

Số: 788 /BC-TTYT

Bến Lức, ngày 21 tháng 09 năm 2020

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh quý III 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 III theo mẫu số 1 của Bộ Y tế như sau:

Mục	Tiêu chí hài lòng	Quý III	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,36	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,39	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	<u>4,13</u>	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,26	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,34	
	Tổng điểm trung bình từ A→E	4,27	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	88.35%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	92%	

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng:

Mục	Khoa Nội	Khoa Ngoại	Khoa Nhi	Khoa Nhiễm	Khoa Sản	Khoa YHCT
A	4,31	4,40	4,16	4,34	4,46	4,73
B	4,36	4,50	4,19	4,38	4,50	4,43
C	4,16	4,19	3,94	4,07	4,27	4,30
D	4,22	4,33	4,04	4,31	4,33	4,48
E	4,44	4,29	4,13	4,39	4,31	4,67
TB	4,30	4,34	4,09	4,3	4,37	4,52
% Tỷ lệ mong đợi của BN	93.2	85.4	84.9	90	85	91.7

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

Kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại Bệnh viện quý III theo mẫu số 4 của Bộ Y tế như sau:

Mục	Tiêu chí	Quý III	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,66	
B	Quy trình khám và nhập viện	4,55	
C	Cung cấp thông tin truyền thông và tư vấn	4,7	
D	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,62	
E	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4,47	
G	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,51	
H	Kết quả nằm viện	4,62	
	Tổng điểm trung bình từ A→H	4,59	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	98.66%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	100%	

3. Ngoại trú

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

Mục	Tiêu chí	Quý III	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,14	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,04	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	<u>3,97</u>	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.01	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,0	
	Tổng điểm trung bình từ A→E	4.03	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	87.36%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	96.5%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	81,46%	

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 4,27)

Đề nghị đầu thầu cantin để phục vụ bệnh nhân.

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

3. Phân tích kết quả từng khoa

Khoa Nhi có điểm hài lòng chưa cao (4,09 điểm) so với các khoa còn lại.

– Mục C “**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**” tại khoa Nhi có điểm hài lòng chưa cao (3,94 điểm)

– Trong đó những vấn đề người bệnh chưa hài lòng:

+ C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.

+ C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.

+ C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.

+ C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

+ C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.

4. 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 Bệnh nhân.

- Đề nghị Điều dưỡng trưởng khoa thường xuyên kiểm tra, giám sát nhân viên vệ sinh tại khoa mình, đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi.

- Các khoa thường xuyên cập nhật tình trạng hư hỏng cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ BN, viết giấy báo hỏng gửi về phòng TCHC để kịp thời sửa chữa hoặc mua mới như quạt và các tủ đầu giường, phương tiện vệ sinh tại buồng bệnh.

- Hiện tại Trung tâm đã cung cấp đủ trang phục cho bệnh nhân. Đề nghị các khoa hướng dẫn kỹ quy định mặc trang phục bệnh nhân trong suốt thời gian điều trị bệnh tại trung tâm (riêng khoa Nhi, do bé còn quá nhỏ nên hiện tại quần áo chưa đầy đủ các size cho bệnh nhi).

- Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của Bệnh nhân và người nhà BN đều được lãnh đạo các khoa phòng liên quan trực tiếp giải quyết kịp thời, chu đáo.

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 4.59).

C. Ngoại trú

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

2. Không có ý kiến đóng góp trong đợt khảo sát

3. 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)

- Mục C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có điểm hài lòng chưa cao so với các mục khác (3,97 điểm)

- Trong đó, những vấn đề bệnh nhân chưa hài lòng như:

+ Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; Kín gió và ấm áp vào mùa đông.

+ Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

+ Được đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.

- + Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch, đẹp.
- + Khu khám bệnh đảm bảo an ninh trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.

4. 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, giám sát thường xuyên việc vệ sinh, đảm bảo nhà 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.

- Để đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người bệnh, đề nghị phòng TCHC kiểm tra, nhắc nhở đội ngũ bảo vệ tăng cường kiểm tra quanh trung tâm, đặc biệt là khu vực phòng khám, nơi tập trung đông người để kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra, ngăn chặn và bắt giữ kịp thời kẻ gian.

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 quy định triển khai kỹ thuật mới, trách nhiệm của người hành nghề.

- Tăng số lượng ghế ngồi 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 nội dung báo cáo tổng kết phân tích kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú và nội trú quý III năm 2020./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**
(Đã ký)

Nguyễn Văn Đẩu