

Thanh Khê, ngày 19 tháng 4 năm 2018

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung Tâm Y Tế Quận Thanh Khê quý I năm 2018

Khảo sát của chúng tôi được tiến hành trong năm 2018 trên các khoa nội trú tại trung tâm. Người bệnh được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi do Bộ Y tế ban hành nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh trong quá trình điều trị nội trú tại các khoa trong trung tâm. Sau thời gian khảo sát, chúng tôi thu được kết quả như sau:

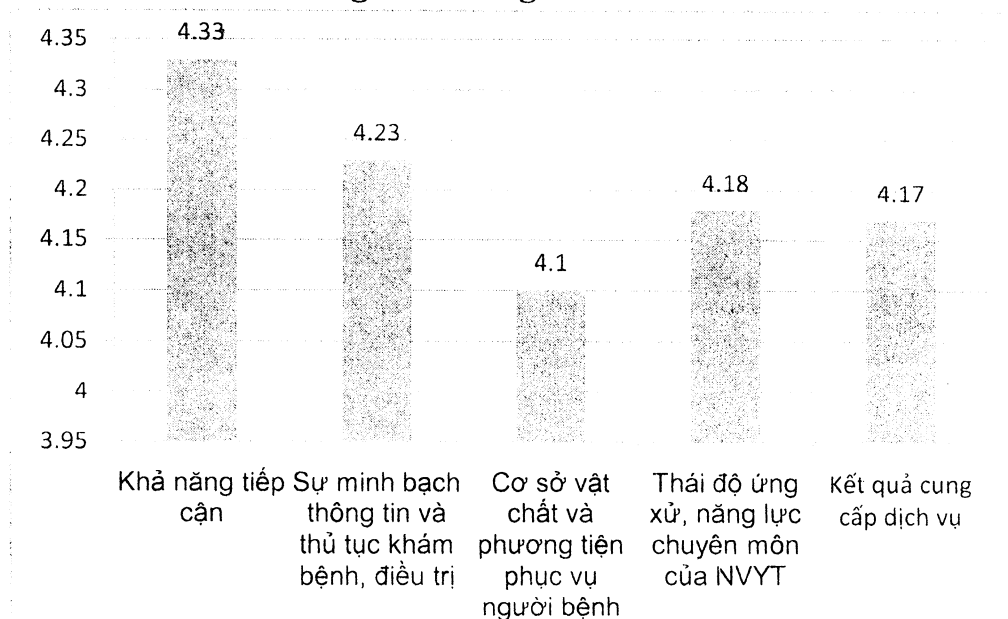
1. Một số thông tin chung:

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 29; 67% là nữ, 33% là nam.
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 96%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 5.31.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú:

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4.19
- Tỷ lệ hài lòng chung là 87% (2691/3100)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91.06 (9106/100)
- 62% bệnh nhân ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 38% bệnh nhân có thể sẽ quay lại

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 4.19 điểm. Nhóm tiêu chí A “Khả năng tiếp cận” đạt trung bình 4.3 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 4.1 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng:

-Khoa YHCT-PHCN: từ chỗ giữ xe vào khoa quá xa, khó khăn trong việc đi lại đối với bệnh nhân đau cơ khớp.

-Khoa HSCC: khu vực hồi sức nằm gần khu cấp cứu nên khá ồn ào.

-Khoa Nội: Cơ sở hạ tầng xuống cấp, căng tin chưa phục vụ đầy đủ những vật cần thiết cho bệnh nhân, thiếu nước nóng lạnh

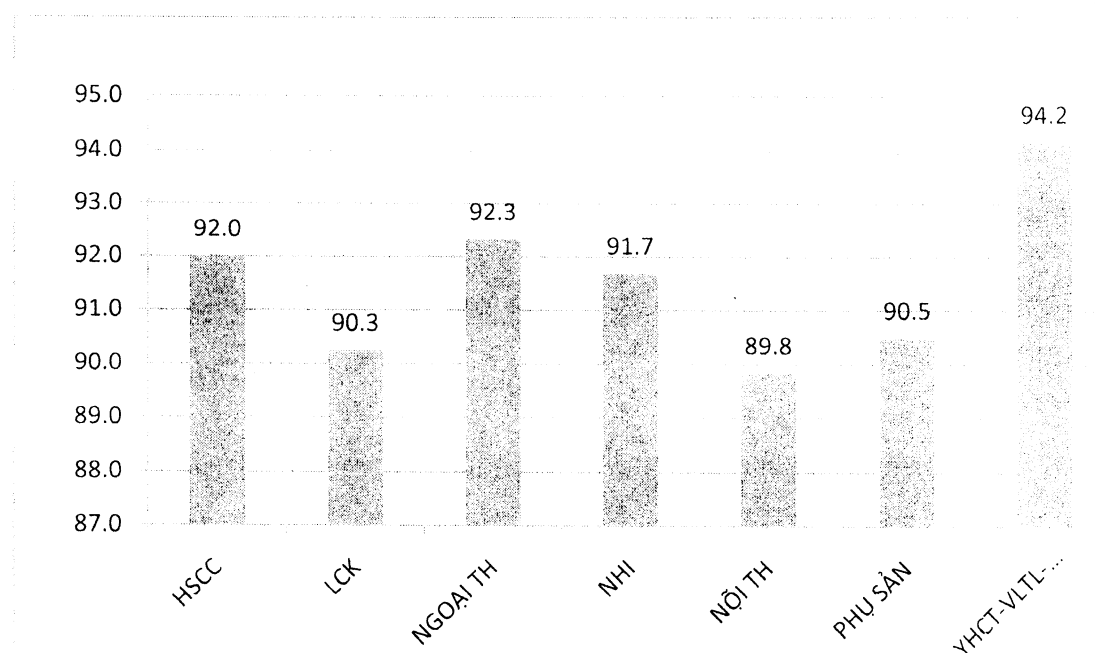
-Khoa Nhi: tường bị ẩm mốc vào mùa mưa

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

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
HSCC	4.5	4.0	4.0	4.1	4.0	4.1
LCK	4.2	4.5	4.2	4.4	4.2	4.3
Ngoại	4.6	4.5	4.3	4.4	4.4	4.4
Nhi	4.2	4.2	4.0	4.1	4.0	4.1
Nội	4.3	4.1	4.1	4.1	4.2	4.2
Phụ Sản	4.2	4.3	4.1	4.3	4.3	4.2
YHC-VLTL-PHCN	4.8	4.4	4.2	4.3	4.3	4.4

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



-Khoa YHCT-VLTL-PHCN có tỷ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 94.2% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.

- Khoa Ngoại TH có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 92.3%; khoa HSCC đạt 92% so với mong đợi của người bệnh.

-Khoa Nhi đã đáp ứng được 91.7% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện. Hầu hết các bệnh nhân đều hài lòng.

-Khoa Phụ Sản, LCK đã đáp ứng được 90% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.

- Khoa Nội có tỷ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 89.8% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi ra viện. Một số ít bệnh nhân chưa thực sự hài lòng với cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh.

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

Trong đợt khảo sát có 4 bệnh nhân viện phí, các bệnh nhân đều hài lòng với các phần trong bảng khảo sát, với tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 90% , thấp hơn so với tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân có BHYT (92,2%).

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng:

- Cần nâng cấp chất lượng buồng bệnh tại các khoa. Quét vôi ở những tường bị rêu, mốc.

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

- Cần chùi rửa, dọn dẹp nhà vệ sinh thường xuyên.

- Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm tại căng tin và xuất xứ của các hàng hóa, đảm bảo tất cả hàng đều đạt chất lượng cao.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết phân tích kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh của TTYT Thanh Khê quý I năm 2018./. *Thy*

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHTH. *mu*

