

BỆNH VIỆN BÌNH DÂN
BAN CHĂM SÓC VÀ
KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH

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

Số: 02/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 04 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 1 năm 2021

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 01/01/2021 V/v thực hiện Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh năm 2021;

Ban Chăm sóc – Khảo sát Trải nghiệm Người bệnh (CS-KSTNNB) báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 1 từ ngày 01/01 – 31/03/2021, như sau:

I. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện		Ghi chú
			Kế hoạch	Hoàn thành	
1	Soạn thảo – Phê duyệt kế hoạch	Ban Giám đốc; Phòng CTXH;	15/12 – 31/12/2020	01/01/2021	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 1 năm 2021	Thành viên ban Khảo sát hài lòng người bệnh	01/01 – 31/03/2021	31/03/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban HLNB	01/04 – 10/04/2021	10/04/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý 1 năm 2021	Ban HLNB	10/04 – 15/04/2021	15/04/2020	

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

- Khảo sát được thực hiện tại 16 khoa lâm sàng: Lọc máu – Nội thận (LM-NT), Niệu nữ - Niệu chức năng (NN-NCN), Niệu A (NA), Niệu B (NB), Niệu C (NC), Phẫu thuật ung bướu tiết niệu (PTUBTN), Phẫu thuật điều trị sỏi thận chuyên sâu (PTDSTCS), Nội soi niệu (NSN), Nam khoa (NK), Nội tổng hợp (NTH), Tim – Mạch máu (T-MM), Tổng quát 1 (TQ1), Tổng quát 2 (TQ2), Tổng quát 3 (TQ3), Ngoại tổng hợp (NgTH), Ung bướu (UB).
- Tổng số phiếu được khảo sát: 130 phiếu, số phiếu hợp lệ: 128 phiếu (n= 128)

Tiêu chí	BV	LM-NT	NN-NCN	NA	NB	NC	PTU BTN	PTD TST CS	NSN	NK	NTH	TQ1	TQ2	TQ3	Ng TH	UB	T- MM
	4.80	4.63	4.81	4.80	4.83	4.75	4.76	4.78	4.81	4.83	4.80	4.71	4.85	4.85	4.85	4.80	4.88
A	4.75	4.33	4.75	4.73	4.60	4.88	4.63	4.83	4.90	4.60	4.78	4.65	4.85	4.88	4.83	4.75	5.00
A1	4.76	4.25	4.75	4.75	4.63	4.88	4.63	4.88	5.00	4.63	4.75	4.63	4.88	4.88	4.88	4.75	5.00
A2	4.77	4.38	4.75	4.75	4.63	4.88	4.63	4.88	5.00	4.63	4.75	4.63	4.88	4.88	4.88	4.75	5.00
A3	4.76	4.38	4.75	4.75	4.63	4.88	4.63	4.88	4.88	4.63	4.75	4.63	4.88	4.88	4.88	4.75	5.00
A4	4.67	4.13	4.75	4.63	4.38	4.88	4.50	4.75	4.88	4.50	4.75	4.63	4.75	4.88	4.63	4.75	5.00
A5	4.78	4.50	4.75	4.75	4.75	4.88	4.75	4.75	4.75	4.63	4.88	4.75	4.88	4.88	4.88	4.75	5.00
B	4.89	4.93	4.75	4.88	4.95	4.73	5.00	4.88	4.88	5.00	5.00	4.83	4.88	4.88	4.88	4.83	4.93
B1	4.90	5.00	4.75	4.88	5.00	4.75	5.00	4.88	4.88	5.00	5.00	4.75	4.88	4.88	4.88	4.88	5.00
B2	4.90	5.00	4.75	4.88	5.00	4.75	5.00	4.88	4.88	5.00	5.00	4.75	4.88	4.88	4.88	4.88	5.00
B3	4.88	4.88	4.75	4.88	5.00	4.63	5.00	4.88	4.88	5.00	5.00	4.88	4.88	4.88	4.88	4.75	4.88
B4	4.88	4.88	4.75	4.88	4.88	4.75	5.00	4.88	4.88	5.00	5.00	4.88	4.88	4.88	4.88	4.75	4.88
B5	4.88	4.88	4.75	4.88	4.88	4.75	5.00	4.88	4.88	5.00	5.00	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88
C	4.77	4.53	4.76	4.79	4.93	4.64	4.74	4.75	4.79	4.92	4.71	4.60	4.86	4.82	4.94	4.79	4.82
C1	4.84	4.63	5.00	4.88	5.00	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	4.63	4.88	4.75	4.88	4.75	4.88
C2	4.82	4.63	4.88	4.88	5.00	4.63	4.75	4.88	4.88	4.88	4.88	4.63	4.88	4.75	5.00	4.75	4.88
C3	4.72	4.63	4.88	4.50	5.00	4.63	4.63	4.88	4.63	4.75	4.50	4.63	4.63	4.63	5.00	4.75	4.88
C4	4.77	4.63	4.63	5.00	5.00	4.50	4.63	4.75	4.75	5.00	4.63	4.63	4.75	4.88	5.00	4.75	4.88
C5	4.82	4.50	4.63	4.88	5.00	4.50	4.75	4.88	4.88	5.00	4.88	4.63	5.00	4.88	5.00	4.88	4.88
C6	4.80	4.50	4.63	4.88	4.88	4.50	4.75	4.88	4.88	5.00	4.88	4.63	5.00	4.88	5.00	4.88	4.75
C7	4.84	4.50	4.75	4.88	5.00	4.88	4.88	4.75	4.88	5.00	4.88	4.63	5.00	4.88	5.00	4.88	4.75
C8	4.66	4.38	4.75	4.50	4.88	4.75	4.63	4.50	4.75	4.88	4.38	4.50	4.75	4.88	4.63	4.75	4.75
C9	4.68	4.38	4.75	4.75	4.63	4.50	4.75	4.38	4.63	4.88	4.50	4.50	4.88	4.88	5.00	4.75	4.75

D	4.94	4.80	4.95	4.98	4.98	4.96	4.82	5.00	4.86	5.00	4.96	4.86	5.00	4.95	5.00	4.98	5.00
D1	4.96	4.88	5.00	5.00	4.88	4.88	4.88	5.00	4.88	5.00	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
D2	4.96	4.88	5.00	5.00	4.88	4.88	4.88	5.00	4.88	5.00	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
D3	4.97	4.88	5.00	5.00	5.00	4.88	4.88	5.00	4.88	5.00	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
D4	4.95	4.75	4.88	5.00	5.00	5.00	4.88	5.00	4.88	5.00	5.00	4.88	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00
D5	4.91	4.63	4.88	5.00	5.00	5.00	4.75	5.00	4.88	5.00	4.88	4.75	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00
D6	4.87	4.63	4.88	4.88	5.00	5.00	4.50	5.00	4.75	5.00	4.88	4.75	5.00	4.88	5.00	4.88	5.00
D7	4.99	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.88	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
E	4.59	4.60	4.83	4.55	4.55	4.55	4.60	4.40	4.63	4.48	4.55	4.63	4.63	4.75	4.45	4.60	4.68
E1	4.71	4.75	4.88	4.63	4.75	4.63	4.88	4.50	4.75	4.63	4.75	4.63	4.63	4.75	4.63	4.75	4.88
E2	4.70	4.75	4.88	4.63	4.75	4.63	4.75	4.50	4.75	4.63	4.75	4.63	4.63	4.75	4.63	4.75	4.88
E3	4.60	4.75	4.88	4.50	4.63	4.50	4.38	4.50	4.63	4.38	4.50	4.63	4.63	4.75	4.50	4.63	4.88
E4	4.48	4.50	4.75	4.50	4.38	4.50	4.50	4.25	4.50	4.38	4.38	4.63	4.63	4.75	4.25	4.50	4.38
E5	4.45	4.25	4.75	4.50	4.25	4.50	4.50	4.25	4.50	4.38	4.38	4.63	4.63	4.75	4.25	4.38	4.38
G1	94.11	94.88	93.75	94.25	90.63	89.38	93.50	93.00	96.00	96.25	94.38	93.63	91.88	97.38	96.63	95.50	94.75
<p>Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT Tỷ lệ người bệnh không hài lòng Tỷ lệ hài lòng chung Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại</p>																	
<p>ĐIỂM TRUNG BÌNH THEO TỪNG MỤC</p>																	
<p>A: Khả năng tiếp cận 4.75</p>																	
<p>B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị 4.89</p>																	
<p>C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh 4.77</p>																	
<p>D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn 4.94</p>																	
<p>E: Kết quả cung cấp dịch vụ 4.59</p>																	

Ý kiến khác từ người bệnh

Trụ sở chính	Kỹ thuật cao
Phẫu thuật Điều trị Sỏi thận Chuyên sâu <ul style="list-style-type: none">- Bệnh viện bụi, dơ nhưng thông cảm được do đang thi công- Nhà vệ sinh hơi dơ nhưng khi yêu cầu dọn sạch và nhanh	Phẫu thuật Tim – Mạch máu <ul style="list-style-type: none">- Nhân viên tại khoa vui vẻ.- Nhân viên dọn vệ sinh dọn rất nhanh và sạch khi được kêu

Phân tích tổng quan kết quả:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức : **4.80**
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn : **4.94**
 - + **Thấp nhất là nhóm E** – Kết quả cung cấp dịch vụ : **4.59**
 - Cần lưu ý về 2 tiêu chí đánh giá có điểm thấp
 - o E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế : 4.48
 - o E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. : 4.45

- Khoa có điểm trung bình

+ Cao nhất – **T-MM** : **4.88**
+ Thấp nhất – **LM-NT** : **4.63**

Nhận xét

- So với kết quả HNLNB Nội trú đợt III/2020, điểm của các khoa đều tăng
- Điểm trung bình của các khoa đều đạt trên **4.6** – mức điểm tốt.
- Qua khảo sát quý I/2021, hầu hết người bệnh hài lòng với thái độ phục vụ và giao tiếp ứng xử của nhân viên tại khoa, bao gồm nhân viên y tế và nhân viên vệ sinh.
- Người bệnh đánh giá cao và hài lòng về việc thăm khám và theo dõi của các điều dưỡng và bác sĩ tại khoa điều trị.

III. ĐỀ XUẤT

- Các khoa cần quan tâm lưu ý về vấn đề vệ sinh và theo dõi, duy trì trạng thái sạch sẽ tại các phòng bệnh, đặc biệt là nhà vệ sinh trong các phòng bệnh.
- Luôn duy trì phòng bệnh sạch sẽ; nhà vệ sinh đầy đủ dụng cụ, sạch sẽ; và quần áo, drap giường thay mới mỗi ngày.
- Các khoa tự kiểm tra và đảm bảo tình trạng cơ sở vật chất cũng như đề nghị thêm các cơ sở vật chất cần thiết để phục vụ tốt hơn cho người bệnh.
- Nên có các cải tiến để thuận tiện hơn trong việc hướng dẫn sử dụng thuốc cho người bệnh.
- Tăng cường tập huấn theo mô hình AIDET® về “5 nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp với bệnh nhân”.
- Các nhân viên y tế cần duy trì thăm khám, động viên bệnh nhân để nâng cao hài lòng người bệnh.

THIA GIÁM ĐỐC

PHỔ GIÁM ĐỐC

TRƯỞNG BAN CS-KSTNNB

NGƯỜI LẬP



Handwritten signature in blue ink.

ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

Handwritten signature in blue ink.

Lê Nhựt Quang

NGUYỄN NGỌC CHÂU