

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 III năm 2023**

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 12/7/2023 đến ngày 14/9/2023
- 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

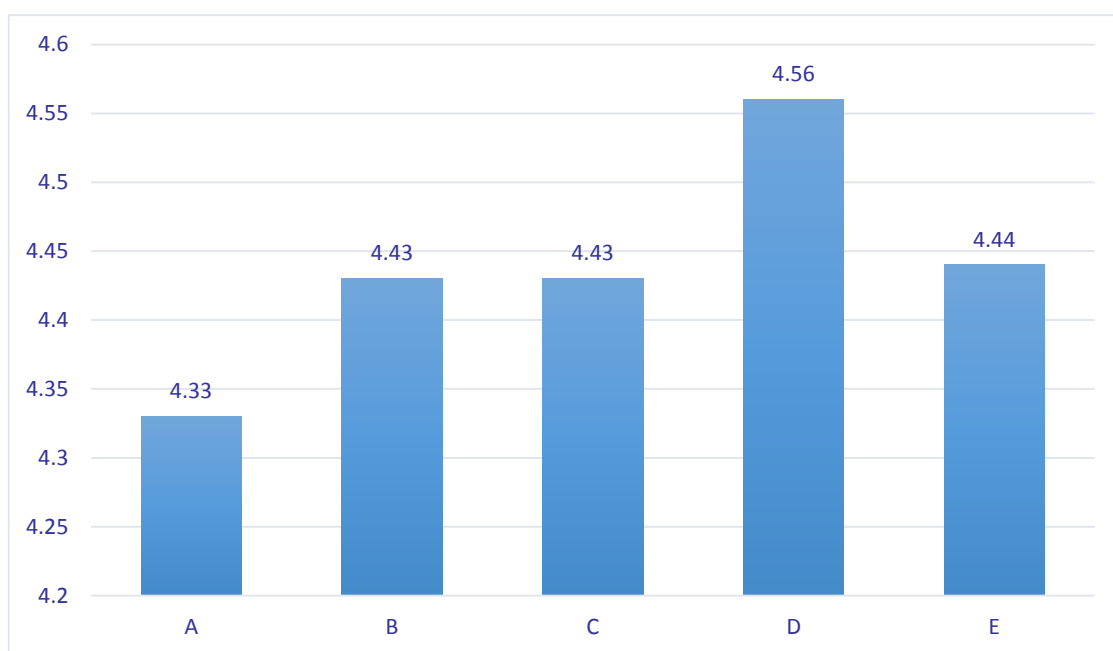
Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 200, trong đó:

Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	71	35,5%
	Nữ	129	64,5%
Độ tuổi trung bình		46,1	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	195	97,5%
	Không	5	2,5%
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		3,39 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	4,33	4,33	4,2
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,43	4,43	4,2
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,43	4,44	4,18
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,56	4,56	4,45
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,44	4,44	4,25
Điểm TB	4,43	4,44	4,26



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 99,71%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 92,5% (185/200).

- 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 (4,56/5) và tiêu chí E - Kết quả cung cấp dịch vụ (4,44/5). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí A - Khả năng tiếp cận (4,33/5)

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

+ Thời gian chờ đến lượt bác sĩ khám (05/200)

+ Về ghế ngồi ở khu vực phòng chờ khoa Khám bệnh (03/200)

+ Về nước uống ở khu vực chờ khoa Khám bệnh (02/200)

+ Nhà vệ sinh ở khoa Khám bệnh (03/200)

3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- Tăng cường thêm phòng Khám, ghế ngồi chờ tại khu vực sảnh chờ khoa Khám bệnh, đặc biệt vào các ngày sau nghỉ Lễ, thứ 2 và thứ 6 hàng tuần

- Đảm bảo đủ nước uống cho người bệnh tại khu vực chờ khoa Khám bệnh

- Hiện tại bệnh viện đang trong giai đoạn xây dựng, sửa chữa, một số khoa, phòng di dời qua làm việc tại khu nhà tạm, vì vậy nhà vệ sinh người bệnh tại Khoa Khám bệnh chưa đáp ứng đủ nhu cầu cho người bệnh, TTYT đã bố trí thêm nhà vệ sinh tại khu vực Viện phí- Dược lẻ

- 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 III 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