

Số: /BC-TTYT Thanh Khê, ngày tháng năm 2024

## 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 2024

#### I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Quý IV năm 2024
- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát số 01 ban hành theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030
- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên (theo hướng dẫn của Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030)
- Đối tượng: Người bệnh đang điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê, thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc chăm sóc người bệnh từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.
- Cỡ mẫu: 100 người.
- Khoa khảo sát: Nội - Truyền nhiễm, Liên chuyên khoa, Nhi, Ngoại - Sản và YHCT-PHCN.

#### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

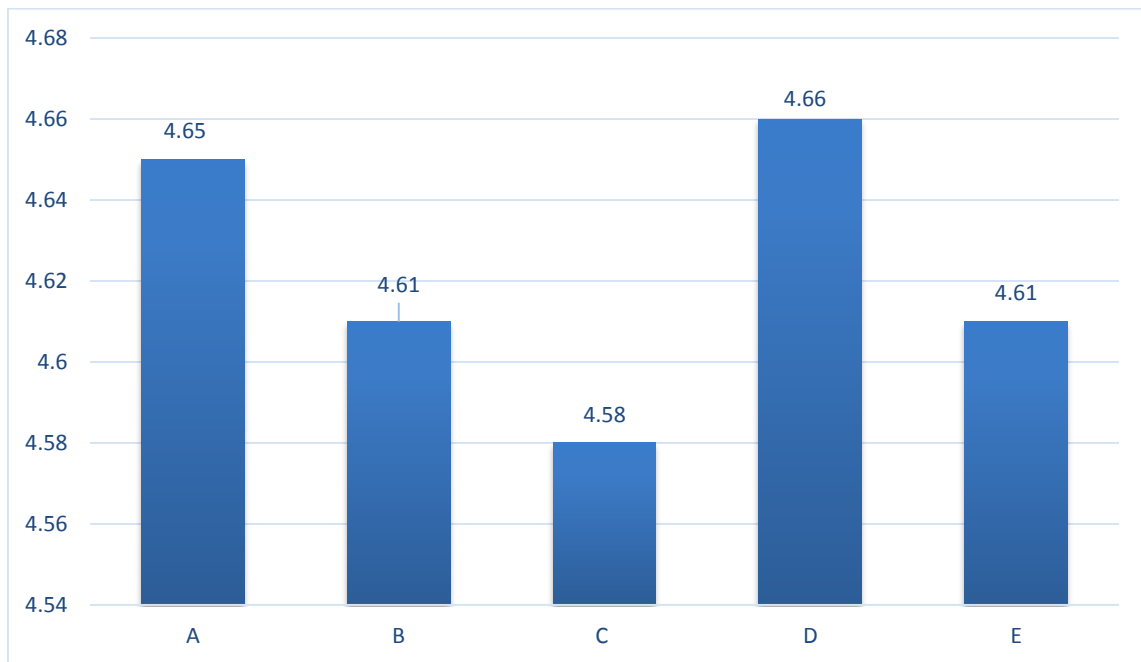
##### 1. Một số thông tin chung

- 97% người bệnh (hoặc người nhà) tự điền phiếu, 3% phiếu do NVYT điền
- Tổng số người bệnh được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 40,85; có 56% là nữ, 44% là nam.
- Số người bệnh được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 100%, đối tượng viện phí là 0%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 6,06 ngày.
- Nơi sống hiện tại của người bệnh: 99% thành thị và 1% nông thôn
- Mức sống của người bệnh: Nghèo: 2%, Cận nghèo: 5%; Phân loại khác: 93%

lần - Tại thời điểm khảo sát, số lần người bệnh đã điều trị tại TTYT là: 2,45

## 2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4,62.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,49% (3529/3583)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 95,74% (9574/100)
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 93% (93/100).
- 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 4,62 điểm. 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 “Khả năng tiếp cận” đạt trung bình 4,58 thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

## 3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

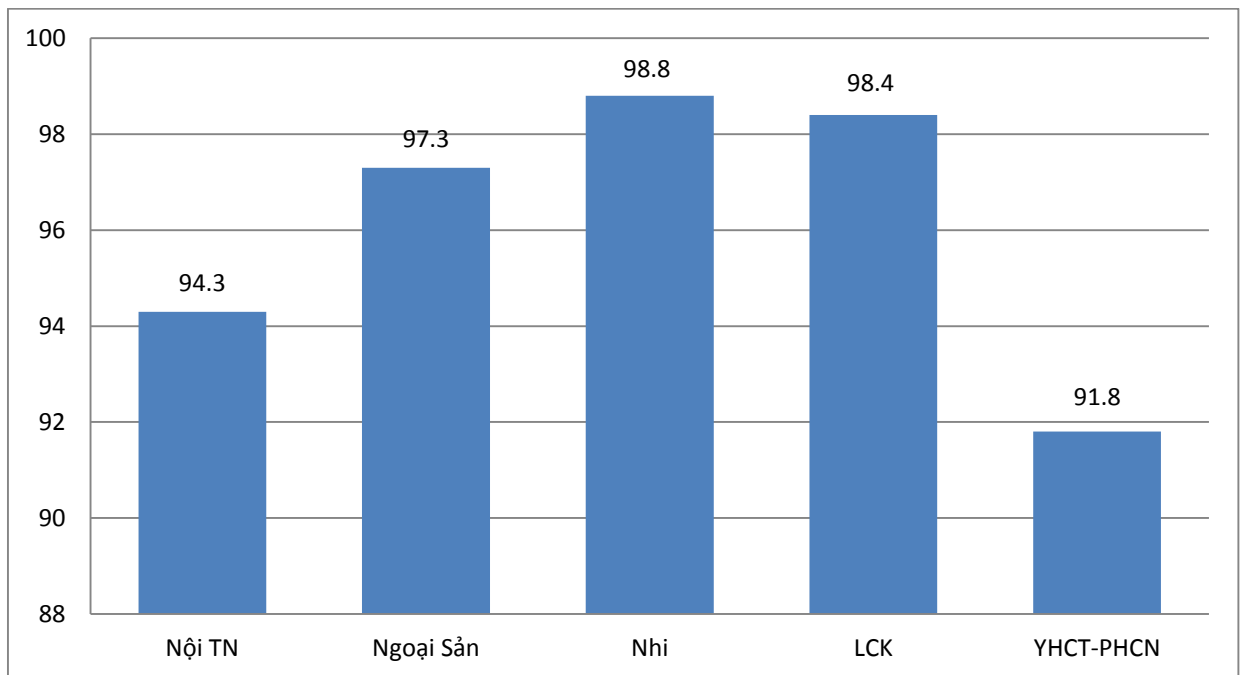
Đa số người bệnh, người nhà người bệnh đều hài lòng khi đến khám, chữa bệnh tại TTYT, tuy nhiên tại khoa YHCT- PHCN, có một số vấn đề chưa hài lòng, cụ thể:

- Hành lang, lối đi dẫn đến khoa không bằng phẳng, những người bệnh khó khăn vận động không thể tự đi.
- Thời tiết lạnh nhưng không có hệ thống nước nóng, lạnh sử dụng.

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

<b>Tiêu chí</b> <b>Khoa</b>	<b>Khả năng tiếp cận</b>	<b>Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>	<b>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>	<b>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT</b>	<b>Kết quả cung cấp dịch vụ</b>	<b>Điểm TB</b>
Nội - Truyền nhiễm	4,45	4,44	4,44	4,46	4,45	<b>4,45</b>
Ngoại - Sản	4,76	4,68	4,6	4,56	4,64	<b>4,64</b>
Nhi	4,86	4,89	4,86	4,83	4,87	<b>4,88</b>
LCK	4,86	4,88	4,85	4,82	4,80	<b>4,79</b>
YHCT- PHCN	4,46	4,39	4,31	4,79	4,39	<b>4,45</b>

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 Nhi có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 98,8% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 98,4%; Khoa Ngoại Sản đạt 97,3%, Khoa Nội đạt 94,3% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa YHCT-PHCN có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 91,8 % so với mong đợi của bệnh nhân trước tới nằm viện.

#### **5. Nhận xét của người bệnh, người nhà về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế:**

Trong 100 người bệnh, người nhà thực hiện khảo sát quý III năm 2024: 43% nhận xét số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, 54% đánh giá rẻ hơn chất lượng và 3% không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác chi trả)

#### **6. 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 2024 có 100% bệnh nhân sử dụng BHYT, bệnh nhân hài lòng với hầu hết các tiêu chí khảo sát và 100% sẽ quay lại Trung tâm để khám, chữa bệnh.

#### **7. Giải pháp để cải tiến chất lượng**

- Cải tạo hành lang, lối đi dẫn vào khoa YHCT-PHCN để thuận tiện cho người bệnh khó khăn vận động di chuyển, đề phòng tránh té ngã.

- Đề xuất trang bị hệ thống nước nóng, lạnh cho khoa YHCT-PHCN.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị nội trú quý IV năm 2024 tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê./.

#### **Nơi nhận:**

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

**GIÁM ĐỐC**

**Võ Duy Trinh**