

## 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 II năm 2022

Kính gửi:

- Ban giám đốc Trung tâm Y tế quận Thanh Khê;
- Các khoa, phòng thuộc Trung tâm Y tế quận Thanh Khê.

#### I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 04/4/2022 đến ngày 28/6/2022.
- 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

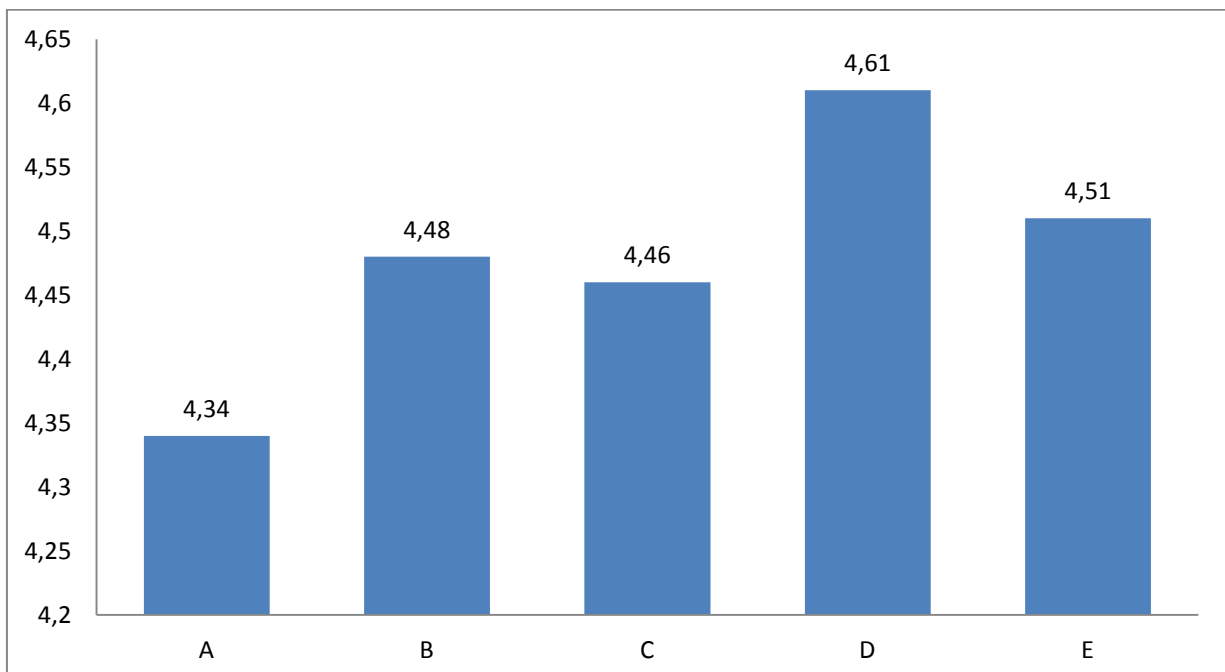
Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 200, trong đó:

Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	85	42,5
	Nữ	115	57,5
Độ tuổi trung bình		43,27	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	192	96
	Không	8	4
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		3,005 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	4,34	4,35	4,28
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,48	4,49	4,39
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,46	4,46	4,25
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,61	4,61	4,56
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,51	4,52	4,25
<b>Điểm TB</b>	<b>4,48</b>	<b>4,47</b>	<b>4,35</b>



Biểu đồ điểm trung bình khảo sát

#### 2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 90,37% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 97,69%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 67,5% (135/200).

- 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) và tiêu chí E (Kết quả cung cấp dịch vụ). Hai tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: Tiêu chí A (Khả năng tiếp cận): 4,34/5 và tiêu chí C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh): 4,46/5.

- Một số người bệnh cho biết chưa thực sự hài lòng với việc đăng ký khám qua điện thoại, trang thông tin điện tử của bệnh viện (1/200); Khu vực chờ của khoa Khám ở hành lang ngoài khá nóng (1/200 ý kiến); Và do bệnh viện đang trong giai đoạn xây dựng nên số nhà vệ sinh chưa thực sự đủ cho bệnh nhân dùng (1/200 ý kiến) và khuôn viên không được đẹp (1/200 ý kiến)

### **3. Giải pháp cải tiến chất lượng**

- Cần cải thiện hệ thống đăng ký khám qua điện thoại, trang thông tin điện tử của bệnh viện.

- Cần có giải pháp hạn chế việc đi lại nhiều lần giữa các khoa, phòng của bệnh nhân và người nhà trong quá trình khám bệnh, rút ngắn thời gian khám bệnh tại Trung tâm.

- 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 cao. Đồng thời, nên tổ chức các lớp tập huấn đào tạo liên quan đến chuyên môn và những kỹ năng giao tiếp, ứng xử.

- Nhân viên y tế cần có thái độ hòa nhã hơn, giao tiếp ứng xử với người bệnh và người nhà chuẩn mực hơn tạo sự hài lòng cho người bệnh.

- Có kế hoạch tăng cường vệ sinh khuôn viên bệnh viện, đảm bảo mỹ quan và thuận lợi cho người bệnh.

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 II năm 2022./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, ĐD.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Hưng Minh**