

Số: /BC-TTYT Thanh Khê, ngày tháng năm 2024

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 II năm 2024

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 15/4/2024 đến 20/06/2024.
- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát số 01 ban hành theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030
- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên (theo hướng dẫn của Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 về Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030)
- Đối tượng: Người bệnh đang điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê, thuộc danh sách chuẩn bị xuất viện (trước ngày ra viện 01 ngày hoặc trong ngày xuất viện) hoặc chăm sóc người bệnh từ 18 tuổi trở lên, đủ điều kiện sức khỏe để trả lời và đồng ý tham gia.
- Cỡ mẫu: 100 người.
- Khoa khảo sát: Nội - Truyền nhiễm, Liên chuyên khoa, Nhi, Ngoại - Sản và YHCT-PHCN.

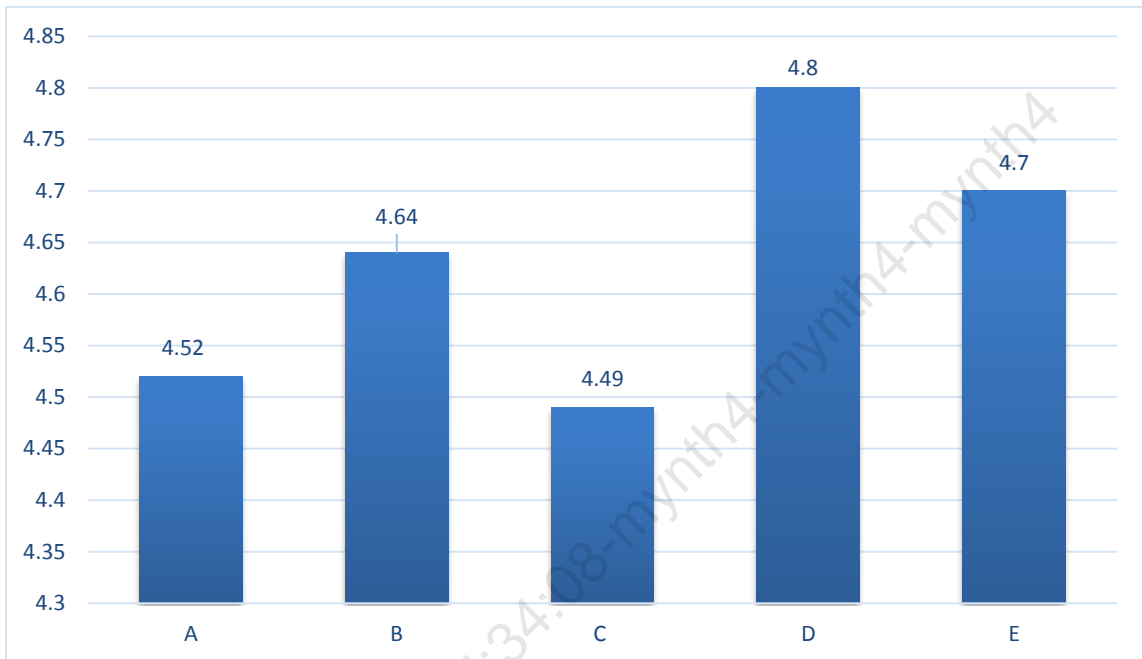
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- 99% người bệnh (hoặc người nhà) tự điền phiếu, 01% phiếu do NVYT điền.
- Tổng số người bệnh được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 48,7; có 43% là nữ, 57% là nam.
- Số người bệnh được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 100%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 4,75 ngày.
- Nơi sống hiện tại của người bệnh: 99% thành thị và 1% nông thôn
- Mức sống của người bệnh: 100% mức sống ở phân loại khác
- Tại thời điểm khảo sát, số lần người bệnh đã điều trị tại TTYT là: 2,47 lần

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4,62.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,02% (3515/3586)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 96,3 (9633/100)
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 83% (83/100).
- 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 4,62 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4,8 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 4,49 thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

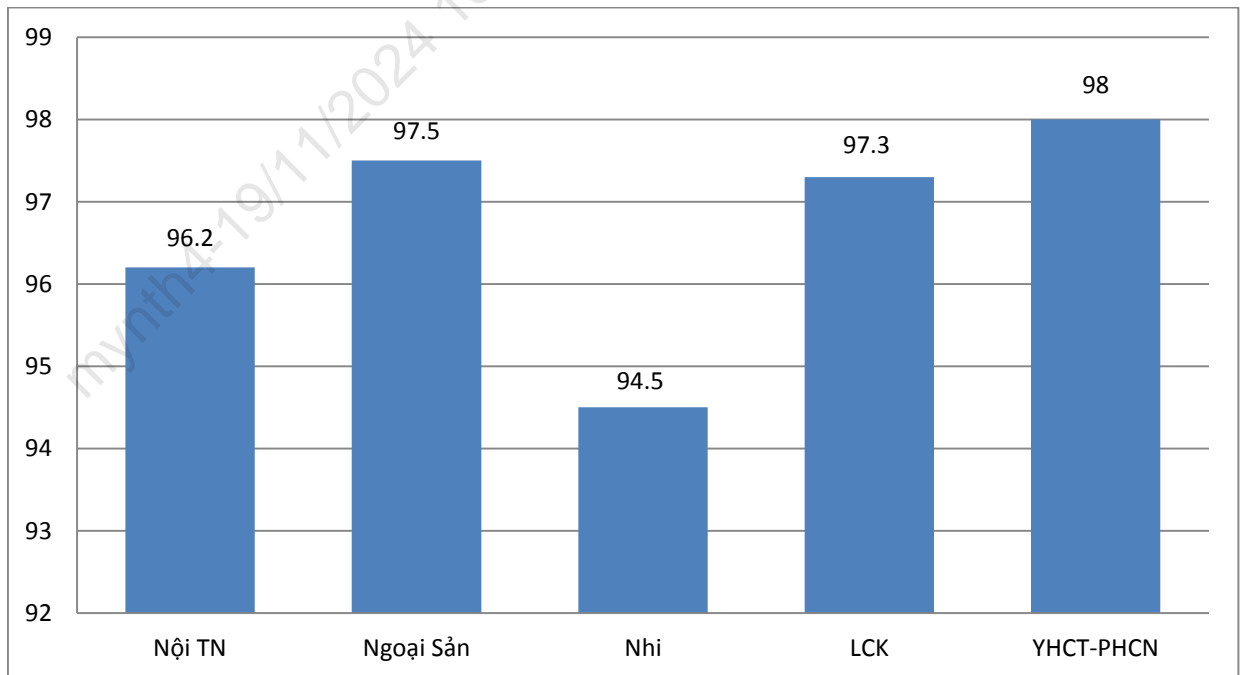
Đa số người bệnh khi được hỏi vấn đề chưa hài lòng, đều trả lời về điều kiện cơ sở vật chất của Trung tâm, cụ thể:

- Khoa Nội TN, khoa Nhi, khoa LCK: thay chiếu không đảm bảo như lịch
- Khoa Nhi, khoa LCK: việc phổ biến nội quy khoa, tư vấn trước khi thực hiện các cận lâm sàng cần rõ ràng, đầy đủ hơn
- Khoa Ngoại Sản, khoa YHCT-PHCN: không có ý kiến phàn nàn gì

4. So sánh sự hài lòng của bệnh nhân 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	4,89	4,61	4,49	4,85	4,76	4,63
Ngoại - Sản	4,78	4,89	4,83	4,81	4,85	4,82
Nhi	4,39	4,56	4,28	4,71	4,53	4,47
LCK	4,47	4,58	4,39	4,73	4,51	4,53
YHCT- PHCN	4,74	4,79	4,7	4,78	4,72	4,74

Bảng điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí giữa các khoa



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

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

- Khoa Ngoại sản có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 97,5%; Khoa LCK đạt 97,3%, Khoa Nội TN đạt 96,2% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa Nhi có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 94,5 % so với mong đợi của bệnh nhân trước tới nằm viện.

5. Nhận xét của người bệnh, người nhà về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế:

Trong 100 người bệnh, người nhà thực hiện khảo sát quý II năm 2024: 73% nhận xét số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, 19% đánh giá rẻ hơn chất lượng và 8% không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác chi trả)

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

Trong đợt khảo sát quý II năm 2024 có 100% bệnh nhân sử dụng BHYT, bệnh nhân hài lòng với hầu hết các tiêu chí khảo sát và sẽ quay lại Trung tâm để khám, chữa bệnh.

7. Giải pháp để cải tiến chất lượng

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

- 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.

- Tăng cường thêm các trang thiết bị, dụng cụ đảm bảo yêu cầu khám chữa bệnh của người bệnh

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị nội trú quý II năm 2024 tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Võ Duy Trinh