

Số: /BC-TTYT

Bến Lức, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 132/KH-TTYT ngày 16 tháng 02 năm 2022 của Trung tâm Y tế Bến Lức về việc khảo sát hài lòng người bệnh năm 2022, Tổ QLCL-TTYT Bến Lức báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh như sau:

I. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh

1. Nội trú

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I theo mẫu số 1 của Bộ Y tế như sau:

Mục	Tiêu chí hài lòng	Quý I	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,42	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,45	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,21	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,5	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,43	
	Tổng điểm trung bình từ A→E	4,4	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	92.4%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	96.73%	

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

Kết quả khảo sát hài lòng người mẹ sinh con tại Bệnh viện quý I: theo mẫu số 4 của Bộ Y tế như sau:

Mục	Tiêu chí	Quý I	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,00	
B	Quy trình khám và nhập viện	4.11	
C	Cung cấp thông tin truyền thông và tư vấn	4.37	
D	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.19	
E	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.61	
G	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.56	
H	Kết quả nằm viện	4.51	
	Tổng điểm trung bình từ A→H	4.35	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94.7%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	97.6%	

3. Ngoại trú

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I theo mẫu số 2 của Bộ Y tế như sau:

Mục	Tiêu chí	Quý I	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,13	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,21	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.17	

Mục	Tiêu chí	Quý I	Ghi chú
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.22	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.19	
	Tổng điểm trung bình từ A→E	4.18	
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	90.7%	
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	
	Tỷ lệ hài lòng chung	93.33%	

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 4,28)

– Các vấn đề có tỷ lệ hài lòng người bệnh chưa cao theo phiếu khảo sát chủ yếu là mục C “**Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh**”.

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 Bệnh nhân.

- Trung tâm cần đầu tư đầu tư để phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng cho người bệnh. Đặc biệt ở các khoa có tình trạng người bệnh đi lại hạn chế như khoa Ngoại và khoa YHCT thì nhu cầu cần tin phục vụ ăn uống là rất quan trọng.

- Đề nghị Điều dưỡng trưởng các 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.

- 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 4.35).

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)

- Mục C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có điểm hài lòng chưa cao so với các mục khác (4.17 điểm).

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

- + Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.
- + Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...
- + Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.
- + 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, Xét Nghiệm & CĐHA, CSSKSS, 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.

- Thực hiện tốt khâu sàng lọc, phân luồng trong giai đoạn dịch bệnh, có khu điều trị riêng biệt dành cho bệnh nhân mắc Covid.

- 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 CBVC 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 vực 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 về nhân lực 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 hài lòng người bệnh ngoại trú và nội trú quý I năm 2022./.

Nơi nhận:

- SYT (P.NV);

- Ban Lãnh đạo;

- Các khoa LS, CLS;

- Lưu: VT, Tổ QLCL.

GIÁM ĐỐC

Phạm Hồng Thái

