

BÁO CÁO

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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

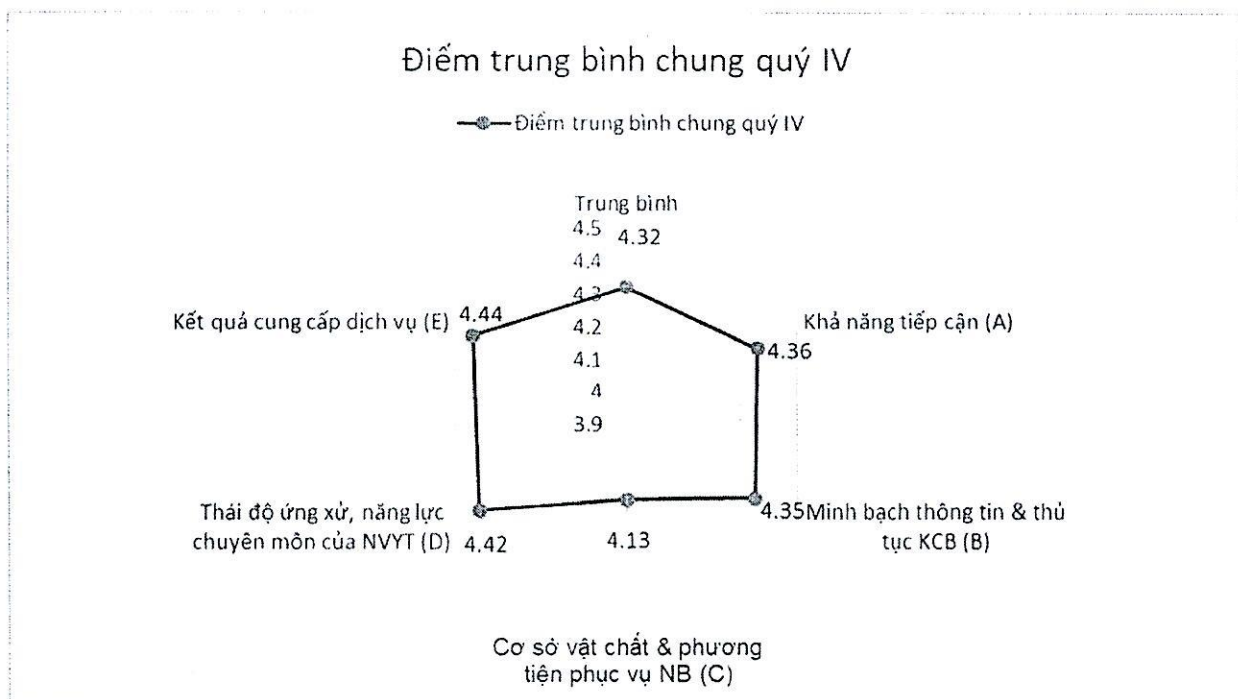
1. Thông tin chung

STT	Thông tin chung	Quý IV	
1	Số phiếu khảo sát	101	100%
2	Khoa khảo sát		
	- Nội Tổng hợp (K03)	10	10%
	- Nội tim mạch (K04)	10	10%
	- Nội tiêu hóa (K05)	10	10%
	- Phục hồi chức năng (K31)	10	10%
	- Y Dược cổ truyền (K16)	13	13%
	- Ngoại tổng hợp (K19)	10	10%
	- Ung bướu (K33)	10	10%
	- Cấp cứu- Can thiệp tim mạch (K0204)	10	10%
	- Lão (K17)	10	10%
	- Y học nhiệt đới (K11)	8	8%

2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội 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		4.32
	A	Khả năng tiếp cận	4.36
	B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.35
	C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.13
	D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.42
	E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.44



Biểu đồ 1: Điểm trung bình quý IV

Nhận xét:

- Nhìn chung điểm trung bình và điểm thành phần của quý IV/2022 tăng nhẹ hơn so với quý III. Điểm trung bình chung các nhóm cũng tương đối đồng đều nhau, không có sự chênh lệch lớn có 0,15.

- Điểm trung bình chung nhóm A tương đối cao trong các nhóm. Người bệnh chủ yếu là dân địa phương ở đây nên việc tìm và đi đến bệnh viện dễ dàng, thuận tiện. Người bệnh cũng hài lòng với các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa/phòng trong bệnh viện được rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.

- Điểm trung bình nhóm E cao nhất trong các nhóm. Người bệnh đa số đều rất hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ của bệnh viện.

- Điểm trung bình nhóm C thấp nhất so với các nhóm khác. Nguyên nhân là do phần lớn người bệnh chưa hài lòng với nhà vệ sinh, không được cấp đầy đủ nước nóng, lạnh, thức ăn căn tin chưa ngon, không bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện,...

- Điểm trung bình nhóm B và D cao thứ 2 trong các nhóm. Đa số người bệnh được khảo sát đều hài lòng với thái độ ứng xử, cách giao tiếp của đội ngũ y bác sỹ ở đây. Tuy nhiên, khi hỏi đến năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng thì nhiều người còn chưa thật sự tin tưởng. Người bệnh cảm thấy khá hài lòng khi được nhân viên y tế tư vấn, giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh cũng như các thông tin, thủ tục nằm viện.

2.2 Tỷ lệ hài lòng chung

STT	Loại thống kê	Quý IV
1	Hài lòng chung	91,8%

Nhận xét: 91,8% các câu hỏi được khảo sát đều được chọn trả lời phương án 4,5 (Hài lòng và rất hài lòng). 8,2% còn lại không có ý kiến hoặc không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng chung quý IV cao.

2.3 Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi

STT	Loại thống kê	Quý IV
1	Hài lòng so với mong đợi	91.9%

2.4 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

STT	Loại thống kê	Quý IV
1	Tỷ lệ quay trở lại	95%

Nhận xét: Nhìn chung tỷ lệ hài lòng chung, hài lòng so với mong đợi quý IV khá cao. Người bệnh khá hài lòng với kết quả điều trị tại bệnh viện và muốn quay trở lại nếu có nhu cầu khám chữa bệnh chiếm tỷ lệ cao 95%.

2.5. Một số ý kiến đóng góp của người bệnh

- Đề nghị bệnh viện sửa chữa khu vệ sinh vì hư hỏng quá nhiều.
- Đề nghị bệnh viện gắn thêm quạt vào thang máy vì đông, nóng, ngột.

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

- Phòng Hành chính quản trị xem xét và phối hợp cho lực lượng bảo vệ thường xuyên tuần tra, giám sát, kịp thời sửa chữa nhà vệ sinh hư hỏng.
- Phòng Vật tư thiết bị y tế xem xét kiểm tra lại máy móc, thiết bị bị hư hỏng để có hướng sửa chữa, khắc phục.

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh nội 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 Tân Đức