

Số:05/BC- QLCL

Bến Lức, ngày 18 tháng 12 năm 2020

**BÁO CÁO**  
**Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh 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 năm 2020 như sau

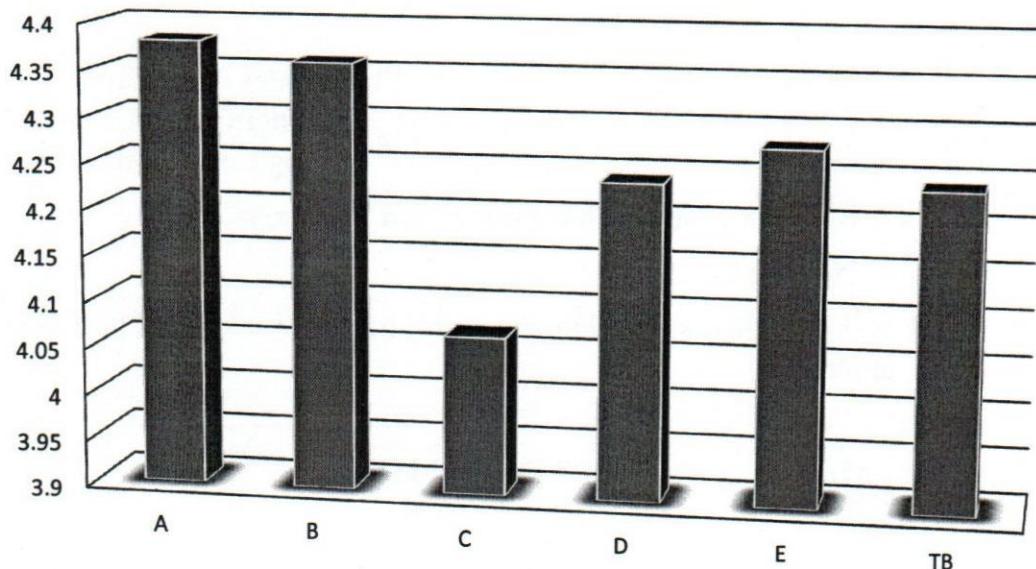
**I. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh**

**1. Nội trú**

Kết quả khảo sát ý kiến của người bệnh nội trú năm 2020 theo mẫu số 1 của Bộ Y tế như sau:

Mục	Tiêu chí hài lòng	năm 2020	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,38	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,36	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,07	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,24	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,28	
	<b>Tổng điểm trung bình từ A→E</b>	<b>4,24</b>	
	<b>Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi</b>	<b>87%</b>	
	<b>Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại</b>	<b>98.86%</b>	
	<b>Tỷ lệ hài lòng chung</b>	<b>88.6%</b>	

**Biểu đồ  
khảo sát ý kiến người bệnh nội trú**



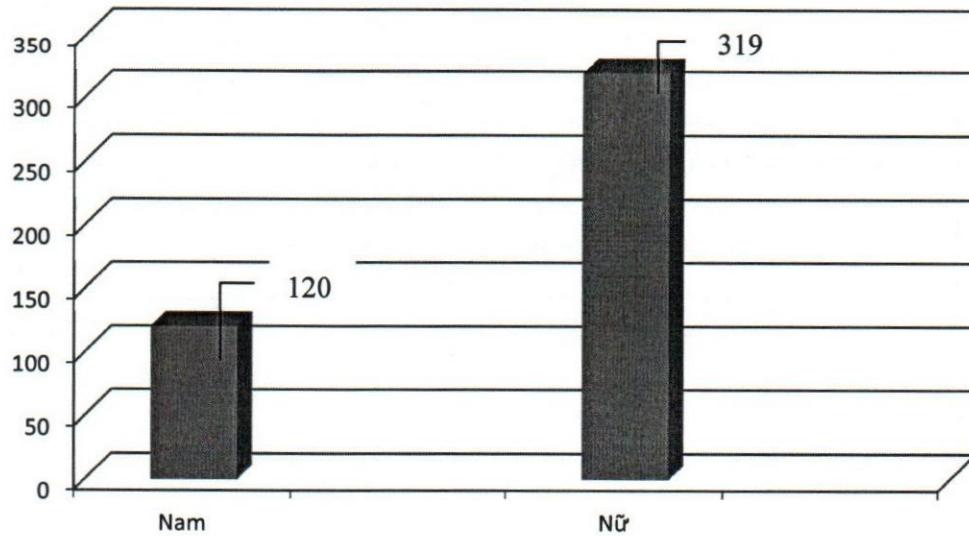
**A/ Thông tin người bệnh**

**1. Giới tính**

Nam: 120 phiếu chiếm 27,2%

Nữ: 319 phiếu chiếm 72,8%

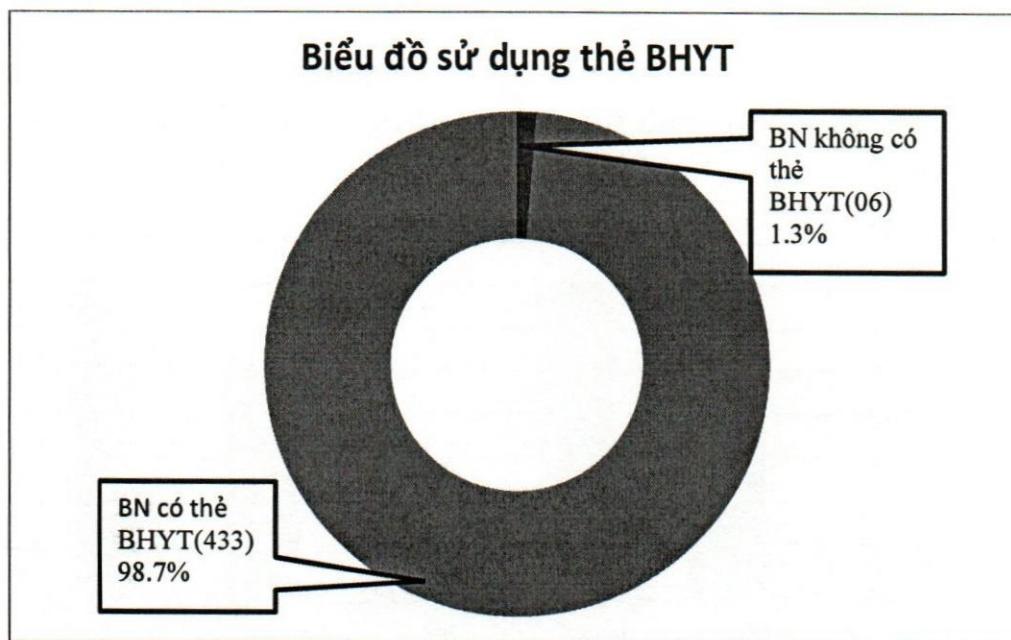
**Biểu đồ giới tính**



**2. Sử dụng thẻ BHYT:**

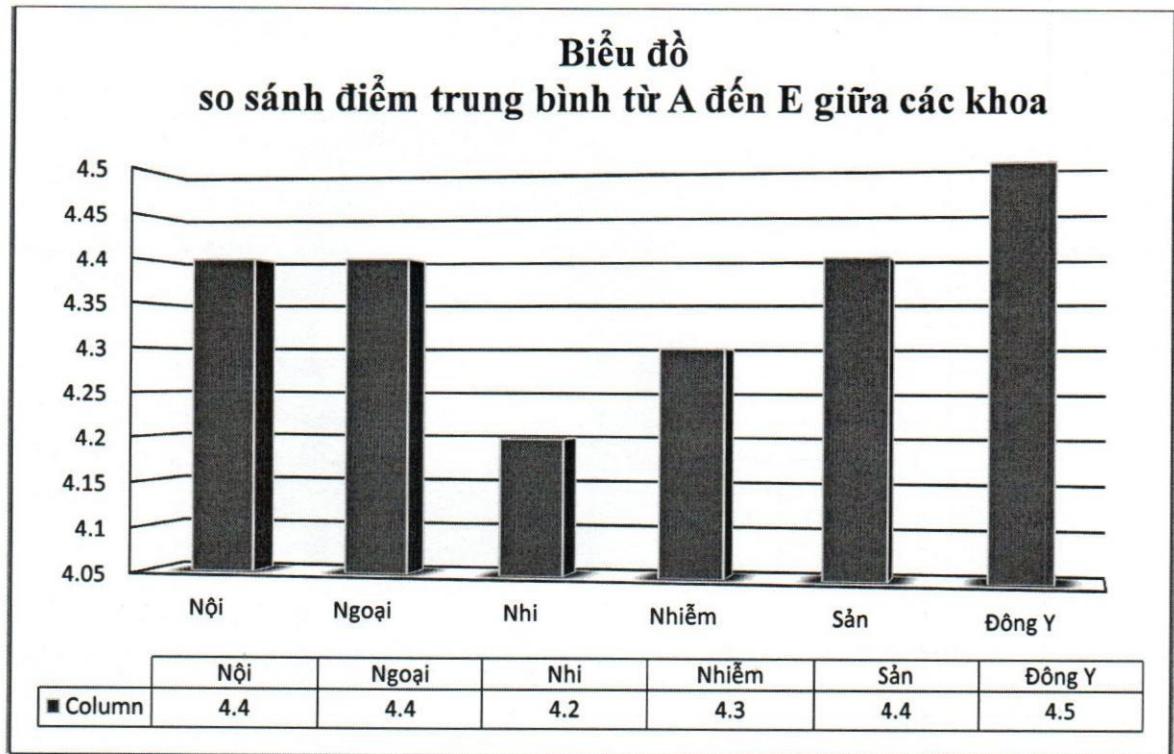
Có BHYT: 433 phiếu chiếm 98,7%

Không BHYT: 06 phiếu chiếm 1,3%



B/ 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	4.53	4.5	4.39	4.46	4.54	4.6
B	4.48	4.45	4.31	4.45	4.51	4.6
C	4.15	4.25	<b>3.91</b>	4.04	4.23	4.39
D	4.36	4.35	4.25	4.37	4.46	4.55
E	4.42	4.41	4.21	4.35	4.4	4.52
TB	<b>4.4</b>	<b>4.4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.3</b>	<b>4.4</b>	<b>4.5</b>
% Tỷ lệ mong đợi của BN	90	86.82	<u>84.35</u>	86.89	90.21	86.55



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

Kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại Bệnh viện năm 2020 theo mẫu số 4 của Bộ Y tế như sau:

Mục	Tiêu chí	Năm 2020	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,69	
B	Quy trình khám và nhập viện	4.64	
C	Cung cấp thông tin truyền thông và tư vấn	4.71	
D	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.63	
E	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.67	
G	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.71	
H	Kết quả năm viện	4.69	
<b>Tổng điểm trung bình từ A→H</b>		<b>4.67</b>	
<b>Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi</b>		<b>97.8%</b>	
<b>Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại</b>		<b>100%</b>	
<b>Tỷ lệ hài lòng chung</b>		<b>99.5%</b>	

### 3. Ngoại trú

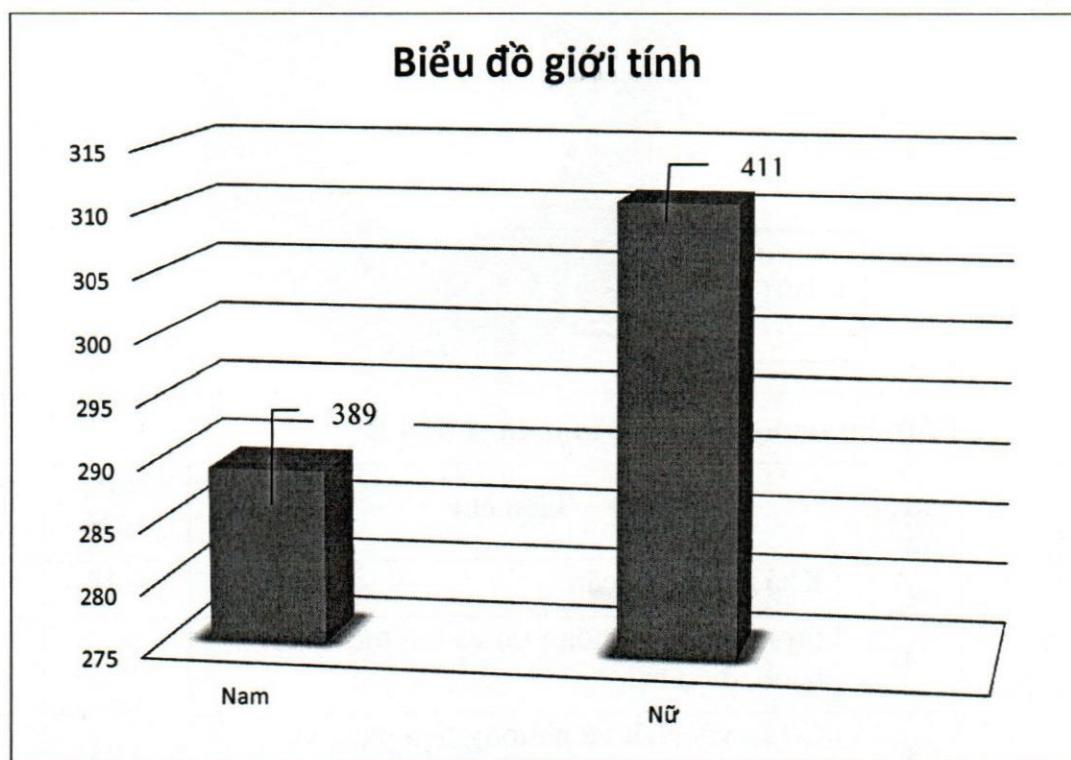
Kết quả khảo sát ý kiến của người bệnh ngoại trú năm 2020 theo mẫu số 2 của Bộ Y tế như sau:

#### A/ Thông tin người bệnh

##### 1. Giới tính

Nam: 389 phiếu chiếm 48.1%

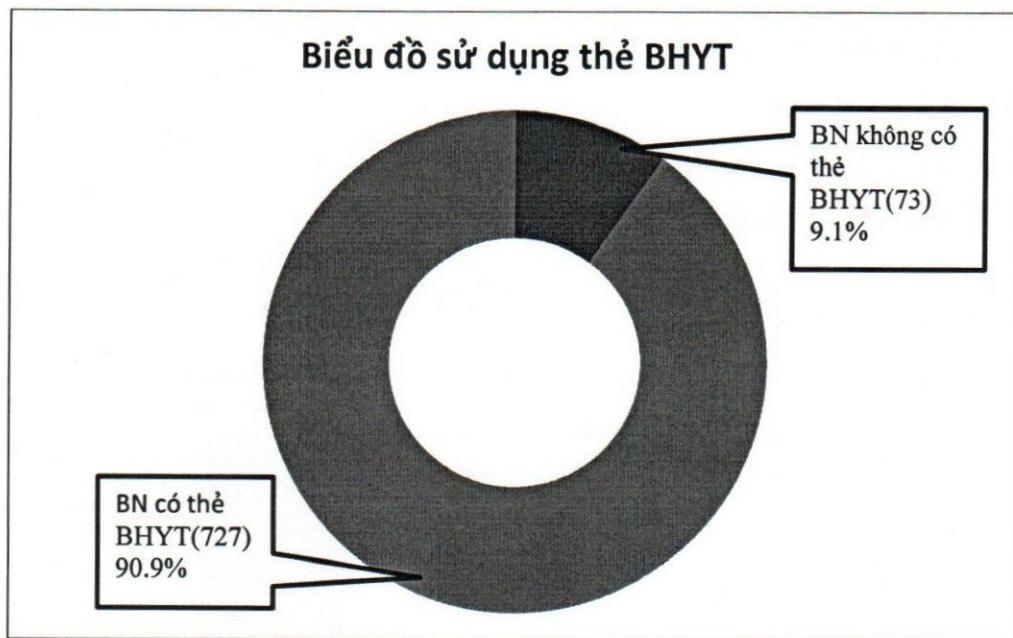
Nữ: 411 phiếu chiếm 51.9%



##### 2. Sử dụng thẻ BHYT:

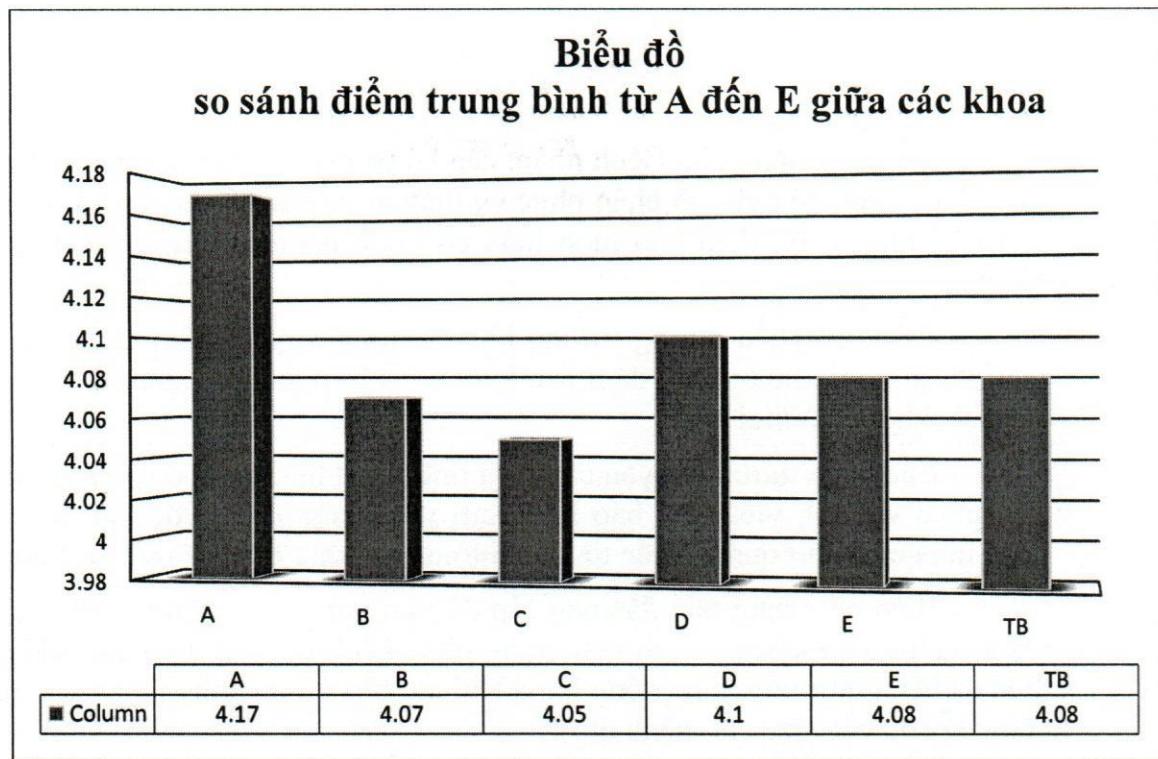
Có BHYT: 727 phiếu chiếm 90.9%

Không BHYT: 73 phiếu chiếm 9.1%



**B/ Điểm trung bình các mục từ A đến E**

Mục	Tiêu chí	Năm 2020	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,17	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,07	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	<u>4.05</u>	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.10	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,08	
<b>Tổng điểm trung bình từ A→E</b>		<b>4.08</b>	
<b>Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi</b>		<b>89.1%</b>	
<b>Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại</b>		<b>97%</b>	
<b>Tỷ lệ hài lòng chung</b>		<b>86.77%</b>	



## **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).**

– Mục C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có điểm hài lòng chưa cao (4.07 điểm)

- Trong đó những vấn đề người bệnh chưa hài lòng:
- + Chưa có máy nước nóng, lạnh phục vụ bệnh nhân
- + Nhà vệ sinh, nhà tắm chưa sạch sẽ, nhiều vật dụng còn hư hỏng
- + Quần áo cho người bệnh chưa đầy đủ size
- + Drap giường chưa đủ cơ số để thay hằng ngày và khi cần thiết ở một số khoa/phòng (Nhi, sản).

- Khoa Nhi có điểm hài lòng về mục C tương đối thấp so với khoa khác (3.91 điểm): đây là khoa có số lượng bệnh nhi điều trị nội trú đông, áp lực công việc khá lớn.

Việc đáp ứng nhu cầu thiết yếu của Bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân là vấn đề ưu tiên tại trung tâm. Nhưng việc đáp ứng đó còn tùy thuộc vào tình thực tế tại đơn vị.

#### **2. 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 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 nằm 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).

- Về giường bệnh: trung tâm luôn đảm bảo mỗi bệnh nhân nằm một giường, không có hiện tượng nằm ghép.

- Về drap giường: đề nghị các khoa phòng rà soát lại số lượng drap hiện có và nhu cầu cần thay mới để để gửi phòng TCHC lập kế hoạch mua sắm thêm khi cần thiết.

- Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phản 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 4.67).

## 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 chura 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” (4.05 điểm) Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và âm 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.

### **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, YHCT-PHCN, Xét Nghiệm &CDHA, CSSKSS kiểm tra thường xuyên các bảng chỉ dẫn bệnh nhân (bao gồm bảng biểu hướng dẫn các quy trình khám chữa bệnh, vạch chỉ đường đến các khoa cận lâm sàng. Đồng thời, phối hợp phòng TCHC thường xuyên sửa chữa, thay mới các bảng hướng dẫn hư hỏng mất nét.

- 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.

- Nhà vệ sinh phải luôn sạch sẽ, thông thoáng, đảm bảo hoạt động tốt để sẵn sàng phục vụ bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân.

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

- Xe đẩy bệnh nhân phải tập kết đúng nơi quy định, thuận tiện để bệnh nhân sử dụng khi cần.

- Góc giáo dục sức khỏe ở 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.

- Có nhân viên 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 các khu có người bệnh ngồi chờ.

- Quy hoạch, xây dựng nhà vệ sinh có thiết kế phù hợp cho người tàn tật.

- Rà soát tất cả buồng vệ sinh, bổ sung gương, móc treo quần áo, 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.

- Lắp đặt, bổ sung đầy đủ các bảng thoát hiểm và sơ đồ thoát hiểm khu vực có người bệnh.

- Tập huấn cho cán 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.

- Nhắc nhở thường xuyên về Y đức, và tâm lý tiếp xúc cho tất cả nhân viên vào giao ban buổi sang, giao ban bệnh viện và trong các buổi sinh hoạt kho học trong bệnh viện.

- Mở lớp tập huấn về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

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

- Niêm yết công khai giá dịch vụ theo thông tư 13, 14 của Bộ Y Tế tại tiền sảnh bệnh viện và đưa lên website bệnh viện.

- Đẩy mạnh việc đào tạo chuyên sâu về nhân sự và 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 năm 2020./.*

**Nơi nhận:**

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

**GIÁM ĐỐC**



Phạm Hồng Thái