

Số: 236/BC-BVĐK

Mường La, ngày 01 tháng 9 năm 2020

## BÁO CÁO

### Kết quả lấy ý kiến đánh giá của bệnh nhân, người nhà bệnh nhân về thái độ ứng xử của đội ngũ y, bác sĩ trong quá trình khám chữa bệnh chín tháng đầu năm 2020

Thực hiện Kế hoạch số 33/KH-SYT ngày 20/01/2020 của Sở Y tế tỉnh Sơn La về việc tổ chức lấy ý kiến đánh giá của người bệnh, người nhà người bệnh về thái độ ứng xử của đội ngũ y, bác sĩ trong quá trình khám chữa bệnh;

Bệnh viện Đa khoa Mường La Báo cáo kết quả thực hiện lấy ý kiến đánh giá của người bệnh nội trú, ngoại trú chín tháng đầu năm 2020 như sau:

#### I. Khảo sát ý kiến người bệnh nội trú

**1. Khảo sát sự hài lòng người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại bệnh viện theo mẫu số 01 của Bộ Y tế và theo hướng dẫn của Sở Y tế Sơn la:**

Tổng số phiếu khảo sát là **477** phiếu, trong đó:

- Khoa Nhi: 92 phiếu.
- Khoa Ngoại tổng hợp: 45 phiếu.
- Khoa Hồi sức cấp cứu: 47 phiếu.
- Khoa Nội tổng hợp: 102 phiếu.
- Khoa Truyền nhiễm: 58 phiếu.
- Khoa Phụ sản: 25 phiếu
- Khoa Liên khoa: 56 phiếu
- Khoa Đông Y: 52 phiếu

#### 2. Kết quả và nhận xét:

##### 2.1. Kết quả:

Số TT	Tên khoa	Khả năng tiếp cận (A)	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của	Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi (F)
-------	----------	-----------------------	--	---	---	------------------------------	-------------------------------------

			<b>bệnh, điều trị (B)</b>	<b>bệnh (C)</b>	<b>nhân viên y tế (D)</b>		
1	Khoa Nhi	4,60	4,55	4,58	4,45	4,52	97,76
2	Khoa Ngoại tổng hợp	4,65	4,85	4,56	4,59	4,54	96,54
3	Khoa HSCC	4,98	4,89	4,85	4,69	4,66	96,23
4	Khoa Nội tổng hợp	4,49	4,45	4,55	4,58	4,94	95,32
5	Khoa Truyền nhiễm	4,81	4,46	4,92	4,89	4,66	96,92
6	Khoa Phụ sản	4,80	4,81	4,7	4,76	4,8	96,30
7	Khoa Liên chuyên khoa	4,81	4,79	4,83	4,79	4,78	97,10
8	Khoa Y học cổ truyền	4,58	4,71	4,44	4,76	4,82	97,13

## 2.2.Nhận xét

### \* Ưu điểm:

- Đa số người bệnh có tinh thần, nhiệt tình tham gia trả lời các câu hỏi.
- Tổng số điểm đạt và điểm đánh giá mức độ hài lòng đa số ở mức 3,4,5.
- Tỷ lệ mức độ hài lòng của người bệnh giữa các khoa không có sự chênh lệch đáng kể. Bệnh viện đáp ứng được 94.62% so với mong đợi, nguyện vọng chung của người bệnh.
- Nhu cầu khám, chữa bệnh: Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại đạt cao chiếm 100%, tỷ lệ có thể sẽ quay lại chiếm 0%.
- Dựa trên kết quả khảo sát nhìn chung tỷ lệ người bệnh và người nhà người bệnh rất hài lòng về thái độ ứng xử cũng như về cơ sở vật chất của bệnh viện chiếm tỷ lệ cao 99.95 %.
- Bệnh viện đáp ứng được sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh qua các họp hội đồng người bệnh hàng tháng đã có nhiều ý kiến khen ngợi về thái độ ứng xử của một số y, bác sĩ ở một số khoa phòng tuy nhiên còn có một vài ý kiến góp ý về thái độ ứng xử của y, bác sĩ, ban lãnh đạo bệnh viện đã kịp thời nhắc nhở và chấn chỉnh đội ngũ cán bộ tại bệnh viện.

### \* Tồn tại:

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ tuy đã được trang bị nhưng phần nào chưa đáp ứng được so với nhu cầu của người bệnh.

Một số nơi trên địa bàn nhất là đồng bào vùng cao, dân tộc thiểu số mặt bằng dân trí không đồng đều cũng phần nào ảnh hưởng nhiều tới chất lượng khảo sát.

## **II. Khảo sát ý kiến người bệnh Ngoại trú:**

### **1. Khảo sát ý kiến của người bệnh ngoại trú:**

Tổng số phiếu khảo sát là 133 phiếu:

### **2. Kết quả và nhận xét:**

#### **2.1 Kết quả:**

+ Mục A: Khả năng tiếp cận đạt 4,81 điểm.

+ Mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 4,79 điểm

+ Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 4,79 điểm

+ Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 4,77 điểm

+ Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 4,82 điểm

+ Mục F: Tỷ lệ đáp ứng mong đợi của người bệnh đạt 97.01%

+ Mục G: Nhu cầu khám, chữa bệnh đạt 100% tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

#### **2.2. Nhận xét:**

*\* Ưu điểm:*

- Đa số người bệnh nhiệt tình tham gia trả lời các câu hỏi.

- Điểm đánh giá mức độ hài lòng đều đạt mức 3,4,5.

- 100% người bệnh được khảo sát đều tích mục tiêu 4 phần G: Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

*\* Tồn tại:*

**Không có ý kiến.**

## **III. Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục:**

**1. Tổng kết các vấn đề người bệnh thường xuyên phản nản (qua phỏng vấn trực tiếp tại các buổi khảo sát):**

- **Không có ý kiến.**

## **2. Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục:**

- Tổ khảo sát cần hướng dẫn người bệnh chi tiết, cụ thể và kiểm soát tốt các phiếu, trả lời đầy đủ các câu hỏi người bệnh đưa ra. Đặc biệt là đối với người bệnh thuộc khu vực vùng cao, dân tộc thiểu số.

- Tiếp tục tăng cường giám sát, đôn đốc các khoa phòng thực hiện tốt Thông tư 07/2014-BYT về thực hiện quy tắc ứng xử.

- Duy trì việc thực hiện phát phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh khuyến khích người bệnh góp ý với bệnh viện qua thư tay bỏ trực tiếp vào hòm thư góp ý, qua đường dây nóng, qua các buổi sinh hoạt hội đồng người bệnh cấp khoa, cấp bệnh viện.

- Tại Phòng khám các bác sỹ giành thời gian tư vấn và hướng dẫn cho bệnh nhân, chi tiết cụ thể hơn về bệnh tật, phương pháp điều trị, chế độ dinh dưỡng...

- Đẩy mạnh việc đào tạo chuyên sâu và nhận sự chuyển giao kỹ thuật với tuyến trên, phát triển kỹ thuật mới trong chẩn đoán và điều trị, tạo điều kiện cho người dân được khám chữa bệnh tại địa phương, giảm tình trạng chuyển viện lên tuyến trên.

- Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của Bệnh nhân và người nhà BN đã được lãnh đạo bệnh viện các khoa phòng liên quan trực tiếp giải quyết kịp thời, chu đáo.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh năm điều trị nội trú, ngoại trú chín tháng đầu năm 2020 của Bệnh viện Đa khoa Mường La./.

### **Nơi nhận:**

- P.NVY-SYT (B/c);
- Ban Giám đốc;
- Tổ QLCLBV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT.

**GIÁM ĐỐC**