

BỆNH VIỆN BÌNH DÂN
BAN HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 02/BC-HLNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 04 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt I năm 2019

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 18/12/2018 V/v thực hiện Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh năm 2019;

Ban Hài lòng người bệnh (HLNB) báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt I từ ngày 01/02 – 31/03/2019, như sau:

I. TIỀN 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 – 31/12/2018	18/12/2018	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt 1	Thành viên ban Khảo sát hài lòng người bệnh	01/02 – 15/03/2019	15/03/2019	
3	Xử lý số liệu	Ban HLNB	16/03 – 31/03/2019	20/03/2019	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đợt 3	Ban HLNB	16/03 – 31/03/2019	25/03/2019	

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, Niệu nữ - Niệu chức năng, Niệu A1, Niệu A2, Niệu B1, Niệu B2, Niệu C, Nội soi niệu, Nam khoa, Nội tổng hợp, Tim – Mạch máu, Tổng quát 1, Tổng quát 2, Tổng quát 3, Tổng quát 4, Ung bướu.
- Tổng số phiếu được khảo sát: 400 phiếu, số phiếu hợp lệ: 371 phiếu (n= 371)

Tiêu chí	BV	LM-NT	NN-NCN	NA1	NA2	NB1	NB2	NC	NSN	NK	NTH	TQ1	TQ2	TQ3	TQ4	UB	T-MM
	4.65	4.73	4.53	4.71	4.76	4.63	4.69	4.49	4.74	4.45	4.71	4.73	4.61	4.76	4.54	4.73	4.60
A	4.65	4.82	4.40	4.70	4.64	4.60	4.77	4.39	4.79	4.51	4.68	4.74	4.79	4.71	4.56	4.77	4.54
A1	4.61	4.79	4.41	4.68	4.56	4.56	4.72	4.50	4.68	4.40	4.68	4.60	4.76	4.60	4.50	4.76	4.60
A2	4.70	4.92	4.18	4.84	4.72	4.56	4.84	4.40	4.84	4.65	4.76	4.88	4.72	4.80	4.80	4.72	4.55
A3	4.58	4.79	4.24	4.60	4.56	4.56	4.76	4.25	4.72	4.50	4.64	4.68	4.92	4.60	4.35	4.76	4.40
A4	4.61	4.71	4.47	4.74	4.68	4.68	4.76	4.25	4.72	4.40	4.60	4.72	4.96	4.80	4.25	4.68	4.40
A5	4.75	4.88	4.71	4.72	4.68	4.64	4.76	4.55	5.00	4.60	4.72	4.84	4.60	4.76	4.90	4.92	4.75
B	4.65	4.92	4.44	4.70	4.81	4.61	4.59	4.36	4.87	4.39	4.66	4.79	4.57	4.80	4.48	4.78	4.65
B1	4.69	4.96	4.53	4.76	4.84	4.56	4.64	4.35	4.88	4.40	4.80	4.80	4.68	4.80	4.60	4.76	4.65
B2	4.66	4.92	4.47	4.80	4.88	4.56	4.52	4.35	4.92	4.40	4.72	4.84	4.68	4.72	4.50	4.76	4.50
B3	4.64	4.92	4.35	4.60	4.80	4.72	4.68	4.30	4.88	4.30	4.64	4.80	4.52	4.72	4.45	4.76	4.75
B4	4.62	4.88	4.41	4.72	4.76	4.56	4.52	4.30	4.84	4.40	4.56	4.72	4.48	4.88	4.40	4.76	4.70
B5	4.65	4.92	4.41	4.60	4.76	4.64	4.60	4.50	4.84	4.45	4.56	4.80	4.48	4.88	4.45	4.84	4.65
C	4.61	4.74	4.58	4.60	4.72	4.64	4.63	4.58	4.63	4.49	4.71	4.56	4.43	4.70	4.44	4.73	4.60
C1	4.74	4.88	4.76	4.56	4.72	4.60	4.88	4.75	4.92	4.60	4.76	4.64	4.76	4.96	4.60	4.72	4.65
C2	4.70	4.75	4.71	4.56	4.48	4.82	4.80	4.65	4.84	4.60	4.68	4.80	4.60	4.96	4.55	4.76	4.60
C3	4.62	4.63	4.53	4.48	4.72	4.76	4.76	4.55	4.68	4.45	4.52	4.60	4.60	4.80	4.40	4.76	4.60
C4	4.59	4.79	4.12	4.76	4.84	4.60	4.72	4.50	4.68	4.35	4.64	4.68	4.60	4.64	4.30	4.84	4.45
C5	4.71	4.83	4.47	4.84	4.84	4.76	4.68	4.50	4.72	4.50	4.88	4.84	4.72	4.92	4.35	4.84	4.60
C6	4.42	4.88	4.71	4.76	4.84	4.56	4.16	4.45	4.16	4.60	4.76	3.68	3.12	4.16	4.45	4.80	4.70
C7	4.65	4.67	4.65	4.56	4.76	4.76	4.68	4.65	4.56	4.45	4.76	4.60	4.64	4.88	4.40	4.80	4.55
C8	4.56	4.58	4.47	4.52	4.68	4.44	4.60	4.50	4.48	4.35	4.76	4.64	4.48	4.72	4.45	4.72	4.55
C9	4.52	4.63	4.82	4.32	4.56	4.60	4.40	4.65	4.60	4.55	4.64	4.52	4.32	4.24	4.45	4.32	4.70

D	4.74	4.88	4.59	4.86	4.87	4.65	4.74	4.54	4.79	4.45	4.78	4.86	4.78	4.91	4.67	4.77	4.68
D1	4.77	4.88	4.76	4.84	4.76	4.64	4.76	4.60	4.76	4.50	4.96	4.76	4.76	4.92	4.80	4.64	4.90
D2	4.72	4.79	4.71	4.88	4.76	4.44	4.68	4.55	4.76	4.35	4.88	4.68	4.72	4.88	4.80	4.68	4.95
D3	4.73	4.83	4.65	4.80	4.88	4.68	4.76	4.60	4.80	4.30	4.72	4.92	4.84	4.88	4.65	4.72	4.65
D4	4.70	4.92	4.47	4.84	4.88	4.68	4.72	4.50	4.76	4.35	4.72	4.92	4.80	4.92	4.50	4.72	4.55
D5	4.66	4.92	4.06	4.84	4.88	4.56	4.76	4.35	4.80	4.35	4.72	4.92	4.67	4.96	4.50	4.88	4.35
D6	4.70	4.88	4.59	4.88	4.96	4.52	4.60	4.40	4.84	4.55	4.64	4.88	4.72	4.84	4.55	4.84	4.50
D7	4.90	4.96	4.88	4.96	5.00	4.96	4.88	4.75	4.84	4.75	4.84	4.96	4.96	5.00	4.90	4.92	4.85
E	4.69	4.72	4.60	4.76	4.76	4.63	4.74	5.50	4.67	4.37	4.71	4.76	4.56	4.66	4.56	4.57	4.52
E1	4.83	4.83	4.94	4.88	4.96	4.88	4.92	4.65	4.92	4.40	4.88	4.96	4.96	4.92	4.75	4.88	4.60
E2	4.58	4.50	4.53	4.68	4.64	4.56	4.76	4.50	4.64	4.20	4.76	4.76	4.68	4.68	4.40	4.56	4.40
E3	4.56	4.67	4.41	4.76	4.80	4.60	4.68	4.25	4.52	4.30	4.76	4.76	4.56	4.72	4.30	4.52	4.40
E4	4.57	4.71	4.47	4.76	4.68	4.64	4.72	4.50	4.64	4.45	4.56	4.72	4.20	4.40	4.65	4.44	4.50
E5	4.62	4.88	4.65	4.72	4.72	4.56	4.64	4.60	4.64	4.50	4.60	4.60	4.40	4.56	4.70	4.44	4.70
G1	88.02	88.13	89.47	90.28	87.64	86.56	93.36	89.50	88.00	88.75	89.44	84.60	81.88	87.00	87.00	87.40	89.25
Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT										(n = 316)			96.52%				
Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT										(n = 055)			96.13%				
Tỷ lệ người bệnh không hài lòng										(n = 371)			0.45%				
Tỷ lệ hài lòng chung										(n = 371)			96.46%				
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại										(n = 371)			100.00%				
ĐIỂM TRUNG BÌNH THEO TỪNG MỤC																	
A: Khả năng tiếp cận													4.65				
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị													4.65				
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh													4.61				
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn													4.74				
E: Kết quả cung cấp dịch vụ													4.69				

Phân tích tổng quan kết quả:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức	:	4.65		
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:				
+ Cao nhất là nhóm D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	:	4.74		
+ Thấp nhất là nhóm C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	:	4.61		
- Khoa có điểm trung bình				
+ Cao nhất – NA2	:	4.76		
		TQ3	:	4.76
+ Thấp nhất – NK	:	4.45		

Nhận xét

- So với kết quả HNLNB Nội trú đợt III/2018, điểm của các khoa đều tăng.
- Hầu hết điểm trung bình của các khoa đều đạt trên **4.5** – mức điểm tốt. Riêng chỉ có 2 khoa có điểm dưới **4.5** là khoa NK (4.45) và NC (4.49).
- Tuy nhiên có một vài lưu ý nhỏ trong các tiêu mục một số khoa cần lưu ý:
 - o Nam Khoa và Niệu C: Cần lưu ý hơn trong mục **B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám điều trị** về quy trình, thủ tục nhập viện, nội quy, giải thích tình trạng bệnh, phương pháp, thời gian dự kiến điều trị, tư vấn trước khi yêu cầu làm xét nghiệm. So với các khoa khác thì điểm các tiêu mục trong mục B của 2 khoa này không cao bằng.
 - o Nam Khoa: điểm của mục **D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế** thấp hơn so với các khoa phòng còn lại nên cần lưu ý để cải thiện hơn.
 - o Tổng quát 4:
 - Cần tăng cường tần suất trao đổi thông tin và thăm bệnh, và tư vấn cho bệnh nhân về tình trạng, phương pháp, yêu cầu làm các xét nghiệm, thông tin thuốc.
 - Bên cạnh đó cần lưu ý hơn về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (giường, gối, ga, áo quần, sự riêng tư, nước uống nóng lạnh)
 - o Khoa Tổng quát 1 và Tổng quát 2: Cần đề nghị thêm máy nước uống nóng lạnh tại khoa.

III. ĐỀ XUẤT

- Tăng cường tập huấn nhóm về giao tiếp ứng xử cho nhân viên y tế của các khoa phòng.
- Cải tiến các công cụ tư vấn bệnh để tăng cường thông tin cơ bản (quy trình, thủ tục, nội quy, dinh dưỡng)
- Nhân viên y tế cần giải thích tình trạng bệnh hoặc các thắc mắc cho người bệnh khi có yêu cầu.
- Các nhân viên y tế cần tăng cường thăm khám động viên bệnh nhân để nâng cao hài lòng người bệnh.
- Các khoa tự kiểm tra, xem xét 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.

GIÁM ĐỐC



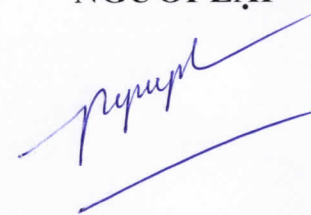
TRẦN VĨNH HÙNG

TRƯỞNG BAN HLNB



ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

NGƯỜI LẬP



ThS. Nguyễn Thị Ánh Nguyệt