

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý I năm 2020

Người bệnh được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi do Bộ Y tế ban hành nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi khám và điều trị ngoại trú tại các khoa trong bệnh viện. Sau thời gian khảo sát, chúng tôi thu được kết quả như sau:

A. Một số thông tin về người bệnh

- Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 200, trong đó:

Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	55	27,5
	Nữ	145	72,5
Độ tuổi trung bình		40	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	189	94,5
	Không	11	5,5
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		2,94km	

B. Kết quả khảo sát hài lòng theo nội dung bộ câu hỏi của 200 bệnh nhân

1. Điểm trung bình khảo sát

Nội dung	Điểm TB	Trong đó	
		Có BHYT	Không BHYT
Phần A. Khả năng tiếp cận	4.35	4.34	4.4
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.37	4.38	4.34
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.4	4.4	4.4
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.52	4.52	4.57
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.41	4.41	4.39
Điểm TB	4.4	4.4	4.4

2. Nhận xét

- Nhìn chung, bệnh viện đã đáp ứng được 93,67% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh;

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 93,1%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 56% (112/200);

- 171 bệnh nhân (85,5%) cho biết sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 29 bệnh nhân (14,5%) có thể sẽ quay lại, không có ai không muốn quay lại;

- Qua khảo sát 200 bệnh nhân, đa số bệnh nhân hài lòng khi tới khám bệnh. Đặc biệt, bệnh nhân hài lòng nhất với tiêu chí C và tiêu chí D. Hai tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí A - Khả năng tiếp cận (4.34/5) và tiêu chí B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (4.37/5);


Một số người bệnh vẫn chưa hiểu rõ quy trình, thủ tục đăng kí khám chữa bệnh (25/200 ý kiến) và cho rằng chưa thực sự đơn giản, thuận tiện cho người bệnh (14/200 ý kiến). Do vậy nhiệm vụ đặt ra trong các tháng tới Khoa khám bệnh cần chú ý hướng dẫn cho người bệnh cụ thể hơn. Ngoài ra, một số người bệnh cho biết chưa thực sự hài lòng với thời gian chờ đăng kí khám; chờ tới lượt bác sĩ khám (5/200 ý kiến).

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Đội ngũ cán bộ nhân viên cần được đào tạo, tập huấn kỹ năng làm việc nhanh nhẹn, chuyên nghiệp và có tinh thần trách nhiệm; nên tổ chức các lớp tập huấn đào tạo liên quan đến chuyên môn và những kỹ năng cần thiết.

- Nhân viên y tế cần có thái độ hòa nhã hơn, xử lý tình huống một cách lịch sự với bệnh nhân.

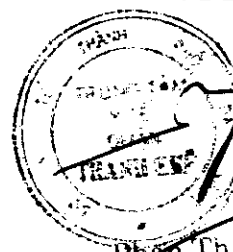
- Khoa Khám bệnh cần giải thích rõ quy trình, thủ tục khám chữa bệnh cho từng người bệnh đến đăng kí khám; trong trường hợp bệnh nhân có thắc mắc có thể gọi hỗ trợ từ các khoa, phòng.

Trên đây là báo cáo khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý I năm 2020. 

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để b/cáo);
- Các Khoa, Phòng;
- Lưu: VT, KHN.V.

GIÁM ĐỐC



Phạm Thanh Phương