

Thanh Khê, ngày 07 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO

**Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú
tại Trung tâm Y tế Quận Thanh Khê quý III năm 2019**

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/07/2019 đến ngày 30/9/2019.
- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát số 01 theo quy định của Bộ Y tế.
- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu ngẫu nhiên và đại diện (theo hướng dẫn của Bộ Y tế).
- Đối tượng: người bệnh đang nằm điều trị nội trú tại bệnh viện đồng ý tham gia khảo sát, tỉnh táo, trên 18 tuổi; trong trường hợp bệnh nhân không thể trả lời tiến hành khảo sát người nhà của người bệnh.
- Cỡ mẫu: 100 người
- Khoa khảo sát: Nội - Truyền nhiễm, Liên chuyên khoa, Nhi, Ngoại - Sản và Y học cổ truyền - phục hồi chức năng.

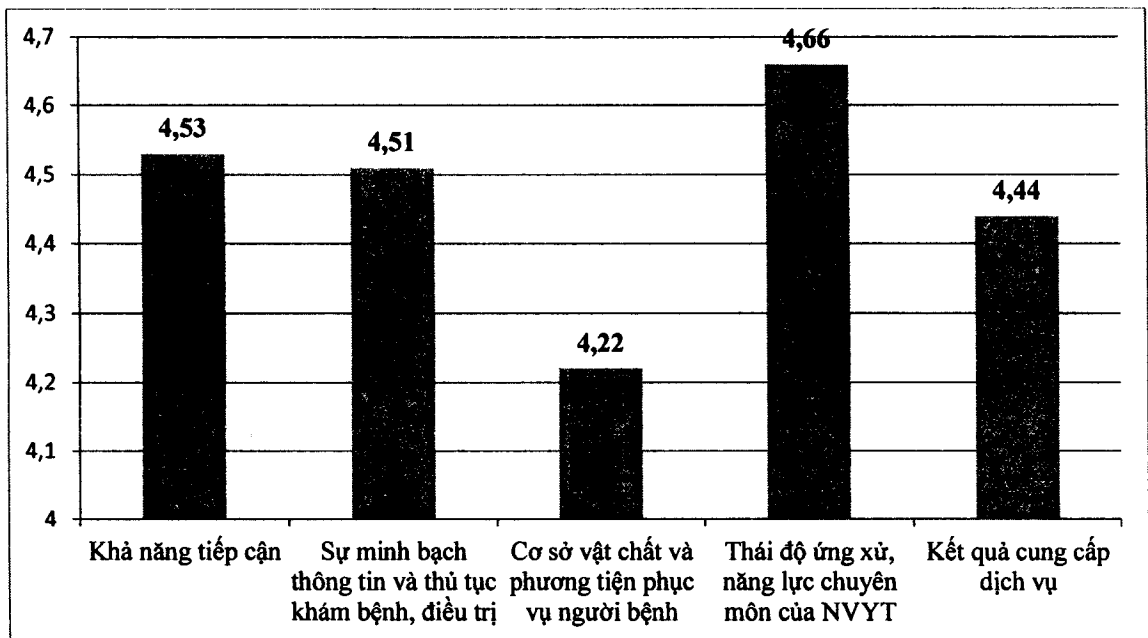
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- Độ tuổi trung bình là 38 tuổi;
- Tỷ lệ giới tính người bệnh được khảo sát: 60% nữ và 40% nam;
- Tỷ lệ người bệnh được phỏng vấn là 69%; 31% là người nhà;
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 97%;
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 5,55 ngày.

2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

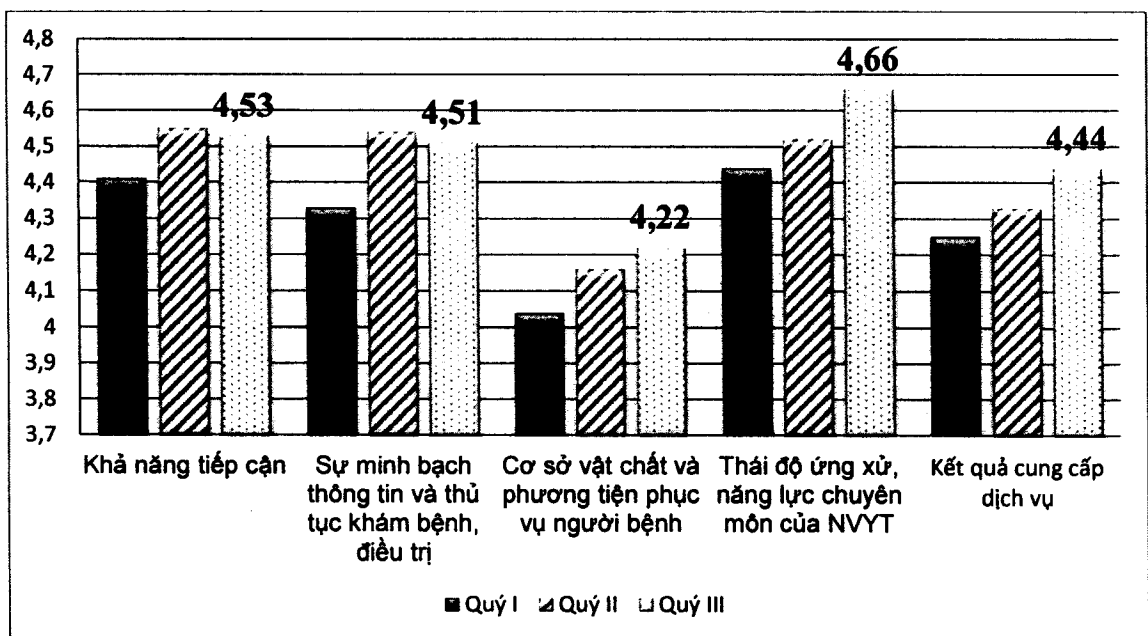
- Tổng điểm hài lòng trung bình chung từ A-> E là 4,45; như vậy sự hài lòng của người bệnh đạt mức 4 trở lên;
- Tỷ lệ hài lòng chung: 90% (2785/3100)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 90,06% (9006/100);
- Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại trung tâm: 79% bệnh nhân ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 21% bệnh nhân có thể sẽ quay lại;
- Kết quả cụ thể được thể hiện ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 1: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E

Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4,45 điểm. Các nhóm tiêu chí đạt điểm trung bình trên 4,5 điểm lần lượt là: Khả năng tiếp cận; Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Thái độ ứng xử của nhân viên y tế. Nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4,22 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Đánh giá sự hài lòng của bệnh nội trú



Biểu đồ 2: Đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú qua các quý

Nhìn chung điểm trung bình tất cả các tiêu chí quý III tăng so với quý I, II (4,45>4,39>4,29). Điểm hài lòng của tiêu chí C, D và E tăng đều qua các quý, tiêu chí A và B có giảm nhẹ so với quý II nhưng không đáng kể.

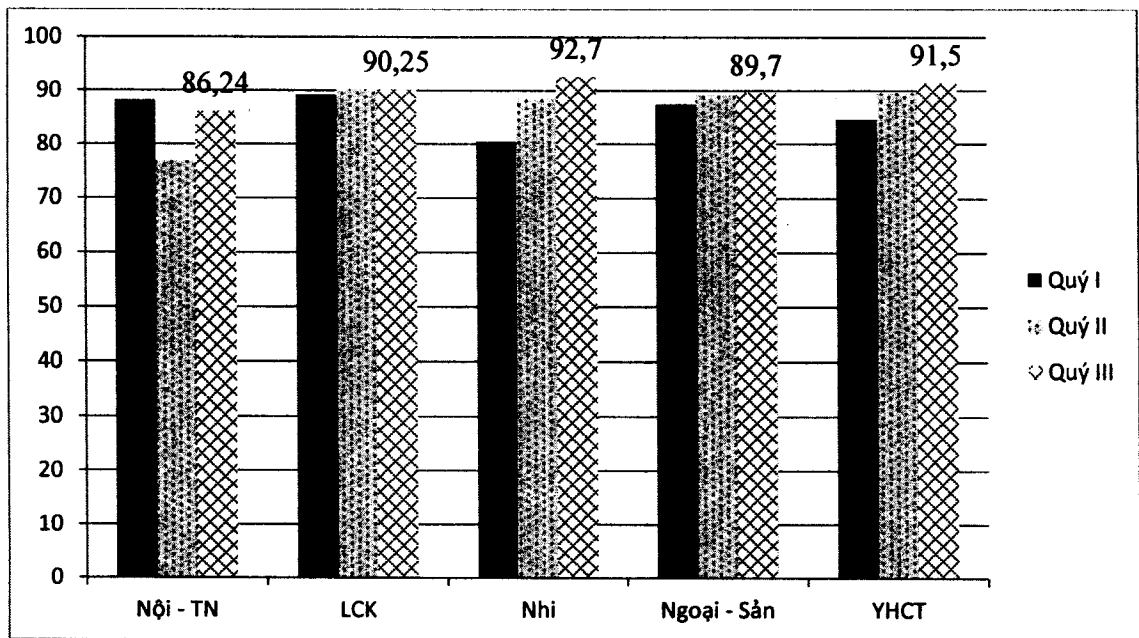
Như vậy, sự hài lòng của người bệnh tăng đều qua các quý, trong đó sự hài lòng về thái độ phục vụ của NVYT có điểm cao nhất.

4. So sánh sự hài lòng của bệnh nhân giữa các khoa

Bảng 1: Điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí giữa các khoa

Khoa \ Tiêu chí	Khả năng tiếp cận	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	Kết quả cung cấp dịch vụ	Điểm TB
Nội – Truyền nhiễm	4,52	4,49	4,03	4,57	4,43	4,37
Ngoại – Sản	4,43	4,42	3,95	4,61	4,34	4,32
Nhi	4,53	4,61	4,26	4,67	4,7	4,52
LCK	4,61	4,64	4,63	4,85	4,59	4,67
YHC-VLTL- PHCN	4,55	4,38	4,29	4,62	4,17	4,40

Nhận xét: Khoa Ngoại Sản có điểm trung bình các tiêu chí thấp nhất (4,32 điểm), trong đó điểm tiêu chí C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có điểm thấp nhất (3,95). Khoa Liên chuyên khoa có điểm trung bình cao nhất với 4,67 điểm, bệnh nhân rất hài lòng với thái độ của NVYT, được tư vấn và cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời (4,85).



Biểu đồ 3: Tỷ lệ (%) hài lòng so với mong đợi giữa các khoa

Nhận xét:

Nhìn chung tỉ lệ hài lòng của người bệnh so với mong đợi trong quý III giữa các khoa đều tăng so với các quý trước. Khoa Nhi có tỉ lệ hài lòng cao nhất với 92,7%, tiếp theo là khoa YHCT (91,5%) và khoa LCK (90,25%). Khoa Nội - Truyền nhiễm và Ngoại - Sản có tỉ lệ dưới 90%.

5. So sánh sự hài lòng giữa bệnh nhân có bảo hiểm y tế và bệnh nhân viện phí

Trong đợt khảo sát có 3 bệnh nhân viện phí, các bệnh nhân đều hài lòng với các tiêu chí khảo sát, với tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 95%, cao hơn so với tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân có BHYT (89.91%).

6. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

- Khoa Nội - Truyền nhiễm:

+ Phòng bệnh nóng, đặc biệt ở tầng hai vào mùa hè; Buồng bệnh chưa được vệ sinh thường xuyên;

+ Nhà vệ sinh bẩn và xuống cấp, bất tiện cho người bệnh khi đi vệ sinh, có mùi ẩm thấp;

+ Một số phòng quạt treo tường hư; không có bồn rửa tay cho người bệnh ở trong phòng.

+ Một số người bệnh cho biết việc gọi trợ giúp từ NVYT gặp khó khăn, do ở tầng hai nên khó có thể gọi được;

- Khoa Nhi: Chủ yếu phàn nàn về vệ sinh buồng bệnh và phòng vệ sinh có mùi;

- Khoa Ngoại - Sản: Cơ sở hạ tầng xuống cấp, buồng bệnh cũ, tường trần cũ không an toàn;

- Khoa LCK: Cần hướng dẫn cho người bệnh rõ hơn về cách sử dụng thuốc;

- Khoa YHCT - PHCN: Cần bổ sung thêm thuốc đông y cho người bệnh; giải thích rõ cho người bệnh về thời gian dự kiến điều trị;

7. Giải pháp để cải tiến chất lượng

- Các khoa phòng cần cập nhật tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ bệnh nhân để báo cáo sửa chữa hoặc mua mới kịp thời để phục vụ bệnh nhân.

- Cần nâng cấp cơ sở hạ tầng buồng bệnh tại các khoa, bổ sung, thay thế quạt hỏng; cần lắp đặt chuông gọi điều dưỡng hỗ trợ cho người bệnh ở tầng trên của các Khoa;

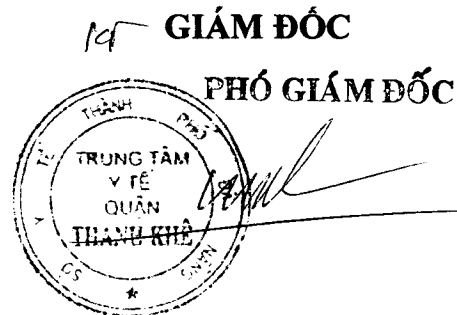
- Cần chùi rửa, dọn dẹp phòng bệnh và nhà vệ sinh thường xuyên tại các Khoa lâm sàng;

- Cần phổ biến những thông tin cần thiết khi nằm viện cho bệnh nhân (hướng dẫn sử dụng thuốc, thời gian dự kiến điều trị, thời gian vệ sinh buồng bệnh và phát phiếu giữ xe miễn phí);

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết phân tích kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú của TTYT Thanh Khê quý II năm 2019. /.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để b/cáo);
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHN.



Trần Hưng Minh