

Số: /BC-TTYT

Thanh Khê, ngày tháng năm 2023

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 2023

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 09/10/2023 đến ngày 02/11/2023
- 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 và phòng khám ngoại trú tại các khoa LCK, Ngoại sản, YHCT-PHCN

II. MỘT SỐ THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH

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

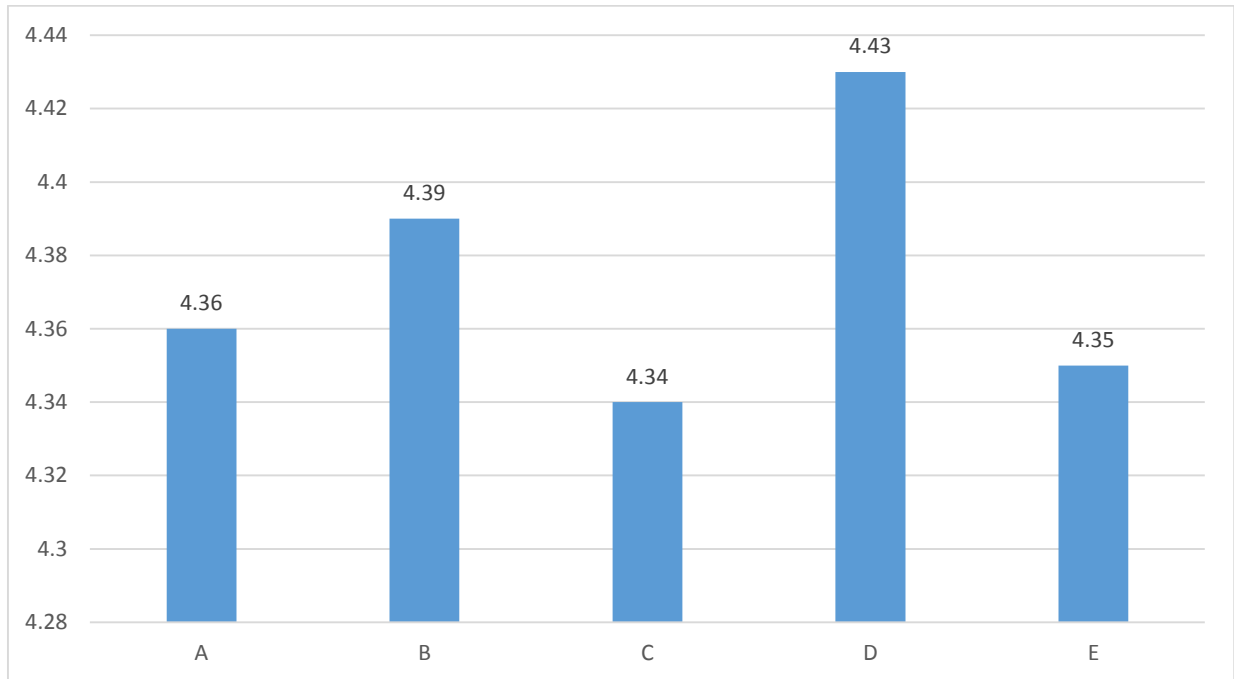
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	63	31,5%
	Nữ	137	68,5%
Độ tuổi trung bình		46,9	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	196	98%
	Không	4	2%
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		3,64 km	

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	4,36	4,36	4,55
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,39	4,4	4,28

Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,34	4,35	4,1
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,43	4,42	4,69
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,35	4,35	4,31
Điểm TB	4,38	4,38	4,33



Biểu đồ điểm trung bình khảo sát

2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 92,3% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,76%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 94,5% (189/200).

- 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 D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,43/5). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí C – Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,34/5)

- Một số người bệnh cho biết chưa hài lòng về:

+ Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám (04/200)

+ Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp (06/200)

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Tăng cường nhân lực tiếp đón, đăng ký khám cho người bệnh vào đầu giờ khám bệnh, đặc biệt vào các ngày sau nghỉ lễ, thứ 2 và thứ 6 hàng tuần. Đồng thời tăng cường hướng dẫn kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc để đảm bảo hiệu suất làm việc, giảm thời gian chờ đợi và tăng sự hài lòng người bệnh.

- Trong tháng 10, trên địa bàn thành phố mưa lớn, một số đoạn hành lang nối giữa các khoa không được liên tục, gây tạt nước, kèm bùn đất từ công trình, dẫn đến tình trạng vệ sinh hành lang, ngoại cảnh chưa đảm bảo. Hộ lý cần vệ sinh, trực sàn thường xuyên, liên tục, nhất là thời điểm mưa lớn gây tràn nước, bùn đất từ công trình lên hành lang.

- Phòng Điều dưỡng, Điều dưỡng trưởng khoa thường xuyên giám sát, đôn đốc, nhắc nhở hộ lý vệ sinh trong khoa và khuôn viên xung quanh khoa, đảm bảo vệ sinh và an toàn cho người bệnh, người nhà.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú quý IV năm 2023 tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Võ Duy Trinh