

Số: 1282./BC-BV

Quảng Nam, ngày 07 tháng 04 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý I năm 2023

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

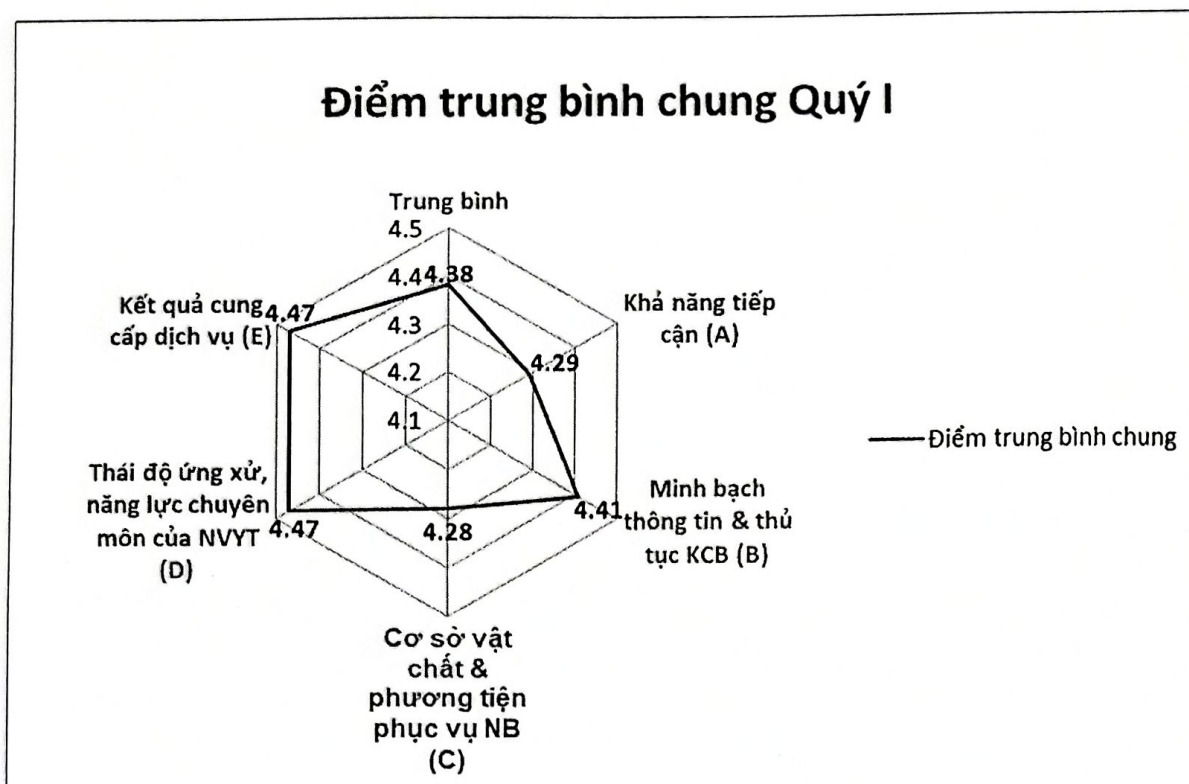
1. Thông tin chung

STT	Thông tin chung	Quý I	
I.	Số phiếu khảo sát	100	100%
II.	Khoa khảo sát		
1	Nội Tổng hợp	11	11%
2	Nội tiêu hóa	12	12%
3	Nội tim mạch	11	11%
4	Y dược cổ truyền	12	12%
5	Ngoại tổng hợp	10	10%
6	Cấp cứu - Can thiệp tim mạch	11	11%
7	Phục hồi chức năng	10	10%
8	Lão khoa	12	12%
9	Y học nhiệt đới	11	11%

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 I
1	Điểm trung bình		4.38
	A	Khả năng tiếp cận	4.29
	B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.41
	C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.28
	D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.47
	E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.47



Biểu đồ 1: Điểm trung bình quý I

Nhận xét:

- Nhìn chung điểm trung bình và điểm thành phần của quý I/2023 đều khá cao. Điểm trung bình chung giữa các nhóm cũng tương đối đồng đều nhau, không có sự chênh lệch lớn.

- Điểm trung bình nhóm A tương đối thấp. 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, tuy nhiên có vài phòng khám ở xa, di chuyển khó khăn.

- Điểm trung bình nhóm B tương đối cao. Người bệnh được nhân viên y tế tư vấn, giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh cũng như các thông tin, thủ tục nằm viện.

- Điểm trung bình nhóm C thấp hơn 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...

- Điểm trung bình nhóm D và nhóm E có điểm cao nhất bằng nhau. 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.

2.2. Tỷ lệ hài lòng chung

STT	Loại thống kê	Quý I
1	Hài lòng chung	96.3%

Nhận xét: 96.3% các câu hỏi được khảo sát đều được chọn trả lời phương án 4,5 (Hài lòng và rất hài lòng). 3.7% còn lại không có ý kiến hoặc không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng chung quý I khá cao.

2.3. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi

STT	Loại thống kê	Quý I
1	Hài lòng so với mong đợi	92.8%

2.4. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

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

Nhận xét: Nhìn chung tỷ lệ hài lòng chung, hài lòng so với mong đợi quý I tương đối 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 100%.

2.5. Một số ý kiến đóng góp của người bệnh

- Nhà vệ sinh, nhà tắm chưa sạch sẽ
- Các trang thiết bị: máy quạt, điều hòa hư hỏng nhiều ở các phòng bệnh
- Tường trong phòng bệnh bị ẩm mốc nhiều

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

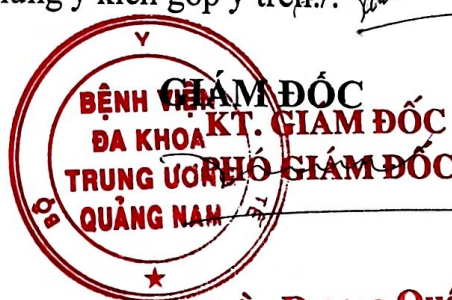
- Vấn đề người bệnh phản nản là nhà vệ sinh, nhà tắm chưa sạch sẽ nên khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn cần kiểm tra, giám sát thường xuyên việc dọn dẹp ở nhà vệ sinh chung của người bệnh.

- Vấn đề trang thiết bị: máy quạt, điều hòa hư hỏng nhiều trong phòng bệnh, tường trong phòng bệnh bị ẩm mốc. 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 nội trú quý I năm 2023, 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.



Trần Dương Quân