

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 IV năm 2019

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/11/2019 đến ngày 12/12/2019;
- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu số 01 theo quy định của Bộ Y tế;
- 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;

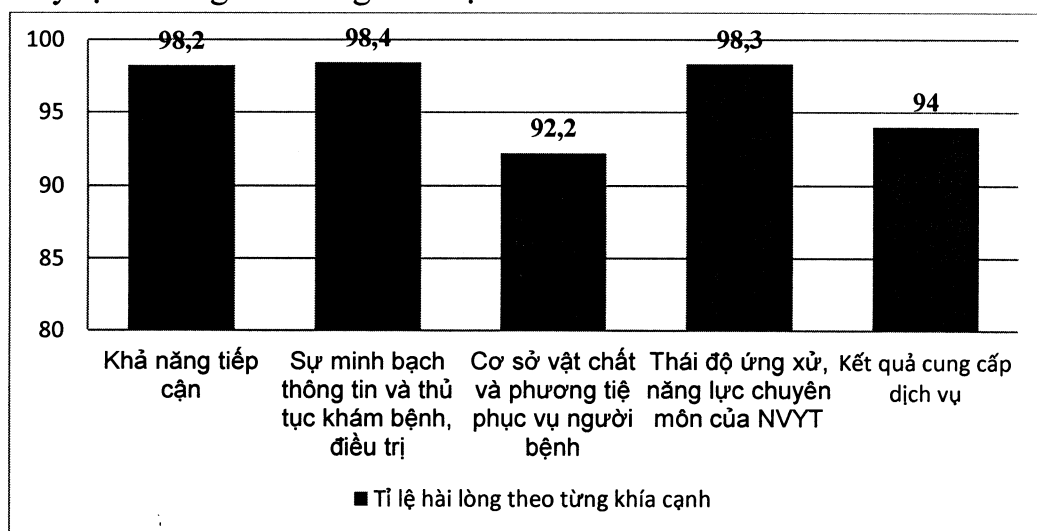
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- Độ tuổi trung bình là 42,3 tuổi;
- Tỷ lệ giới tính người bệnh được khảo sát: 66% nữ và 34% nam;
- Tỷ lệ người bệnh được phỏng vấn là 59%; 41% là người nhà;
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 94%;
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 4,8 ngày.

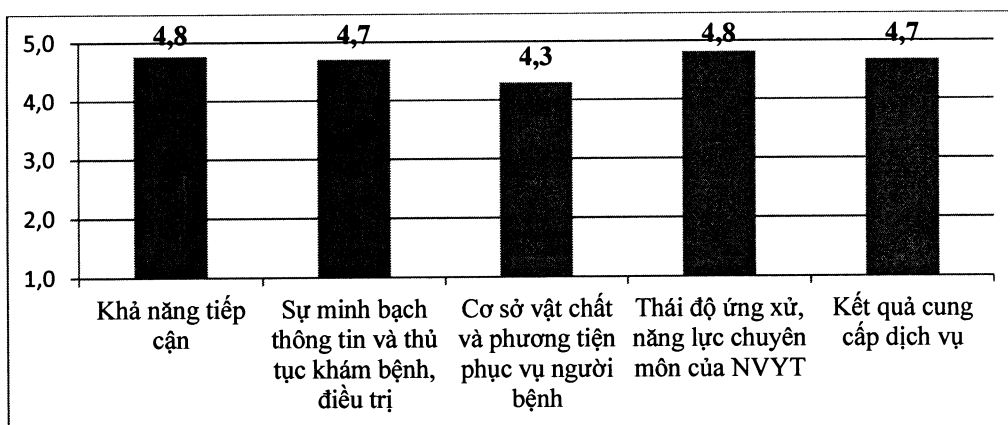
2. Kết quả và đánh giá khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm hài lòng trung bình chung từ A-> E là 4,6; như vậy sự hài lòng của người bệnh đạt mức 4 trở lên.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 95,8% (2971/3100)
- Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh:



Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,5% (9147/100)
- Tỷ lệ hài lòng toàn diện: 62% (62/100)
- Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại trung tâm: 52% bệnh nhân ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 48% bệnh nhân có thể sẽ quay lại;
- Kết quả điểm trung bình từng khía cạnh được thể hiện ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 2: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E (quý IV)

Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4,6 điểm. Nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4,3 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhìn chung các nhóm tiêu chí khác đa số người bệnh đều hài lòng (mức 4 và 5); tuy nhiên hiện tại cơ sở vật chất của Trung tâm đang ở giai đoạn xuống cấp, nên người bệnh còn nhiều điểm chưa hài lòng.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

- Khoa Nội - Truyền nhiễm: Bệnh nhân chủ yếu không hài lòng về tiêu chí C (cơ sở hạ tầng). Cụ thể: nhà vệ sinh chưa sạch, có phòng bị hỏng không sử dụng được; cần sử dụng loại thùng rác cỡ lớn hơn; nhân viên vệ sinh phòng bệnh chưa tốt, chưa chùi dọn thường xuyên; buồng bệnh chưa được thay chiếu và vỏ gối kịp thời khi người bệnh nhập viện; một số bồn rửa tay trong phòng bệnh nhân hỏng. Ngoài ra, một số bệnh nhân có ý kiến nên tách bệnh lây và bệnh không lây nằm riêng biệt.

- Khoa Nhi: Bệnh nhân cũng chủ yếu phàn nàn về cơ sở hạ tầng, cụ thể: mong muốn phòng bệnh có nhà vệ sinh riêng, bố trí phù hợp với trẻ nhỏ; một số quạt trần trong phòng bệnh hỏng; nhà vệ sinh của khoa cần được chùi dọn thường xuyên hơn, đặc biệt mùa cao điểm; cần sử dụng thùng đựng rác cỡ lớn hơn.

- Khoa Ngoại - Sản, Khoa Liên chuyên khoa và khoa YHCT – VLTL – PHCN: bệnh nhân chưa có ý kiến phản nản, mong muốn Trung tâm nhanh chóng cải tạo lại cơ sở hạ tầng để người bệnh được điều trị tốt hơn.

Tóm lại, bệnh nhân ở các khoa có ý kiến chung là mong muốn Trung tâm được tu sửa, nhanh chóng cải thiện cơ sở hạ tầng.

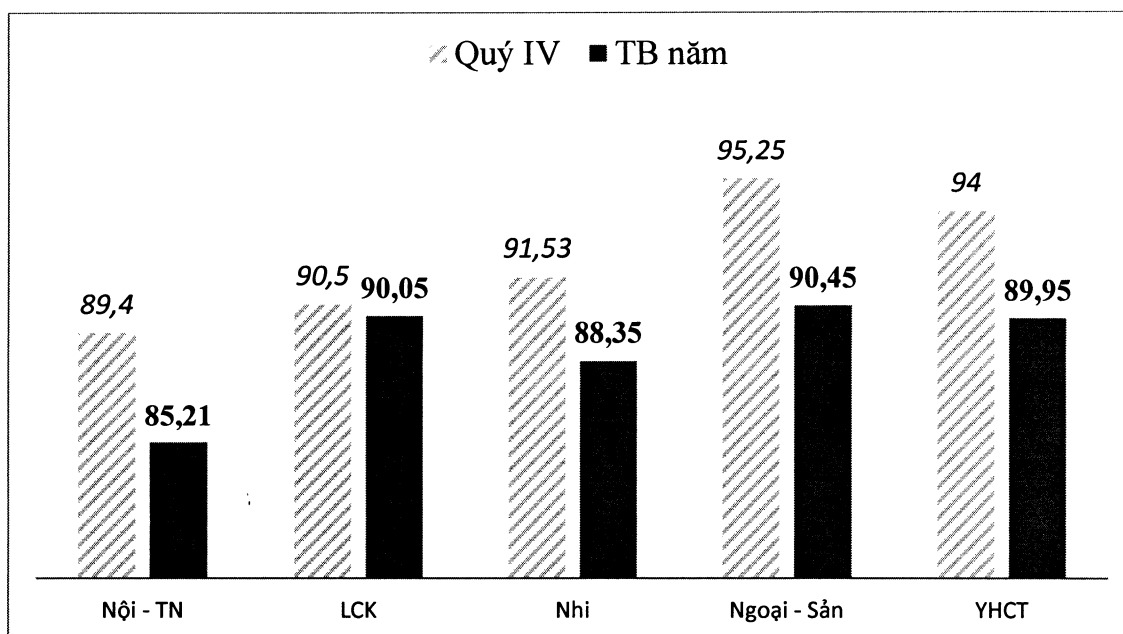
4. So sánh sự hài lòng của bệnh nhân giữa các khoa

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		4,69	4,56	4,3	4,79	4,68	4,58
Ngoại – Sản		4,85	4,74	4,57	4,79	4,8	4,73
Nhi		4,93	4,96	4,0	4,96	4,64	4,62
LCK		4,68	4,7	4,56	4,73	4,72	4,66
YHC- VLTL- PHCN		4,47	4,53	4,48	4,71	4,8	4,59

Điểm trung bình các Khoa đều trên 4 điểm. Khoa Nội có điểm trung bình các tiêu chí thấp nhất (4,58), trong đó điểm tiêu chí C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là 4,3. Khoa Nhi điểm trung bình tiêu chí C là 4,0. Trong quý IV, số lượng bệnh nhân tại 2 khoa tăng cao, do vậy công tác đảm bảo vệ sinh phòng bệnh, nhà vệ sinh và các khu vực khác của hai khoa gặp nhiều khó khăn, một phần do cơ sở hạ tầng xuống cấp, mặt khác ý thức của người bệnh cũng chưa cao.

Khoa Ngoại - Sản có điểm trung bình cao nhất với 4,73 điểm, bệnh nhân rất hài lòng với thái độ của NVYT, được tư vấn và cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời. Tiếp theo là khoa Liên Chuyên khoa và Y học cổ truyền.



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

Khoa Ngoại - Sản có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 95,25%. Khoa Nội - Truyền nhiễm có tỉ lệ hài lòng thấp nhất so với các khoa khác (89,4%). Như vậy, năm 2019 tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh trong khoảng 85-90%, trong đó khoa Nội - Truyền nhiễm và khoa Nhi cần cải thiện nhiều hơn để nâng cao tỷ lệ hài lòng của người bệnh, đặc biệt về mặt cơ sở hạ tầng của khoa.

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

Trong đợt khảo sát có 6 bệnh nhân viện phí, bệnh nhân thuộc khoa Nội - truyền nhiễm và khoa Ngoại - Sản. Bệnh nhân hài lòng với hầu hết các tiêu chí khảo sát, một số người bệnh chưa hài lòng với điều kiện vật chất của đơn vị (nhà vệ sinh, vệ sinh buồng bệnh, cung cấp nước uống nóng lạnh cho người bệnh). Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 91,5%, ngang bằng với tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân có BHYT (91,5%).

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng

a) Cơ sở hạ tầng

- Cần nâng cấp, tu sửa cơ sở vật chất buồng bệnh tại các khoa, đặc biệt khoa Nội - Truyền nhiễm và khoa Nhi.

- Thay ga giường trong buồng bệnh cho bệnh nhân khi bệnh nhân nhập khoa điều trị hoặc thay theo lịch định kỳ.

- 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 chùi rửa, dọn dẹp phòng bệnh và nhà vệ sinh thường xuyên.

b) Đối với nhân viên y tế

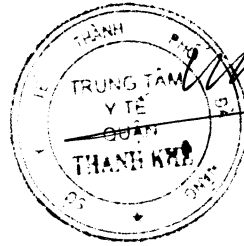
- Cần có thái độ phục vụ niềm nở, chuyên nghiệp hơn đối với người bệnh.
- Có nhiệm vụ phổ biến những thông tin cần thiết khi nằm viện cho bệnh nhân (nội quy của bệnh viện, khoa; thông báo cho người bệnh biết lịch vệ sinh phòng bệnh, lịch thay ga giường, chiếu).

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

Nơi nhận:

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

127 **GIÁM ĐỐC**
PHÓ GIÁM ĐỐC



Trần Hưng Minh