|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN VĨNH LỢI  **TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** | | Số: /BC-KQHLNB | *Vĩnh Lợi, ngày 2 tháng 11 năm 2020* | | | |  |
|  |  |

**BÁO CÁO**

**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh năm 2020**

1. **Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh.**

**1. Nội trú**

Mức độ hài lòng người bệnh nội trú và người nhà từng quý theo hướng dẫn của Bộ Y tế ở mức cao, trung bình: 4,35; tương ứng 87%.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mục** | **Tiêu chí hài lòng** | **Quý 1** | **Quý 2** | **Quý 3** | **Quý 4** |
| A | Khả năng tiếp cận | 4,43 | 4,41 | 4,24 | 4,28 |
| B | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị | 4,47 | 4,46 | 4,32 | 4,30 |
| C | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | 4,28 | 4,14 | 4,06 | 4,10 |
| D | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | 4,53 | 4,53 | 4,42 | 4,32 |
| E | Kết quả cung cấp dịch vụ | 4,48 | 4,47 | 4,45 | 4,30 |
|  | **Hài lòng chung** | **4,44** | **4,40** | **4,30** | **4,26** |
|  | **% tỷ lệ hài lòng** | **89%** | **88%** | **86%** | **85%** |

- Tỷ lệ này tương đương với năm 2019.

- Tỷ lệ này không tăng qua từng quý mà xấp xỉ nhau, có sự giảm nhẹ. Nguyên nhân là do quý 2 và 3 vào mùa nắng nóng, nhiều người bệnh và người nhà phàn nàn phòng bệnh nóng, nhiều giường trong một phòng, không đủ quạt và không mở máy lạnh. Đây là tình trạng chung của bệnh viện trong 2 năm gần đây, Trung tâm cũng đã cố gắng lắp thêm quạt trong phòng bệnh. Máy lạnh thì có quy định giờ mở trong ngày (không thể mở xuyên suốt vì không cân đối được nguồn kinh phí).

**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mục** | **Cấp cứu** | **Khoa nội** | **Sản** | **Ngoại** |
| A | 4,21 | 4,32 | 4,31 | 4,07 |
| B | 4,29 | 4,45 | 4,37 | 4,06 |
| C | 4,00 | 4,14 | 3,91 | 3,85 |
| D | 4,48 | 4,75 | 4,37 | 4,11 |
| E | 4,47 | 4,80 | 4,38 | 4,13 |
| TB hài lòng | **4,29** | **4,49** | **4,27** | **4,04** |
| 86% | 90% | 85% | 81% |

**2. Ngoại trú**

Mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú mức cao, trung bình: 4,00; tương ứng 80%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mục** | **Tiêu chí** | **Đợt 1** | **Đợt 2** | **Trung bình** |
| A | Khả năng tiếp cận | 3,84 | 4,09 | 3,97 |
| B | Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị | 3,82 | 4,13 | 3,98 |
| C | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | 3,93 | 4,22 | 4,07 |
| D | Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | 3,73 | 4,22 | 3,97 |
| E | Kết quả cung cấp dịch vụ | 3,77 | 4,24 | 4,01 |
|  | **Hài lòng chung** | **3,82** | **4,18** | **4,00** |
|  | **% tỷ lệ hài lòng** | **76%** | **84%** | **80%** |

Tỷ lệ này tăng rõ rệt từ 76% ở đợt 1 lên 84% ở đợt 2.

1. **Phân tích kết quả: Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết**
2. **Nội trú**
3. **Tổng kết các vấn đề người bệnh thường xuyên phàn nàn (qua phỏng vấn)**

* Phòng bệnh nóng, nhiều giường trong một phòng, không đủ quạt và có máy điều hòa nhưng không mở thường xuyên.
* Nhà vệ sinh hôi, nhỏ.
* Nhà vệ sinh, trang thiết bị trong phòng không đủ sử dụng.
* Đề nghị trang bị thêm nước uống nóng, lạnh.
* Thủ tục nhập viện lâu.

1. **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)**

* **Mục C**: **Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh** có điểm hài lòng chưa cao (4,17)
* Trong đó những vấn đề người bệnh chưa hài lòng:

+ Không có nước uống nóng, lạnh

+ Nhà vệ sinh, nhà tắm chưa sạch sẽ, nhiều vật dụng chưa có.

+ Buồng bệnh chưa đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, điều hòa...

+ Đảm bảo an ninh, đề phòng trộm cắp

* **Các khoa có điểm hài lòng chưa cao**: Khoa Nội, đây là khoa có số lượng người bệnh điều trị nội trú đông hơn các khoa khác, áp lực công việc khá lớn.

Đề nghị họp riêng khoa này để trách tình trạng không hay xảy ra, mời đại diện Ban giám đốc phụ trách khoa Nội tham gia chủ trì cuộc họp.

1. ***Xác định các vần đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục.***

* Về nước uống cho Bệnh nhân: Nước uống lạnh đã có sẵn tại các khoa, 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 BN. Riêng nước uống nóng, khi nhập viện, điều dưỡng khoa phòng cần hướng dẫn BN xuống lấy nước nóng tại căn-tin Trung tâm.
* Đề nghị phòng Điều dưỡng kiểm tra, quan sát Hộ lý thường trực vệ sinh, đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời, phòng Điều dưỡng thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.
* Các khoa phòng luôn luôn cập nhật tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ BN kịp thời báo cáo để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời nhằm phục vụ bệnh nhân.
* Để đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp của BN, đề nghị phòng Tổ chức – Hành chính kiểm tra, nhắc nhở đội ngũ Bảo vệ tăng cường kiểm tra quanh Trung tâm, kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra, ngăn chặn và bắt giữ kịp thời kẻ gian. Đồng thời, đề nghị các khoa phòng 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 giường bệnh, Trung tâm luôn bảo đảm mỗi người một giường, không có hiện tượng nằm ghép đôi, ghép ba. Về ga, các khoa phòng ra soát số lượng hiện có và nhu cầu để trình phòng Điều dưỡng khảo sát thực tế và lập kế hoạch mua sắm thêm khi cần thiết, đảm bảo đầy đủ ga cho BN.
* Đề nghị khoa Dinh dưỡng kiểm soát chất lượng dinh dưỡng thức ăn tại căn-tin thường xuyên hơn đảm bảo đủ số lượng và chất lượng phục vụ BN và người nhà BN.
* Tất cả các ý kiến góp ý và thắc mắc, phàn nàn của BN và người nhà BN đã được lãnh đạo các khoa phòng liên quan trực tiếp thăm khám hoặc giải quyết kịp thời, chu đáo.

1. **Ngoại trú**
2. **Tổng kết các vấn đề người bệnh thường xuyên phàn nàn (qua phỏng vấn):**

Nhà vệ sinh hôi, nhỏ.

1. **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 D**: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có điểm hài lòng chưa cao (3,73)

* Trong đó những vấn đề người bệnh chưa hài lòng

+ Lời nói, thái độ, giao tiếp của nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ,…)

+ Nhà vệ sinh, nhà tắm chưa sạch sẽ, nhiều vật dụng còn thiếu.

+ Thời gian chờ khám chữa bệnh đăng ký khám chữa bệnh, khám và thực hiện, lấy kết quả xét nghiệm, CĐHA lâu.

1. ***Xác định các vần đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục.***

- Do áp lực công việc và kỹ năng giao tiếp, phong cách, thái độ phục vụ chưa tốt nên 1 số BS/ ĐD/ NHS/KTV, kế toán, nhân viên tiếp đón, hướng dẫn, đã hướng dẫn, giải thích và tư vấn cho bệnh nhân và người nhà chưa được chu đáo, chưa tận tình.

Đề nghị nhắc nhở toàn viện để tất cả NV không lập lại những lỗi trên. 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.

- Một số nguyên nhân về thủ tục hành chính, Trung tâm tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, cải cách hành chính thường xuyên, hoàn thiện và nâng cấp hệ thống Công nghệ thông tin để giảm thời gian chờ đợi của bệnh nhân, làm hài lòng người bệnh.

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

- Đề nghị phòng HCHC kiểm tra, quan sát Hộ lý thường trực vệ sinh, đảm bảo buồng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời, phòng HCHC thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.

- Đề nghị khoa Cấp cứu kịp thời viết giấy báo hỏng gởi Trang thiết bị để sửa chữa kịp thời quạt phục vụ bệnh nhân.

**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 cho Sở Y tế.

- Bổ sung tổ tiếp đón hướng dẫn người bệnh tại tiền sảnh bệnh viện đủ 04 nhân viên, tổ chức thêm bàn khám.

-Thực hiện Luật Khám chữa bệnh, tuyên truyền phổ biến trong CBCC biết quyền của người bệnh, chú trọng qui định triển khai kỹ thuật mới, trách nhiệm của người hành nghề.

- Nhân viên cũng như bác sỹ khu khám tổ chức khám bệnh trước 30 phút vào buổi sáng.

- Triển khai máy quét đọc mã vạch tại khu khám nhằm rút ngắn thời gian chờ cấp phiếu khám của người bệnh.

- Tăng ghế ngồi chờ tại khu người bệnh ngồi chờ, Tăng quạt mát tại khu chờ.

- Bố trí sơ đồ bệnh viện và tăng nhiều bảng hướng dẫn trên hành lang.

- Sửa chữa các vật dụng phòng vệ sinh bị hỏng.

- Bổ sung giường có thanh chắn để đề phòng người bệnh té ngã từ giường bệnh.

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

- Lắp đặt bổ sung đầy đủ các bảng thoát hiểm và sơ đồ thoát hiểm khu người bệnh.

- Nhắc nhở thường xuyên về y đức, và tâm lý tiếp xúc cho tất cả nhân viên vào các buổi giao ban và các buổi sinh hoạt khoa học trong Trung tâm.

- Mở lớp tập huấn về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

- Không phân biệt đối xử đối với các diện người bệnh viện phí, BHYT.

- Đường dây nóng Trung tâm hoạt động liên tục 24/24 để hỗ trợ và giải quyết thắc mắc của người bệnh.

- Niêm yết giá dịch vụ theo Thông tư 13,14/2019/TTLT-BYT-BTC công khai tại sảnh Trung tâm và đưa lên website Trung tâm.

- Chấn chỉnh công tác khám chữa bệnh BHYT cho phù hợp với qui định trần tuyến III.

- 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.

Có thể thấy những công việc trên tập trung nhiều vào khâu khám bệnh ngoại trú, đó cũng là nguyên nhân giúp tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú tăng cao.

*Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết phân tích kết quá đánh giá sự hài lòng người bệnh ngoại trú và nội trú năm 2020. Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện kính báo cáo./.*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Ban Giám đốc;  - Các khoa Lâm sàng;  -Lưu: QLCLBV*.* | **TỔ TRƯỞNG**  **Thạc sỹ. Phùng Văn Nhẫn** |