

Số: /BC-TTYT

Thanh Khê, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý IV năm 2022

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 03/10/2022 đến ngày 11/11/2022
- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát số 02 theo quy định của Bộ Y tế.
- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên và đại diện (theo hướng dẫn của Bộ Y tế).
- Đối tượng: Người bệnh đến khám tại Trung tâm Y tế đồng ý tham gia khảo sát, tỉnh táo, trên 18 tuổi; trong trường hợp bệnh nhân không thể trả lời tiến hành khảo sát người nhà của người bệnh.
- Cỡ mẫu: 200 người.
- Địa điểm khảo sát: Khu vực Khoa Khám bệnh.

II. MỘT SỐ THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH

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

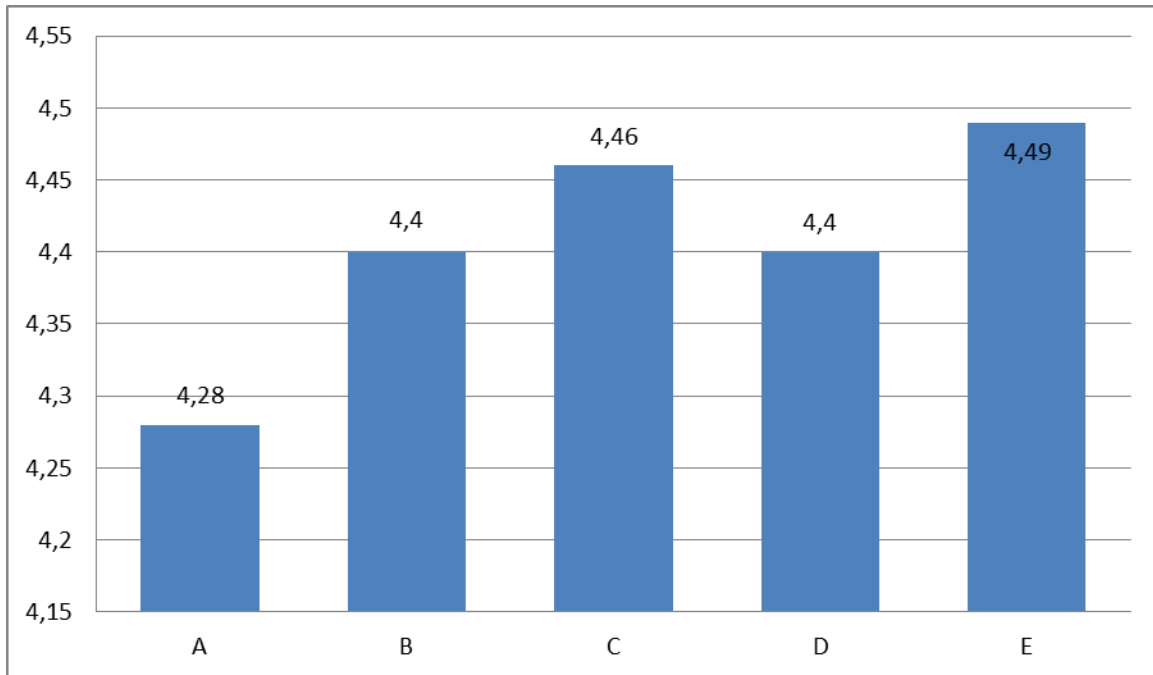
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	72	36%
	Nữ	128	64%
Độ tuổi trung bình		42,83	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	192	96%
	Không	8	4%
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		3,16 km	

III. 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	4,28	4,3	4,25
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,4	4,36	4,43
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện	4,46	4,35	4,56

phục vụ người bệnh			
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,4	4,45	4,34
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,49	4,35	4,63
Điểm TB	4,4	4,36	4,44



Biểu đồ điểm trung bình khảo sát

2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 91,79% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,87%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 96,5% (193/200).

- Bệnh nhân (100%) cho biết sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, 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 E - Kết quả cung cấp dịch vụ (4,49/5). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất là tiêu chí A - Khả năng tiếp cận (4,28/5)

- Một số người bệnh cho biết chưa hài lòng về quy trình, thủ tục khám bệnh cần thuận tiện, đơn giản hơn (1/200); Thời gian chờ đợi đến lượt bác sĩ khám (2/200); Về thời gian chờ làm các cận lâm sàng (1/200); Khu vực chờ khám cần bổ sung đủ tranh ảnh, tờ rơi (3/200); kết quả khám bệnh chưa đáp ứng được nguyện vọng (1/200)

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Cần bổ sung đầy đủ tranh ảnh, tờ rơi cho người bệnh tại khu vực chờ khám.

- Cần có phương án tăng cường phòng khám, bác sĩ khám để giảm thiểu thời gian chờ đợi của người bệnh trong trường hợp số lượng bệnh nhân đến khám đông.

- Nhân viên khoa Khám bệnh cần giải thích rõ hơn quy trình, thủ tục khám chữa bệnh cho từng người bệnh đến đăng ký khám bệnh.

- 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 kỹ năng giao tiếp nhằm giảm thiểu thời gian chờ đợi của người bệnh trong quá trình khám, tư vấn và thực hiện các cận lâm sàng.

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

Trên đây là Báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý IV năm 2022./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, ĐD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hưng Minh