

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công đợt I năm 2024

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Kon Tum.

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030; Công văn số 185/SYT-NVYD ngày 16/01/2024 của Sở Y tế tỉnh Kon Tum về việc triển khai Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 - 2030.

Thực hiện Kế hoạch số 45/KH-YTTMR ngày 27/01/2024 của Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông về việc khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công và khảo sát ý kiến của nhân viên Y tế năm 2024.

Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông báo cáo kết quả khảo sát, đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công đợt I năm 2024, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

1.1. Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú theo Quyết định số 56/QĐ-BYT, ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế với 5 nhóm chỉ số sau

TT	5 nhóm chỉ số	Dịch vụ khám chữa bệnh nội trú	Dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú
1	Chỉ số thành phần về tiếp cận	5 tiêu chí	5 tiêu chí
2	Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin, thủ tục hành chính	7 tiêu chí	10 tiêu chí
3	Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ	11 tiêu chí	8 tiêu chí

4	Chỉ số thành phần về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	7 tiêu chí	4 tiêu chí
5	Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ	6 tiêu chí	4 tiêu chí

1.2. Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế với 7 nhóm chỉ số sau

TT	7 nhóm chỉ số	Số tiêu chí
1	Khả năng tiếp cận	2 tiêu chí
2	Quy trình khám và nhập viện	2 tiêu chí
3	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	3 tiêu chí
4	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	6 tiêu chí
5	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4 tiêu chí
6	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	3 tiêu chí
7	Kết quả nằm viện	3 tiêu chí

2. Phương pháp khảo sát

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú, ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 và mẫu phiếu khảo sát người mẹ sinh con tại bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

2.3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/3/2024 đến ngày 31/5/2024.

2.4. Cỡ mẫu: Tổng cỡ mẫu 251 phiếu.

- Người bệnh nội trú: 56 phiếu.
- Người bệnh ngoại trú: 154 phiếu.
- Người mẹ sinh con tại bệnh viện: 41 phiếu.

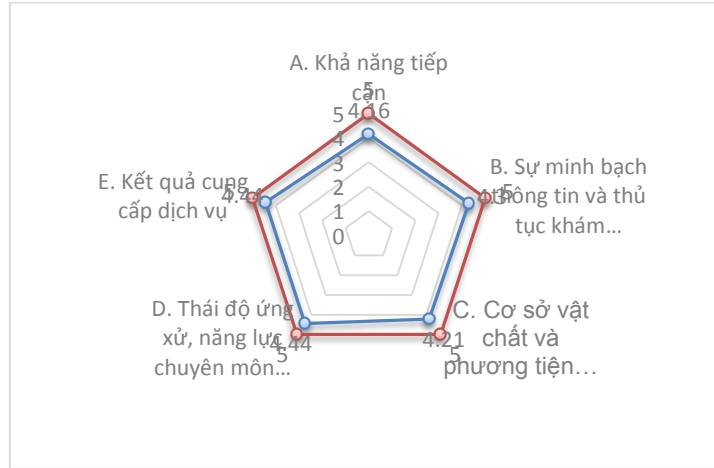
2.5. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế, được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

- Tỷ lệ hài lòng chung: 96.18%.
- Tổng điểm trung bình người bệnh chọn: 4.30.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E.

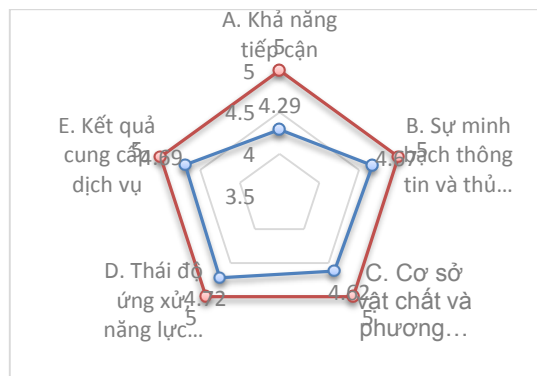


Biểu đồ 1: Điểm trung bình theo từng phần

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 94.55 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 100%.

2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú

- Tỷ lệ hài lòng chung: 99,67%.
- Điểm trung bình người bệnh chọn: 4,81.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E.

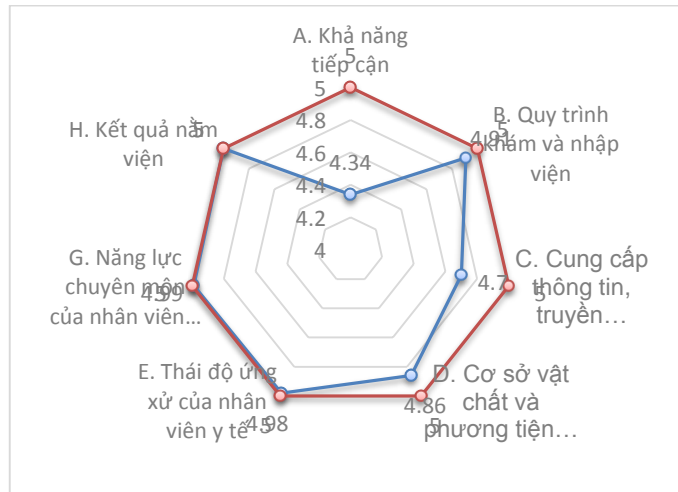


Biểu đồ 2: Điểm trung bình theo từng phần

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97.58%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 92,08%.

3. Kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 99.89%.
- Điểm trung bình người bệnh chọn: 4.85.
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E, G, H.



Biểu đồ 3: Điểm trung bình theo từng phần

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 97.46 %.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại: 100%.
- Chỉ số hài lòng toàn diện: 97.56% %.

II. PHÂN TÍCH, XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ ƯU TIÊN

1. Hài lòng người bệnh nội trú

- Các Mục B1, B2, C2 tỷ lệ phiếu đánh giá mức 3 (hài lòng) lần lượt là 1,8%; 1,8% và 5,4%. Tỷ lệ hài lòng những mục này đã được cải thiện so với năm 2023. Đa phần các đánh giá đều ở mức 4 và 5.

- 3,6 % phiếu khảo sát chỉ đánh ở mức 3 ở mục A3 (các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi), có những ý kiến về cầu thang trượt, có chỗ bị hỏng.

- 7,1 % phiếu khảo sát chỉ đánh giá ở mức 3 ở mục C1 (buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc máy điều hòa), có những ý kiến phòng bệnh ẩm mốc.

- 28,6% phiếu khảo sát chỉ đánh giá mức 3 ở Mục C5 (nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt). Có ý kiến về tình trạng nhà vệ sinh bị tắc cống thoát nước.

- 28,6% đánh giá mức 3 nội dung C8 (căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng). Một số nhu yếu phẩm tại căng - tin còn thiếu.

- Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của người bệnh và người nhà người bệnh đã được lãnh đạo các khoa, phòng liên quan giải quyết kịp thời, chu đáo.

2. Hải lòng người bệnh ngoại trú

- Hệ thống bảng, biển chỉ dẫn tại các khoa/phòng không còn phù hợp, gây khó khăn cho người bệnh trong việc tìm kiếm buồng bệnh, các phòng ban khi cần liên hệ công tác.

- Nhà vệ sinh vẫn còn tình trạng thiếu nước rửa tay, giấy vệ sinh.

- Công tác đánh giá kết quả điều trị ngoại trú chưa được thực hiện do thiếu sự tương tác 2 chiều giữa bác sỹ điều trị và người bệnh ngoại trú.

3. Hải lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện

Tỉ lệ hải lòng chung của các bà mẹ sinh con tại bệnh viện cao 99.89%. Tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến về thời gian chờ đợi làm các thủ tục ở mục B2 (thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được) ở mức 3 chiếm 2,4 %.

III. KHUYẾN CÁO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC PHỤC

1. Phòng Tổ chức - Hành chính - Tài chính - Kế toán

- Thường xuyên kiểm tra, sửa chữa những máy lọc nước hư hỏng đảm bảo luôn luôn có nước uống tại khoa để phục vụ người bệnh; sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh. Có biện pháp quản lý mức nước trên bồn lưu trữ, sẵn sàng bơm bù nước khi nước trên bồn sắp cạn.

- Thường quy kiểm tra việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật, tác phong, lễ lới làm việc của viên chức, người lao động.

- Rà soát, đánh giá hệ thống bảng, biển, sơ đồ chỉ dẫn tại các khoa/phòng, thay mới hệ thống bảng biển không còn phù hợp.

- Kiểm tra, nhắc nhở bảo vệ tăng cường kiểm tra, kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra, ngăn chặn và bắt giữ kịp thời kẻ gian.

- Duy trì đường dây nóng bệnh viện hoạt động liên tục 24/24 để hỗ trợ và giải quyết thắc mắc của người bệnh.

- Tổ chức tuyên truyền về quyền và nghĩa vụ của người bệnh, Luật Khám chữa bệnh, Luật Bảo hiểm Y tế và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến người bệnh, thân nhân người bệnh, viên chức và người lao động.

2. Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Điều dưỡng - Kiểm soát nhiễm khuẩn

- Phối hợp với các khoa, phòng nghiên cứu, cải tiến quy trình, thủ tục khám bệnh, chữa bệnh; hướng dẫn xây dựng và triển khai đề án mới để đáp ứng yêu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của người dân; xây dựng và triển khai đề án cải

tiền hệ thống chỉ dẫn tại khoa Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng.

- Tham mưu lãnh đạo đơn vị ban hành lại các hướng dẫn, quy chế chuyên môn trong hoạt động khám, chữa bệnh phù hợp với các quy định hiện hành.

- Tăng cường công tác giám sát tuân thủ quy trình, phác đồ điều trị, các hướng dẫn chuyên môn của Bộ Y tế, Sở Y tế và của đơn vị.

- Tổ Công tác xã hội Bệnh viện hướng dẫn, hỗ trợ cho người bệnh trong suốt quá trình khám bệnh, chữa bệnh.

- Rà soát tất cả buồng vệ sinh, bồn sung gương, móc treo quần áo, giấy vệ sinh, nước sinh hoạt... Chú trọng công tác lau dọn buồng vệ sinh, đảm bảo sạch sẽ, không có mùi hôi, chống trơn trượt.

3. Phòng Dân số - Truyền thông và giáo dục sức khỏe

- Xây dựng bộ tài liệu truyền thông trong bệnh viện với các chủ đề được người bệnh quan tâm nhiều nhất.

- Hướng dẫn khoa chuyên môn triển khai có hiệu quả góc truyền thông. Mở các lớp tập huấn về xây dựng tài liệu truyền thông, kỹ năng truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh.

- Tổ chức giám sát các khoa lâm sàng trong việc thực hiện công tác truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe người bệnh tại khoa.

4. Các khoa chuyên môn Hệ Bệnh viện

- Đẩy mạnh các hoạt động nâng cao chất lượng công tác điều trị, chăm sóc người bệnh tại khoa. Khắc phục những tồn tại trong hoạt động chuyên môn tại đơn vị mình.

- Công khai quy định giờ thăm bệnh rõ ràng, kiểm soát số người ra vào phòng bệnh và hướng dẫn bệnh nhân bảo quản tư trang cá nhân, cảnh giác với kẻ gian...

- Về cơ sở hạ tầng, giường bệnh, chăn, ga,... các đơn vị rà soát số lượng hiện có và nhu cầu đề xuất phòng Tổ chức - Hành chính - Tài chính - Kế toán và các bộ phận liên quan khảo sát thực tế và lập kế hoạch mua sắm thêm khi cần thiết, đảm bảo đầy đủ ga và các vật dụng cần thiết cho người bệnh.

- Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực và Chống độc - Răng hàm mặt - Mắt - Tai mũi họng chụp hình ảnh những biển chỉ dẫn đã cũ, không còn phù hợp gửi về phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ - Điều dưỡng - Kiểm soát nhiễm khuẩn đề xây dựng đề án thay mới.

- Đề nghị lãnh đạo các khoa, phòng kiểm soát việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật, tác phong, lễ lối làm việc của viên chức, người lao động tại đơn vị mình quản lý.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh đợt I năm 2024, Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông kính báo Sở Y tế tỉnh Kon Tum được biết, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Trung tâm Y tế;
- Các đơn vị y tế thuộc, trực thuộc TTYT;
- Website Trung tâm Y tế Tu Mơ Rông;
- Lưu: VT, KHNV-DD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đinh Thành Hải