

Số: 17/BC-BV

Quận 1, ngày 20 tháng 11 năm 2015

BÁO CÁO

Triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại Bệnh viện Quận 1 trong đợt tự kiểm tra cuối năm 2015

- Thực hiện Quyết định số 4858/QĐ-BYT ngày 3/12/2013 về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện đề ra tiêu chí A4.6 Bệnh viện thực hiện khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh và tiến hành các biện pháp can thiệp;

- Thực hiện công văn số 8043/SYT-NVY ngày 11 tháng 11 năm 2015 của Sở Y tế về việc tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2015, tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú đối với các bệnh viện trên địa bàn thành phố;

- Thực hiện Kế hoạch số 62/KH-BV ngày 12 tháng 11 năm của Bệnh viện Quận 1 triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế tại Bệnh viện Quận 1; Bệnh viện báo cáo kết quả như sau:

I. MỤC ĐÍCH – YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Khảo sát, tổng hợp ghi nhận ý kiến nhận xét, đánh giá về sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế tại bệnh viện Quận 1; năng lực và thái độ phục vụ của công chức, viên chức làm việc các khoa nội trú của bệnh viện.

- Chủ động nắm bắt những bức xúc, than phiền của người bệnh nội trú đối với việc cung cấp dịch vụ y tế của bệnh viện, về giao tiếp ứng xử, về y đức, về cách tổ chức dịch vụ khám chữa bệnh, về chuyên môn kỹ thuật và các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn lực để thực hiện công tác khám chữa bệnh, từ đó có giải pháp khắc phục những bất cập trong việc cung cấp dịch vụ y tế, góp phần nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh cho người dân, nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu và lợi ích của người dân sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện.

- Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh là tiêu chí để cấp trên xem xét đánh giá, xếp hạng chỉ số cải cách hành chính, quản lý chất lượng bệnh viện năm 2015 đối với đơn vị.

- Nâng cao trách nhiệm và hiệu quả chỉ đạo, điều hành của các cấp quản lý trong việc cung cấp dịch vụ y tế và tiến hành khảo sát định kỳ về sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế nhằm thực hiện các hoạt động cải thiện.

2. Yêu cầu:

- Việc khảo sát đảm bảo khoa học, khách quan, trung thực.

- Kết quả khảo sát là căn cứ để ra giải pháp cải thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ y tế của bệnh viện. Từ kết quả kiểm tra chất lượng bệnh viện cuối năm và chỉ số hài lòng người bệnh đối với bệnh viện được khảo sát hàng năm, Sở Y tế công bố công khai kết quả đánh giá hoạt động của bệnh viện.

- Phương pháp khảo sát được thực hiện bằng mẫu phiếu khảo sát ý kiến của người bệnh của Bộ Y tế; bệnh viện tạo điều kiện thuận lợi cho người bệnh tham gia.

II. ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT VÀ NGUYÊN TẮC KHẢO SÁT:

1. Đối tượng khảo sát

- Người bệnh đang điều trị nội trú tại Bệnh viện Quận 1 trên 48 giờ, tuổi > 18 tuổi;
- Tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời phỏng vấn;
- Tâm lý: bình thường, không mắc các bệnh về tâm thần.

+ Tiêu chí loại trừ:

- Người bệnh hoặc người nhà của họ có tuổi < 18;
- Đang ở trong tình trạng nguy kịch hoặc đã được chẩn đoán mắc các bệnh nguy hiểm tới tính mạng.

2. Nguyên tắc khảo sát

- Việc khảo sát, lấy ý kiến trên tinh thần tự nguyện, khách quan, dân chủ;
- Nghiêm cấm mọi hành vi làm sai lệch kết quả khảo sát.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

1. Nội dung khảo sát:

Nội dung khảo sát dựa trên các chỉ số xây dựng như sau:

- Nhóm chỉ số khảo sát về khả năng tiếp cận.
- Nhóm chỉ số khảo sát về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
- Nhóm chỉ số khảo sát về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh.
- Nhóm chỉ số khảo sát về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế/nhân viên y tế, về điều hành quản lý.
- Nhóm chỉ số khảo sát về kết quả cung cấp dịch vụ, đảm bảo quyền và lợi ích người bệnh
- Các nội dung khảo sát được lập thành câu hỏi tại mẫu phiếu áp dụng khảo sát đối với bệnh nhân/người nhà bệnh nhân do Bộ Y tế cung cấp.

2. Thành lập Tổ khảo sát sự hài lòng người bệnh gồm :

- BS. Nguyễn Thành Tâm	Phó Giám đốc Bệnh viện Q1	Tổ trưởng
- BS. Lê Thanh Vân	Phó GD - Chủ tịch CĐCS	Tổ phó
- BS. Lê Văn Phụng	Trưởng phòng KHTH	Thành viên
- CN. Nguyễn Ngọc Diệp	Phòng TC-HCQT	Thành viên
- CN. Nguyễn Thị Hồng	Trưởng phòng Điều dưỡng	Thành viên
- BS. Phan Thị Thảo Trang	Trưởng khoa Sản	Thành viên
- BS. Tô Văn Tuấn	Trưởng khoa Nội TH	Thành viên
- BS. Trần Văn Hữu	Trưởng khoa Ngoại DV	Thành viên
- BS. Nguyễn Nguyệt Cầu	Phó Chủ tịch CĐCS	Thành viên
- ĐD. Huỳnh Thị Kim Sa	ĐD Trưởng khoa KBI	Thành viên
- CN. Trần Quốc Thái	ĐD Trưởng khoa Nội TH	Thành viên
- CN. Tống Bích Hà	ĐD Trưởng khoa Ngoại DV	Thành viên
- NHS. Nguyễn Thị Thanh Thu	NHS Trưởng khoa Phụ Sản	Thành viên
- CN KTV Hà Thế Dương	KTV Trưởng khoa xét nghiệm	Thành viên

A5.	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.					13	17	4,57
A6.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.					16	14	4,47

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= 4,48/5

- Có 100% người bệnh đều hài lòng về các biển chỉ dẫn, biển báo, thông báo của bệnh viện.

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB
B1.	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.				16	14	4,47
B2.	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.				16	16	4,47
B3.	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.				16	14	4,47
B4.	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.				15	15	4,50
B5.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.				14	16	4,53

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= 4,49

- Có 50% người bệnh hài lòng, 50% người bệnh rất hài lòng về quy trình thủ tục nhập viện, quá trình nằm điều trị nội trú.

C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB
C1.	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.			1	16	13	4,40
C2.	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.				17	13	4,43
C3.	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.				12	18	4,60
C4.	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.				19	11	4,37
C5.	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.				12	18	4,60
C6.	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.			1	4	25	4,80
C7.	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay				20	20	4,33

	quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.					
C8.	Cảng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.			18	10	4,27
C9.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.		2	17	11	4,30

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= **4,46**

- Đa số người bệnh đều hài lòng về cơ sở vật chất của bệnh viện.

- Có 2 người bệnh cảm thấy môi trường của bệnh viện là bình thường (mức 2), 1 người bệnh cho rằng trang thiết bị sinh hoạt như máy lạnh, máy nước nóng là bình thường.

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB
D1.	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.				3	27	4,90
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.				5	25	4,83
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.				4	26	4,87
D4.	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.				3	27	4,90
D5.	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.				5	25	4,83
D6.	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.				4	26	4,87
D7.	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.				10	20	4,67

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này= **4,84**

- Không có người bệnh phản ánh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế trong đợt khảo sát này

E. Kết quả cung cấp dịch vụ:

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG		1	2	3	4	5	TB
E1.	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.				11	19	4,63
E2.	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.				16	14	4,47
E3.	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.				19	11	4,37
E4.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.				16	14	4,47

E5.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.					17	13	4,43
-----	---	--	--	--	--	----	----	------

Điểm trung bình chung của các chỉ số nhóm này = 4,47

- Có 63,33% người bệnh nội trú rất hài lòng, 36,66% người bệnh hài lòng về việc cấp phát thuốc
- Có 56,66% người bệnh nội trú rất hài lòng, 43,33% người bệnh hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.

G1. Đáp ứng của bệnh viện đối với sự mong đợi của người bệnh:

	<50%	51-75%	75%-90%	90%-100%
Số người bệnh đánh giá				30
Tỉ lệ				100%

- Tất cả người bệnh đều cho rằng bệnh viện có khả năng đáp ứng được sự mong đợi của người bệnh (90%-100%)

G2. Sự tin tưởng của người bệnh

	Có	Tỉ lệ
Chắc chắn không bao giờ quay lại		
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác		
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác		
Có thể sẽ quay lại		
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	30	100%
Khác		

- Có 30/30 (tỉ lệ 100%) người bệnh tin tưởng chắc chắn sẽ quay lại

V. Đánh giá – Nhận xét

- Sự hài lòng của người bệnh là tiêu chí quan trọng nhất dùng để đo lường sự đáp ứng của cơ sở y tế đối với những mong đợi của người bệnh đối với các dịch vụ y tế. Chất lượng chăm sóc không chỉ phụ thuộc vào máy móc, trang thiết bị mà còn phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố chủ quan và khách quan như kiến thức, kỹ năng tay nghề, tinh hợp lý của quy trình chăm sóc cũng như tinh thần thái độ của cán bộ y tế.

- Nhìn chung, các ý kiến chưa hài lòng (mức 3) của người bệnh nội trú chủ yếu là cơ sở vật chất (Máy lạnh, máy nước nóng lạnh) không có trường hợp phản ánh về trình độ chuyên môn, thái độ giao tiếp. Điều này cho thấy nỗ lực rất lớn từ Ban Giám đốc cho đến toàn thể nhân viên y tế bệnh viện quận 1, qua các phong trào thi đua đã có sự chuyển biến tích cực nơi nhân viên

y tế, tạo nên không khí vui vẻ, thoải mái, sự thân thiện trong giao tiếp giữa nhân viên y tế và bệnh nhân, thân nhân người bệnh.

- Toàn thể nhân viên y tế Bệnh viện quận 1 cần tiếp tục duy trì, phát huy những kết quả đạt được nhằm phục vụ cho nhân dân ngày càng tốt hơn, giữ vững chuẩn “Bệnh viện văn minh - y đức” đã được công nhận trong nhiều năm liền./

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám đốc Bệnh viện;
- Trường phòng KHTH, TC-HCQT;
- Ban Chấp hành CDCS;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC



BS. CKII. Lê Vinh Hoàng

NgàyKS	SốPhieu	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5	B.1	B.2	B.3	B.4	B.5	C.1	C.2	C.3	C.4	C.5	C.6	C.7	C.8	C.9	D.1	D.2	D.3	D.4	D.5	D.6	D.7	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	G1	G2.1	G2.2	G2.3	G2.4	G2.5	G2.6						
18/11/2015	1	1	53				4	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	98%					1				
18/11/2015	2		54				4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1			
18/11/2015	3	1	63				5	1	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1			
18/11/2015	4		62				6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98%					1		
18/11/2015	5	1	46				4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1		
18/11/2015	6	1	56				5	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1		
18/11/2015	7		79				6	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	100%					1		
18/11/2015	8		71				7	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1		
18/11/2015	9		39				4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1		
18/11/2015	10	1	50				6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1		
18/11/2015	11		58				7	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1	
18/11/2015	12	1	55				5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1	
18/11/2015	13	1	59				9	1	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1	
18/11/2015	14		58				7	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1	
18/11/2015	15	1	55				5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100%					1
18/11/2015	16		49				2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95%			1		1
18/11/2015	17		40				20	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%					1
18/11/2015	18		29				2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%					1	
18/11/2015	19		26				2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%					1	
18/11/2015	20	1	41				2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95%					1	
18/11/2015	21		39				3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70%					1
18/11/2015	22	1	26				10	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%					1	
18/11/2015	23		36				2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%					1
18/11/2015	24		41				2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70%					1	
18/11/2015	25		28				2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	85%					1	
18/11/2015	26		32				3	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85%					1
18/11/2015	27		27				6	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%					1	
18/11/2015	28		31				2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90%					1
18/11/2015	29		35				2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%					1
18/11/2015	30		30				2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%					1
TS phiếu	10	30	28				30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	0	0	0	1	29	0