

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 2019

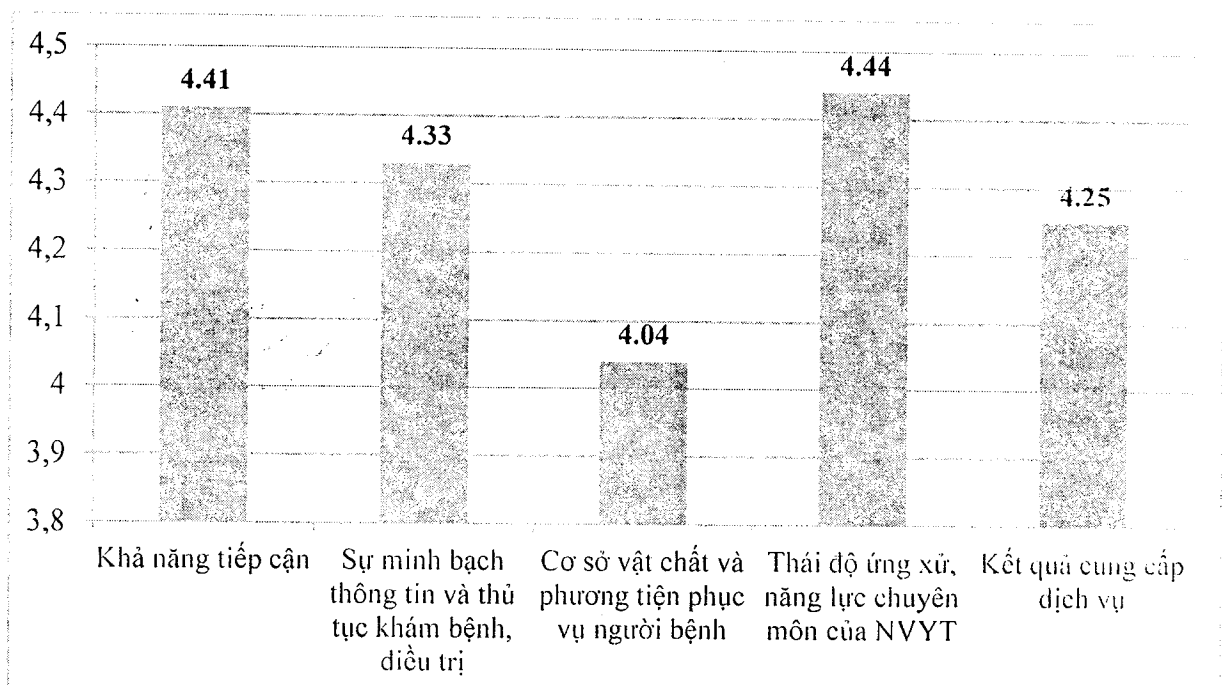
Khảo sát của chúng tôi được tiến hành trong năm 2019 trên các khoa nội trú tại trung tâm. Người bệnh được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi do Bộ Y tế ban hành nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh trong quá trình điều trị nội trú tại các khoa trong trung tâm. Sau thời gian khảo sát, chúng tôi thu 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 43,4; 61% là nữ, 39% là nam.
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 99%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 5,1 ngày.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú:

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4.29
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 85.13% (8,513/100)
- 79% bệnh nhân ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 21% bệnh nhân có thể sẽ quay lại
- 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 4.29 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT” đạt trung bình 4.44 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 4.04 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng:

- Khoa Nội: Cơ sở hạ tầng xuống cấp; nhà vệ sinh bẩn, một số phòng bị rò rỉ nước, vệ sinh phòng bệnh chưa tốt, thùng rác nhỏ không chứa đủ rác; thiếu nước nóng lạnh; một bệnh nhân và người nhà chưa biết chính sách miễn phí gửi xe; đa số bệnh nhân chưa được cấp phát áo quần người bệnh, buồng bệnh không được thay chiếu và vỏ gối.

- Khoa Nhi: Cơ sở hạ tầng xuống cấp; nhà vệ sinh bẩn, không có nắp đậy bồn cầu, mùi hôi nhiều; môi trường xung quanh chưa được sạch sẽ, có muỗi; chưa được cấp phát áo quần cho người bệnh.

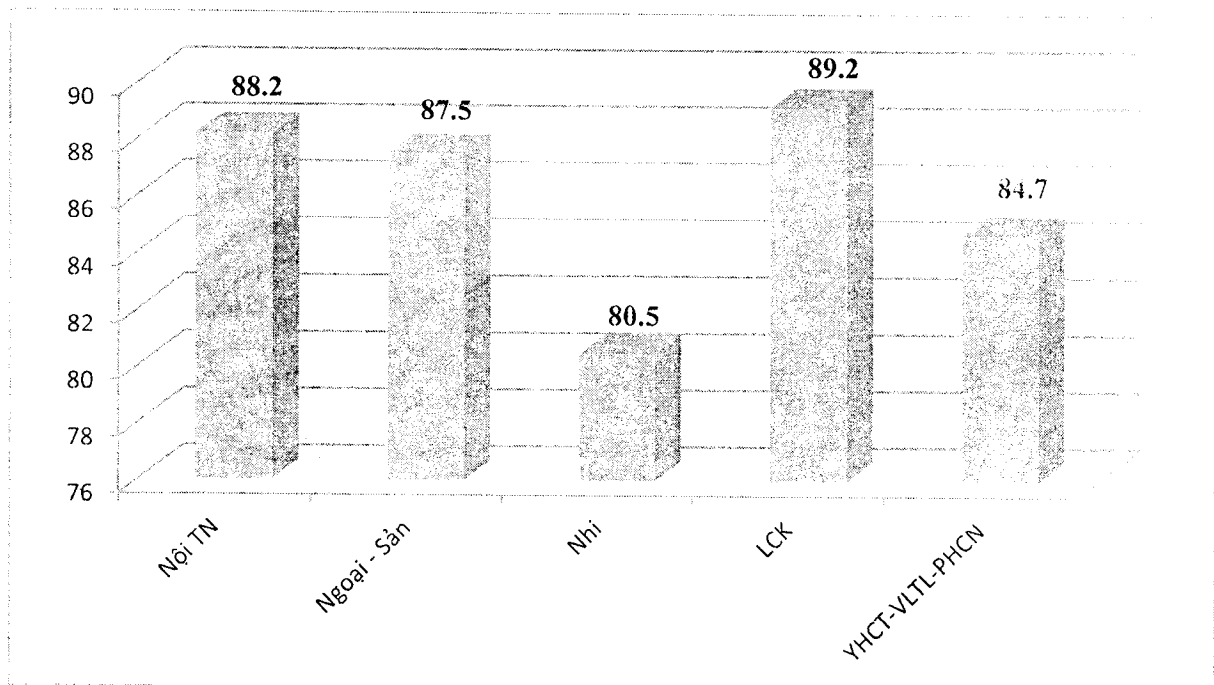
- Khoa Ngoại: Chưa minh bạch trong phí thu giữ xe, một số bệnh nhân chưa biết chính sách miễn phí gửi xe.

- Khoa YHCT – VLTL – PHCN: Vị trí xa nên người lớn tuổi, người đau chân gặp khó khăn trong việc đến khám và điều trị tại khoa.

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
Nội – Truyền nhiễm	4.6	4.5	4.1	4.7	4.3	4.4
Ngoại – Sản	4.4	4.2	4.1	4.3	4.3	4.3
Nhi	4.1	4.1	3.7	4.2	3.9	4.0
LCK	4.8	4.8	4.3	4.8	4.3	4.6
YHC- VLTL- PHCN	4.8	4.6	4.2	4.6	4.8	4.6



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

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 89.2% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.
- Khoa Nội – Truyền nhiễm có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 88.2%; khoa Ngoại – Sản đạt 87.5% so với mong đợi của người bệnh.
- Khoa YHCT-VLTL-PHCN đã đáp ứng được 84.7% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.
- Khoa Nhi có tỉ lệ hài long thấp nhất, đã đáp ứng được 80.5% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi ra viện. Một số ít bệnh nhân chưa thực sự hài long về cơ sở vật chất, kết quả cung cấp dịch vụ.

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

Trong đợt khảo sát có 1 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 80%, thấp hơn so với tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân có BHYT (85.18%).

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng:

- Cần nâng cấp chất lượng buồng bệnh tại các khoa, tiến hành cấp phát áo quần, thay ra giường trong buồng bệnh cho bệnh nhân.
- 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 Khoa Dược – TTB - VTYT để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời để phục vụ bệnh nhân; cần thay mới thùng rác loại lớn hơn.
- Cần chùi rửa, dọn dẹp phòng bệnh và nhà vệ sinh thường xuyên.


- Cần phổ biến những thông tin cần thiết khi nằm viện cho bệnh nhân
(chính sách giữ xe miễn phí; cung cấp nước uống nóng, lạnh)

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

Nơi nhận:

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

**GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Chiuy Nguyệt