

Kt qu là c s giúp các Bnh vin trong vic lp k hoch ci tin cht lng bnh vin trong thi gian ti.

A. C S PHÁP LÝ

- Quy t nh s 6859/Q-BYT ngày 18/11/2016 ca B trng B Y t v vic ban hành ni dung kim tra, ánh giá cht lng bnh vin nm 2016;
- Quy t nh s 6328/Q-BYT ngày 18/10/2018 ca B Y t v vic ban hành ni dung kim tra, ánh giá cht lng bnh vin và kho sát s hài lòng ngi bnh, nhân viên y t nm 2018;
- Công vn s 1315/KCB-QLCL&CT ngày 24/10/2018 ca Cc Qun lý Khám, cha bnh v vic hng dn kim tra, ánh giá cht lng bnh vin và kho sát hài lòng ngi bnh, nhân viên y t nm 2018.

B. PHNG PHÁP THC HIN

1. Thit k nghiên cu: iu tra ct ngang.

2. Các Bnh vin c kho sát

- 22 Bnh vin, bao gm: 01 Bnh vin a khoa tuyn thành ph (BV à Nng); 07 Bnh vin chuyên khoa tuyn thành ph (BV Ph sn - Nhi; Ung bu; Phi; Da liu; Mt; Phc hi chc nng; Y hc c truyen); 07 Trung tâm y t qun, huyn; 07 Bnh vin t nhân (Hoàn M; Gia ình; Tâm trí; Bình dân; Vnh Toàn; Ph n; Vinmec).

- Không kho sát ti BV Tâm thn (do i tng kho sát không phù hp).

3. Thi gian kho sát: T ngày 10 - 14/9/2018. Lch kho sát c th:

STT	n v c kho sát	Ngày (Tháng 9/2018)				
		10	11	12	13	14
1	BV à Nng		x			
2	BV Ph sn - Nhi		x			
3	BV Ung bu		x			
4	TTYT Hi Châu			x		
5	TTYT Thanh Khê		x			
6	TTYT Cm L		x			
7	TTYT Liên Chiu			x		
8	TTYT Sn Trà			x		
9	TTYT Ng Hành Sn		x			
10	TTYT Hòa Vang		x			
11	BV Phi		x			
12	BV Mt			x		
13	BV Da liu			x		
14	BV Phc hi chc nng			x		
15	BV Y hc c truyen			x		
16	BV Hoàn M				x	
17	BV Gia ình				x	
18	BV Tâm trí				x	
19	BV Bình dân				x	

20	BV Vnh Toàn	x	
21	BV Ph n		x
22	BV Vinmec		x

4. a im kho sát: Ti 22 Bnh vin c kho sát.

5. C mu:

5.1. i vi kho sát ngi bnh ni trú:

- i vi bnh vin có lng ngi bnh ni trú trên 30 lt/ngày, kho sát ít nht 30 ngi bnh ni trú.
- i vi bnh vin có lng ngi bnh ni trú di 30 lt/ngày, kho sát toàn b ngi bnh ni trú ã và ang nm iu tr t 2 ngày tr lên trong 1 ngày.

5.2. i vi kho sát ngi bnh ngoi trú:

i vi bnh vin có trên 300 lt khám trong ngày, kho sát ít nht 30 ngi bnh ngoi trú trong t kim tra.

Trong trng hp do khó khn, hn ch v thi gian, nhân lc, k nng phng vn... ca T kho sát, không th thu thp 30 ngi bnh; các T có th gim s lng ngi bnh ni trú và ngoi trú cn kho sát. T trng và th ký T kho sát chu trách nhim quy t nh s lng ngi bnh nhng không thp hn 10 ngi bnh ni trú và 10 ngi bnh ngoi trú và cn nêu rõ lý do không thu thp 30 phiu.

Tùy theo tình hình thc t, T kho sát cn c trên nhân lc ca T chn ngi bnh ngoi trú theo phng án s phiu ng ký khám hoc tên ch cái nh phng pháp chn mu do bnh vin t kho sát. Vic chn mu cn bo m nguyên tc chn s hoc chn tên ngi phng vn (da trên s ng ký khám) **trc khi gp ngi cn phng vn**. T cn chn 30 ngi và d phòng thêm ít nht 10 ngi. iu tra viên cn tránh tình trng i thng ra khu khám bnh và xem ngi bnh nào "có v" hp tác tt hoc "có v" có nhieu "bc xúc" phng vn. iu này s nh hng n kt qu và a ra nhn nh không phù hp vi thc t.

6. Phng pháp chn mu

6.1. i vi kho sát ngi bnh ngoi trú:

Chn mu ngu nhiên: chn ngu nhiên ngi bnh theo s phiu ng ký khám, cn c trên s lt khám trung bình trong ngày chn h s k cho phù hp.

Ví d bnh vin khám 1000 lt/ngày, s phiu cn kho sát trong 1 ngày là 100, vy h s k = 10. i kho sát chn mu cách nhau 10 ngi, ly toàn b nhng ngi bnh có uôi là s 1, ví d 11, 21, 31, 41...

Nu bnh vin khám 1000 lt/ngày nhng nhân lc kho sát hn ch, mi ngày ch kho sát 20 phiu ngoi trú thì h s k = 50, cách 50 ngi chn mt ngi, các s khám c chn là 0050, 0100, 0150, 350, 500...

Vic chn h s k do T kho sát t quy t nh, nhng cn bo m s ngi bnh ngoi trú có i din nhng ngi ng ký khám u tiên cho n nhng ngi ng ký cui cùng trong ngày vì mc hài lòng ca nhng ngi n ng ký khám sm so vi ngi ng ký khám mun có th có nhieu khác bit.

T kho sát có th t chn phng án chn mu khác, nhng cn chng minh tính ngu nhiên và i din khi chn ngi kho sát.

Thi gian kho sát cho vic ngi bnh t in phiu có th phát phiu cho ngi bnh ng thi ngay t khi phát s khám bnh và trc khi ra vin ngi bnh np li phiu trc tip cho iu tra viên hoc b phiu vào thùng phiu.

Nu T kho sát tin hành phng vn trc tip ngi bnh, cn thc hin sau khi ngi bnh nhn thuc ti nhà thuc, hoc nu không mua thuc thì sau khi thc hin xong toàn b quy trình khám trc khi ra vin.

6.2. Kho sát ngi bnh ni trú:

- i vi bnh vin có lng ngi bnh ni trú trên 1000 lt/ngày:

Chn ti thiu 3 khoa lâm sàng, trong ó có 1 khoa có công sut s dng ging bnh cao, 1 khoa trung bình và 1 khoa thp.

Trong mi khoa, chn ngi bnh theo phng pháp nh sau:

- Ly danh sách ngi bnh (bng phn mm hoc bng s).
- Chn tên ngi bnh theo ch cái u ca tên. Trong 1 ngày có th chn 1, 2, 3... ch cái tùy s lng ngi bnh nm iu tr, nhng cn bo m toàn b ngi bnh có cùng ch cái u ca tên u c c vào danh sách. Ví d trong 1 ngày kho sát chn ch cái H cn bo m toàn b ngi bnh có tên Hà, Hnh, Hân, Hùng, Hoàng... u c a vào danh sách.
- Trong danh sách ã lp, chn ngi bnh chun b xut vin trong 1, 2 ngày ti (trng hp không s lng ngi bnh có th ly thêm nhng ngi ã nm iu tr t ít nht 3 ngày tr lên); loi nhng ngi mi nm vin 1, 2 ngày, nhng ngi không th tr li.
- Tin hành kho sát cho 30 ngi bnh, có th mi khoa kho sát 10 ngi bnh ni trú.

- i vi bnh vin có lng ngi bnh ni trú di 1000 lt/ngày, chn mu tng t cho 30 ngi bnh.

- i vi bnh vin có lng ngi bnh ni trú di 30 lt/ngày, chn mu toàn ngi bnh ni trú ã và ang nm iu tr t 2 ngày tr lên.

7. Thu thp s liu

- Kho sát viên: S Y t thành lp 22 T kho sát, bao gm các cán b, nhân viên y t t các Bnh vin trc thuc S và Bnh vin t nhân trên a bàn thành ph. Các kho sát viên c chn là ngi ã nghiên cu, nm vng ni dung kho sát s hải lòng theo hng dn ca B Y t; có kinh nghim trong thu thp s liu nghiên cu.

- Giám sát viên: các cán b S Y t.

- Các T kho sát tin hành kho sát theo lch phân công ca S Y t.

- i vi T kho sát:

+ Liên h vi u mi Bnh vin c kho sát thng nht các công vic thc hin.

+ Liên h vi phòng Nghip V Y - S Y t nhn các Phiu kho sát.

+ Chn mu kho sát theo úng quy nh ca B Y t.

+ Tin hành kho sát theo quy nh (lu ý: không mc trang phc y t hoc eo bng tên khi thc hin kho sát).

+ Báo cáo kt qu thu thp s liu v phòng Nghip V Y - S Y t, bao gm: Tt c các Mu phiu thu thp; Din gii cách chn mu thc t ti Bnh vin kho sát.

+ Trong quá trình thc hin nu gp khó khn, vng mc ngh liên h phòng Nghip V Y - S Y t , in thoi: 3821.468.

- i vi Bnh vin c kho sát: C Trng phòng Qun lý cht lng/T trng T Qun lý cht lng làm u mi, phi hp vi T

kho sát trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

8. Nhập số liệu, xử lý, phân tích số liệu

- Số liệu cần làm sạch và nhập bởi các cán bộ S Y T.
- Số dạng phần mềm trực tuyến của Bộ Y tế nhập và xử lý số liệu.
- Phân tích kết quả kho sát:

Cách tính im

- Các địa phương có ngành bệnh từ 1 đến 5 cần tính im tổng ngành từ 1 đến 5.
- im trung bình của mỗi nhóm bệnh tổng số im của nhóm trong tất cả các mẫu phiếu kho sát.
- im trung bình chung bệnh tổng số im của phiếu trong tất cả các mẫu phiếu kho sát.

Chỉ số ảnh hưởng hài lòng

- im hài lòng chung = tổng im/tổng số câu hỏi
- im hài lòng cho tổng nhóm = tổng im tổng nhóm/tổng số câu hỏi của mỗi nhóm.
- Các chỉ số khác:
 - Tỷ lệ ngành bệnh hài lòng vì tổng viên (bệnh tổng số phiếu nhận xét im 4, 5 trên tổng số phiếu kho sát).
 - Tỷ lệ áp dụng số viên mong muốn...

C. KT QU KHO SÁT

1. Các im và tổng các kho sát

Bảng 1: Phân bố im và tổng các kho sát theo tổng bệnh viên

TT	n v	Ngành bệnh nội trú	Ngành bệnh ngoại trú	Tổng
1	Bệnh viện à Nng	75	60	135
2	Bệnh viện Phấn Nhi	70	50	120
3	Bệnh viện Ung bu	40	31	71
4	Bệnh viện Đa liu	30	34	64
5	Bệnh viện Phi	30	17	47
6	Bệnh viện Y học c truyền	30	35	65
7	Bệnh viện Phục hồi chức năng	30	30	60
8	Bệnh viện Mt	30	30	60
9	Trung tâm Y tế Hi Châu	40	31	71
10	Trung tâm Y tế Thanh Khê	40	30	70
11	Trung tâm Y tế Sơn Trà	40	30	70
12	Trung tâm Y tế Ngũ Hành Sơn	40	30	70
13	Trung tâm Y tế Cẩm Lệ	40	30	70
14	Trung tâm Y tế Liên Chiểu	40	40	80
15	Trung tâm Y tế Hòa Vang	40	30	70
16	Bệnh viện Hoàn M	40	30	70
17	Bệnh viện Tâm Trí	30	30	60
18	Bệnh viện Gia đình	40	30	70
19	Bệnh viện Bình dân	30	30	60
20	Bệnh viện Vinh Toàn	11	10	21
21	Bệnh viện Phấn	30	30	60
22	Bệnh viện Vinmec	30	30	60
	Tổng	826	698	1524

Nhận xét: Tổng số bệnh nhân khảo sát là 22 bệnh viện; hầu hết các bệnh viện khảo sát đều tuân theo quy định; tất cả bệnh viện có mức khảo sát < 20 ngày do thời gian khảo sát, số lượng bệnh nhân nội trú và ngoại trú không theo quy định.

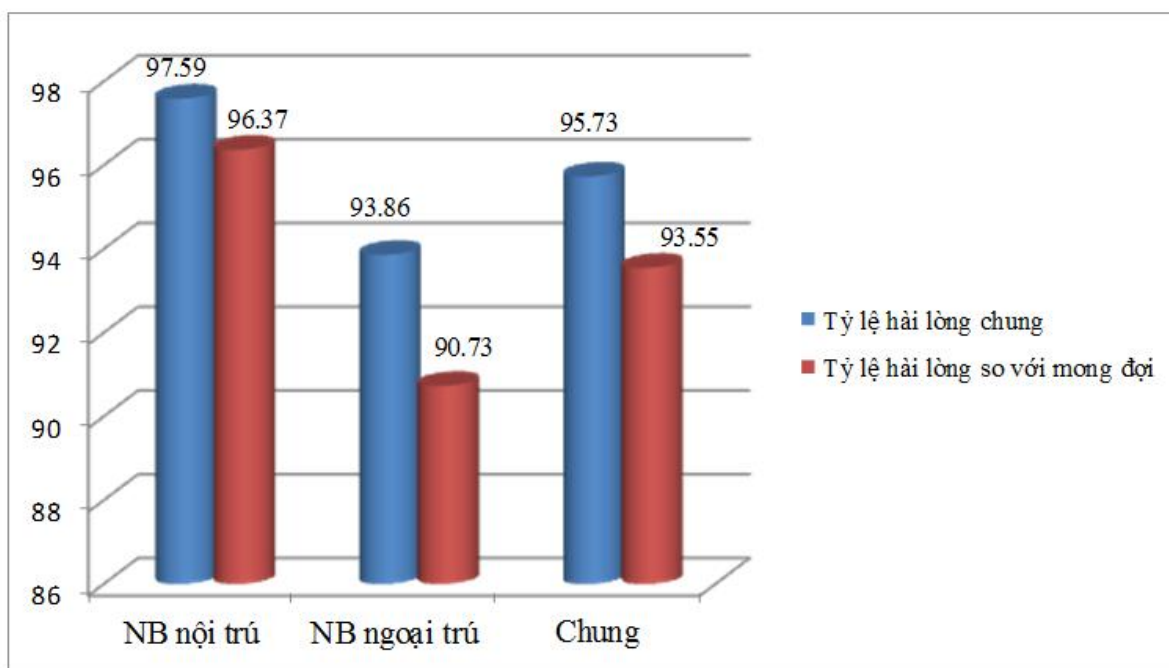
Bảng 2: Các chỉ số khảo sát

Chỉ số		Nội trú		Ngoại trú		Tổng	
		Tổng số (n)	Tỷ lệ (%)	Tổng số (n)	Tỷ lệ (%)	Tổng số (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	280	33,90	224	32,09	504	33,07
	Nữ	546	66,10	474	67,91	1020	66,93
Số giường BHYT	Có	771	93,34	478	68,48	1249	81,96
	Không	55	6,66	220	31,52	275	18,04
Thời gian khảo sát	Ngày bệnh	685	82,93	681	97,56	1366	89,63
	Ngày nhà	141	17,07	17	2,44	158	10,37

Nhận xét: Phần lớn bệnh nhân khám, ưu tiên các bệnh viện có số giường BHYT (chỉ 18,04%); Tỷ lệ ngày bệnh khảo sát trực tiếp là 89,63%.

2. Kết quả khảo sát

2.1. Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân tại các bệnh viện



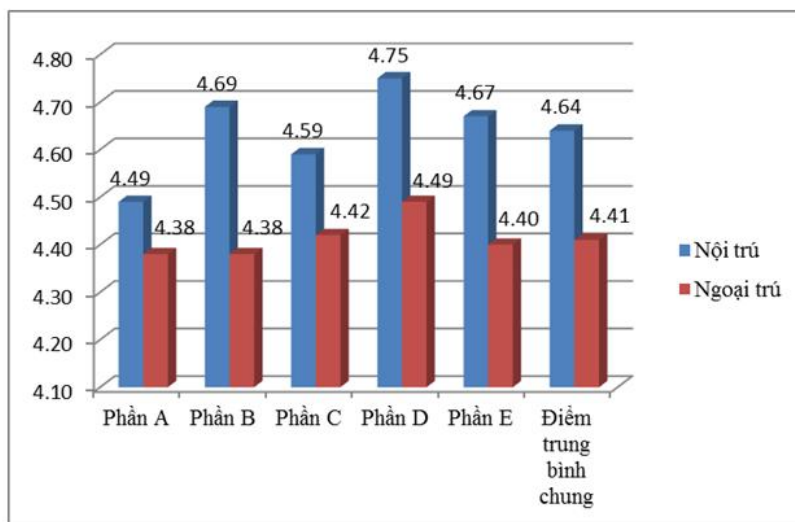
Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân tại các bệnh viện là 95,73% (trong đó tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân nội trú là 97,59%, ngoại trú là 93,86%). Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân so với mong đợi là 93,55%.

Bảng 3: Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân theo từng bệnh viện

TT	Tên bệnh viện	Bệnh nhân nội trú		Bệnh nhân ngoại trú		Chung	
		Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi (%)	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi (%)	Tỷ lệ hài lòng chung (%)	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi (%)
1	BV à Nng	99,00	95,85	94,00	92,42	96,50	94,14

2	BV Ph s n Nhi	99,00	97,46	96,00	90,18	97,50	93,82
3	BV Ung bu	97,00	95,98	89,00	95,35	93,00	95,67
4	BV Đa liu	96,00	94,33	87,00	90,82	91,50	92,58
5	BV Phi	99,00	95,83	87,00	90,82	93,00	93,33
6	BV Y hc c truy n	99,00	96,83	99,00	78,86	99,00	87,85
7	BV Phc hi chc nng	96,00	92,47	97,00	93,23	96,50	92,85
8	BV Mt	91,00	90,33	96,00	93,80	93,50	92,07
9	TTYT Hi Châu	98,00	95,53	92,00	90,58	95,00	93,06
10	TTYT Thanh Khê	98,00	96,30	95,00	88,73	96,50	92,52
11	TTYT Sn Trà	99,00	96,33	81,00	84,90	90,00	90,62
12	TTYT Ng Hành Sn	91,00	96,70	91,00	89,83	91,00	93,27
13	TTYT Cm L	100,00	96,40	98,00	91,57	99,00	93,99
14	TTYT Liên Chiu	99,00	95,18	99,00	93,35	99,00	94,27
15	TTYT Hòa Vang	100,00	97,73	97,00	92,60	98,50	95,17
16	BV Hoàn M	97,00	93,90	92,00	89,63	94,50	91,77
17	BV Tâm Trí	99,00	95,90	98,00	89,13	98,50	92,52
18	BV Gia ình	99,00	97,20	96,00	91,07	97,50	94,14
19	BV Bình dân	96,00	94,70	98,00	93,63	97,00	94,17
20	BV Vnh Toàn	99,00	88,64	88,00	88,10	93,50	88,37
21	BV Ph n	96,00	100,00	95,00	92,20	95,50	96,10
22	BV Vinmec	100,00	116,63	100,00	95,17	100,00	105,90
	Toàn ngành	97,59	96,37	93,86	90,73	95,73	93,55



Phản A: Khả năng tiếp cận
Phản B: Sự minh bạch trong thông tin và thủ tục KCB
Phản C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
Phản D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
Phản E: Kết quả cung cấp dịch vụ

Biểu đồ 2: Điểm trung bình theo từng nội dung

Nhận xét: Điểm trung bình mức hài lòng từ các phản ứng > 4 điểm; trong đó, hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là cao nhất (nội trú: 4,75 điểm; ngoại trú: 4,49 điểm) và thấp nhất là hài lòng về khả năng tiếp cận (nội trú: 4,49 điểm; ngoại trú: 4,38),

2.2. Một số ý kiến phản ánh, góp ý của người bệnh

"Bác sĩ khám bệnh cần kiên nhẫn trong khâu hỏi bệnh và bố trí thời gian thông báo kết quả khám bệnh, tiện cho bệnh nhân; Nên bổ sung hướng dẫn sử dụng thực (ứng trước khi n/ sau khi n) vào n thực." (Người bệnh ngoại trú, TTYT Sn Trà)

"Nhà vệ sinh không sạch sẽ; nên thay bộ xí bệt bệnh nhân cũ sạch hơn."

nghe báo về (vấn đề) toilet riêng cho bệnh nhân thuận tiện."

"Ging bệnh không phân chia rõ ràng, tôi không hài lòng."

(Nhng ngi bnh ni trú, BV Da liu)

"Không hài lòng v nhà v sinh." *(Ngi bnh ngoi trú, BV Da liu)*

"Khoa Ni 2, phòng bnh 2 không có nc nhà v sinh.

Cn có k hoch sa cha mt s hng mc trong các phòng v sinh."

(Nhng ngi bnh ni trú, BV Phi)

"Thang máy hay trc trc, ch hi lâu.

Nhà v sinh, labo ôi lúc b nght; Khuôn viên trong bnh vin không c sch, gch hng rt nhiu, tàn thuc, môi trng kém, ngh Lãnh o bnh vin quan tâm."

(Nhng ngi bnh ni trú, BV Ung bu)

"Bnh vin uy tín, cht lng do ó s lng bnh nhân ông, cn tng thêm s phòng, c s vt cht, tng lng cho i ng nhân viên, y bác s xng tm bnh vin và công sc ca i ng nhân viên.

Mong mun c phc v tt hn và tn tâm hn."

(Nhng ngi bnh ni trú, BV Ph sn Nhi)

"Phòng sinh v sinh không c sch; Thu ngân hay la ré ngi bnh.

iu hòa h, nóng.

Thái ca nhân viên y t ti phòng siêu âm hi nhn nhỏ.

Tôi cha tin tng bác s ây; Con tôi b d ng mà bác s cho canxi vi thuc s mi, ho; Khi tôi c hi bác thì bác c bo b sung thêm, trong khi không làm xét nghim gì c.

Khám bnh ây hay b thiu thuc; Cho 4 loi hay thiu 1 loi thuc và luôn bo ngi bnh ra ngoài mua."

(Nhng ngi bnh ngoi trú, BV Ph sn Nhi)

"Bnh vin rt tt t bác s n iu dng, h lý, bo v. Tuy nhiên, c s vt cht cn m rng thêm ngày càng áp ng nhu cu bnh nhân n iu tr." *(Ngi bnh ni trú, BV Ph n)*

"Khuôn viên trc cng bnh vin cha thu hút bnh nhân n khám và iu tr.

Cn thay chn, ga, gi thng xuyên."

(Nhng ngi bnh ni trú, BV Bình Dân)

"Chi phí iu tr còn cao." *(Ngi bnh ni trú, BV Gia ình)*

"Bnh vin cha có bng niêm yt vin phí (bng chung)." *(Ngi bnh ngoi trú, BV Gia ình)*

"Khoa sn không cn có tivi vì khoa này cn yên tnh và nên hng dn c th cho m sinh con u lòng cách b và cho con bú.

Phòng 4 ngi hi cht, khuôn viên ít cây xanh.

Giá dch v nên gim.

Yêu cầu khu vực sinh sản sinh sản." "

(Nhưng ngay bệnh ni trú, BV Hoàn M)

"Hệ thống ký khám cha bệnh qua siêu âm thời không liên tục, không có máy nghe máy."

Thời gian chờ bác sĩ khám cha bệnh đôi khi còn lâu."

(Nhưng ngay bệnh ngoại trú, BV Hoàn M)

"Bệnh viện nên có thêm xét nghiệm (và khám TMH) trước khi mổ."

Cần có tivi phục vụ bệnh nhân."

Bệnh viện cần có xét nghiệm sinh thiết, (khám TMH) bệnh nhân không phải làm ngoài."

Thêm các dịch vụ nâng cao trong bệnh viện bệnh nhân không phải ra ngoài; cần bệnh viện áp dụng thêm về dinh dưỡng."

(Nhưng ngay bệnh ni trú, BV Vinh Toàn)

"Nhân viên cần tận tâm cần phải phục vụ tốt hơn; cần giám sát bộ phận cần tận tâm."

Cần trang bị thêm quạt trong phòng bệnh."

(Nhưng ngay bệnh ni trú, BV à Nng)

"Nên in bảng kê chi phí khám và xét nghiệm." *(Ngay bệnh ngoại trú, TTYT Hi Châu)*

"Cần thêm ý tưởng hỗ trợ bệnh nhân vào thứ 7, chủ nhật khi bệnh nhân nhà không có." *(Ngay bệnh ni trú, TTYT Liên Chiu)*

"Trang bị thêm máy móc hiện đại hơn." *(Ngay bệnh ni trú, TTYT Ng Hành Sn)*

"Nhà vệ sinh bệnh nhân sạch sẽ." "

Một vài bác sĩ sử dụng ngôn ngữ xưng hô cha phù hợp."

(Nhưng ngay bệnh ni trú, Bệnh viện Mt)

"Nên giảm viện phí." *(Ngay bệnh ngoại trú, Bệnh viện Mt)*

D. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân tại các bệnh viện là 95,73%; trong đó tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân ni trú là 97,59% (mức trung bình chung là 4,64), ngoại trú là 93,86% (mức trung bình chung là 4,41).

- Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân so với mong đợi thấp hơn tỷ lệ hài lòng chung của bệnh nhân ni trú và ngoại trú; Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 93,55% (đối với bệnh nhân ni trú là 96,37%, ngoại trú là 90,73%).

- Mức hài lòng của bệnh nhân tại phân D (Thái Nguyên và ngành chuyên môn của NVYT) là cao nhất và thấp nhất tại phân A (Khuyến khích tiếp cận). Mức hài lòng tại các phân B (số minh bạch trong thông tin và thực tế KCB), E (Kế hoạch cung cấp dịch vụ) tăng lên của bệnh nhân ni trú và ngoại trú.

Tin: Xuân Trung