Người ký:
Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa
Email: ytnh.syt@khanhhoa.gov.vn
Cơ quan: Sở Y tế, Tỉnh Khánh Hòa
Thời gian ký: 11.04.2019 09:00:29 +07:00

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 373/BC-YTNH

Ninh Hòa, ngày 09 tháng 4 năm 2019

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2019

Căn cứ Kế hoạch số 183/KH-YTNH ngày 26/02/2019 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa về việc khảo sát sự hài lòng người bệnh đến khám và điều trị tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa năm 2019.

Theo đó, trong quý I năm 2019, Trung tâm đã tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và kết quả khảo sát như sau:

1. Thông tin chung

- Tổng số người được khảo sát trong quý là 100 người bệnh có BHYT. Trong đó, 25% (25 người bệnh) nằm khoa Nội Nhi Nhiễm, 20% (20 người bệnh) nằm khoa Ngoại Tổng hợp, 10% (10 người bệnh) nằm khoa CSSKSS, 15% (15 người bệnh) nằm khoa Liên Chuyên Khoa, 10% (10 người bệnh) nằm khoa ĐY-PHCN và 20% (20 người bệnh) nằm khoa CC-HSTC-CĐ.

- Có 38% (38 người bệnh) là nam và 62% (62 người bệnh) là nữ.

- Độ tuổi trung bình của nhóm ĐTNC là 44 tuổi, thấp nhất là 12 tuổi và cao nhất là 91 tuổi.

- Số ngày nằm viện trung bình 5.7 ngày, ít nhất là 1 ngày, nhiều nhất là 12 ngày.

2. Kết quả khảo sát các tiêu chí

Mã tiêu chí	Nội dung	Rất không hài lòng *Số lượng (%)*	Không hài lòng *Số lượng (%)*	Bình thường *Số lượng (%)*	Hài lòng *Số lượng (%)*	Rất hài lòng *Số lượng (%)*
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm			8 (8)	39 (39)	53 (53)
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng			4 (4)	32 (32)	64 (64)
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm			6 (6)	44 (44)	50 (50)
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi			5 (5)	24 (24)	71 (71)
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết			4 (4)	45 (45)	51 (51)

B1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện			4 (4)	36 (36)	60 (60)
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ			6 (6)	29 (29)	65 (65)
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ			5 (5)	57 (57)	38 (38)
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ			7 (7)	59 (59)	34 (34)
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị			4 (4)	60 (60)	36 (36)
C1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa			17 (17)	49 (49)	34 (34)
C2	Giường bệnh, ga gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt			6 (6)	37 (37)	57 (57)
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt			7 (7)	38 (38)	55 (55)
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện			7 (7)	61 (61)	32 (32)
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ			5 (5)	53 (53)	42 (42)
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh			37 (37)	37 (37)	26 (26)
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng			6 (6)	51 (51)	43 (43)
C8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng			47 (47)	20 (20)	33 (33)
C9	Môi trường trong khuôn			6 (6)	31 (31)	63 (63)

	viên bệnh viện xanh sạch đẹp					
D1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực			6 (6)	42 (42)	52 (52)
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực			4 (4)	51 (51)	45 (45)
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ			3 (3)	30 (30)	67 (67)
D4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời			3 (3)	52 (52)	45 (45)
D5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị			5 (5)	53 (53)	42 (42)
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng			7 (7)	59 (59)	34 (34)
D7	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng			5 (5)	26 (26)	69 (69)
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng			7 (7)	46 (46)	47 (47)
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng			4 (4)	52 (52)	44 (44)
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng			5 (5)	59 (59)	36 (36)
E4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế			4 (4)	56 (56)	40 (40)
E5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế			5 (5)	60 (60)	35 (35)

Qua kết quả khảo sát cho thấy đa số người bệnh hài lòng với các tiêu chí, tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến không hài lòng các nội dung:

- Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh

- Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng

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

Kết quả khảo sát cũng cho thấy trung bình bệnh viện đáp ứng được 89% so với mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện. 34% đối tượng khảo sát trả lời có thể sẽ quay lại và 66% đối tượng chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

3. Nhận xét

Người bệnh không hài lòng với tiêu chí trên là hoàn toàn chính xác. Hiện tại, bệnh viện không xây dựng được căng tin để phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu cho cả người bệnh và NVYT, điều này một phần xuất phát từ yếu tố địa lí của bệnh viện là nằm trong khu dân cư, bệnh nhân chủ yếu gần nhà và gần chợ nên việc triển khai căng tin sẽ không mang lại hiệu quả.

4. Kiến nghị, đề xuất

Ngoài việc tiếp tục duy trì các hoạt động được người bệnh hài lòng như công tác chăm sóc, tư vấn sức khỏe; có thái độ tôn trọng, nhẹ nhàng trong khi thăm khám cho người bệnh,… cần quan tâm các dịch vụ phụ trợ như cung cấp đầy đủ nước uống, dọn dẹp vệ sinh, bổ sung quần áo cho người bệnh đầy đủ, sạch sẽ.

Cần đầu tư phát triển những kỹ thuật mới, bổ sung trang thiết bị, nâng cấp cơ sở hạ tầng, nâng cao tay nghề cho nhân viên để nâng cao hiệu quả điều trị, từ đó tăng sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo khảo sát sự hài lòng người bệnh điều trị nội trú quý I năm 2019./.

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc;(VBĐT)
- Hội đồng QLCL;(VBĐT)
- Tổ QLCL;(VBĐT)
- Các khoa, phòng;(VBĐT)
- Lưu: VT, KHNV.

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

Trịnh Tiến Khoa