

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 III năm 2024

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Quý III năm 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: Khoa Nội - Truyền nhiễm, Liên chuyên khoa, Nhi, Ngoại
- Sản và YHCT-PHCN.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

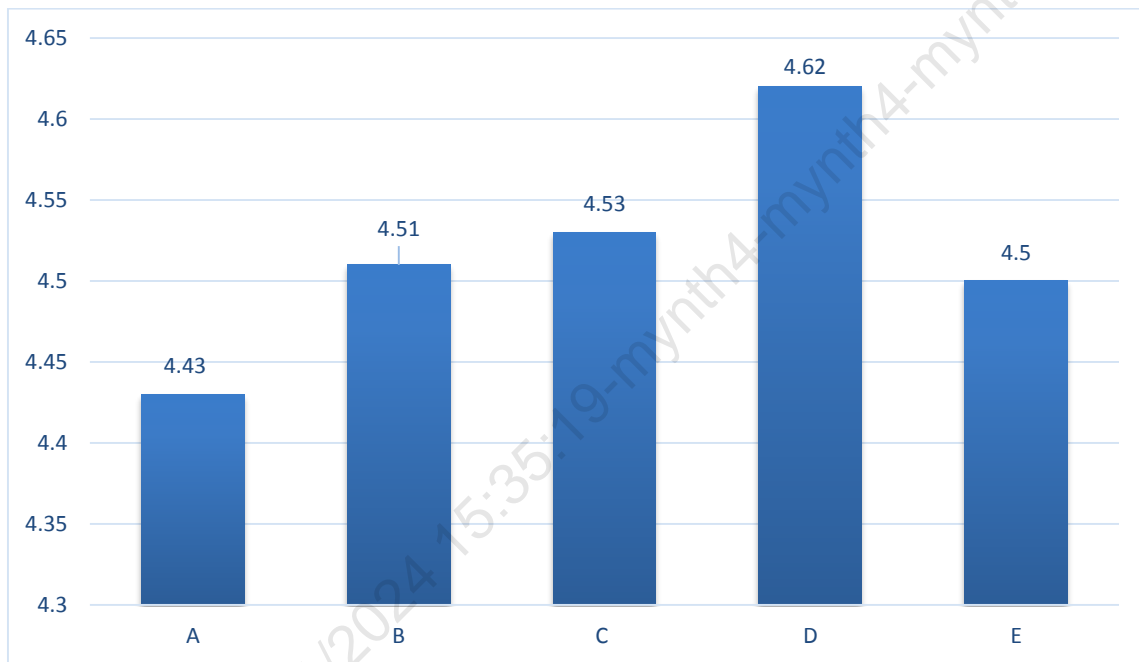
1. Một số thông tin chung

- 85% người bệnh (hoặc người nhà) tự điền phiếu, 15% phiếu do NVYT điền
- Tổng số người bệnh được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 40,14; có 71% là nữ, 29% là nam.
- Số người bệnh được khảo sát là đối tượng có thẻ BHYT chiếm 98%, đối tượng viện phí là 2%.
- Tổng số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân là 5,01 ngày.
- Nơi sống hiện tại của người bệnh: 99% thành thị và 1% nông thôn
- Mức sống của người bệnh: Nghèo: 1%, Cận nghèo: 1%; Phân loại khác: 98%

lần - Tại thời điểm khảo sát, số lần người bệnh đã điều trị tại TTYT là: 2,29

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4,51.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,08% (3555/3588)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94,16% (9416/100)
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 91% (91/100).
- 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 4,62 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí A “Khả năng tiếp cận” đạt trung bình 4,43 thấp nhất hơn so với các nhóm tiêu chí khác.

3. Những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng

Đa số người bệnh, người nhà người bệnh khi được hỏi vấn đề chưa hài lòng, đều trả lời về khả năng tiếp cận và cơ sở vật chất

- Khoa LCK, khoa YHCT-PHCN: biển báo, biển chỉ dẫn đến khoa khó hiểu; khó tìm

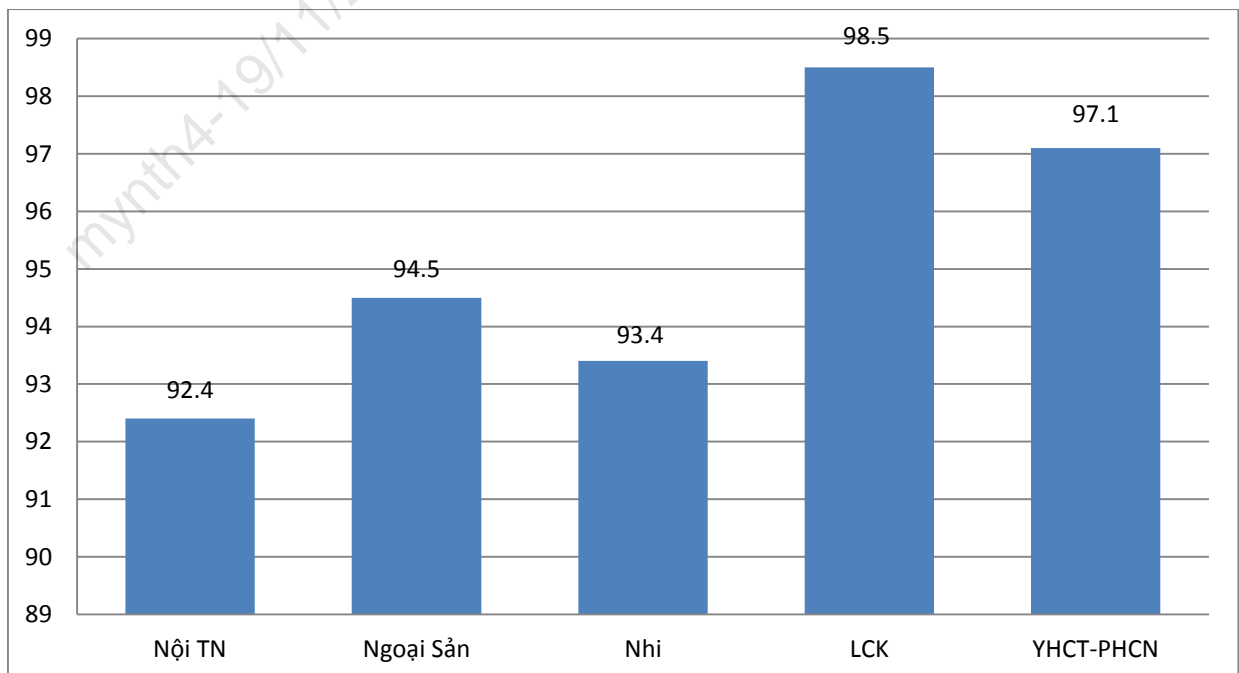
- Khoa Nội TN, khoa Nhi: Căn tin quá xa, không thuận tiện cho việc mua những vật dụng cần thiết

- Khoa Ngoại Sản: 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 | 4,54 | 4,5 | 4,53 | 4,61 | 4,5 | 4,54 |
| Ngoại - Sản | 4,57 | 4,39 | 4,56 | 4,44 | 4,61 | 4,53 |
| Nhi | 4,46 | 4,59 | 4,36 | 4,83 | 4,66 | 4,56 |
| LCK | 4,73 | 4,71 | 4,73 | 4,87 | 4,76 | 4,76 |
| YHCT- PHCN | 4,96 | 4,85 | 4,75 | 4,77 | 4,66 | 4,79 |

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 LCK có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 98,5% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới nằm viện.

- Khoa YHCT-PHCN có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 97,1%; Khoa Ngoại Sản đạt 94,5%, Khoa Nhi đạt 93,4% so với mong đợi của người bệnh.

- Khoa Nội -TN có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 92,5 % 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 III năm 2024: 78% nhận xét số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, 15% đánh giá rẻ hơn chất lượng và 7% 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 III năm 2024 có 98% bệnh nhân sử dụng BHYT, 2% người bệnh không sử dụng bảo hiểm y tế, bệnh nhân hài lòng với hầu hết các tiêu chí khảo sát và 100% sẽ quay lại Trung tâm để khám, chữa bệnh.

7. Giải pháp để cải tiến chất lượng

- Hiện 14/18 khoa, phòng đã chuyển về làm việc tại Khôi nhà mới, người bệnh, người nhà người bệnh chưa quen với sơ đồ, vị trí các khoa phòng. Phòng TCHC rà soát những biển chỉ dẫn, bảng khoa phòng nào chưa hợp lý, thay đổi kịp thời để phục vụ người bệnh

- Điều chuyển giường bệnh từ các khoa ít bệnh sang các khoa đông bệnh, đảm bảo giường cho người bệnh điều trị

- Khuyến khích căn tin bệnh viện giao cơm, vật dụng tại giường cho người bệnh nặng, di chuyển khó khăn.

- Nhân viên tại các khoa, phòng tư vấn, hướng dẫn người bệnh đến khám, điều trị tại trung tâm y tế về quy trình khám chữa bệnh, sơ đồ, vị trí các khoa, phòng

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh điều trị nội trú quý III 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

mynth4-19/11/2024 15:35:19-mynth4-mynth4-mynth4