

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 II năm 2023

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 21/4/2023 đến ngày 05/6/2023
- 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, 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:

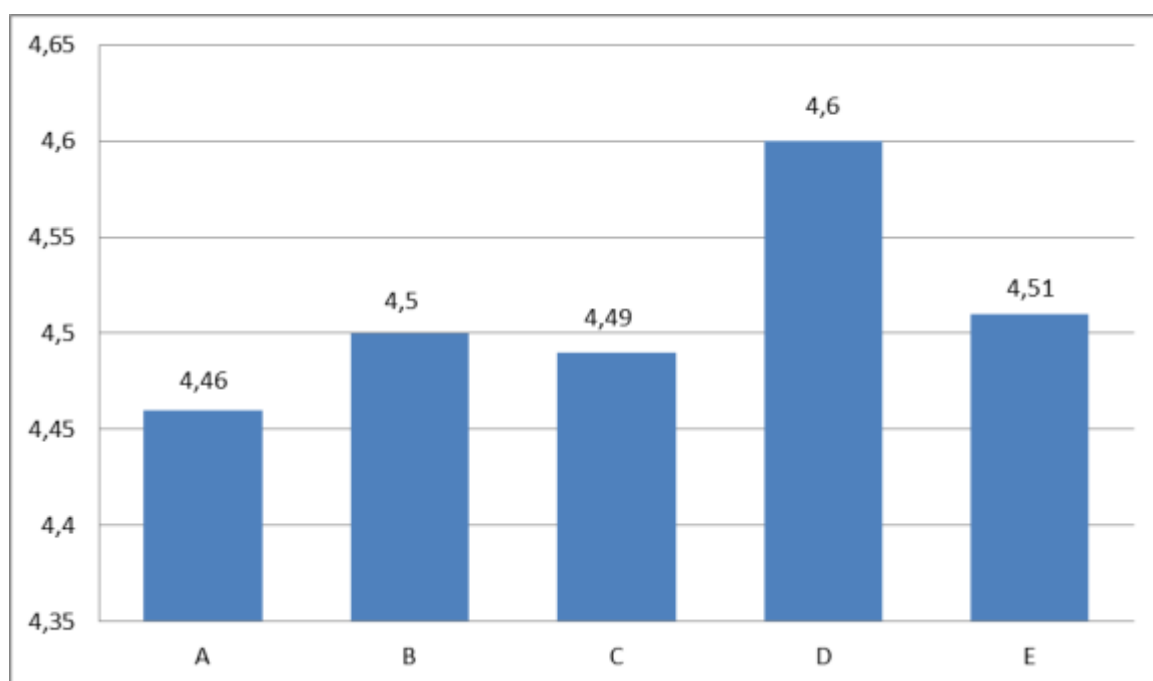
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	70	35%
	Nữ	130	65%
Độ tuổi trung bình		44,28	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	189	94,5%
	Không	11	5,5%
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		3,67 km	

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	4,46	4,47	4,36
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,5	4,5	4,45
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,49	4,49	4,43
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,6	4,61	4,41
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,51	4,51	4,34
Điểm TB	4,51	4,52	4,4



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 (4,6/5) và tiêu chí E - Kết quả cung cấp dịch vụ (4,51/5). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí A - Khả năng tiếp cận (4,46/5)

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

+ Các sơ đồ, biển báo, các khối nhà được đánh dấu rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm (03/200)

+ Lối đi, hành lang trong bệnh viện (02/200).

+ Về thời gian chờ làm các xét nghiệm, chiếu chụp (03/200).

+ Về thiếu ghế ngồi ở khu vực phòng chờ tại khoa Khám bệnh (06/200)

+ Về thiếu quạt mát tại khu vực ghế chờ (07/200) (bộ phận Xét nghiệm 02; bộ phận CDHA 05)

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Hiện tại bệnh viện đang trong giai đoạn sửa chữa, một số khoa, phòng di dời qua làm việc tại khu nhà tạm, người bệnh và người nhà chưa quen với cơ sở hạ tầng mới nên gặp khó khăn trong việc tìm kiếm các khoa, phòng. Tuy nhiên hiện tại đây nhà tạm đã được trang bị các bảng hướng dẫn: dưới sàn, trên cột hành lang và trên trần. Vì vậy đội ngũ CBYT cần sẵn sàng, tận tình chỉ dẫn người bệnh và người nhà.

- Tăng cường thêm ghế ngồi tại khu vực chờ khám tại khoa Khám bệnh

- Trang bị thêm quạt mát tại khu vực chờ khoa XN-CDHA

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú quý II 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