sung đầy đủ nước uống nóng/ lạnh cho các khoa để phục vụ người bệnh.
- Đảm bảo các khoa có rèm che cho bệnh nhân thay quần áo kín đáo.
- Vệ sinh khuôn viên Bệnh viện sạch sẽ thường xuyên.
- Tu sửa lại hệ thống mái nhà, tường nhà, buồng bệnh để đảm bảo không thấm dột, ẩm mốc, bong chóc sơn.
- Bệnh viện tổ chức kiểm tra thân nhiệt, phiếu khai báo y tế.
- Bệnh viện đã đặt các biển chỉ dẫn, các bàn sát khuẩn tay nhanh ở các vị trí trọng điểm, phát khẩu trang miễn phí.
- Bệnh viện thành lập lối đi, biển chỉ dẫn đến khu cách ly riêng để phòng chống dịch Covid-19.

Qua kết quả khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và ngoại trú, sự hài lòng về các nhóm đều đạt từ mức 2 (kém) đến mức 5 (rất tốt).

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh quý I năm 2020 của Bệnh viện đa khoa huyện Quản Bạ./.

Nơi Nhận:

- Cục quản lý KCB-BYT (b/c);
- Sở Y tế (b/c);
- Ban giám đốc;
- Các Khoa/phòng;
- Đăng website Bệnh viện;
- Lưu: VT, PDD.



Bs CKII. Hoàng Hoa Mân

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN NỘI TRÚ TOÀN VIỆN QUÝ I NĂM 2020

1. Kết quả khảo sát người bệnh nội trú:

STT	NỘI DUNG	SỐ PHIẾU	RẤT KÉM	KÉM	TRUNG BÌNH	TỐT	RẤT TỐT	TỔNG ĐIỂM	ĐIỂM TB
A. khả năng tiếp cận									
1	A1	100	0	0	0	32	68	468	4,68
2	A2	100	0	0	0	47	53	453	4,53
3	A3	100	0	0	2	42	56	454	4,54
4	A4	100	0	0	2	35	63	461	4,61
5	A5	100	0	0	3	31	66	463	4,63
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị									
6	B1	100	0	0	2	41	57	455	4,55
7	B2	100	0	0	2	57	41	439	4,39
8	B3	100	0	0	2	41	57	455	4,55
9	B4	100	0	0	2	38	60	458	4,58
10	B5	100	0	0	1	38	61	460	4,60
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
11	C1	100	0	0	6	48	46	440	4,40
12	C2	100	0	0	4	71	25	421	4,21
13	C3	100	0	1	10	58	31	419	4,19
14	C4	100	0	0	8	46	46	438	4,38
15	C5	100	0	1	10	51	38	426	4,26
16	C6	100	0	3	25	41	31	400	4,00
17	C7	100	0	3	6	54	37	425	4,25
18	C8	100	0	1	4	50	45	439	4,39
19	C9	100	0	0	4	41	55	451	4,51
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
20	D1	100	0	0	9	40	51	442	4,42
21	D2	100	0	0	4	55	41	437	4,37
22	D3	100	0	0	4	43	53	449	4,49
23	D4	100	0	0	4	43	53	449	4,49
24	D5	100	0	0	4	42	54	450	4,50
25	D6	100	0	0	7	39	54	447	4,47
26	D7	100	0	0	1	38	61	460	4,60
E. Kết quả cung cấp dịch vụ									
27	E1	100	0	0	6	40	54	448	4,48
28	E2	100	0	0	2	63	35	433	4,33
29	E3	100	0	0	3	46	51	448	4,48

30	E4	100	0	0	3	42	55	452	4,52
31	E5	100	0	0	3	41	56	453	4,53
	Kết quả đạt được:								4,45

2. Đánh giá kết quả:

- Tổng điểm trung bình người bệnh, người nhà người bệnh chọn từ A đến E: đạt 4,45 điểm
- Tỷ lệ hài lòng chung: 95%
- Điểm trung bình theo từng phần là:
 - + Phần A. khả năng tiếp cận đạt: 4,59 điểm
 - + Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt: 4,53 điểm
 - + Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt: 4,28 điểm
 - + Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt: 4,47 điểm
 - + Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ đạt: 4,46 điểm
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt: 96,3%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt: 100%
- chỉ số hài lòng toàn diện đạt: 61%
- * Đa số người bệnh đánh giá tốt và hài lòng việc thực hiện quy tắc ứng xử, quy trình chăm sóc điều trị của nhân viên y tế, tuy nhiên vẫn còn một số ít người chưa hài lòng một số nội dung sau:

C3: Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện sạch sẽ, sử dụng tốt 1/100 phiếu chiếm 1%

C5: Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ 1/100 phiếu chiếm 1%.

C6 :Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh 3/100 phiếu chiếm 3%

C7 :Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng 3/100 chiếm 3%.

C8 :Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng 1/100 chiếm 1%.

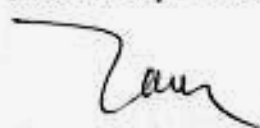
3. Giải pháp khắc phục tồn tại hạn chế:

Nhân viên y tế trong Bệnh viện cần tăng cường phổ biến hướng dẫn nội quy buồng bệnh sử dụng nhà vệ sinh cho người bệnh, người nhà người bệnh cùng thực hiện. Tăng cường kiểm tra giám sát hộ lý ngoại cảnh về vệ sinh nhà tắm, nhà vệ sinh cho người bệnh, người nhà người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh đến khám và đang điều trị tại Bệnh viện đa khoa huyện Quản Bạ quý I năm 2020./.

Quản Bạ, ngày 31 tháng 03 năm 2020

NGƯỜI LẬP BIỂU



Hoàng Văn Toàn

BVĐK HUYỆN QUẢN BẠ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do- Hạnh phúc

**PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ TOÀN VIỆN
QUÝ I NĂM 2020**

STT	NỘI DUNG	SỐ PHIẾU	RẤT KÉM	KÉM	TRUNG BÌNH	TỐT	RẤT TỐT	TỔNG ĐIỂM	ĐIỂM TB
A. khả năng tiếp cận									
1	A1	100	0	0	0	44	56	456	4,56
2	A2	100	0	0	0	45	55	455	4,55
3	A3	100	0	0	0	45	55	455	4,55
4	A4	100	0	0	0	43	57	457	4,57
5	A5	100	0	0	40	45	15	375	3,75
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị									
6	B1	100	0	0	0	44	56	456	4,56
7	B2	100	0	0	0	44	56	456	4,56
8	B3	100	0	0	0	44	56	456	4,56
9	B4	100	0	0	0	45	55	455	4,55
10	B5	100	0	0	0	44	56	456	4,56
11	B6	100	0	0	0	44	56	456	4,56
12	B7	100	0	0	1	46	53	452	4,52
13	B8	100	0	0	0	47	53	453	4,53
14	B9	100	0	0	0	47	53	453	4,53
15	B10	100	0	0	1	46	53	452	4,52
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
16	C1	100	0	0	0	46	54	454	4,54
17	C2	100	0	0	0	44	56	456	4,56
18	C3	100	0	0	0	45	55	455	4,55
19	C4	100	0	0	0	47	53	453	4,53
20	C5	100	0	0	1	44	55	454	4,54
21	C6	100	0	0	41	4	55	414	4,14
22	C7	100	0	0	0	46	54	454	4,54
23	C8	100	0	0	0	44	56	456	4,56
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
24	D1	100	0	0	0	42	58	458	4,58
25	D2	100	0	0	0	42	58	458	4,58
26	D3	100	0	0	0	42	58	458	4,58
27	D4	100	0	0	1	42	57	456	4,56

E. Kết quả cung cấp dịch vụ									
28	E1	100	0	0	1	50	49	448	4,48
29	E2	100	0	0	0	45	55	455	4,55
30	E3	100	0	0	0	45	55	455	4,55
31	E4	100	0	0	0	45	55	455	4,55
Kết quả đạt được:									4,51

*** Đánh giá kết quả**

Tổng điểm trung bình người bệnh, người nhà người bệnh chọn từ A đến E đạt 4,51 điểm.

1. Kết quả khảo sát người bệnh ngoại trú(khoa khám bệnh)

- Tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp đón, hướng dẫn người bệnh đến khám và được đánh giá ban đầu để sắp xếp khám bệnh theo mức độ ưu tiên và theo thứ tự, đưa những người bệnh vào điều trị nội trú giao nhận với các khoa điều trị.

- Tỷ lệ hài lòng chung: 97,2%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 95,8%
- Tỷ lệ hài lòng toàn diện: 56%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt: 100%
- Điểm trung bình theo từng phần:

+ **Phần A.** khả năng tiếp cận đạt: 4,39 điểm

+ **Phần B.** Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt: 4,54 điểm

+ **Phần C.** Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt: 4,49 điểm

+ **Phần D.** Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt: 4,57 điểm

+ **Phần E.** Kết quả cung cấp dịch vụ đạt: 4,53 điểm

Quản Bạ, ngày 31 tháng 03 năm 2020

NGƯỜI LẬP BIỂU



Hoàng Văn Toàn

BVĐK HUYỆN QUẢN BẠ
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN

STT	NỘI DUNG	SỐ PHIẾU	RẤT KÉM	KÉM	TRUNG BÌNH	TỐT	RẤT TỐT	TỔNG ĐIỂM	ĐIỂM TB
A. khả năng tiếp cận									
1	A1	30	0	0	0	13	17	137	4,57
2	A2	30	0	0	0	4	26	146	4,87
B. Quy trình khám và nhập viện									
3	B1	30	0	0	0	2	28	148	4,93
4	B2	30	0	0	0	1	29	149	4,97
C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn									
5	C1	30	0	0	0	0	30	150	5,00
6	C2	30	0	0	0	0	30	150	5,00
7	C3	30	0	0	0	12	18	138	4,60
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
8	D1	30	0	0	0	27	3	123	4,10
9	D2	30	0	0	0	29	1	121	4,03
10	D3	30	0	0	0	29	1	121	4,03
11	D4	30	0	0	0	28	2	122	0,12
12	D5	30	0	0	0	29	1	121	4,03
13	D6	30	0	0	0	30	0	120	4,00
E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế									
14	E1	30	0	0	0	0	30	150	5,00
15	E2	30	0	0	0	0	30	150	5,00
16	E3	30	0	0	0	0	30	150	5,00
17	E4	30	0	0	0	0	30	150	5,00
G. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
18	G1	30	0	0	0	0	30	150	5,00
19	G2	30	0	0	0	0	30	150	5,00
20	G3	30	0	0	0	0	30	150	5,00
H. Kết quả đạt được									
21	H1	30	0	0	0	0	30	150	5,00
22	H2	30	0	0	0	0	30	150	5,00
23	H3	30	0	0	0	0	30	150	5,00

	Kết quả đạt được:								4,53
--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--	------

*** Đánh giá kết quả**

Tổng điểm trung bình người bệnh, người nhà người bệnh chọn từ A đến H đạt 4,53 điểm.

1. Kết quả khảo sát người mẹ sinh con tại Bệnh viện

- Điểm trung bình theo từng phần:

+ **Phần A.** khả năng tiếp cận đạt: 4,71 điểm

+ **Phần B.** Quy trình khám và nhập viện đạt: 4,95 điểm

+ **Phần C.** Cung cấp thông tin, truyền thông tư vấn đạt: 4,87 điểm

+ **Phần D.** Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt: 4,08 điểm

+ **Phần E.** Thái độ ứng xử của nhân viên y tế đạt: 5 điểm

+ **Phần G.** Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt: 5 điểm

+ **Phần H.** Kết quả nằm viện đạt: 5 điểm

- Tỷ lệ hài lòng chung: 100%

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt: 95,9%

- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại đạt: 100%

Quản Bạ, ngày 11 tháng 03 năm 2020

NGƯỜI LẬP BIỂU



Hoàng Văn Toàn