

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 I năm 2023**

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 03/02/2023 đến ngày 28/02/2023
- 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.

II. MỘT SỐ THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BỆNH

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

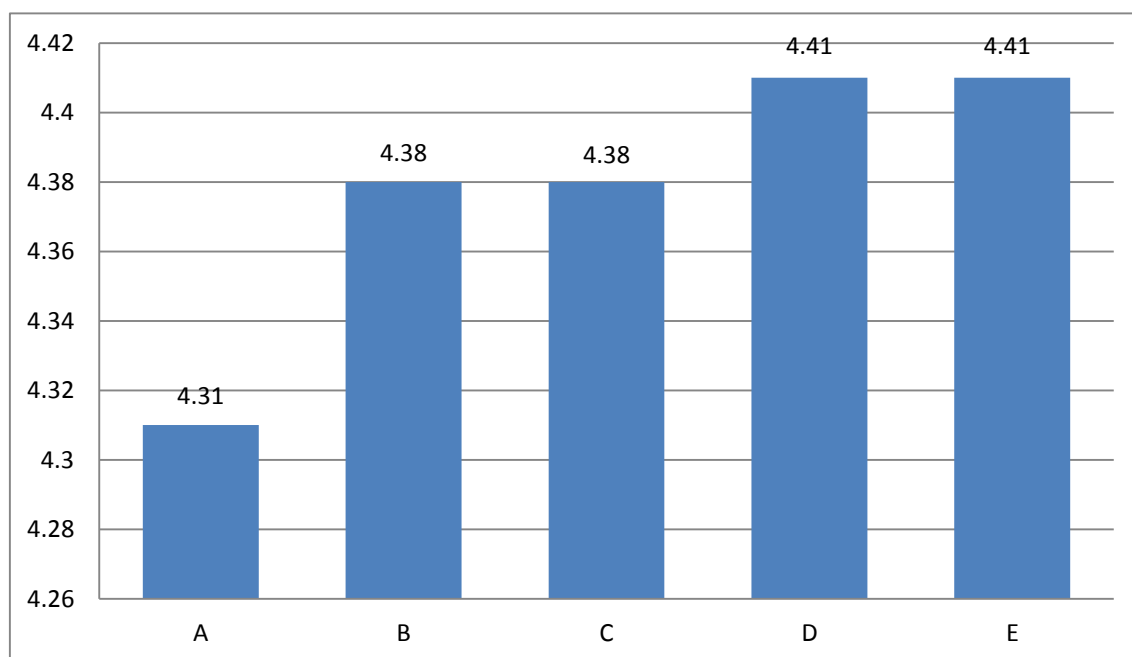
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	65	32,5%
	Nữ	135	67,5%
Độ tuổi trung bình		44,1	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	186	93%
	Không	14	7%
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		3,16 km	

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	4,31	4,32	4,14
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,38	4,39	4,21

Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,38	4,4	4,18
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,41	4,42	4,18
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,41	4,42	4,2
Điểm TB	4,38	4,39	4,18



Biểu đồ điểm trung bình khảo sát

2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 92,05% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,58%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 88% (176/200).

- 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 (4,41/5) và tiêu chí E - Kết quả cung cấp dịch vụ (4,41/5). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí A - Khả năng tiếp cận (4,31/5)

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

+ Lối đi, hành lang trong bệnh viện (1/200).

+ Chưa tiếp cận được các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (13/200).

+ Về thời gian chờ đợi bác sĩ khám (6/200).

+ Về thời gian chờ làm các xét nghiệm, chiếu chụp (3/200).

+ Thái độ, lời nói, giao tiếp của nhân viên y tế (2/200) (Khoa Khám bệnh: 01, bộ phận Ngoại: 01)

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Cần có các bảng hướng dẫn việc tra cứu thông tin, đăng ký khám qua Website Trung tâm Y tế, dán tại các vị trí dễ quan sát, dễ thấy ở Khoa Khám bệnh;

- Cần có phương án tăng cường bác sĩ tại phòng 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 tư vấn, giải thích rõ quy trình, thủ tục khám chữa bệnh cho từng người bệnh đến đăng ký khám tại khoa.

- Nhân viên y tế cần chú ý trong giao tiếp ứng xử, giải thích, tư vấn cần rõ ràng, cụ thể hơn trong quá trình khám bệnh.

- Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp cho nhân viên y tế tại Trung tâm.

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

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Trần Hưng Minh