

Thanh Khê, ngày 22 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO

**Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú
tại Trung tâm Y tế Quận Thanh Khê quý II năm 2019**

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/04/2019 đến ngày 27/6/2019.
- 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 bệnh viện 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 Y học cổ truyền - phục hồi chức năng.

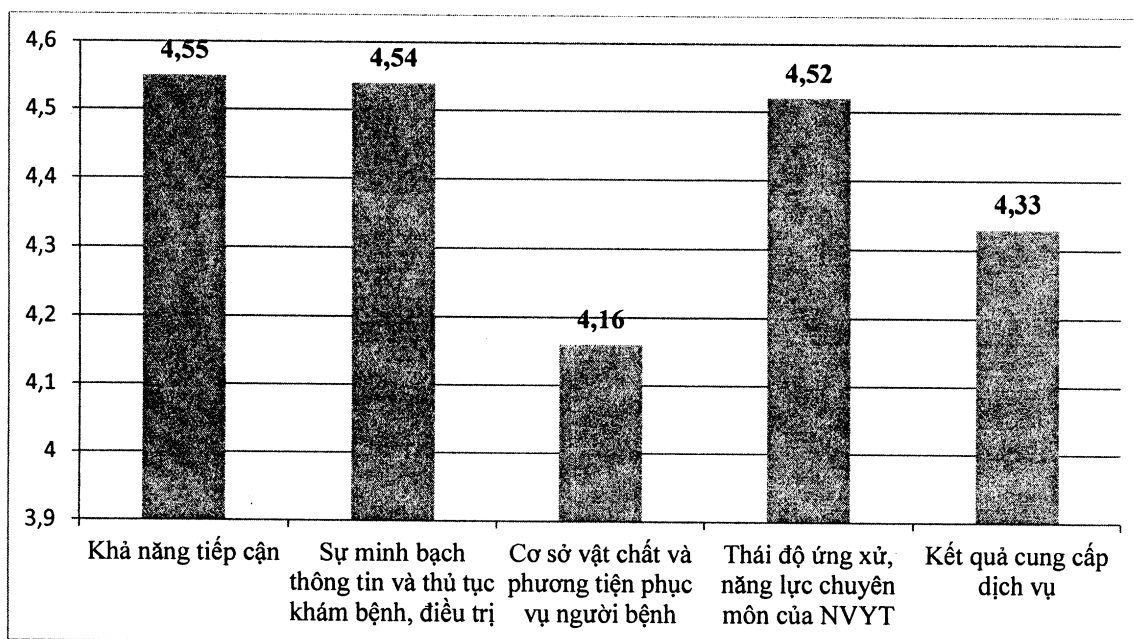
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- Độ tuổi trung bình là 43 tuổi;
- Tỷ lệ giới tính người bệnh được khảo sát: 70% nữ và 30% nam;
- Tỷ lệ người bệnh được phỏng vấn là 78%; 22% là người nhà;
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 97%;
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 5,7 ngày.

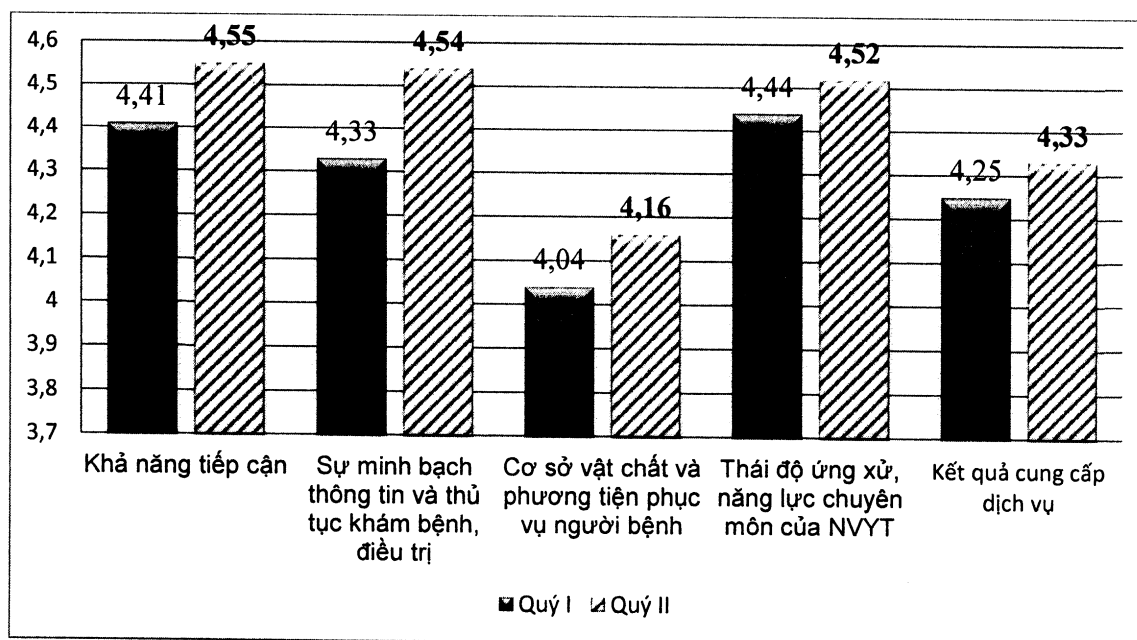
2. Kết quả và đánh giá khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm hài lòng trung bình chung từ A-> E là 4,39; như vậy sự hài lòng của người bệnh đạt mức 4 trở lên;
- Tỷ lệ hài lòng chung: 90% (2797/3100)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 86,97% (8697/100); so với chỉ tiêu đề ra là chưa đạt (trên 90%);
- Đánh giá nhu cầu quay lại khám chữa bệnh tại trung tâm: 88% bệnh nhân ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 11% 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 4,42 điểm. Các nhóm tiêu chí đạt điểm trung bình trên 4,5 điểm lần lượt là: Khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; thái độ ứng xử của nhân viên y tế. Nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4,16 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.



Biểu đồ 2: So sánh điểm trung bình từng nhóm tiêu chí quý I và quý II

Nhìn chung điểm trung bình tất cả các tiêu chí quý II tăng so với quý I. Trong đó: tiêu chí A tăng 3,17%; tiêu chí B tăng 4,8%; tiêu chí C tăng 2,97%; tiêu chí D tăng 1,8% và tiêu chí E tăng 1,9%.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

- Khoa Nội - Truyền nhiễm: nhà vệ sinh bẩn, một số phòng bị rò rỉ nước, vệ sinh phòng bệnh chưa tốt; NVYT chưa phát phiếu gửi xe miễn phí cho người bệnh; đa số bệnh nhân phản nản phòng bệnh nóng, thiếu quạt (tầng 2), buồng bệnh không được thay chiếu và vỏ gối thường xuyên. Ngoài ra, một số bệnh nhân có ý kiến nên tách bệnh lây và bệnh không lây nằm riêng biệt;

- Khoa Ngoại - Sản: một số bệnh nhân chưa được phát phiếu gửi xe miễn phí, trần nhà xuống cấp, không an toàn;

- Khoa Liên chuyên khoa: phòng bệnh nóng, cần thêm quạt; chưa rõ một số quy định của bệnh viện (giờ phát thuốc, giờ ra viện, v.v.);

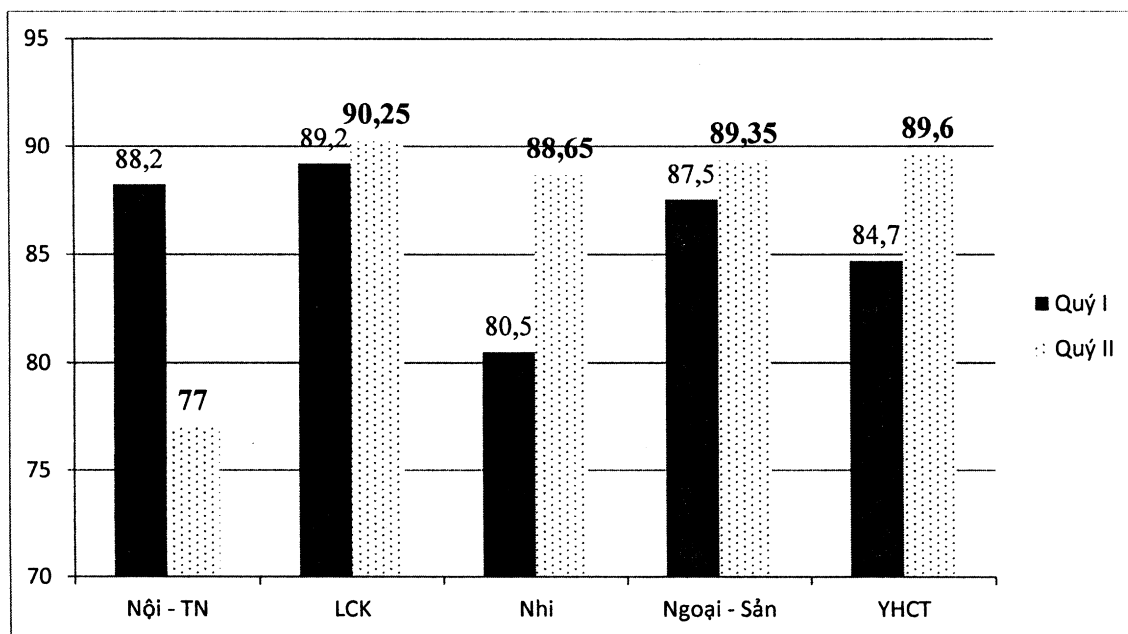
- Khoa Nhi và khoa YHCT – VLTL – PHCN: không có ý kiến phản nản.

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	4,54	4,55	3,57	4,29	3,9	4,17
Ngoại – Sản	4,5	4,41	4,18	4,5	4,32	4,38
Nhi	4,73	4,75	4,45	4,72	4,67	4,66
LCK	4,68	4,68	4,34	4,56	4,4	4,53
YHC-VLTL-PHCN	4,29	4,29	4,27	4,51	4,36	4,34

Nhìn chung điểm trung bình các Khoa đều trên 4 điểm. Khoa Nội có điểm trung bình các tiêu chí thấp nhất (4,17 điểm), trong đó điểm tiêu chí C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh và tiêu chí D - Kết quả cung cấp dịch vụ lần lượt là 3,57 và 3,9. Khoa Nhi có điểm trung bình cao nhất với 4,66 điểm, bệnh nhân rất hài lòng với thái độ của NVYT, được tư vấn và cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời.



Biểu đồ 3: Tỷ lệ (%) hài lòng so với mong đợi giữa các khoa

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 90,25% .
- Khoa Nội - Truyền nhiễm có tỉ lệ hài lòng 77%, thấp nhất so với các khoa khác. Một số bệnh nhân chưa thực sự hài lòng về cơ sở vật chất, thái độ của NVYT và kết quả cung cấp dịch vụ. So với quý I tỷ lệ hài lòng của Khoa giảm 11,2%.

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

Trong đợt khảo sát có 3 bệnh nhân viện phí, các bệnh nhân đều hài lòng với các tiêu chí khảo sát, với tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 90%, cao hơn so với tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân có BHYT (86.89%).

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng

- Cần nâng cấp chất lượng buồng bệnh tại các khoa, bổ sung thêm quạt, 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 báo cáo sửa chữa hoặc mua mới kịp thời để 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 (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 II năm 2019./.

Nơi nhận:

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

14/ GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Trần Hưng Minh