

Số: /BC-TTYT

Thanh Khê, ngày tháng năm 2024

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 2024

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Quý IV năm 2024

- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát số 01 ban hành theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030

- Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu ngẫu nhiên (theo hướng dẫn của Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về Hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030)

- Đối tượng: Người bệnh, người nhà người bệnh đang điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê từ 18 tuổi trở lên, có đủ điều kiện sức khỏe để trả lời khảo sát, sau khi đã cơ bản hoàn thành quá trình khám bệnh, đang chờ thanh toán hoặc chờ nhận thuốc hoặc nhận thẻ bảo hiểm đồng ý tham gia

- Cỡ mẫu: 200 người.

- Địa điểm khảo sát: Khu vực Khoa Khám bệnh, phòng Viện phí và bộ phận Dược lẻ.

II. MỘT SỐ THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH

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

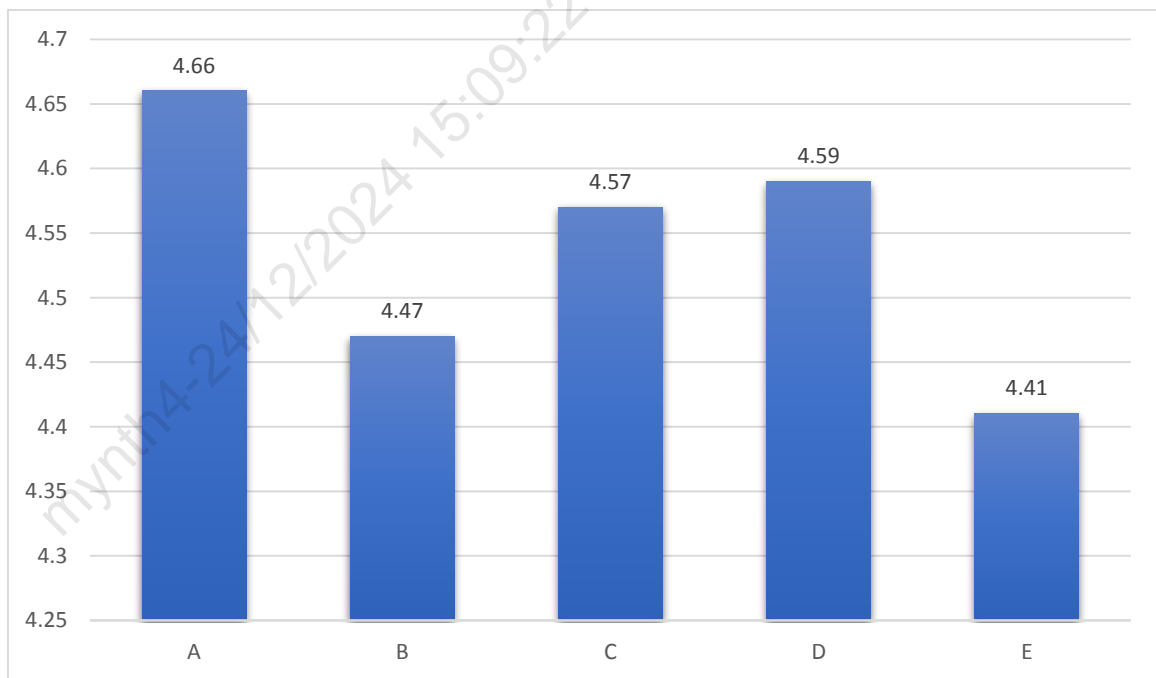
| Thông tin | | Số người | Tỷ lệ (%) |
|---------------------------------|------------------------|----------|-----------|
| Giới tính | Nam | 68 | 34% |
| | Nữ | 132 | 66% |
| Sử dụng thẻ BHYT | Có | 194 | 97% |
| | Không | 6 | 3% |
| Nơi sinh sống hiện tại | Thành thị | 197 | 98,5% |
| | Nông thôn | 3 | 1,5% |
| | Vùng sâu, xa, khó khăn | 0 | 0% |
| Phân loại mức sống của gia đình | Nghèo | 0 | 0% |
| | Cận nghèo | 2 | 1% |
| | Khác | 198 | 99% |

| | |
|--|-----------|
| Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện | 2,93 km |
| Độ tuổi trung bình | 48,2 tuổi |
| Lần thứ mấy đến khám tại TTYT | 3,41 |

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 | 4,66 | 4,66 | 4,38 |
| Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị | 4,47 | 4,48 | 4,22 |
| Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | 4,57 | 4,58 | 4,42 |
| Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế | 4,59 | 4,58 | 4,33 |
| Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ | 4,41 | 4,4 | 4,04 |
| Điểm TB | 4,53 | 4,43 | 4,29 |



Biểu đồ điểm trung bình khảo sát

2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 93,81% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,67%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 95% (190/200).

- Nhận xét của người bệnh, người nhà về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế: 48% (96/200 ý kiến): tương xứng với chất lượng; 21,5% (43/200 ý kiến): rẻ hơn so với chất lượng; 30,5% (61/200 ý kiến): không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)

- 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 A - Khả năng tiếp cận (4,66/5) . Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí E - Kết quả cung cấp dịch vụ (4,3/5)

- Nhìn chung, trong đợt khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2024, không có ý kiến không hài lòng, tuy nhiên người bệnh có một số góp ý cho Trung tâm Y tế, cụ thể:

- + Bổ sung thêm các trang thiết bị cận lâm sàng
- + Nhà giữ xe người bệnh nên phát phiếu giữ xe và thu phí để đảm bảo an toàn, đề phòng mất cắp (Hiện đang giữ xe miễn phí và không phát phiếu giữ xe)

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Hiện Trung tâm Y tế đã chuyển về hoạt động tại khối nhà mới, các trang thiết bị đang trong giai đoạn mua sắm, dự kiến đến quý II năm 2025 sẽ được trang bị phục vụ công tác khám chữa bệnh và chăm sóc người bệnh.

- Một số vấn đề phát sinh trong quá trình đầu thầu Khu giữ xe người bệnh nên hiện TTYT đang giữ xe người bệnh miễn phí, quý I năm 2025 sẽ tiến hành đầu thầu dịch vụ giữ xe.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú quý IV năm 2024 tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê./.

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC

Võ Duy Trinh