

Số: 1283/BC-BV

Quảng Nam, ngày 07 tháng 4 năm 2023

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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

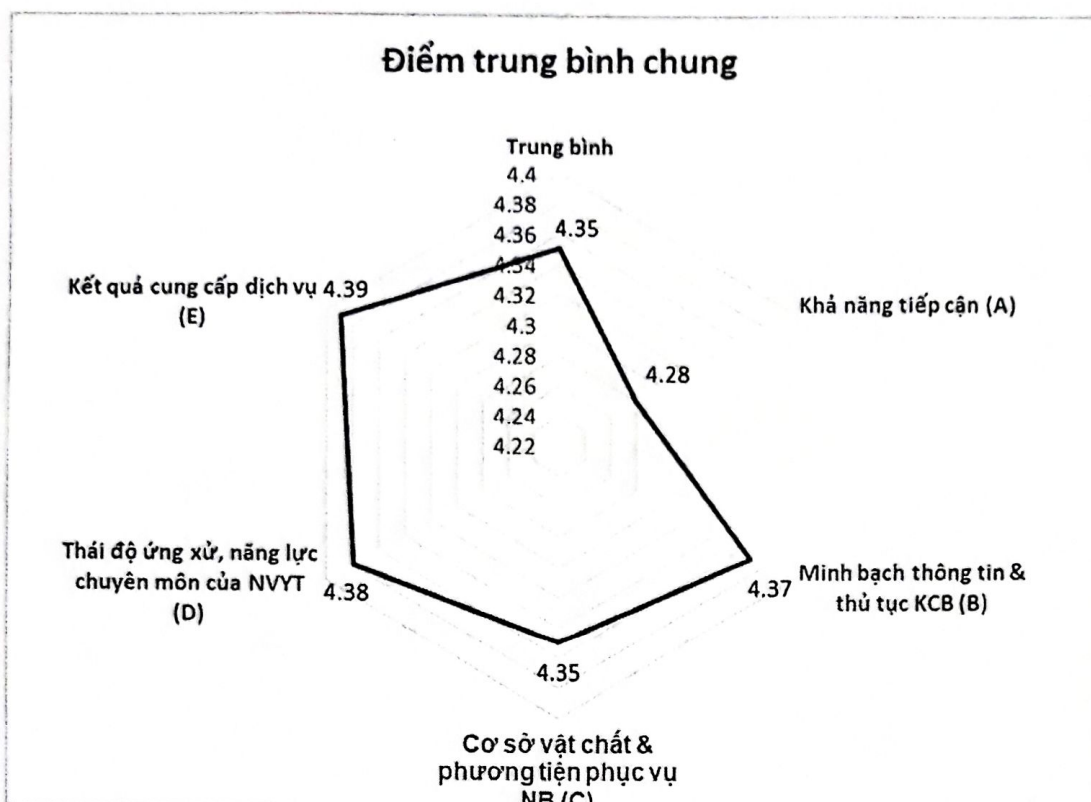
1. Thông tin chung

STT	Thông tin chung	Quý I	
1	Số phiếu khảo sát	100	100%
2	Có thẻ BHYT	94	94%
3	Người bệnh	54	54%

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 I
1	Điểm trung bình		4.35
	A	Khả năng tiếp cận	4.28
	B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.37
	C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.35
	D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.38
	E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.39



Biểu đồ 1: Điểm trung bình quý I

Nhận xét:

- Điểm trung bình các nhóm trong quý I đạt mức tương đối thấp, có sự chênh lệch nhỏ giữa các nhóm.

- Điểm trung bình nhóm A (Khả năng tiếp cận) thấp nhất so với các nhóm. Người bệnh đến khám không thấy được các chỉ dẫn, biển báo,... đến các phòng khám, chụp chiếu, nhận thuốc khó thấy.

- Điểm trung bình nhóm B (Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị) có điểm thấp nhất. Người bệnh được phỏng vấn thấy hài lòng về cách tiếp đón, hướng dẫn của nhân viên y tế, được bác sỹ khám tư vấn; cũng như thái độ phục vụ, năng lực chuyên môn của bác sỹ.

- Điểm trung bình nhóm C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) có điểm tương đối cao so với các nhóm. 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) có điểm tương đối cao hơn so với các nhóm. Người bệnh được khảo sát hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

- Điểm trung bình nhóm E (Kết quả cung cấp dịch vụ) có điểm cao nhất

2.2 Tỷ lệ hài lòng chung

STT	Loại thống kê	Quý I
1	Hài lòng chung	93.6 %

2.3 Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi

STT	Loại thống kê	Quý I
1	Hài lòng so với mong đợi	91.8%

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 quý I 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

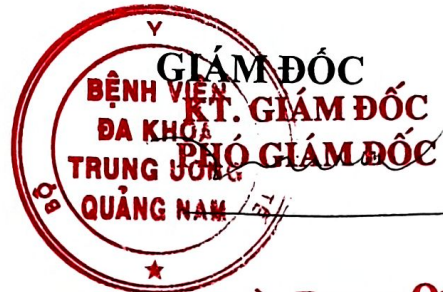
- Vấn đề người bệnh thường xuyên phàn nàn là thời gian chờ khám bệnh và chờ lấy giấy hẹn tái khám quá lâu. Đề nghị các khoa lâm sàng xem xét lại ở phòng khám của khoa để có được sự hài lòng tốt hơn.

- Vấn đề nhà vệ sinh, nhà tắm chưa sạch sẽ. Đề nghị khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn xem xét cải thiện tình trạng trên..

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh ngoại 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