

Số: /BC-TTYT

Thanh Khê, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú
tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý IV năm 2022**

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 10/10/2022 đến ngày 10/11/2022.
- 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 Trung tâm Y tế 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 YHCT - PHCN.

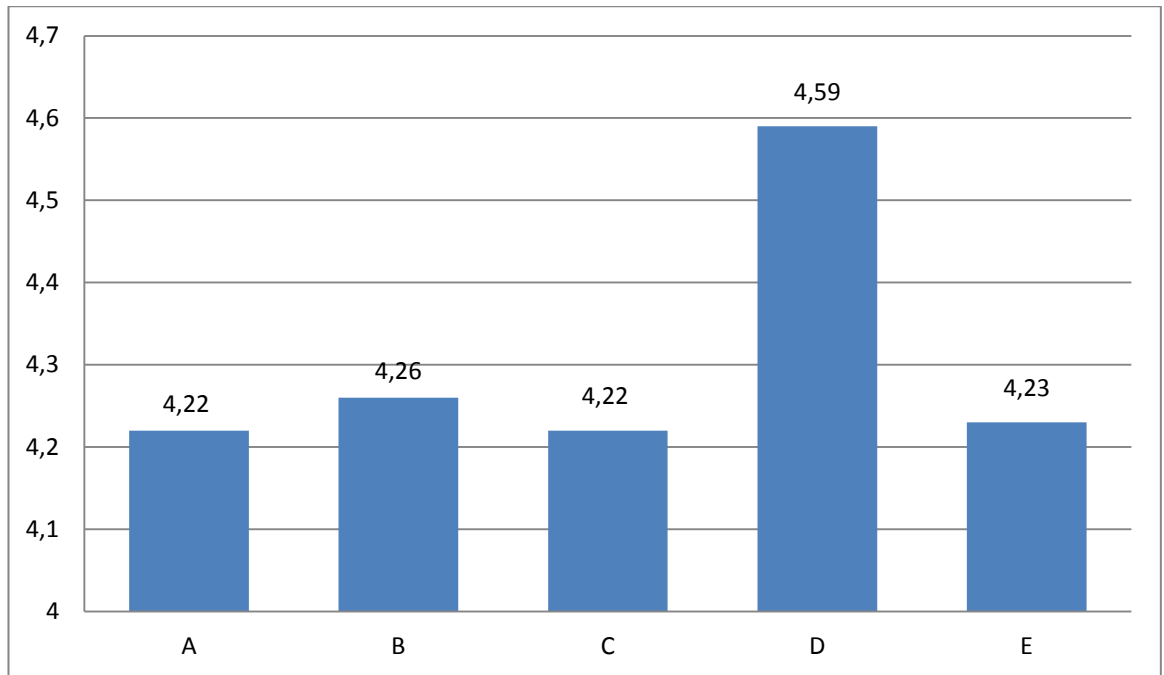
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 38,56; có 57% là nữ, 43% là nam.
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 100%, đối tượng không dùng thẻ BHYT chiếm 0%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 5,32 ngày.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A -> E là 4,31.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,16% (3074/3100).
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 93,97 (9483/100).
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 89% (90/100).
- 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 4,3 điểm. Nhóm tiêu chí D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt trung bình 4,59 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí A “Khả năng tiếp cận” và nhóm tiêu chí C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4.22, thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

Đa số người bệnh khi được hỏi vấn đề chưa hài lòng, đều trả lời về điều kiện cơ sở vật chất của Trung tâm Y tế, cụ thể:

- Khoa YHCT - PHCN: Buồng bệnh có điều hòa nhưng không hoạt động, bổ sung thêm quạt, trang thiết bị y tế chưa đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh

- Khoa LCK, khoa Ngoại Sản, khoa YHCT-PHCN: Chưa được cung cấp nước uống nóng, lạnh đầy đủ

- Khoa Ngoại Sản, Khoa Nội TN: Nhà vệ sinh không có nước nóng.

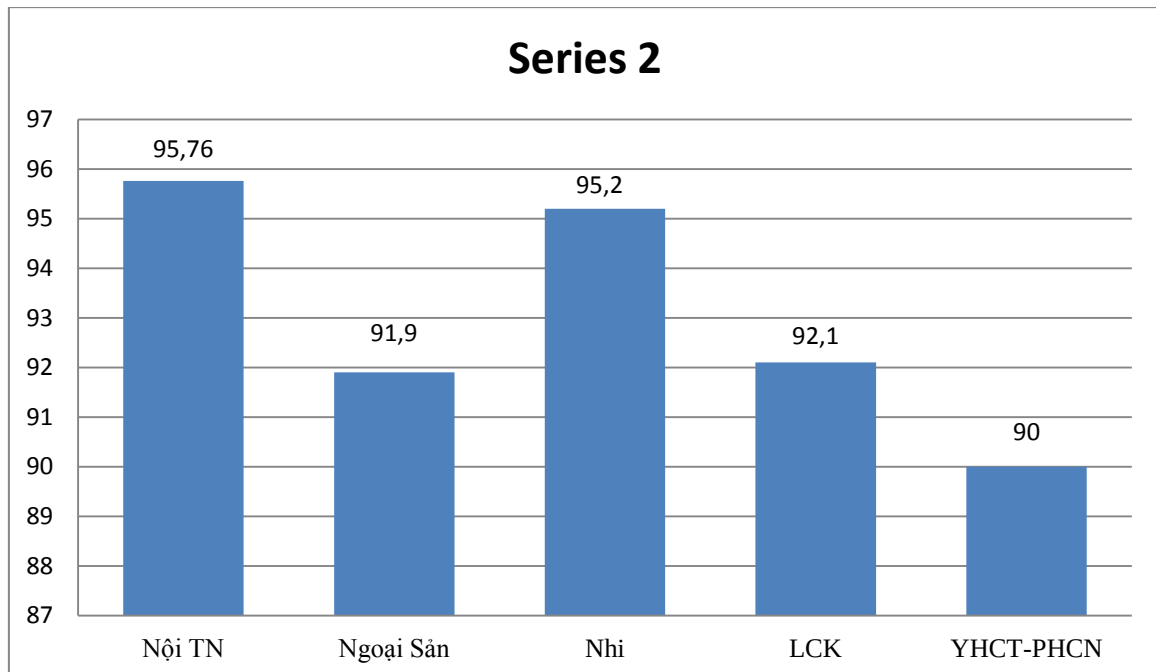
* Ngoài ra, người bệnh, người nhà còn chưa hài lòng một số vấn đề sau:

- Khoa Ngoại Sản: Buổi tối vắng người, sợ xảy ra trộm cắp; căn tin bệnh viện xa, khó mua vật dụng cá nhân.

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

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

Tiêu chí Khoa	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	4,28	4,41	4,39	4,62	4,34	4,42
Ngoại - Sản	4,38	4,1	4,02	4,82	4,08	4,28
Nhi	4,01	4	4,02	4,35	4,04	4,1
LCK	4,07	4,27	4,06	4,71	4,27	4,28
YHCT-PHCN	4,46	4,42	4,35	4,76	4,42	4,48

**Biểu đồ 2:** Tỷ lệ (%) hài lòng so với mong đợi giữa các khoa

- Khoa Nội TN có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 95,76% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới năm viện.

- Khoa Nhi có tỉ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 95,2%; Khoa LCK đạt 92,1%, Khoa Ngoại Sản đạt 91,9% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa YHCT-PHCN có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 90% so với mong đợi của bệnh nhân trước tới nằm viện.

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

Trong đợt khảo sát quý IV có 100% bệnh nhân bảo hiểm y tế, bệnh nhân hài lòng với hầu hết các tiêu chí khảo sát và sẽ quay lại Trung tâm để khám, chữa bệnh.

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng

- Hiện nay bệnh viện đã cung cấp đầy đủ nước uống cho người bệnh và nước sạch để phục vụ cho sinh hoạt cá nhân của người bệnh. Phòng TCHC tham mưu cho Giám đốc bệnh viện về việc xây dựng kế hoạch từng bước mua sắm, trang bị hệ thống nước uống nóng, lạnh và bình nước nóng để phục vụ cho sinh hoạt của người bệnh.

- Phòng TCHC thường xuyên kiểm tra, sửa chữa hệ thống điều hòa, tăng cường thêm quạt mát cho các khoa lâm sàng nội trú, đặc biệt tại khoa YHCT-PHCN.

- Trang bị thêm đèn chiếu sáng tại hành lang một số khoa ít người bệnh: Ngoại Sản, YHCT-PHCN.

- Kiểm tra, sửa chữa các cửa khoa, cửa phòng; Có biện pháp giám sát người bệnh, người nhà, đề phòng trộm cắp xảy ra.

- Khuyến khích căn tin bệnh viện giao cơm, vật dụng tại giường cho người bệnh nặng, di chuyển khó khăn.

- Có kế hoạch đầu tư mua sắm máy móc, thiết bị y tế hiện đại đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng khám, chữa bệnh của người bệnh.

Trên đây là Báo cáo Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý IV năm 2022./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, ĐD.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hưng Minh