

**BỆNH VIỆN BÌNH DÂN
BAN HẢI LÒNG NGƯỜI BỆNH**

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

Số: 04/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 07 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hải lòng người bệnh nội trú quý 2 năm 2021

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 01/01/2021 V/v thực hiện Kế hoạch khảo sát hải lòng người bệnh năm 2021;
Ban Chăm sóc – Khảo sát Trải nghiệm Người bệnh (CS-KSTNNB) báo cáo sát hải lòng người bệnh nội trú quý 2 từ ngày 01/04 – 30/06/2021, 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 hải lòng người bệnh nội trú quý 2	Thành viên CS&KSTNNB	01/04 – 30/06/2021	30/06/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban CS&KSTNNB	01/07 – 10/07/2021	10/07/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hải lòng người bệnh nội trú quý 2 năm 2021	Ban CS&KSTNNB	10/07 – 15/07/2021	15/07/2020	

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, Nội nữ - Nội chức năng, Nội A, Nội B, Phẫu thuật Điều trị Sỏi thận Chuyên sâu, Phẫu thuật Ung bướu Tiết niệu, Nội C, Nội soi niệu, Nam khoa, Nội tổng hợp, Tim - Mạch máu, Tổng quát 1, Tổng quát 2, Tổng quát 3, Ngoại tổng hợp, Ung bướu.

Tổng số phiếu được khảo sát: 380 phiếu, số phiếu hợp lệ: 360 phiếu (n= 360)

Tiêu chí	BV	LM-NT	NN-NCN	PTĐ TST CS	NA	PTU BTN	NB	NC	NSN	NK	NTH	TQ1	TQ2	TQ3	NgTH	UB	T-MM
	4.70	4.69	4.67	4.67	4.76	4.70	4.75	4.72	4.60	4.86	4.72	4.66	4.70	4.66	4.77	4.66	4.75
A	4.69	4.64	4.51	4.67	4.72	4.73	4.82	4.76	4.52	4.93	4.68	4.66	4.70	4.66	4.75	4.62	4.60
A1	4.68	4.47	4.33	4.60	4.72	4.80	4.96	4.72	4.36	5.00	4.60	4.60	4.64	4.64	4.80	4.68	4.67
A2	4.75	4.80	4.53	4.72	4.76	4.80	4.92	4.84	4.52	4.96	4.80	4.72	4.68	4.76	4.84	4.60	4.60
A3	4.66	4.47	4.33	4.68	4.76	4.72	4.80	4.68	4.40	5.00	4.53	4.64	4.68	4.60	4.72	4.60	4.67
A4	4.63	4.53	4.53	4.68	4.68	4.60	4.68	4.72	4.48	4.84	4.60	4.64	4.72	4.56	4.68	4.56	4.57
A5	4.75	4.93	4.80	4.68	4.68	4.72	4.72	4.84	4.84	4.84	4.87	4.72	4.80	4.72	4.72	4.64	4.60
B	4.68	4.76	4.79	4.64	4.69	4.67	4.71	4.63	4.64	4.81	4.76	4.58	4.66	4.66	4.78	4.52	4.63
B1	4.69	4.80	4.87	4.64	4.80	4.72	4.68	4.60	4.76	4.68	4.80	4.52	4.72	4.64	4.84	4.52	4.53
B2	4.68	4.80	4.87	4.64	4.80	4.72	4.68	4.60	4.76	4.64	4.80	4.56	4.64	4.64	4.84	4.52	4.53
B3	4.67	4.67	4.73	4.64	4.64	4.64	4.72	4.68	4.60	4.84	4.80	4.56	4.64	4.72	4.76	4.52	4.60
B4	4.66	4.73	4.73	4.68	4.60	4.60	4.72	4.60	4.48	4.92	4.67	4.60	4.64	4.68	4.68	4.52	4.73
B5	4.69	4.80	4.73	4.60	4.60	4.68	4.76	4.68	4.60	4.96	4.73	4.64	4.68	4.64	4.76	4.52	4.73
C	4.68	4.67	4.58	4.62	4.76	4.68	4.73	4.73	4.47	4.84	4.72	4.68	4.74	4.61	4.80	4.57	4.63
C1	4.71	4.73	4.47	4.56	4.64	4.68	4.80	4.80	4.64	4.88	4.93	4.68	4.84	4.64	4.64	4.68	4.87
C2	4.78	4.73	4.60	4.88	4.84	4.84	4.88	4.84	4.56	4.92	4.93	4.76	4.76	4.64	4.80	4.68	4.80
C3	4.67	4.53	4.53	4.68	4.56	4.72	4.84	4.84	4.50	4.92	4.80	4.76	4.64	4.60	4.76	4.60	4.60
C4	4.68	4.53	4.53	4.64	4.68	4.68	4.68	4.88	4.64	4.84	4.67	4.60	4.72	4.60	4.84	4.56	4.53
C5	4.62	4.53	4.53	4.60	4.76	4.56	4.48	4.64	4.48	4.76	4.67	4.68	4.72	4.52	4.88	4.44	4.53
C6	4.59	4.73	4.60	4.56	4.72	4.48	4.52	4.68	4.50	4.76	4.67	4.60	4.68	4.44	4.84	4.48	4.60
C7	4.66	4.73	4.60	4.64	4.84	4.56	4.72	4.56	4.44	4.80	4.60	4.64	4.80	4.60	4.88	4.52	4.67

C8	4.69	4.80	4.60	4.52	4.88	4.76	4.80	4.68	4.48	4.84	4.60	4.72	4.68	4.84	4.48	4.60
C9	4.73	4.73	4.73	4.52	4.88	4.84	4.88	4.64	4.56	4.88	4.60	4.76	4.76	4.80	4.68	4.47
D	4.77	4.84	4.93	4.79	4.70	4.74	4.81	4.77	4.81	4.85	4.73	4.63	4.73	4.79	4.79	4.72
D1	4.75	4.60	4.87	4.84	4.60	4.68	4.92	4.72	4.76	4.88	4.67	4.52	4.72	4.76	4.88	4.80
D2	4.75	4.73	4.87	4.72	4.60	4.72	4.92	4.72	4.76	4.84	4.67	4.60	4.68	4.80	4.88	4.80
D3	4.75	4.87	4.93	4.76	4.64	4.72	4.84	4.64	4.80	4.84	4.73	4.68	4.64	4.76	4.80	4.80
D4	4.74	4.93	4.93	4.80	4.64	4.72	4.76	4.76	4.76	4.80	4.60	4.64	4.64	4.76	4.72	4.73
D5	4.71	4.93	4.93	4.80	4.64	4.76	4.72	4.76	4.76	4.80	4.60	4.56	4.64	4.76	4.64	4.47
D6	4.79	4.93	5.00	4.76	4.88	4.68	4.68	4.84	4.84	4.80	4.93	4.64	4.84	4.80	4.68	4.67
D7	4.89	4.87	5.00	4.88	4.92	4.88	4.84	4.92	4.96	4.96	4.93	4.76	4.92	4.92	4.92	4.80
E	4.67	4.52	4.51	4.60	4.67	4.70	4.67	4.67	4.59	4.86	4.69	4.74	4.64	4.70	4.64	4.64
E1	4.85	4.73	4.87	4.76	4.84	4.84	4.80	4.80	4.84	4.96	5.00	4.84	4.84	4.76	4.96	4.93
E2	4.60	4.53	4.20	4.64	4.60	4.72	4.72	4.56	4.44	4.88	4.60	4.64	4.64	4.56	4.44	4.93
E3	4.53	4.40	4.33	4.52	4.56	4.56	4.60	4.52	4.50	4.80	4.47	4.64	4.56	4.60	4.48	4.53
E4	4.64	4.40	4.53	4.52	4.64	4.64	4.60	4.72	4.56	4.84	4.73	4.80	4.56	4.80	4.68	4.33
E5	4.70	4.53	4.60	4.56	4.72	4.72	4.64	4.76	4.76	4.84	4.67	4.80	4.68	4.80	4.64	4.47
G1	89.13	90.80	89.93	88.12	87.5	88.40	89.20	89.40	89.00	92.20	92.60	88.40	91.16	86.40	89.96	84.27
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																
99.00%																
98.59%																
0.01%																
98.95%																
100.00%																
DIỂM TRUNG BÌNH THEO TỪNG MỤC																
A: Khả năng tiếp cận																
4.69																
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị																
4.68																
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh																
4.68																
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn																
4.77																
E: Kết quả cung cấp dịch vụ																
4.67																

Phân tích tổng quan kết quả:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức : **4.70**
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + Các hạng mục đều có điểm đánh giá ở mức tốt – đều có điểm trung bình trên 4.5
 - + Cao nhất là nhóm D – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn : **4.77**
- 3 khoa có điểm trung bình cao nhất là
 - + Cao nhất – NK : **4.86**
 - + TQ4 : **4.77**
 - + NA : **4.76**

Nhận xét

- So với kết quả HNLNB Nội trú quý 1/2021, điểm hài lòng người bệnh của bệnh viện có giảm nhẹ.
- Tất cả các khoa đều có điểm trung bình đạt trên 4.5 – mức điểm tốt.
- Tiêu mục có điểm cao nhất là **D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế – 4.77**
Nhân viên y tế của bệnh viện duy trì được sự thân thiện và tính chuyên nghiệp khi giao tiếp với bệnh nhân.

So sánh với quý 1/2021

	BV	LM-NT	NN-NCN	PTU-BTN	NA	PTD-TST-CS	NB	NC	NSN	NK	NTH	TQ1	TQ2	TQ3	TQ4	UB	T-MM
II/2021	4.70	4.69	4.67	4.67	4.76	4.70	4.75	4.72	4.60	4.86	4.72	4.66	4.70	4.66	4.77	4.66	4.75
I/2021	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
Delta	-0.10	0.06	-0.14	-0.13	-0.07	-0.05	-0.01	-0.06	-0.21	0.03	-0.08	-0.05	-0.15	-0.19	-0.08	-0.14	-0.13

❖ Nhận xét

- Khoa Nam Học có điểm hài lòng trung bình tăng nhẹ so với quý 1 năm 2021.
- Hầu hết điểm của các khoa có giảm nhẹ so với quý 1 năm 2021, tuy nhiên người bệnh không có góp ý phản nàn về vấn đề gì về cơ sở vật chất cũng như thái độ của nhân viên y tế.

III. ĐỀ XUẤT

- Duy trì 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)
- Các nhân viên y tế cần tăng cường thăm khám động viên bệnh nhân để nâng cao hài lòng người bệnh.
- Các khoa cần thường xuyên kiểm tra, xem xét để đảm bảo tình trạng cơ sở vật chất cũng như kịp thời đề nghị thêm các cơ sở vật chất cần thiết để phục vụ tốt hơn cho người bệnh.
- 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, các khoa cần lưu ý thường xuyên về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (giường, gối, ga, áo quần, sự riêng tư, nước uống nóng lạnh)

GIÁM ĐỐC



TRẦN VĨNH HÙNG

TRƯỞNG BAN HNLNB



ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

NGƯỜI LẬP



Lê Nhật Quang