

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh quý II năm 2020

Thực hiện Kế hoạch số 02/KH-TTYT ngày 02 tháng 01 năm 2020 của Trung tâm Y tế Bến Lức về việc khảo sát ý kiến người bệnh năm 2020, Tổ QLCL – TTYT Bến Lức báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người bệnh như sau

I. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh

1. Nội trú

Kết quả khảo sát ý kiến của người bệnh nội trú quý II theo mẫu số 1 của Bộ Y tế như sau

Mục	Tiêu chí hài lòng	Quý II	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,37	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,32	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	<u>4,11</u>	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,26	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,25	
	Tổng điểm trung bình từ A→E	4,24	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	86.37%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	97.84%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	88.76%	

2. Ý kiến bà mẹ sinh con tại TTYT Bến Lức

Mục	Tiêu chí	Quý II	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,63	
B	Quy trình khám và nhập viện	4.53	
C	Cung cấp thông tin truyền thông và tư vấn	4.64	
D	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.57	
E	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.75	
G	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.77	
H	Kết quả nằm viện	4.75	
	Tổng điểm trung bình từ A→H	4.66	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97.33%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	99.1%	

3. Ngoại trú

Kết quả khảo sát ý kiến của người bệnh ngoại trú quý II theo mẫu số 2 của Bộ Y tế như sau:

Mục	Tiêu chí	Quý II	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,25	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.11	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.09	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.13	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.17	

Mục	Tiêu chí	Quý II	Ghi chú
	Tổng điểm trung bình từ A→E	4.13	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	89.95%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98.49%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	90%	

II. Phân tích kết quả: Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết

A. Nội trú

1. Tổng kết các ý kiến của người bệnh trong đợt khảo sát

Không có ý kiến trong đợt khảo sát

2. Tổng kết các vấn đề có tỷ lệ hài lòng người bệnh chưa cao theo Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú (Mẫu số 1 của Bộ y tế)

Nhìn chung, ý kiến khảo sát của người bệnh và người nhà người bệnh về các mục từ A đến E tương đối cao (điểm trung bình là 4,24)

Đề nghị đầu thầu cantin để phục vụ bệnh nhân.

Mỗi khoa phòng nên trang bị thêm máy nước nóng lạnh.

3. Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục

- Về nước uống cho Bệnh nhân: cần bố trí máy nước uống nóng, lạnh tại các khoa lâm sàng, đề nghị bộ phận phục vụ thay nước thường xuyên và đặt tại những vị trí dễ nhìn thấy, đảm bảo luôn luôn có nước uống tại khoa để phục vụ BN.

- Để đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp trong BN, đề nghị phòng TCHC kiểm tra, nhắc nhở đội ngũ Bảo vệ tăng cường kiểm tra quanh trung tâm, kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra, ngăn chặn và bắt giữ kịp thời kẻ gian. Đồng thời, đề nghị các khoa phòng quy định giờ thăm bệnh rõ ràng, kiểm soát số người ra vào phòng bệnh và hướng dẫn bệnh nhân bảo quản tư trang cá nhân, cảnh giác với kẻ gian...

B. Ý kiến bà mẹ sinh con tại TTYT Bến Lức

Không có ý kiến trong đợt khảo sát

Nhìn chung, ý kiến của bà mẹ sinh con tại trung tâm về các mục từ A đến H là cao (điểm trung bình là 4,66)

C. Ngoại trú

1. Ý kiến của người bệnh, người nhà người bệnh trong đợt khảo sát

Không có ý kiến đóng góp trong đợt khảo sát

2. Tổng kết các vấn đề có tỷ lệ hài lòng người bệnh chưa cao theo Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú (Mẫu số 2 của Bộ y tế)

Nhìn chung, ý kiến khảo sát của người bệnh và người nhà người bệnh về các mục từ A đến E tương đối cao (điểm trung bình là 4,13)

Ghế ngồi chờ đôi khi còn thiếu khi lượng bệnh đông

Tài liệu giáo dục sức khỏe chưa đáp ứng được nhu cầu tìm hiểu về bệnh tật của bệnh nhân.

Nhà vệ sinh có đôi khi chưa thông thoáng.

3. Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục

- Đề nghị Điều dưỡng trưởng khoa Khám Bệnh, Đông Y, Xét Nghiệm, CĐHA, Sản kiểm tra, quan sát thường xuyên việc vệ sinh, đảm bảo buồng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời, phòng TCHC thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.

- Khu chờ khám bệnh cần bố trí thêm ghế ngồi chờ ở khu vực gần cầu thang bộ.

- Góc giáo dục sức khỏe ở các khu vực có khám bệnh ngoại trú cần được bổ sung nhiều tài liệu hơn nữa để bệnh nhân tham khảo.

III. Các công việc đã triển khai để đáp ứng mức độ hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú

- Bệnh viện đã triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh, báo cáo kết quả khảo sát cho Sở Y tế.

- Bổ sung tổ tiếp đón hướng dẫn người bệnh tại tiền sảnh bệnh viện, có bảo vệ thường xuyên tuần tra trực gác; Bố trí thêm phòng khám vào giờ cao điểm.

- Thực hiện Luật Khám chữa bệnh, tuyên truyền phổ biến trong CBCC biết quyền của người bệnh, chú trọng qui định triển khai kỹ thuật mới, trách nhiệm của người hành nghề.

- Tăng ghế ngồi chờ tại khu người bệnh ngồi chờ

- Bổ sung nhà vệ sinh thiết kế phù hợp cho người tàn tật.

- Rà soát tất cả buồng vệ sinh, bổ sung gương, nước rửa tay, giấy vệ sinh... Chú trọng công tác lau dọn buồng vệ sinh, đảm bảo sạch sẽ, không có mùi hôi, chống trơn trượt.

- Tập huấn cho các bộ nhân viên sử dụng phương tiện chữa cháy, diễn tập PCCC toàn bệnh viện, đảm bảo an toàn cho BN và thân nhân BN

- Đường dây nóng tại trung tâm hoạt động liên tục 24/24 để hỗ trợ và giải quyết thắc mắc của người bệnh.

- Đẩy mạnh việc đào tạo chuyên sâu và nhận sự chuyển giao kỹ thuật với tuyến trên, phát triển kỹ thuật mới trong chẩn đoán và điều trị, tạo điều kiện cho người dân được khám chữa bệnh tại địa phương, giảm tình trạng chuyển viện lên tuyến trên.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết phân tích kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú và nội trú quý II năm 2020./.

Nơi nhận:

- SYT;
- Ban Lãnh đạo;
- Các khoa LS, CLS;
- Lưu: VT, Tổ QLCL.

GIÁM ĐỐC

(Đã ký)

PHẠM HỒNG THÁI