

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý III năm 2023**

Thực hiện Kế hoạch số 120/KH-TTYT ngày 01 tháng 02 năm 2023 của Trung tâm Y tế Bến Lức về việc khảo sát hài lòng người bệnh năm 2023, 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 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	4,37	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,35	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	<b>4,14</b>	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,3	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,23	
	<b>Tổng điểm trung bình từ A→E</b>	<b>4,26</b>	
	<b>Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi</b>	<b>94%</b>	
	<b>Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại</b>	<b>100%</b>	
	<b>Tỷ lệ hài lòng chung</b>	<b>95%</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	4,35	4,41	4,47	4,5	4,12	4,33
B	4,3	4,4	4,39	4,6	4,06	4,4
C	4,18	<u>4.01</u>	4.41	<u>4.0</u>	<u>4.02</u>	4.05
D	4,28	4,15	4.4	4.5	4,1	4,43
E	4,24	4,07	4.33	4,4	4,1	4,25
TB	<b>4,27</b>	<b>4,21</b>	<b>4,4</b>	<b>4.4</b>	<b>4,08</b>	<b>4.29</b>
Tỷ lệ mong đợi của BN(%)	93.2	93	94.8	96	94.2	94.7

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

Mục	Tiêu chí	Quý III	Ghi chú
A	Khả năng tiếp cận	4,16	
B	Quy trình khám và nhập viện	4.5	
C	Cung cấp thông tin truyền thông và tư vấn	4.33	
D	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.0	
E	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.45	
G	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.11	
H	Kết quả nằm viện	4.17	
	<b>Tổng điểm trung bình từ A→H</b>	<b>4.22</b>	
	<b>Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi</b>	<b>95.5%</b>	
	<b>Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại</b>	<b>100%</b>	
	<b>Tỷ lệ hài lòng chung</b>	<b>97.1%</b>	

### 3. Ngoại trú

Kết quả khảo sát hài lòng 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	4,22	
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.27	
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	<b>4.15</b>	
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.24	
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.18	
	<b>Tổng điểm trung bình từ A→E</b>	<b>4.2</b>	
	<b>Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi</b>	<b>94.6%</b>	
	<b>Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại</b>	<b>98.8%</b>	
	<b>Tỷ lệ hài lòng chung</b>	<b>96%</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)

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 4,26)

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

- 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 căn tin phục vụ ăn uống là rất quan trọng.

- Điều dưỡng trưởng các khoa cần 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.

#### 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 4,22)

#### 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 4,2). Trong đó, các vấn đề người bệnh chưa hài lòng như:

Ghế ngồi chờ còn thiếu khi lượng bệnh đông

Khu khám bệnh chưa bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân

Nhà vệ sinh 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, YHCT, Xét Nghiệm-CDHA, Sản kiểm tra vệ sinh thường xuyên, đảm bảo buồng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời, nhân viên bảo trì phải 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 người bệnh tham khảo.

- 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, tại các khoa phòng vào ban đêm, đặc biệt là khu vực phòng khám, nơi tập trung đông người để kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra giúp người dân an tâm đến KCB tại trung tâm.

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

- Trung tâm đã triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh, báo cáo kết quả khảo sát về 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 CBVC biết quyền của người bệnh, chú trọng qui định triển khai kỹ thuật mới, trách nhiệm của người hành nghề.

- Bổ sung máy nước nóng, lạnh ở các tầng lầu để cung cấp nước uống cho người bệnh.

- 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 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.

- Đẩy mạnh hơn nữa việc duy trì, nâng cao tỷ lệ sử dụng thẻ CCCD gắn chip, ứng dụng VssID, VNeID khi đi KCB, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người tham gia BHYT khi đi KCB không cần sử dụng thẻ BHYT bằng giấy.

Ngoài ra, Trung tâm cũng đã triển khai dịch vụ “Đặt lịch khám bệnh từ xa” nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh kịp thời cho trường hợp người bệnh đi lại khó khăn, bận rộn hoặc hạn chế phương tiện di chuyển được chăm sóc sức khỏe thuận tiện hơn.

Trên đây là nội dung báo cáo tổng hợp phân tích kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú và nội trú quý III năm 2023./.

Nơi nhận:

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



**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Hồng thái**