

Số: /BC-TTYT Thanh Khê, ngày tháng năm 2023

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 2023

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 09/10/2023 đến 06/11/2023.
- 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.

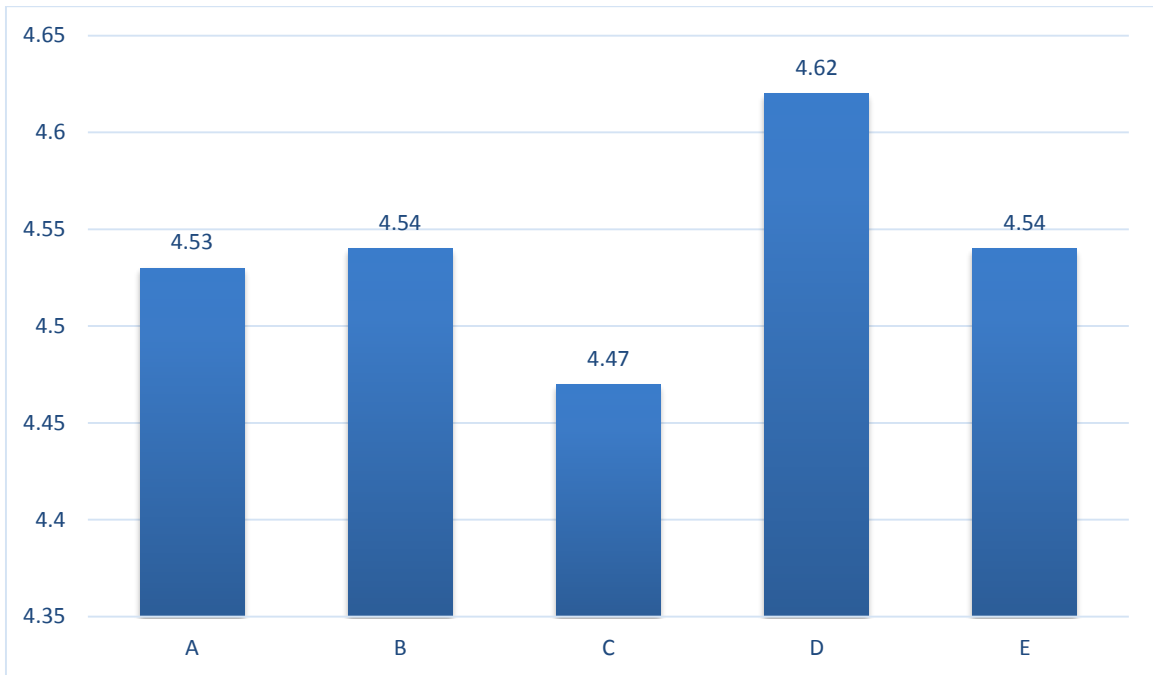
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 41,98; có 56% là nữ, 44% là nam.
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 100%
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 6,12 ngày.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4,54.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,58% (3087/3100).
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,15 (9415/100).
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 91% (91/100).
- 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 4,54 điểm. Trong lần khảo sát này, điểm trung bình của các nhóm tiêu chí không chênh lệch nhiều, trong đó nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4,62 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4,47 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, cụ thể:

- Cơ sở vật chất cũ, xuống cấp, tường trần có mảng mốc, dột nước: Khoa Ngoại sản, khoa Nội TN

- Lịch thay chiếu chưa đảm bảo, một số chiếu bị khô, gãy vụn: Khoa Ngoại sản, khoa Nội TN

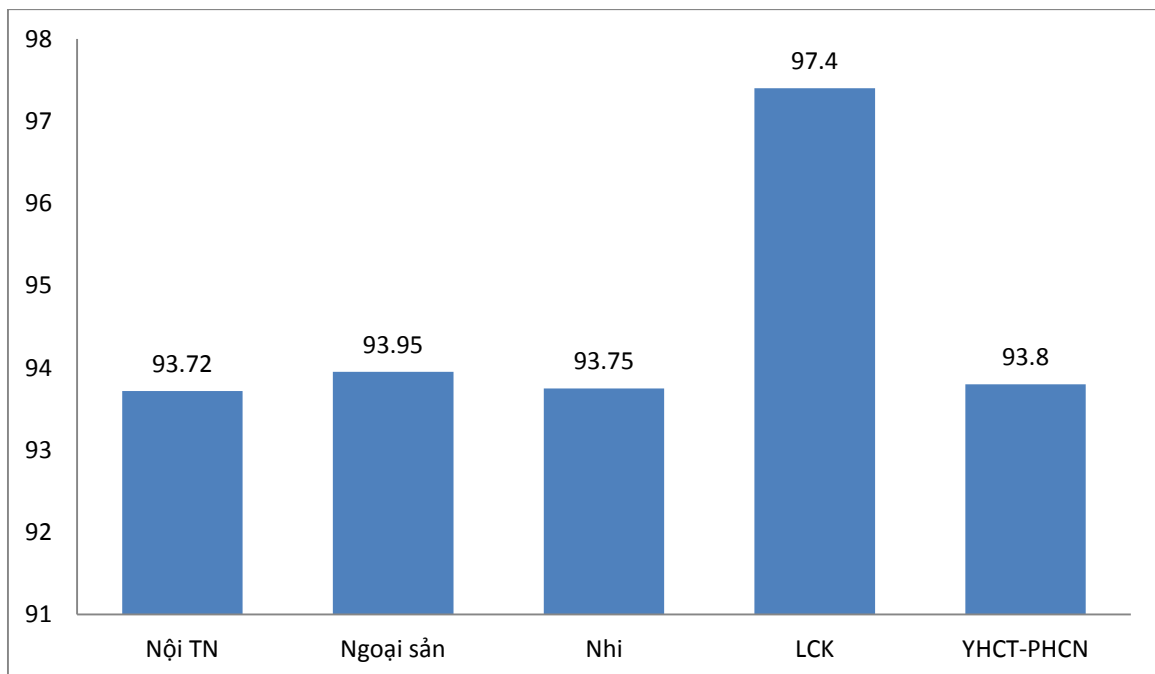
- Chưa được thông báo, tư vấn kỹ trước khi thực hiện các xét nghiệm, chiếu chụp: Khoa Nội TN

- Khoa Nhi, YHCT-PHCN, LCK: không có ý kiến phàn nàn gì

4. So sánh sự hài lòng của bệnh nhân 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	4,42	4,45	4,37	4,49	4,43	4,43
Ngoại - Sản	4,66	4,67	4,62	4,69	4,66	4,65
Nhi	4,58	4,46	4,49	4,56	4,48	4,51
LCK	4,8	4,76	4,68	4,83	4,8	4,76
YHCT- PHCN	4,36	4,56	4,37	4,93	4,58	4,56

Bảng điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí giữa các khoa



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

- Khoa LCK có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 97,4% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới năm viện.

- Khoa Ngoại có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 93,95%; Khoa YHCT-PHCN đạt 93,8%; Khoa Nhi đạt 93,75% so với mong đợi của người bệnh

- Khoa Nội TN có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 93,72 % 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 năm 2023 có 100% bệnh nhân BHYT, bệnh nhân hài lòng với hầu hết các tiêu chí khảo sát và 100% sẽ quay lại Trung tâm để khám, chữa bệnh.

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng

- Nhân viên y tế cần thông báo, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể cho người bệnh và người nhà trước khi thực hiện các cận lâm sàng

- Tường trần một số khoa cũ, xuống cấp, gặp mưa gây ẩm mốc, dột nước. Điều dưỡng trưởng các khoa cần cập nhật tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ bệnh nhân để báo cáo sửa chữa để kịp thời phục vụ người bệnh

- Thực hiện việc thay đồ vải nói chung và chiếu nói riêng đúng lịch và khi cần, thải bỏ những chiếc chiếu đã hỏng; đảm bảo vệ sinh và tạo sự thoải mái cho người bệnh

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị nội trú quý IV năm 2023 tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Võ Duy Trinh