

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 II năm 2024

#### I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 15/04/2024 đến ngày 22/06/2024
- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát số 01 ban hành theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 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 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:

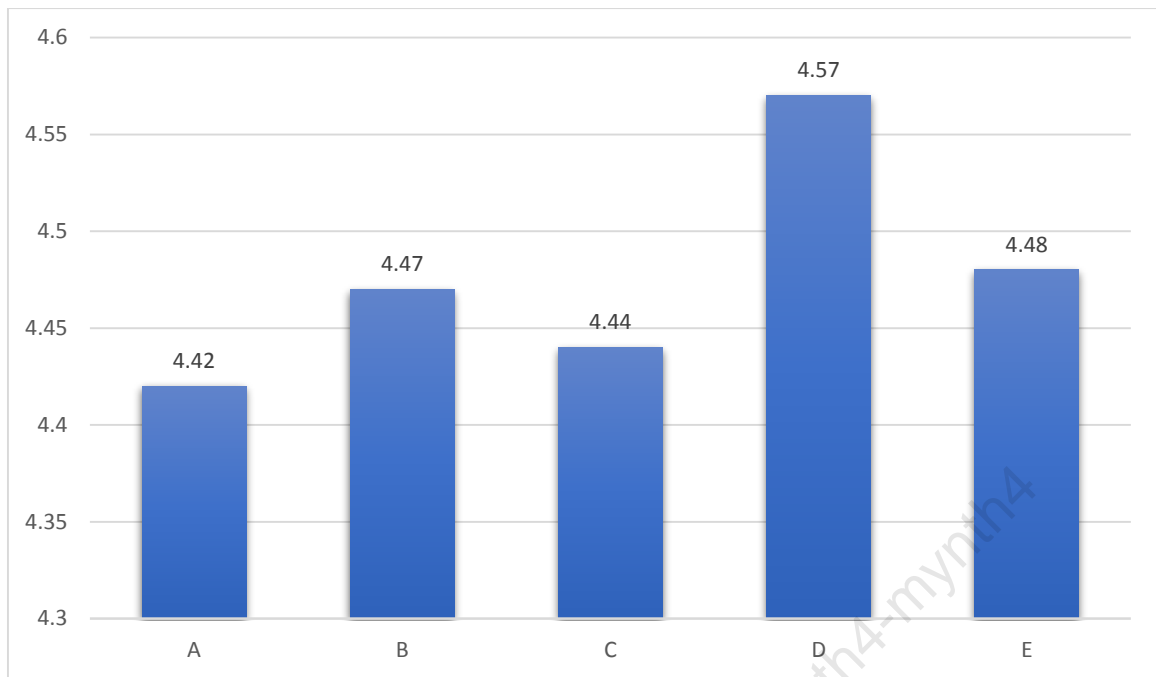
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	71	35,5%
	Nữ	129	64,5%
Sử dụng thẻ BHYT	Có	198	99%
	Không	2	1%
Nơi sinh sống hiện tại	Thành thị	199	99,5%
	Nông thôn	1	0,5%

	Vùng sâu, xa, khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình	Nghèo	0	0%
	Cận nghèo	02	1%
	Khác	198	99%
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện		3,415 km	
Độ tuổi trung bình		49,3 tuổi	
Lần thứ mấy đến khám tại TTYT		4,12	

### 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	4,42	4,42	4,38
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,47	4,47	4,25
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,44	4,44	4
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,57	4,57	4,5
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,48	4,48	4,125
<b>Điểm TB</b>	<b>4,47</b>	<b>4,47</b>	<b>4,21</b>



**Biểu đồ điểm trung bình khảo sát**

## 2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 94% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 98,86%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 82,5% (165/200).

- Nhận xét của người bệnh, người nhà về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế: 35,5% (71/200 ý kiến): tương xứng với chất lượng; 29% (58/200 ý kiến): rẻ hơn so với chất lượng; 35,5% (71/200 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 D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4,57/5). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí A - Khả năng tiếp cận (4,42/5) và tiêu chí C- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,44/5)

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

+ Về thời gian người bệnh được bác sĩ khám, tư vấn (09/200 ý kiến);

+ Nhà vệ sinh cho người bệnh, người nhà tại khu vực khoa Khám bệnh, viện phí (08/200 ý kiến)

+ Một số thuốc, hóa chất hết, không làm được xét nghiệm cần thiết (13/200 ý kiến)

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

- Hiện nhà vệ sinh NB tại khu vực viện phí, Dược lễ đã tháo dỡ phục vụ thi công công trình; cần làm biển báo chỉ dẫn NB, người nhà sử dụng nhà vệ sinh tại khu vực bộ phận Xét nghiệm

- Đội ngũ bác sĩ, nhân viên tại khoa Khám bệnh, khoa Dược, bộ phận Xét nghiệm cần giải thích rõ ràng, cụ thể cho người bệnh, người nhà về tình hình thuốc, hóa chất xét nghiệm tại bệnh viện, để người bệnh nắm và tránh gây bức xúc cho người bệnh. Đồng thời có phương án hỗ trợ, hướng dẫn người bệnh đến các cơ sở y tế khác làm các dịch vụ y tế cần thiết

- Các bác sĩ tại phòng khám cần khám, tư vấn rõ ràng tình hình bệnh cho người bệnh, người nhà được nắm rõ

- Tăng cường bác sĩ tại phòng khám, đảm bảo người bệnh được khám, tư vấn rõ ràng, cụ thể.

- Nhân viên tại các khoa có phòng khám ngoại trú cần tư vấn, giải thích rõ quy trình, thủ tục khám chữa bệnh cho từng người bệnh đến đăng ký khám tại khoa.

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