

Số: 47/BC-TTYT

Thanh Khê, ngày 26 tháng 6 năm 2020

## BÁO CÁO

### Khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý II năm 2020

#### I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 04/5/2020 đến ngày 20/5/2020.
- 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, tinh tảo, 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	67	33,5
	Nữ	133	66,5
Độ tuổi trung bình		43,64	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	196	98
	Không	4	2
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		4,09 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	4,41	4,4	4,71
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,35	4,35	4,58
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,3	4,3	4,47

Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,55	4,55	4,76
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,48	4,49	4,72
<b>Điểm TB</b>	<b>4,42</b>	<b>4,42</b>	<b>4,65</b>

## 2. Nhận xét

- Nhìn chung, Trung tâm Y tế đã đáp ứng được 93,81% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh;

- Tỷ lệ hài lòng chung đạt 90,06%; chỉ số hài lòng toàn diện đạt 75,5% (151/200);

- 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 và tiêu chí E. Hai tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (4,35/5) và tiêu chí C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,3/5);

- Một số người bệnh cho biết chưa thực sự hài lòng với thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm (2/200); vì thời tiết khá nóng nên các phương tiện tại phòng chờ chưa thực sự giúp người bệnh có tâm lý thoải mái khi đến khám (5/200 ý kiến).

## 3. Giải pháp cải tiến chất lượng

- 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; nên tổ chức các lớp tập huấn đào tạo liên quan đến chuyên môn và những kỹ năng cần thiết.

- Nhân viên y tế cần có thái độ hòa nhã hơn, xử lý tình huống một cách lịch sự với bệnh nhân.

- Khoa Xét nghiệm - Chẩn đoán hình ảnh cần giải thích rõ quy trình, thủ tục xét nghiệm cho từng người bệnh đến xét nghiệm; trong trường hợp bệnh nhân có thắc mắc có thể gọi hỗ trợ từ các khoa, phòng.

Trên đây là báo cáo khảo sát sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú tại Trung tâm Y tế quận Thanh Khê quý II năm 2020.

### Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KH-NV.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Trần Hưng Minh**