SỞ Y TẾ TÂY NINH
TRUNG TÂM Y TẾ THÀNH PHỐ

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

Số :180/BC-TTYT

TP. Tây Ninh, ngày 08 tháng 11 năm 2019

BÁO CÁO

Phân tích và so sánh sự hài lòng giữa người bệnh nội trú và ngoại trú, có sử dụng và không sử dụng thẻ BHYT năm 2019

Thực hiện Công văn số 1178/KCB-QLCL, ngày 21 tháng 08 năm 2017 của Bộ Y tế về việc báo cáo các hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế.

Thực hiện Công văn số 619/SYT-NVY, ngày 28 tháng 08 năm 2017 của Sở Y tế về việc báo cáo các hoạt động cải tiến chất lượng khám chữa bệnh dựa trên kết quả khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2017.

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 4 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế về việc triển khai thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh; Quyết định số 3638/QĐ-BYT ngày 15 tháng 7 năm 2016 về việc triển khai cơ sở y tế "xanh – sạch – đẹp";

Trung tâm y tế Thành phố Tây Ninh báo cáo và tiến hành phân tích sự hài lòng người bệnh theo các nhóm cụ thể như sau:

I. Kết quả khảo sát người bệnh nội trú:

Mục	Tiêu chí hài lòng	năm
A	Khả năng tiếp cận	4.64
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.66
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.61
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.66
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.62
Điểm trung bình từ A→E		4.634
Tỷ lệ hài lòng chung		97,42%
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		92.54%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		99,5%

Mức độ hài lòng người bệnh nội trú và người nhà theo hướng dẫn của Bộ Y tế ở mức điểm trung bình: 4.634; Tỷ lệ hài lòng chung 97,42 %.

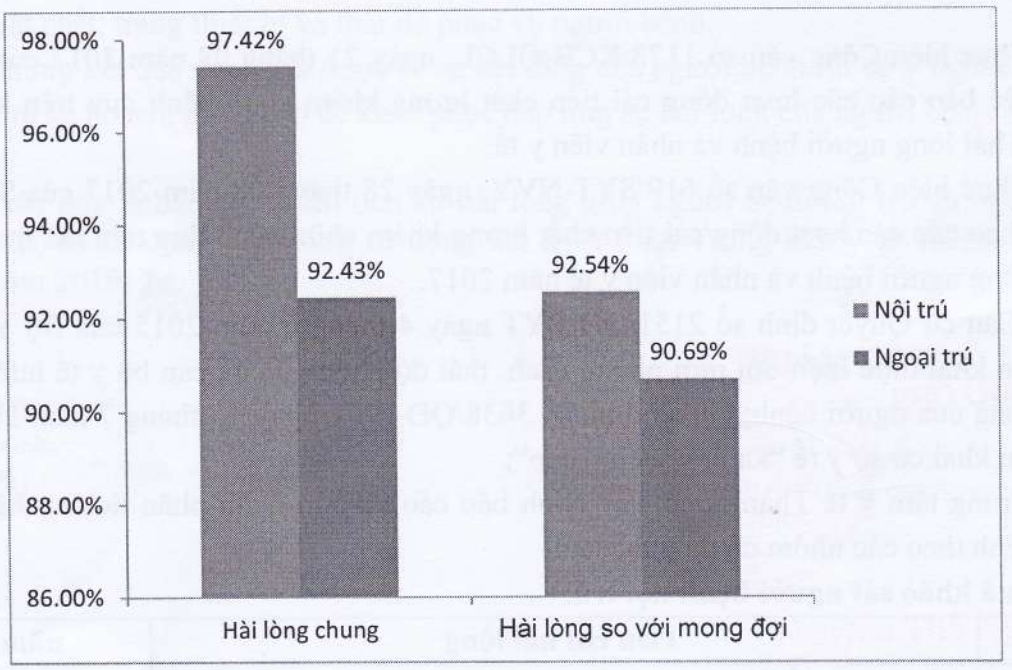
II. Kết quả khảo sát người bệnh ngoại trú:

Mục	Tiêu chí hài lòng	năm
A	Khả năng tiếp cận	4.55
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.59
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.64
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.69
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.63
Điểm trung bình từ A→E		4.617

Tỷ lệ hài lòng chung	92.43%
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	90.69%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	99.74%

Mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú ở mức điểm trung bình:4.617; Tỷ lệ hài lòng chung 92,43 %.

❖ **Biểu đồ: Phân tích và so sánh sự hài lòng giữa người bệnh nội trú và ngoại trú:**



Nhận xét:

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú cao hơn mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú (97,42% so với 92,43%). Có thể do NB điều trị nội trú có thời gian tiếp xúc với cơ sở y tế nhiều hơn, được quan tâm chăm sóc điều trị so với điều trị ngoại trú.

Đối với NB điều trị ngoại trú, do BS, ĐD phải thăm khám, điều trị, chăm sóc lượng NB nhiều không đủ thời gian để tư vấn hướng dẫn nên NB chưa hài lòng cao như NB điều trị nội trú.

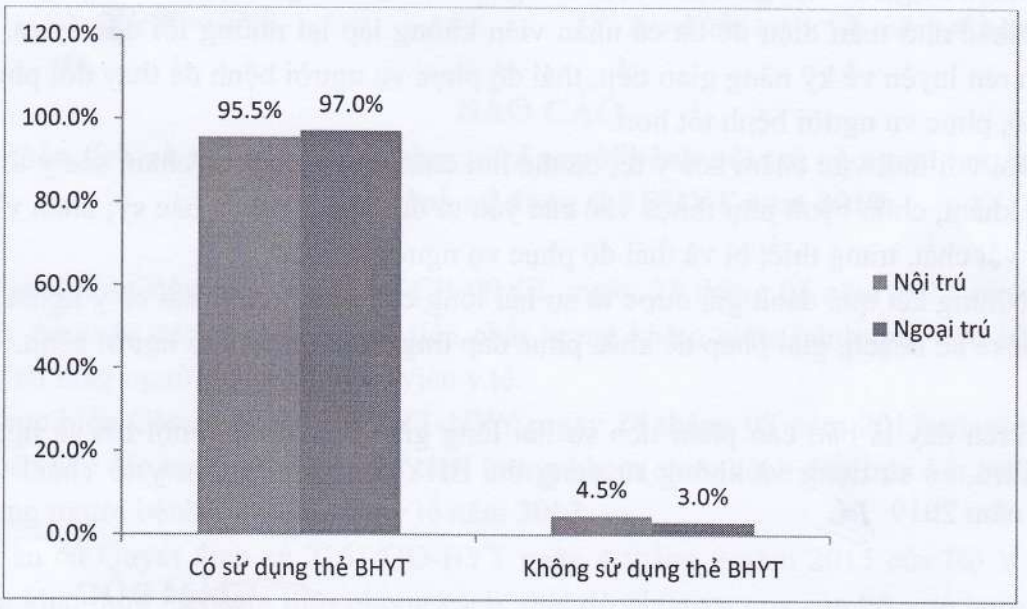
Tuy nhiên, cả hai đối tượng này đều có mức hài lòng chung đều cao hơn tỉ lệ hài lòng so với mong đợi.

+ Điều trị nội trú có tỷ lệ hài lòng chung là 97,42 % còn tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 92,54 %.

+ Điều trị ngoại trú có tỷ lệ hài lòng chung là 92,43 % còn tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 90,69 %.

Và quan trọng nhất là trên 99 % NB ở cả hai đối tượng điều trị nội trú và ngoại trú đều cho rằng sẽ quay trở lại điều trị tại TTYT Thành phố. Đây là tỷ lệ tuyệt đối ở NB mà TTYT đã đáp ứng được sự hài lòng NB.

❖ **Biểu đồ: Phân tích và so sánh tỷ lệ người bệnh có sử dụng và không sử dụng thẻ BHYT giữa nội trú và ngoại trú:**



Nhận xét:

Tỷ lệ người bệnh nội trú có thẻ BHYT là 95.5%, ngoại trú là 97% cho thấy đa phần người bệnh đến khám chữa bệnh tại TTYT Thành phố đều có thẻ BHYT.

❖ ***Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết:***

- Thuốc hết nhiều
- Vệ sinh chưa sạch sẽ, nhiều vật dụng còn hư hỏng.

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

- Trung tâm đã xây dựng kế hoạch và triển khai khảo sát hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh nhằm đáp ứng mức độ hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú.
- Duy trì đội tiếp sức người bệnh để hướng dẫn, hỗ trợ cho người bệnh và người nhà người bệnh.
- Trung tâm đã cải tiến sử dụng lấy số tự động góp phần thuận tiện cho người bệnh, giảm thời gian chờ đăng ký khám bệnh.
- Cải tiến quy trình KCB rút ngắn thời gian chờ đợi của NB.
- Chú trọng công tác vệ sinh, đảm bảo sạch sẽ, không có mùi hôi, chống trơn trượt.
- Chờ kết quả đấu thầu và cung ứng thuốc theo quy định.

❖ ***Giải pháp và biện pháp khắc phục:***

- 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 trực tiếp giải quyết kịp thời, chu đáo.
- Các khoa phòng luôn luôn cập nhật tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ người bệnh, báo sửa chữa hoặc mua mới kịp thời để phục vụ bệnh nhân. Đồng thời đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi.Thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.

- Một số nguyên nhân về thủ tục hành chính, Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, lấy số khám bệnh bằng máy tự động, cải cách hành chính, thường xuyên hoàn thiện để giảm thời gian chờ đợi của người bệnh, hướng tới sự hài lòng người bệnh.

- Nhắc nhở toàn diện để tất cả nhân viên không lập lại những lỗi đã xảy ra. Thường xuyên rèn luyện về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh để thay đổi phong cách thái độ, phục vụ người bệnh tốt hơn.

Đối với lĩnh vực chăm sóc y tế, có thể nói chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế của một cơ sở khám, chữa bệnh phụ thuộc vào các yếu tố đó là: đội ngũ y bác sỹ; nhân viên y tế ; cơ sở vật chất, trang thiết bị và thái độ phục vụ người bệnh.

Những kết quả đánh giá được từ sự hài lòng của người bệnh rất có ý nghĩa để trung tâm đề ra kế hoạch, giải pháp để khắc phục đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo phân tích sự hài lòng giữa người bệnh nội trú và người bệnh ngoại trú, có sử dụng và không sử dụng thẻ BHYT tại Trung tâm y tế Thành Phố Tây Ninh năm 2019.

GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM Y TẾ THÀNH PHỐ TÂY NINH

Nguyễn Thế Ngọc

Nơi nhận:
- Như trên;
- BGĐ ;
- Lưu: VT, ĐD.