**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN**

**CÓ TÁC DỤNG, ẢNH HƯỞNG ĐỐI VỚI CƠ SỞ**

**1. Tên sáng kiến và người tham gia:**

- Giải pháp: *“Áp dụng phiếu trưng cầu ý kiến của Bộ Y tế để đánh giá sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn từ tháng 4/2019 đến tháng 6/2019”.*

- Tác giả: ĐDCKI. Mai Thị Thuận và ĐDCKI. Nguyễn Thị Thúy Kiều, Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn.

**2. Chủ đầu tư tạo ra sáng kiến:** Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn

**3. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến:** Y tế

**4. Ngày sáng kiến được áp dụng lần đầu**: 23/11/2020.

**5. Mô tả bản chất của sáng kiến:**

***5.1. Thực trạng trước khi áp dụng sáng kiến***

- Khó khăn, vướng mắc trong thực tế:

+ Chưa xác định được các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

+ Chưa xác định được các vấn đề người bệnh/người nhà người bệnh không hài lòng, các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau mỗi đợt khảo sát hài lòng người bệnh.

- Những vấn đề cần giải quyết:

+ Lấy phiếu trưng cầu ý kiến của Bộ Y tế để đánh giá sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

+ Tiến hành phân tích sự hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng, người bệnh có sử dụng và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế hoặc các nhóm khác.

**+** Xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

+Xác định các vấn đề người bệnh/người nhà người bệnh không hài lòng, các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

- Nhược điểm của sáng kiến đã có trước: Chưa xác định các vấn đề người bệnh/người nhà người bệnh không hài lòng, các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi khảo sát hài lòng người bệnh.

***5.2. Nội dung sáng kiến:***

*a) Mục tiêu của đề tài:*

- Đánh giá kết quả trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn.

- Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn.

- Xác định các vấn đề không hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn, các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

*b) Đối tượng nghiên cứu:*

- Tiêu chuẩn chọn mẫu: Người bệnh điều trị nội trú có số ngày điều trị ít nhất 3 ngày trở lên *(Có đủ trải nghiệm trong sử dụng dịch vụ của đơn vị tại thời điểm khảo sát)*; tuổi ≥ 18 tuổi, tâm lý bình thường, không mắc các bệnh về tâm thần; tình trạng sức khỏe có thể đáp ứng được việc trả lời ý kiến.

Nếu người bệnh không thể trả lời phiếu điều tra được thì thực hiện phỏng vấn người nhà người bệnh.

- Tiêu chuẩn loại trừ: những người không thể trả lời, không biết chữ, bệnh tâm thần, hôn mê, lú lẫn...

*c) Thời gian nghiên cứu*: Tháng 4 đến tháng 6 năm 2019

*d) Phương pháp nghiên cứu: Theo phương pháp mô tả cắt ngang*

*e) Kết quả nghiên cứu:*

Kết quả khảo sát 396 người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại các khoa lâm sàng như sau:

\* Đánh giá kết quả trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn từ tháng 4/2019 đến tháng 6/2019:

- Mức độ hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh đối với dịch vụ do Trung tâm Y tế cung cấp là: 83,33%.

- Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn hoặc hướng dẫn của nhân viên y tế đến các tòa nhà, khoa, phòng, buồng bệnh rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm (81,02%); Trung tâm Y tế có thông báo rõ ràng về thời gian khám bệnh/thời gian cung cấp dịch vụ cận lâm sàng/thời gian người thân được vào thăm người bệnh (77,63%); Người bệnh/người nhà người bệnh có thể gọi, hỏi nhân viên y tế dễ dàng, kịp thời khi có nhu cầu cần hỗ trợ (85,13%); Quy trình thủ tục khám bệnh, xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, nhập viện được thông báo công khai/hướng dẫn rõ ràng, thuận tiện cụ thể (chiếm tỷ lệ 80,36%); Người bệnh/người nhà người bệnh được thông báo rõ ràng, đầy đủ, cụ thể về nội quy, quy chế khi khám bệnh/nằm viện (81,33%); Người bệnh/người nhà người bệnh được giải thích rõ ràng, đầy đủ, cụ thể về tình trạng bệnh tật, phương pháp điều trị, dự kiến thời gian điều trị và tiên lượng về diễn tiến của bệnh tật chiếm tỷ lệ 80,93%; Người bệnh/người nhà người bệnh được tư vấn, giải thích rõ ràng, đầy đủ về sự cần thiết, giá dịch vụ trước khi được chỉ định thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, thăm dò chức năng… chiếm tỷ lệ 74,62%; Giá dịch vụ y tế được bệnh viện niêm yết/thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc/nghe, dễ hiểu, rõ ràng, cụ thể (71,35%); Người bệnh/người nhà người bệnh được thông báo công khai và cập nhật thường xuyên về danh mục thuốc được chỉ định, chi phí sử dụng thuốc, chi phí sử dụng các dịch vụ y tế và chi phí giường nằm rõ ràng, cụ thể (66,84%); Các hành lang, lối đi bằng phẳng, không trơn trượt, không đọng nước, đi lại dễ dàng, đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 83,84%; Trung tâm Y tế bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh/người nhà người bệnh tại khu vực khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp chiếu.../Buồng bệnh, đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 84,99%; Trung tâm Y tế có tài liệu truyền thông về chăm sóc sức khỏe được niêm yết/trình chiếu tại các khu vực/phòng chờ, đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 82,95%; Trung tâm Y tế khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu.../Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (quạt máy, điều hòa...) đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 78,57%; Trung tâm Y tế có giường bệnh đầy đủ, mỗi người một giường bệnh, chắc chắn, an toàn, đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 86,84%; Người bệnh được cung cấp quần áo, ga, gối đầy đủ, sạch sẽ, đáp ứng tốt (85,82%); Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, sử dụng thuận tiện, có sẵn giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay, đáp ứng tốt (77,47%); Người bệnh được cung cấp đầy đủ nước uống, nước sinh hoạt nóng/lạnh đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 65,21%; Phòng bệnh có rèm che, vách ngăn hoặc phòng riêng đảm bảo riêng tư khi thay quần áo, khi bác sĩ thăm khám, khi vệ sinh cá nhân, đáp ứng tốt (62,27%); Căng tin của Trung tâm Y tế phục vụ giá cả hợp lý, chất lượng hàng hóa tốt, đáp ứng tốt (72,70%); Môi trường, quang cảnh Trung tâm Y tế, đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 81,98%; Môi trường Trung tâm Y tế đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 82,78%; Quang cảnh Trung tâm Y tế đáp ứng tốt chiếm tỷ lệ 86,33%; Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng...) có cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng; thái độ đúng mực, tốt chiếm tỷ lệ 88,04%; Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, nhân viên hành chính, kế toán...) có lời nói, cử chỉ, thái độ giao tiếp đúng mực, tốt chiếm tỷ lệ 88,04%; Người bệnh được nhân viên của Trung tâm Y tế tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ, tốt chiếm tỷ lệ 85,35%; Nhân viên y tế xử lý công việc thành thạo, đáp ứng kịp thời nhu cầu của người bệnh, tốt (88,32%); Người bệnh/người nhà người bệnh được tư vấn, sử dụng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động và dự phòng bệnh tật… (87,31%); Nhân viên của Trung tâm Y tế không gợi ý, vòi vĩnh quà biếu, gây khó khăn cho người bệnh/người nhà người bệnh (88,08%); Trang phục của nhân viên trong Trung tâm Y tế gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ, tốt (88,83%); Thời gian người bệnh chờ đợi đến lượt khám bệnh tốt (70,33%); Thời gian người bệnh được bác sĩ khám bệnh tốt (76,21%); Thời gian người bệnh chờ được cung cấp dịch vụ và nhận kết quả xét nghiệm, siêu âm và chụp chiếu tốt (76,73%); Người bệnh được cấp phát và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, đảm bảo chất lượng tốt chiếm tỷ lệ 83,42%; Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, đáp ứng được theo nguyện vọng, tốt (80,20%); Kết quả điều trị như mong đợi, tốt chiếm tỷ lệ 78,18%; Chất lượng điều trị đảm bảo, tốt (77,35%); Mức độ tín nhiệm của người bệnh/người nhà người bệnh đối với cơ sở y tế tốt chiếm tỷ lệ 79,90%; Người bệnh/người nhà người bệnh hài lòng về số tiền đồng chi trả phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh (76,23%); Người bệnh/người nhà người bệnh hài lòng về số tiền chi trả cho sử dụng thuốc và dịch vụ y tế ngoài danh mục thanh toán của bảo hiểm y tế phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh (74,51%); Người bệnh/người nhà người bệnh hài lòng về chi trả phí dịch vụ y tế, tiền thuốc theo hình thức thanh toán trực tiếp phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh (76,71%); Phần lớn người bệnh/người nhà người bệnh sau khi ra viện chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác (86,11%).

\* Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn từ tháng 4/2019 đến tháng 6/2019:

- Giới tính.

- Tuổi.

- Khoa lâm sàng.

- Trình độ.

- Dân tộc.

- Mức sống.

- Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.

- Đối tượng được phỏng vấn và sự lựa chọn của người bệnh.

\* Xác định các vấn đề không hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn từ tháng 4/2019 đến tháng 6/2019, các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú:

*- Các vấn đề không hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú tại Trung tâm Y tế huyện Tây Sơn từ tháng 4/2019 đến tháng 6/2019:*

+ Người bệnh/người nhà người bệnh gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ khám chữa bệnh tại Trung tâm Y tế:

. Sơ đồ Trung tâm Y tế chỉ dẫn đến các tòa nhà, khoa, phòng, buồng bệnh chưa được cập nhật kịp thời, còn sử dụng sơ đồ của Bệnh viện đa khoa khu vực Phú Phong.

. Người bệnh/người nhà người bệnh không rõ về thời gian trả kết quả cận lâm sàng.

+ Thông tin và thủ tục hành chính chưa được rõ ràng, cụ thể:

. Việc tư vấn, giải thích về sự cần thiết, giá dịch vụ trước khi được chỉ định thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, thăm dò chức năng…

. Việc tư vấn, giải thích về sự cần thiết, giá dịch vụ y tế trước khi được chỉ định thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, thăm dò chức năng…

. Việc thông báo danh mục thuốc được chỉ định, chi phí sử dụng thuốc, chi phí sử dụng các dịch vụ y tế và chi phí giường nằm.

+ Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh không tốt:

. Hành lang tầng 2 còn đọng nước.

. Tài liệu truyền thông về chăm sóc sức khỏe tại các khu vực chờ khám bệnh, cận lâm sàng chưa đa dạng, số lượng còn ít.

. Buồng bệnh không có máy điều hòa.

. Nhà vệ sinh, nhà tắm chưa được sạch sẽ.

. Chưa cung cấp nước nóng trong tắm, gội.

. Thiếu rèm che, vách ngăn hoặc phòng riêng đảm bảo riêng tư khi thay quần áo, khi bác sĩ thăm khám, khi vệ sinh cá nhân.

. Giá bán tại căng tin của Trung tâm Y tế chưa hợp lý.

+ Về thái độ ứng xử của nhân viên y tế:

Trang phục của nhân viên trong cơ sở y tế: không đồng bộ, có nhân viên y tế không mặc đúng quy định trang phục y tế.

+ Nhận xét không hài lòng về chi phí khám bệnh, chữa bệnh:

. Số tiền đồng chi trả không phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh.

. Số tiền chi trả cho sử dụng thuốc và dịch vụ y tế ngoài danh mục thanh toán của bảo hiểm y tế không phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh.

. Chi trả phí dịch vụ y tế, tiền thuốc theo hình thức thanh toán trực tiếp không phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh.

*- Các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú:*

+ Hoàn thiện sơ đồ Trung tâm Y tế Tây Sơn, chỉ rõ các tòa nhà, khoa, phòng, buồng bệnh thay cho sơ đồ Bệnh viện đa khoa khu vực Phú Phong.

+ Cung cấp giấy hẹn trả kết quả cận lâm sàng cho người bệnh khám ngoại trú.

+ Tư vấn, giải thích về sự cần thiết, giá dịch vụ trước khi được chỉ định thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, thăm dò chức năng…

+ Giá dịch vụ y tế phải được niêm yết/thông báo công khai tại các vị trí dễ thấy, đông người qua lại.

+ Thông báo công khai và cập nhật thường xuyên về danh mục thuốc được chỉ định, chi phí sử dụng thuốc, chi phí sử dụng các dịch vụ y tế và chi phí giường nằm.

+ Khai thông các rãnh nước ở hành lang, lối đi của tầng 2.

+ Cập nhật kịp thời các tài liệu truyền thông về chăm sóc sức khỏe, chú ý đến số lượng các tờ rơi, tạp chí.

+ Lắp quạt điện đầy đủ tại các buồng bệnh; thường xuyên kiểm tra, sửa chữa kịp thời khi hệ thống điện, trang thiết bị điện bị hư hỏng.

+ Hộ lý định kỳ làm vệ sinh nhà vệ sinh, nhà tắm; tư vấn cho người bệnh/người nhà giữ vệ sinh chung, tực hiện đúng nội quy khoa, phòng.

+ Lắp máy nước nóng tại phòng cấp cứu, khoa Hồi sức cấp cứu, khoa Nhi, khoa Truyền nhiễm để cung cấp nước nóng trong việc lau ấm hạ nhiệt cho người bệnh.

+ Cung cấp bình phong cho các khoa lâm sàng để đảm bảo riêng tư cho người bệnh khi thay quần áo, khi bác sĩ thăm khám, khi vệ sinh cá nhân.

+ Căng tin của Trung tâm Y tế phải thực hiện niêm yết công khai giá dịch vụ.

+ Nhân viên y tế phải nghiêm túc chấp hành việc mặc trang phục y tế theo Thông tư số 45/2015/TT-BYT ngày 30 tháng 11 năm 2015 quy định về trang phục y tế.

+ Điều dưỡng hành chính tại các khoa lâm sàng, nhân viên tổ thu viện phí phải thông báo, giải thích cho người bệnh/người nhà người bệnh về số tiền đồng chi trả, số tiền chi trả cho sử dụng thuốc và dịch vụ y tế ngoài danh mục thanh toán của bảo hiểm y tế.

+ Áp dụng hình thức thanh toán viện phí không dùng tiền mặt qua máy POS; giúp cho chủ thẻ thanh toán nhanh chóng, thuận tiện, an toàn và chính xác; giảm thiểu việc mang theo tiền mặt, tránh trường hợp đánh rơi hoặc bị trộm cắp...

***5.3. Những kết quả đạt được sau khi áp dụng sáng kiến:***

- Phân tích được số liệu về sự hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng, người bệnh có sử dụng và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế và các nhóm khác như: giới tính, tuổi, dân tộc, mức sống, nghề nghiệp, trình độ học vấn.

- Xác định được các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

**-** Xác định được các vấn đề người bệnh/người nhà người bệnh không hài lòng, các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

- Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.

**6. Tính mới của sáng kiến:**

Sáng kiến được coi là có tính mới trong ngành y tế nếu tính đến trước ngày nộp đơn yêu cầu công nhận sáng kiến, hoặc ngày bắt đầu áp dụng thử hoặc áp dụng lần đầu (tính theo ngày nào sớm hơn) đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau đây:

- Không trùng với nội dung của giải pháp trong đơn đăng ký sáng kiến nộp trước;

- Chưa bị bộc lộ công khai trong các văn bản, sách báo, tài liệu kỹ thuật đến mức căn cứ vào đó có thể thực hiện ngay được;

- Không trùng với giải pháp của người khác đã được áp dụng hoặc áp dụng thử, hoặc đưa vào kế hoạch áp dụng, phổ biến hoặc chuẩn bị các điều kiện để áp dụng, phổ biến.

- Chưa được quy định thành tiêu chuẩn, quy trình, quy phạm bắt buộc phải thực hiện.

**7. Phạm vi áp dụng của sáng kiến:** Tại các cơ sở y tế công lập có người bệnh điều trị nội trú.

**8. Những thông tin cần được bảo mật:** Không

**9. Các điều kiện cần thiết để áp dụng sáng kiến:**

- Nhóm nghiên cứu thực hiện một cách khách quan, trung thực.

- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa nhóm nghiên cứu với người bệnh/người nhà người bệnh được khảo sát.

- Phương tiện kỹ thuật đầy đủ.

- Tuân thủ những nguyên tắc:

+ Tự nguyện.

+ Vô danh.

+ Khách quan.

+ Bí mật.

**10. Đánh giá lợi ích thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tác giả và theo ý kiến của đơn vị:**

- Phân tích được số liệu về sự hài lòng người bệnh nội trú chia theo các khoa lâm sàng, người bệnh có sử dụng và không sử dụng thẻ bảo hiểm y tế và các nhóm khác như: giới tính, tuổi, dân tộc, mức sống, nghề nghiệp, trình độ học vấn.

- Xác định được các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

**-** Xác định được các vấn đề người bệnh/người nhà người bệnh không hài lòng, các vấn đề ưu tiên cần giải quyết sau khi trưng cầu ý kiến về sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh điều trị nội trú.

- Xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng dựa trên bản danh sách xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết.

- Cung cấp bằng chứng phản ánh kết quả của đơn vị trong nỗ lực thực hiện các chủ trương lớn của ngành: Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013, Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 4/6/2015, Quyết định 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016 và hoạch định các giải pháp củng cố/cải thiện thực trạng cung cấp dịch vụ làm gia tăng sự hài lòng của người bệnh.

- Hỗ trợ đắc lực cho hoạt động quảng bá và phát triển thương hiệu của đơn vị.

- Cung cấp căn cứ thực tế để xây dựng giá dịch vụ phù hợp với nhu cầu của người sử dụng dịch vụ.