

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRUNG TÂM Y TẾ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
QUẬN THANH KHÊ

Số: M63/BC-TTYT

Thanh Khê, ngày 04 tháng 11 năm 2020

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 2020**

Kính gửi: Ban Giám đốc Trung tâm Y tế quận Thanh Khê

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 14/10/2020 đến ngày 26/10/2020.
- 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, tinh 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, Ngoại - Sản và Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng.

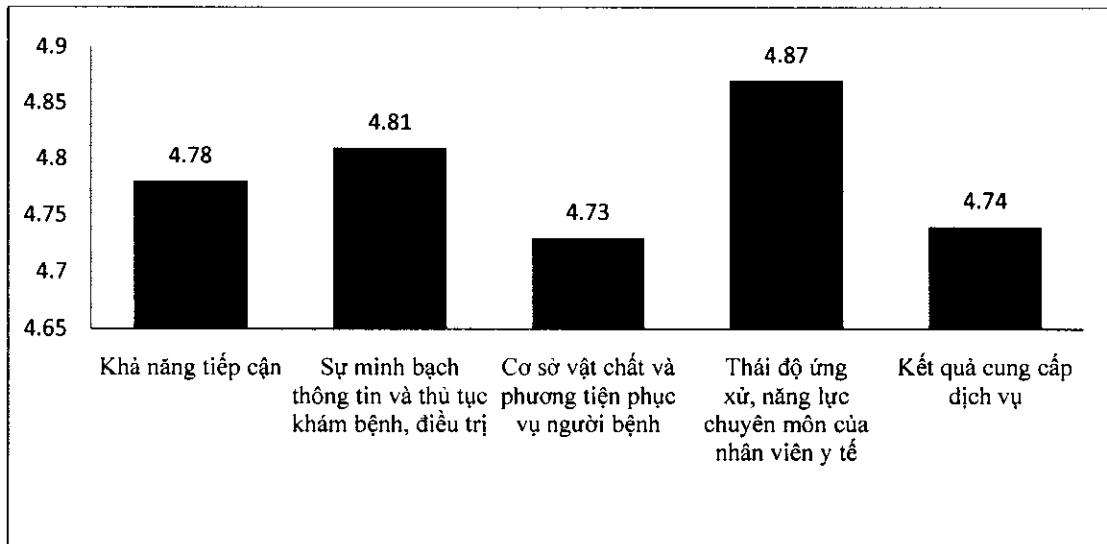
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin chung

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 100, trong đó độ tuổi trung bình là 41,45; có 63% là nữ, 37% 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 4,39 ngày.

2. Kết quả khảo sát hài lòng nội trú:

- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn từ A-> E là 4,78.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,77% (3093/3100).
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 96,77% (9677/100).
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 97% (97/100).
- 99% bệnh nhân ghi rõ sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 1% bệnh nhân có thể sẽ quay lại.
- 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 4,78 điểm. Nhóm tiêu chí D “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4,87 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 4,73 điểm – mức điểm 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:

- Thời gian thăm khám bệnh và dùng thuốc trễ: sau 8h30
- Thời gian vào thăm người bệnh không thông báo rõ ràng
- Phòng bệnh ban đêm hơi tối (đèn chiếu sáng bị mờ)
- Ổ cắm điện buồng bệnh: Có nhiều ổ cắm không có điện để sử dụng.

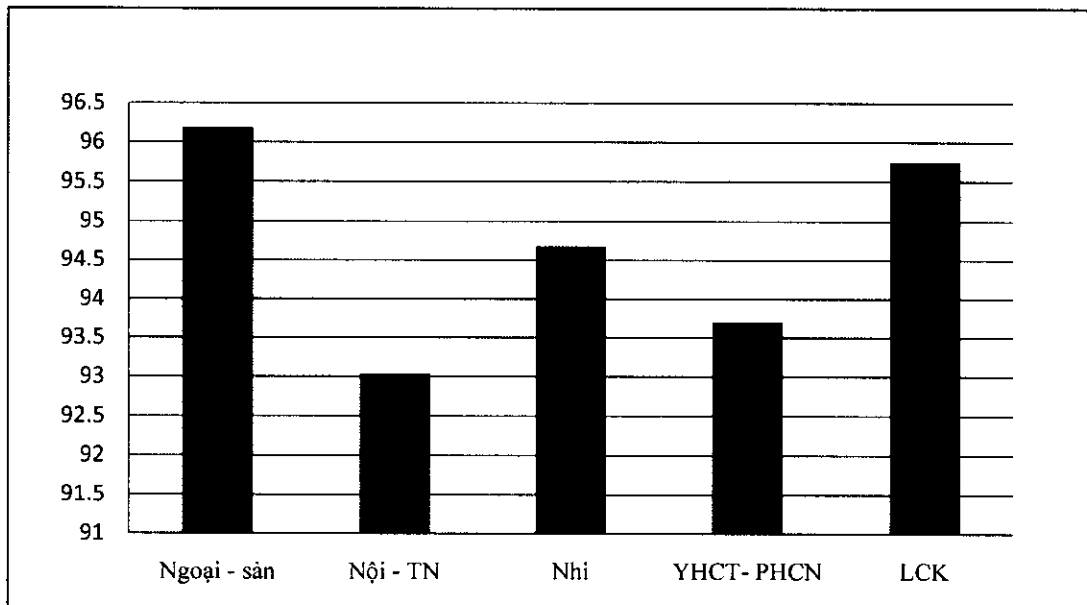
Ngoài ra, một số nhân viên y tế cần có thái độ hòa nhã hơn khi giao tiếp với người bệnh, tận tình giải thích và phổ biến nội quy cho người bệnh.

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 / 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	4,92	4,82	4,75	4,87	4,92	4,84

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
Ngoại – Sản	4,68	4,85	4,75	4,85	4,56	4,75
Nhi	4,47	4,55	4,56	4,7	4,65	4,59
LCK	4,81	4,78	4,73	4,92	4,74	4,78
YHCT- PHCN	4,97	4,96	4,84	4,99	4,85	4,92



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

- Khoa Ngoại - Sản có tỉ lệ hài lòng cao nhất, đã đáp ứng được 96,19% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi tới năm viện.

- Khoa LCK có tỷ lệ hài lòng cao thứ 2, đạt 95,75%; Khoa Nhi đạt 94,68% và YHCT - PHCN đạt 93,7% với mong đợi của người bệnh.

- Khoa Nội - Truyền nhiễm có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, đã đáp ứng được 93,04% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi ra viện.

Nhìn chung so với cùng kỳ năm 2019, 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 2 bệnh nhân viện phí, bệnh nhân thuộc khoa Nhi và khoa Ngoại - Sản, bệnh nhân hài lòng với hầu hết các tiêu chí khảo sát và sẽ quay trở lại Trung tâm để khám, chữa bệnh.

6. Giải pháp để cải tiến chất lượng

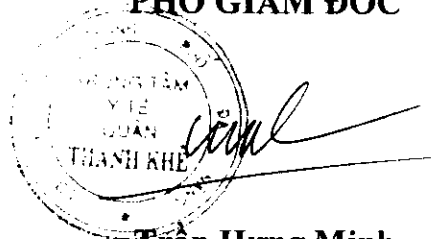
- Thăm khám bệnh và dùng thuốc đúng giờ theo quy định.
- Cần thông báo, phổ biến những thông tin cần thiết khi nằm viện cho người bệnh và người nhà.
- Điều dưỡng trưởng kiểm tra tình hình thực tế các trang thiết bị trong khoa như quạt, ổ cắm nếu có hư hỏng thì báo cáo kịp thời để thay/sửa phục vụ cho người bệnh.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết phân tích kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú của Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý III năm 2020./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



The image shows a circular official stamp of the Trung tâm Y tế Quận Thanh Khê (Thanh Khê District Health Center). The stamp contains the text 'TRUNG TÂM Y TẾ QUẬN THANH KHÊ'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Trần Hưng Minh

