

Số: /BC-TTYT

Thanh Khê, ngày tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý III năm 2022

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 02/8/2022 đến ngày 15/9/2022.
- 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 .

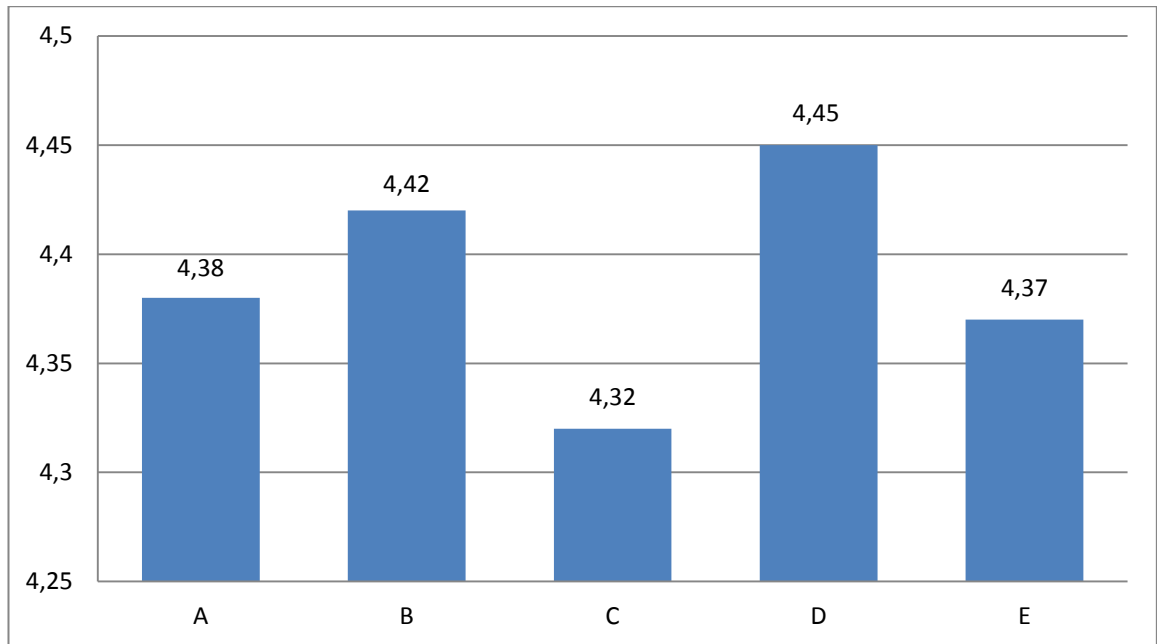
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 37,55; có 55% là nữ, 45% là nam.
- Số bệnh nhân được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 98%, đối tượng không dùng thẻ BHYT chiếm 2%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 4,85 ngày.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4,39.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,84% (3064/3100).
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,83 (9483/100).
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 90% (90/100).
- 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 4.39 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4,45 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 4.32, 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:

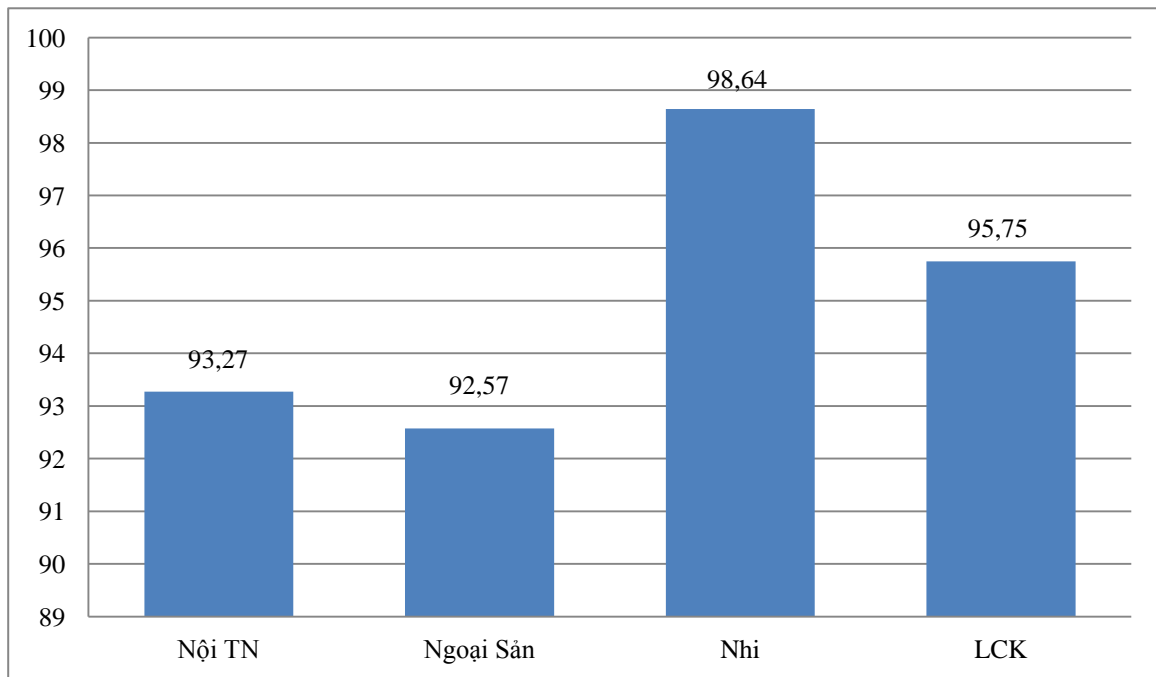
- Khoa Ngoại Sản, khoa LCK: cơ sở hạ tầng xuống cấp, nhà vệ sinh cũ
- Khoa Nội TN, Khoa Ngoại sản, Khoa Nhi: sơ đồ chỉ dẫn khoa khó tìm, thời gian vào thăm bệnh chưa được thông báo rõ ràng
- Khoa LCK: việc phổ biến nội quy, tư vấn trước khi thực hiện các cận lâm sàng cần rõ ràng, đầy đủ hơn
- Khoa Ngoại sản, khoa LCK: cần cải thiện việc cung cấp quần áo bệnh nhân, sự riêng tư trong quá trình nằm viện, thăm khám

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

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

Tiêu chí	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
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	4,43	4,5	4,41	4,49	4,43	4,45
Ngoại – Sản	4,43	4,4	4,39	4,63	4,47	4,46
Nhi	4,08	4,1	4,02	4,14	4,06	4,08
LCK	4,73	4,63	4,51	4,69	4,63	4,64



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

- Khoa Nhi có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 98,64% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 95,75%; Khoa Nội TN đạt 93,27% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa Ngoại - Sản có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 92,57 % so với mong đợi của bệnh nhân trước tới nằm viện.

Nhìn chung so với cùng kỳ năm 2021, tỷ lệ hài lòng 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 III có 98% bệnh nhân bảo hiểm y tế , 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, tu sửa cơ sở vật chất buồng bệnh tại các khoa, đặc biệt Khoa Ngoại-Sản

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

- Cần tăng cường công tác truyền thông trong quá trình nằm viện để người bệnh nắm rõ hơn về nội quy cũng như các vấn đề liên quan đến bệnh

- Các khoa cần đề xuất làm lại bảng chỉ dẫn vào khoa để thuận tiện cho người bệnh và người nhà

- Đảm bảo thay chiếu, drap trải giường và áo quần người bệnh theo lịch và khi người bệnh yêu cầu

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý III năm 2022./.

Nơi nhận:

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

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hưng Minh