

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 2022

Kính gửi: Giám đốc Trung tâm Y tế quận Thanh Khê

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 20/4/2022 đến ngày 13/5/2022
- 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, và Ngoại - Sản, YHCT - VLTL - PHCN.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

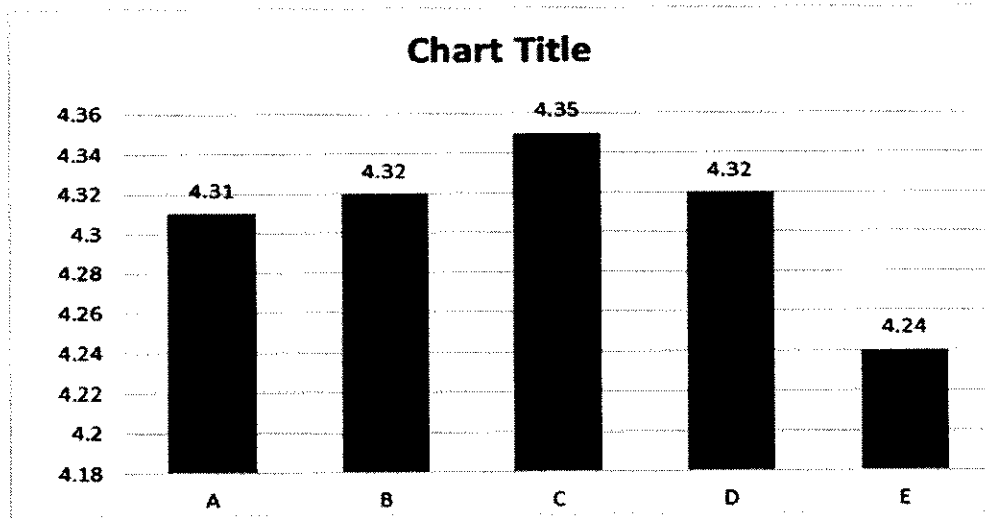
1. Một số thông tin chung

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 40,65; có 56% là nữ, 44% là nam.
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 94%, đối tượng không dùng thẻ BHYT chiếm 6%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 4.44 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: 99.7% (3132/3131)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 89.9% (9079/100)
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 95% (95/100)
- 100% bệnh nhân ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác
- 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 4.31 điểm. Nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4.35 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí E “Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt trung bình 4.24 điểm và nhóm tiêu chí A “Khả năng tiếp cận” đạt trung bình 4.31 điểm - là 2 mức điểm 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:

- Khoa Nhi: Bệnh nhân cũng chủ yếu phàn nàn về cơ sở hạ tầng, cụ thể: mong muốn phòng bệnh có nhà vệ sinh riêng, bố trí phù hợp với trẻ nhỏ; một số quạt trần trong phòng bệnh hỏng; nhà vệ sinh của khoa cần được chùi dọn thường xuyên hơn, đặc biệt mùa cao điểm; cần sử dụng thùng đựng rác cỡ lớn hơn.

- Khoa Ngoại - Sản, Khoa Liên chuyên khoa và khoa YHCT - VLTL - PHCN: bệnh nhân chưa có ý kiến phàn nàn, mong muốn Trung tâm nhanh chóng cải tạo lại cơ sở hạ tầng để người bệnh được điều trị tốt hơn.

- Khoa Nội - Truyền nhiễm: không có ý kiến gì phàn nàn.

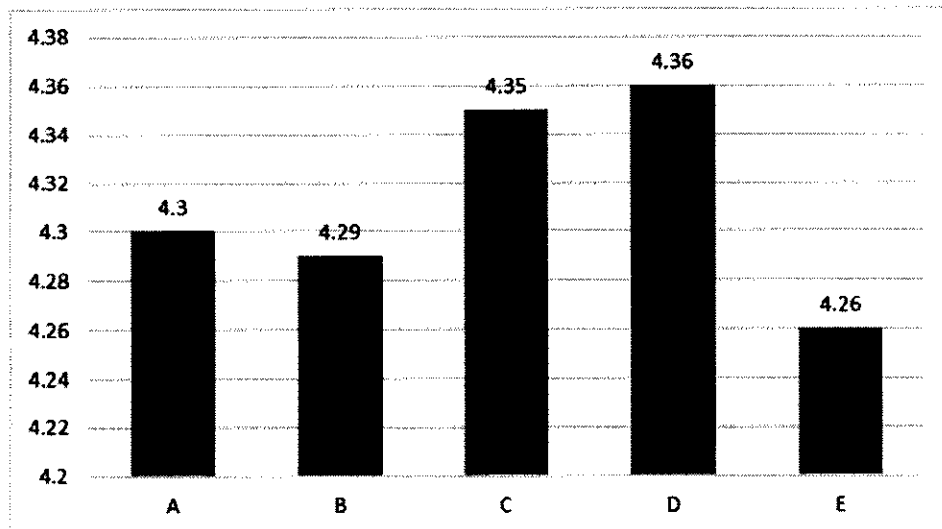
Ngoài ra, một số nhân viên y tế cần có thái độ hòa nhã hơn khi giao tiếp với người bệnh, tận tình giải thích và phổ biến nội quy cho người bệnh.

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

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

NG TÀI
Y TẾ
QUẬN
NỘI KH

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	4.29	4.28	4.34	4.31	4.22	4.30
Nhi	4.32	4.24	4.34	4.29	4.24	4.29
Ngoại - Sản	4.31	4.43	4.37	4.34	4.28	4.35
YHCT	4.38	4.38	4.41	4.31	4.3	4.36
LCK	4.25	4.23	4.29	4.33	4.18	4.26



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

- Khoa YHCT có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 4.36% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.

- Khoa Ngoại - Sản có tỉ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 4.35% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa LCK có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 4.26% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi ra viện.

Nhìn chung, tỷ lệ hài lòng quý I so với mong đợi của các khoa đều tăng.

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

Trong đợt khảo sát quý I có 6 bệnh nhân viện phí, bệnh nhân thuộc khoa Nhi, Nội - Truyền nhiễm, LCK, YHCT, 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

- Cần nâng cấp chất lượng buồng bệnh tại các khoa thu dung điều trị nội trú;

- 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, phòng TCHC để sửa chữa hoặc mua mới bổ sung kịp thời phục vụ bệnh nhân;

- Cần chùi rửa, dọn dẹp phòng bệnh và nhà vệ sinh thường xuyên;

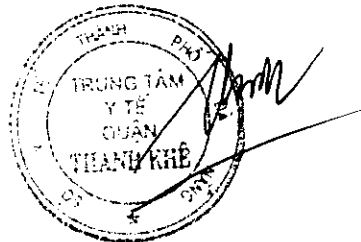
- Cần phổ biến những thông tin cần thiết khi nằm viện cho bệnh nhân.

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 Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý I năm 2022. / *CT*

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Dương Thái Thu Hải