

Số: 4670/BC-BV

Quảng Nam, ngày 27 tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2022

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

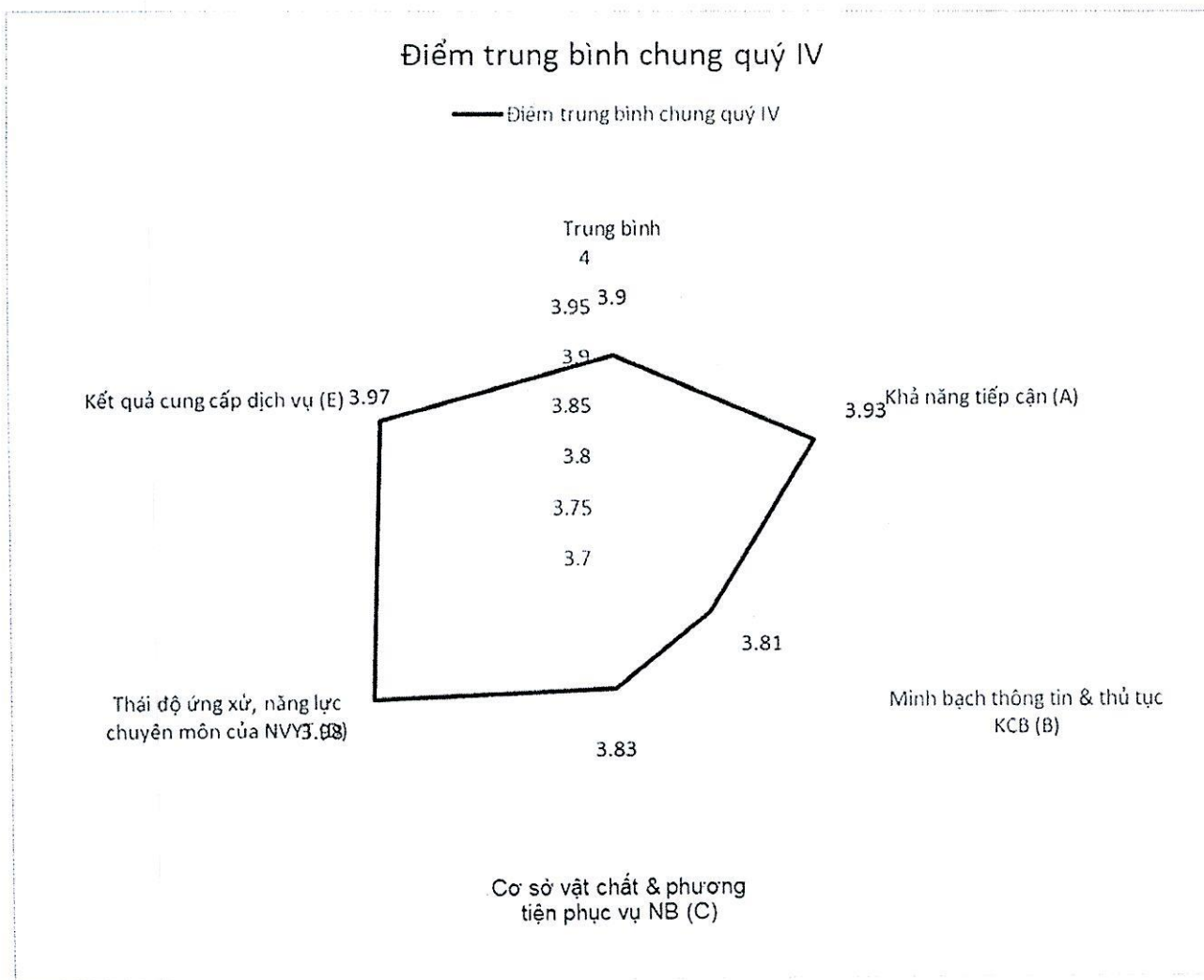
STT	Thông tin chung	Quý IV	
1	Số phiếu khảo sát	100	100%
2	Có thẻ BHYT	100	100%
3	Người bệnh	98	98%

2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú

2.1 Tổng điểm trung bình người dùng chọn từ A -> E

STT	Loại thống kê	Diễn giải	Quý IV
1	Điểm trung bình		3.9
	A	Khả năng tiếp cận	3.93
	B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	3.81
	C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.83
	D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	3.98
	E	Kết quả cung cấp dịch vụ	3.97





Biểu đồ 1: Điểm trung bình quý IV

Nhận xét:

- Điểm trung bình các nhóm trong quý IV đạt mức tương đối, có sự chênh lệch nhỏ giữa các nhóm.
- Điểm trung bình nhóm A (Khả năng tiếp cận) khá cao trong các nhóm.
- Điểm trung bình nhóm B (Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị) và điểm trung bình nhóm C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) tương đối thấp bằng nhau. Người bệnh được phỏng vấn thấy hài lòng về cách tiếp đón, hướng dẫn của nhân viên y tế, được bác sĩ khám tư vấn; cũng như thái độ phục vụ, năng lực chuyên môn của bác sĩ. Hầu hết bệnh nhân được phỏng vấn cảm thấy hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị máy móc của bệnh viện.
- Điểm trung bình nhóm D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) tương đối cao.

- Điểm trung bình nhóm E (Kết quả cung cấp dịch vụ) cao nhất so với các nhóm. Người bệnh được khảo sát hài lòng với nhóm E.

2.2 Tỷ lệ hài lòng chung

STT	Loại thống kê	Quý IV
1	Hài lòng chung	81,1%

2.3 Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi

STT	Loại thống kê	Quý IV
1	Hài lòng so với mong đợi	91,1%

2.4 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

STT	Loại thống kê	Quý IV
1	Tỷ lệ quay trở lại	100%

Nhận xét: Nhìn chung quý IV tỷ lệ hài lòng chung cao (Tổng số câu hỏi có trả lời mức 3+4). Người bệnh khá hài lòng với kết quả khám chữa bệnh tại bệnh viện và gần 100% người bệnh được phỏng vấn muốn quay trở lại nếu có nhu cầu khám chữa bệnh.

II. ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC VẤN ĐỀ CHƯA HÀI LÒNG

- Vấn đề người bệnh thường xuyên phàn nàn là một số bộ phận khám bệnh, chụp phim, siêu âm còn chậm, thời gian chờ đợi lấy giấy hẹn quá lâu. Đề nghị các khoa, bộ phận xem xét cải thiện lại để có được sự hài lòng tốt hơn.
- Vấn đề an ninh trật tự không được đảm bảo, các ghế ngồi chờ ở các trước phòng khám bị hư hỏng, bong tróc nệm nhiều. Đề nghị phòng Hành chính quản trị xem xét cải thiện tình trạng trên.

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2022, đề nghị các khoa, phòng có liên quan rà soát xem xét những ý kiến góp ý trên.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để b/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, CTXH.



Lương Tấn Đức