

Thanh Khê, ngày 20 tháng 1 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 III 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:

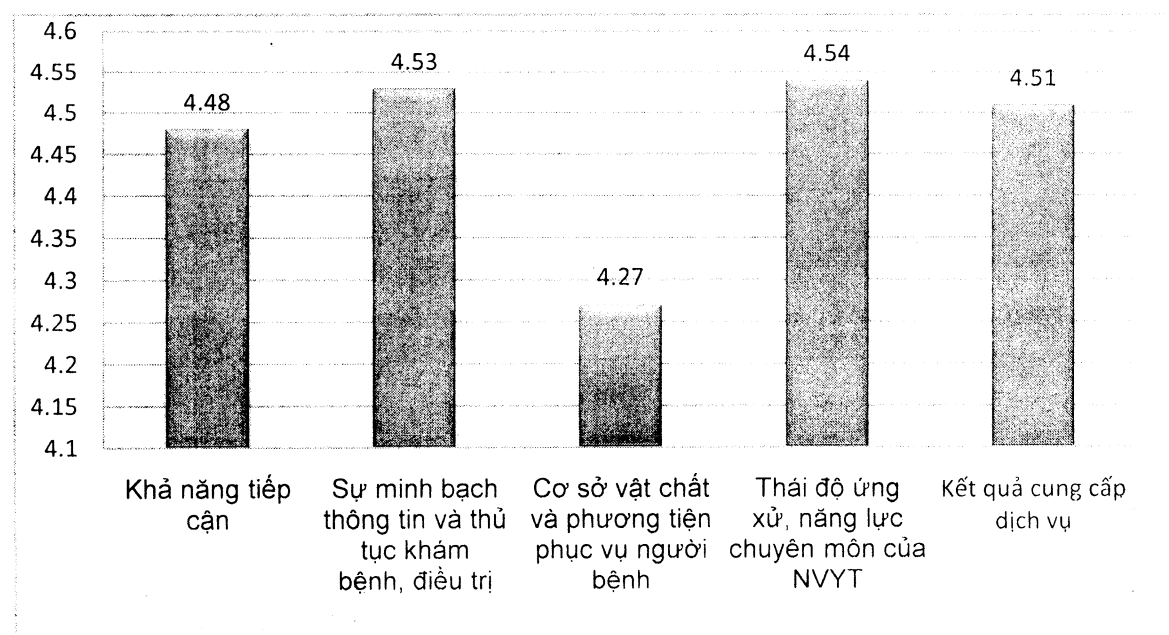
1. Một số thông tin chung:

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 35; 59% là nữ, 41% là nam.
- 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 5.5.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú:

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4.4
- Tỷ lệ hài lòng chung là 91%
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 92
- 80% bệnh nhân ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 20% bệnh nhân có thể sẽ quay lại
- Kết quả cụ thể, 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 4.4 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT” đạt trung bình 4.54 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 4.27 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng:

-Khoa Nhi: nhu cầu tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website của người bệnh chưa được đáp ứng

-Khoa HSCC: Nhà vệ sinh còn chưa sạch sẽ, ẩm ướt

-Khoa Liên chuyên khoa, YHCT-VLTL-PHCN: người lớn tuổi, người bị đau chân gặp khó khăn trong việc đi lại khi lên cầu thang và đi xa

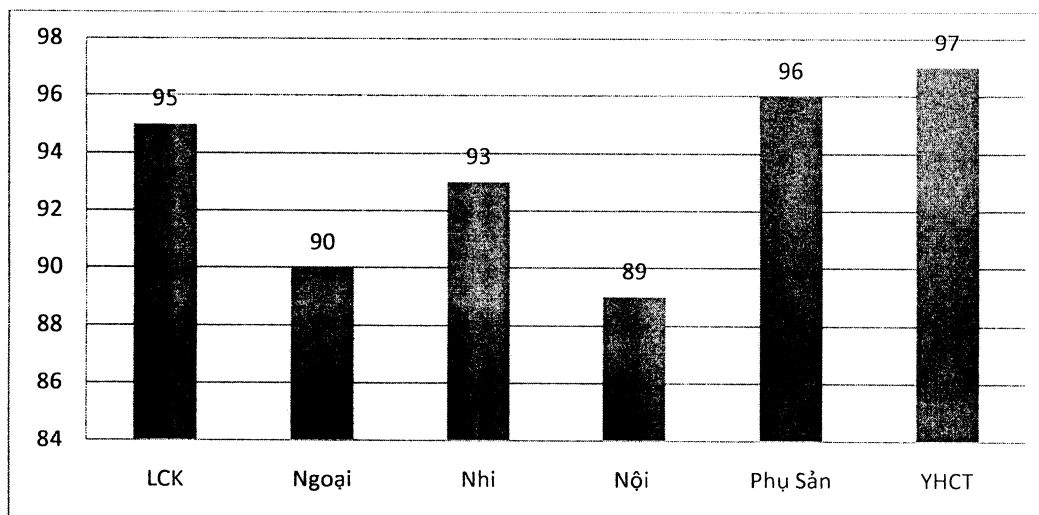
-Khoa Nội: Buồng bệnh xuống cấp, cũ kĩ, nhà vệ sinh xa với buồng bệnh, thủ tục nhập và ra viện khá phức tạp.

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

	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 trung bình
LCK	4.7	4.6	4.4	4.7	4.7	4.6
Nội	4.49	4.48	4.24	4.52	4.45	4.4
Ngoại	4.52	4.58	4.45	4.6	4.6	4.6
YHCT-VLTL-PHCN	4.48	4.6	4.57	4.7	4.9	4.7
Nhi	4.27	4.39	4.05	4.25	4.4	4.3
Phụ Sản	4.7	4.7	4.24	4.7	4.46	4.6

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



-Khoa YHCT và Phụ Sản có tỷ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 97% và 96% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao tiếp theo, đạt 95% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa Nội có tỷ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 89% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi ra viện. Một số ít bệnh nhân chưa thực sự hài lòng với cơ sở hạ tầng trong bệnh viện.

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 phần trong bảng khảo sát, với tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 91,5% , thấp hơn so với tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân có BHYT (92,5%).

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng:

- Phòng KHTH-QLCLBV kết hợp phòng Điều dưỡng-CTXH có phương án đẩy mạnh quảng bá hình thức hẹn giờ đăng ký khám bệnh trực tuyến bằng các phương pháp hướng dẫn trực tiếp, dán poster và trình chiếu trên màn hình tại khu chờ.

- Cần tăng cường công tác hỗ trợ người bệnh

- Cần nâng cấp chất lượng buồng bệnh tại các khoa. Đảm bảo bọc gối, bọc nệm được thay thường xuyên, đảm bảo vệ sinh cho người bệnh

-Hướng dẫn nhân viên làm thủ tục theo thứ tự nhanh gọn, tư vấn chính xác cho bệnh nhân và người nhà những thủ tục cần làm, hạn chế thời gian chờ đợi.

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

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Luu: VT, KHTH

thv **GIÁM ĐỐC**
PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THÀNH KHÊ
Trần Hoàng Minh