

Thanh Khê, ngày 20 tháng 11 năm 2018

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung Tâm Y Tế Quận Thanh Khê quý III/2018

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 khi khám và điều trị ngoại trú tại các khoa trong bệnh viện. Sau thời gian khảo sát, chúng tôi thu được kết quả như sau:

A. Một số thông tin về người bệnh:

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 200, trong đó độ tuổi trung bình là 36, 78 nam và 122 nữ
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 97,5% (195 BN), bệnh nhân không có thẻ BHYT là 2,5% (5BN)
- Khoảng cách từ nơi sinh sống của bệnh nhân đến bệnh viện trung bình là: 4,3 km.

B. Kết quả khảo sát hài lòng theo nội dung bộ câu hỏi của 200 bệnh nhân:

1. Kết quả khảo sát:

Nội dung	Điểm TB	Trong đó	
		Có BHYT	Không BHYT
Phần A. Khả năng tiếp cận	4.6	4.5	4.75
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.3	4.34	4.3
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.1	4	4.2
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.35	4.2	4.5
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.3	4.2	4.4
Điểm TB	4.3	4.2	4.4

2. Nhận xét:

- Nhìn chung, bệnh viện đã đáp ứng được 93% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- 168 bệnh nhân (84 %) ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 32 bệnh nhân (16%) có thể sẽ quay lại, và không có ai không muốn quay lại.

- Qua 200 bệnh nhân được khảo sát, hầu hết các bệnh nhân đều hài lòng khi tới khám bệnh. Đặc biệt, bệnh nhân rất hài lòng với tiêu chí phần A: khả năng tiếp cận. Những tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp nhất là:

+ Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có điểm hài lòng chưa cao (4.1/5)

- Trong đó những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng:

+ Nhu cầu tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website của người bệnh chưa được đáp ứng

+ Cơ sở hạ tầng xuống cấp, ẩm ướt khi trời mưa

+ Phòng chờ chưa có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, khá là nóng vào mùa hè

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

3. Giải pháp cải tiến chất lượng:

- Phòng HCQT xem xét để sửa chữa những nơi hư hỏng, xuống cấp như quét vôi.

- 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.

- Cần tăng cường công tác chùi rửa, dọn dẹp nhà vệ sinh cũng như buồng bệnh thường xuyên.

- Lắp thêm quạt tại những nơi nóng nực, thay và sửa chữa những máy quạt hư.

- Đoàn thanh niên tổ chức phát quang bụi rậm, hạn chế những vũng nước thải ứ đọng gây muỗi.

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

Nơi nhận:

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

14
GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
CM
Trần Hương Minh

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:

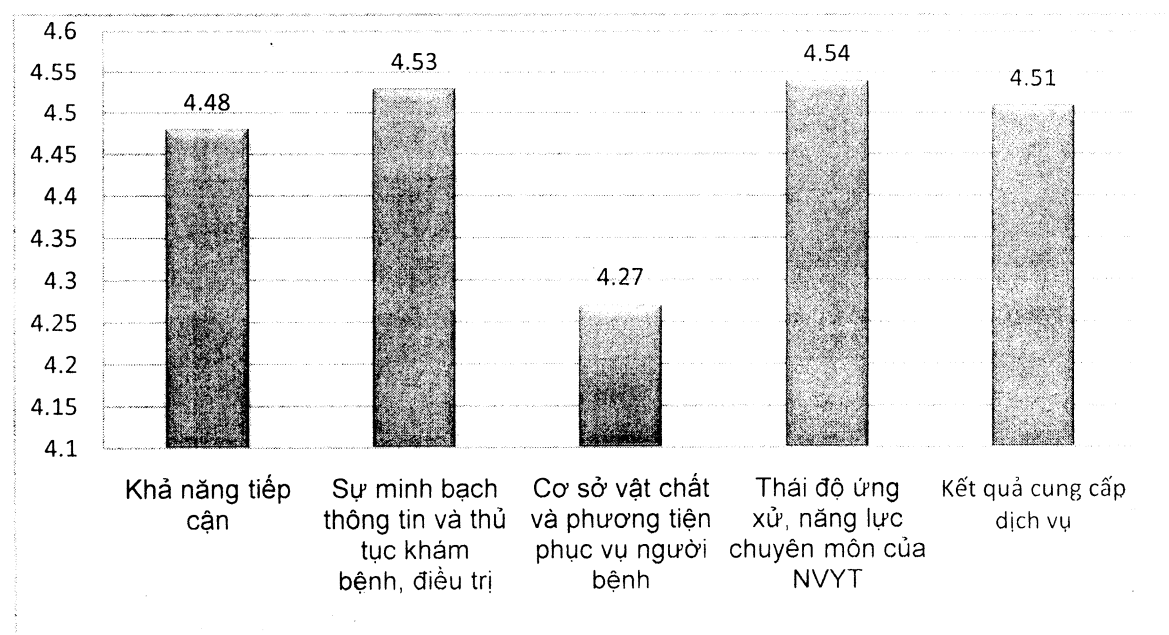
1. Một số thông tin chung:

- 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

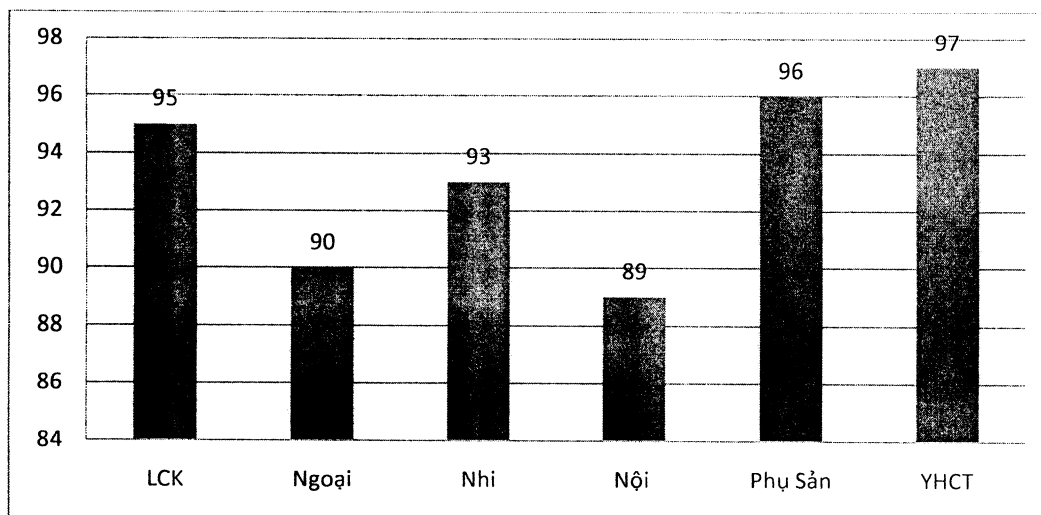
-Khoa Nội: Buồng bệnh xuống cấp, cũ kĩ, nhà vệ sinh xa với buồng bệnh, thủ tục nhập và ra viện khá phức tạp.

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./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC
PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THANH KHÊ
Trần Hương Minh