SỞ Y TẾ HÀ TĨNH
BỆNH VIỆN ĐK TỈNH

Số: 256 /BC-BVĐKT

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

Hà Tĩnh, ngày 29 tháng 03 năm 2022

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú và người mẹ sinh con về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh

Thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh";

Thực hiện Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Qua khảo sát sự hài lòng của 157 bệnh nhân nội trú và 50 người mẹ sinh con về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh Quý I - 2022, chúng tôi thu được kết quả hài lòng 95.93 %, cụ thể:

Nội trú	Người mẹ sinh con	Nội Dung	Nội Trú	Người mẹ sinh con
A	**A**	**Khả năng tiếp cận**	**4.51**	**4.49**
A1.	A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng dễ hiểu, dễ tìm.	4.52	4.66
A2.		Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.54	
A3.		Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.55	
A4.		Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng,dễ đi.	4.48	
A5.	A2	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.46	4.32
B	**B**	**Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị**	**4.34**	**4.48**
B1.	B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.43	4.64
B2.		Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện, rõ ràng, đầy đủ.	4.42	

B3.		Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ .	4.36	
B4.		Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng , đầy đủ.	4.23	
B5		Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.27	
	B2	Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ.		4.32
C	**D**	**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**	**4.10**	**4.28**
C1.	D4	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	4.25	4.44
C2.	D1	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4.22	4.28
C3.	D3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.09	4.30
C4.		Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4.20	
C5.	D2	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.16	4.26
C6.		Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4.17	
C7.	D5	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.	4.00	4.24
C8.		Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	3.57	
C9.		Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.21	
	D6	Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa, đạt chất lượng tốt.		4.20
	C	**Cung cấp thông tin truyền thông và tư vấn**		**4.41**
	C1	Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm.. trước sinh		4.54
	C2	Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra		4.32

	C3	Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm chăm sóc sơ sinh, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ.		4.38
D	**E**	**Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**	**4.52**	**4.41**
D1.	E1	Bác sỹ, điều dưỡng, có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.58	4.38
D2.	E3	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…)có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.56	4.43
D3.		Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.56	
D4.		Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4.54	
D5.		Được Bác sỹ thăm khám tốt, động viên tại phòng điều trị	4.53	
D6.		Được tư vấn chế độ ăn,vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4.49	
D7.	E4	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4.50	4.48
	E2	Điều dưỡng , hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực		4.48
E	**H**	**Kết quả cung cấp dịch vụ**	**4.46**	**4.36**
E1.	H2	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.49	4.36
E2.		Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.46	
E3.	H1	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.47	4.36
E4.		Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.44	
E5.	H3	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về giá cả dịch vụ y tế.	4.44	4.42
	G	**Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**		**4.46**
	G1	Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt		4.44
	G2	Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo.		4.44
	G3	Bác sỹ, điều dưỡng hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc của mình thành thạo, kịp thời		4.52

Qua kết quả khảo sát chúng tôi nhận thấy sự hài lòng của bệnh nhân nội trú đạt cao nhất ở tiêu chí Khả năng tiếp cận (4.51 điểm), thấp nhất là ở tiêu chí Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.10 điểm), đặc biệt tiểu

mục Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng (3.57 điểm).

- Sự hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện cao nhất ở tiêu chí Khả năng tiếp cận (4.49 điểm), thấp nhất là ở tiểu mục Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.28 điểm).

1. Những việc đã làm được:

Phòng Quản lý chất lượng triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh, nhập liệu lên phần mềm Bộ Y tế.

Kết hợp với các khoa lâm sàng nhắc nhở, thay đổi thái độ phục vụ của nhân viên y tế, giải quyết các vấn đề, ý kiến đóng góp của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân kịp thời để tăng sự hài lòng của người bệnh.

Phòng Quản lý chất lượng đã tiếp nhận các ý kiến đóng góp của bệnh nhân và đã làm việc với Trưởng, phó khoa phòng có liên quan để kịp thời giải quyết các ý kiến đóng góp của bệnh nhân.

Thường xuyên mở hòm thư góp ý để tiếp nhận các ý kiến đóng góp của bệnh nhân.

2. Phương hướng trong thời gian tới:

Nhằm giảm thiểu nguy cơ lây nhiễm và kiểm soát dịch, Bệnh viện hạn chế người nhà người bệnh chặt chẽ và nghiêm nghặt hơn: Mỗi bệnh nhân chỉ có một người người nhà chăm sóc trong suốt quá rình điều trị.

- Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện 5K, các biện pháp bảo vệ tránh lây nhiễm cho bệnh nhân, người nhà bệnh nhân cũng như nhân viên y tế;

- Thực hiện tốt Quy tắc ứng xử nâng cao y đức làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh; triển khai việc thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" tới toàn thể cán bộ, nhân viên y tế.

- Thực hiện 5S ở tất cả các khoa phòng trong bệnh viện.

- Sàng lọc tất cả mọi người ra vào bệnh viện ở cổng số 1, không đi thăm hỏi.

II. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

- Kết luận:

Qua khảo sát 157 bệnh nhân nội trú và 50 người mẹ sinh con, chúng tôi nhận thấy chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện được bệnh nhân

đánh giá cao, chủ yếu từ hài lòng đến rất hài lòng. Tuy nhiên còn có một số ít tiêu chí có bệnh nhân chưa hài lòng.

- Kiến nghị:

Nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của bệnh nhân đồng thời nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện, Phòng Quản lý chất lượng bệnh viện có một số kiến nghị như sau:

+ Tiếp tục duy trì và phát triển những tiêu chí đã được sự hài lòng người bệnh cao như: khả năng tiếp cận của bệnh nhân, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế …

+ Cần khắc phục những tiểu mục còn đạt sự hài lòng thấp như: Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng, điều hòa nhiệt độ vào mùa hè cho người bệnh.

+ Tiểu mục dịch vụ cho bà mẹ như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát xa cho mẹ, và tiểu mục có vách ngăn di động để thay đồ cho mẹ, cần bổ sung và nâng cao để phục vụ người mẹ sinh con một cách tiện ích nhất.

Nơi nhận:
- GĐ, PGĐ (để BC);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu: VT, QLCL.

TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT
PHÓ GIÁM ĐỐC

Tôn Đức Qúy