

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 III năm 2024

#### I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Quý III năm 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:

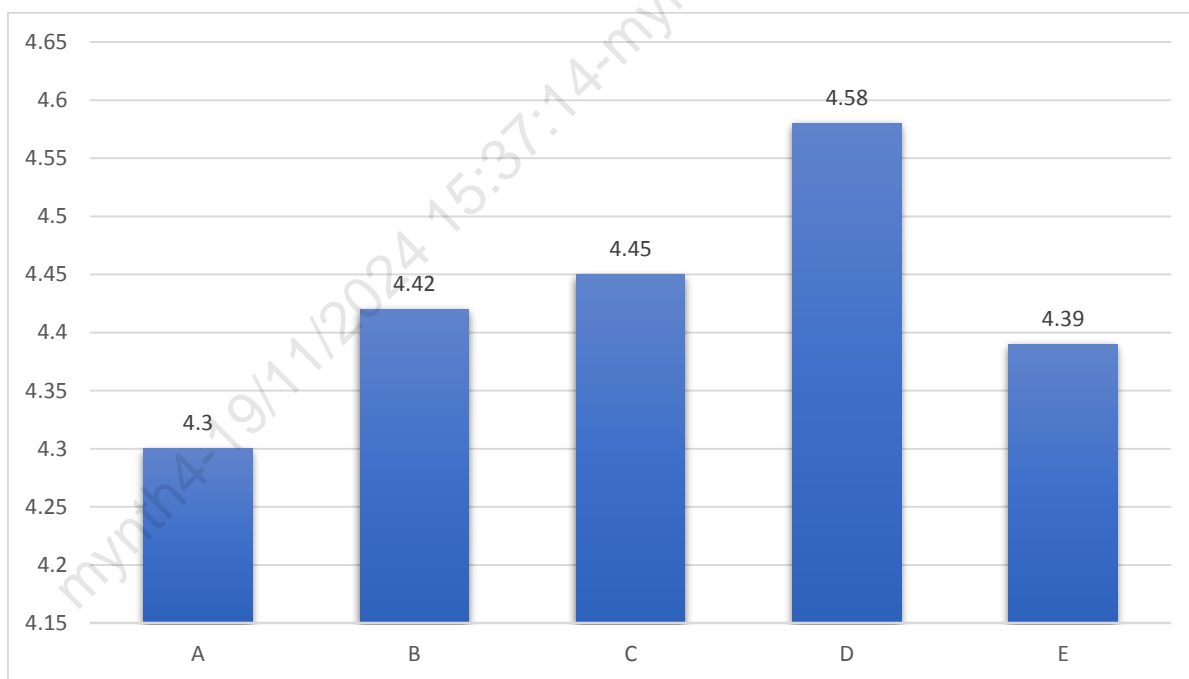
Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	70	35%
	Nữ	130	65%
Sử dụng thẻ BHYT	Có	194	97%
	Không	6	3%
Nơi sinh sống hiện tại	Thành thị	193	96,5%
	Nông thôn	7	3,5%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình	Nghèo	05	2,5%
	Cận nghèo	06	3%
	Khác	189	94,5%
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện		3,13 km	
Độ tuổi trung bình		45,2 tuổi	

Lần thứ mấy đến khám tại TTYT	4,33
-------------------------------	------

### 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	4,3	4,3	4,12
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,42	4,42	4,4
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,45	4,44	4,56
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,58	4,58	4,5
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,39	4,4	4,08
<b>Điểm TB</b>	<b>4,43</b>	<b>4,43</b>	<b>4,37</b>



**Biểu đồ điểm trung bình khảo sát**

#### 2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 94,33% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 99,28%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 91% (182/200).

- Nhận xét của người bệnh, người nhà về số tiền chi trả so với chất lượng dịch vụ y tế: 63,5% (127/200 ý kiến): tương xứng với chất lượng; 12% (24/200 ý kiến): rẻ hơn so với chất lượng; 24,5% (49/200 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 (4,3/5)

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

+ Nhà giữ xe bệnh nhân (Khu nhà cũ) không có mái che, không có phiếu giữ xe (07/200 ý kiến)

+ Các biển báo, biển chỉ dẫn, bảng khoa, phòng tại khu nhà mới khó hiểu, khó tìm (09/200 ý kiến);

+ Quy trình khám bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh thay đổi, người bệnh gặp khó khăn trong việc đăng ký khám (13/200 ý kiến ngoại trú)

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

- Thời điểm tháng 8/2024, nhà giữ xe người bệnh tại khu nhà tạm phải bàn giao cho bên công trình thi công nên tạm thời phải dỡ mái che. Hiện tại nhà giữ xe người bệnh đã dời về tầng hầm khu nhà mới, rộng rãi, có nhân viên trông giữ xe

- Hiện 14/18 khoa, phòng đã chuyển về làm việc tại Khối nhà mới, người bệnh, người nhà người bệnh chưa quen với sơ đồ, vị trí các khoa phòng. Phòng TCHC rà soát những biển báo, biển chỉ dẫn, bảng khoa phòng nào chưa hợp lý, thay đổi kịp thời để phục vụ người bệnh

- Phòng Điều dưỡng bố trí 01 bàn hướng dẫn tại vị trí đại sảnh, để hướng dẫn người bệnh, người nhà người bệnh thủ tục đăng ký khám ngoại trú, vị trí các khoa, phòng

- 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 III 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**

mynth4-19/11/2024 15:37:14-mynth4-mynth4-mynth4