

Số: 229.../BC-BV

Quảng Nam, ngày 06.. tháng 07 năm 2023

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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

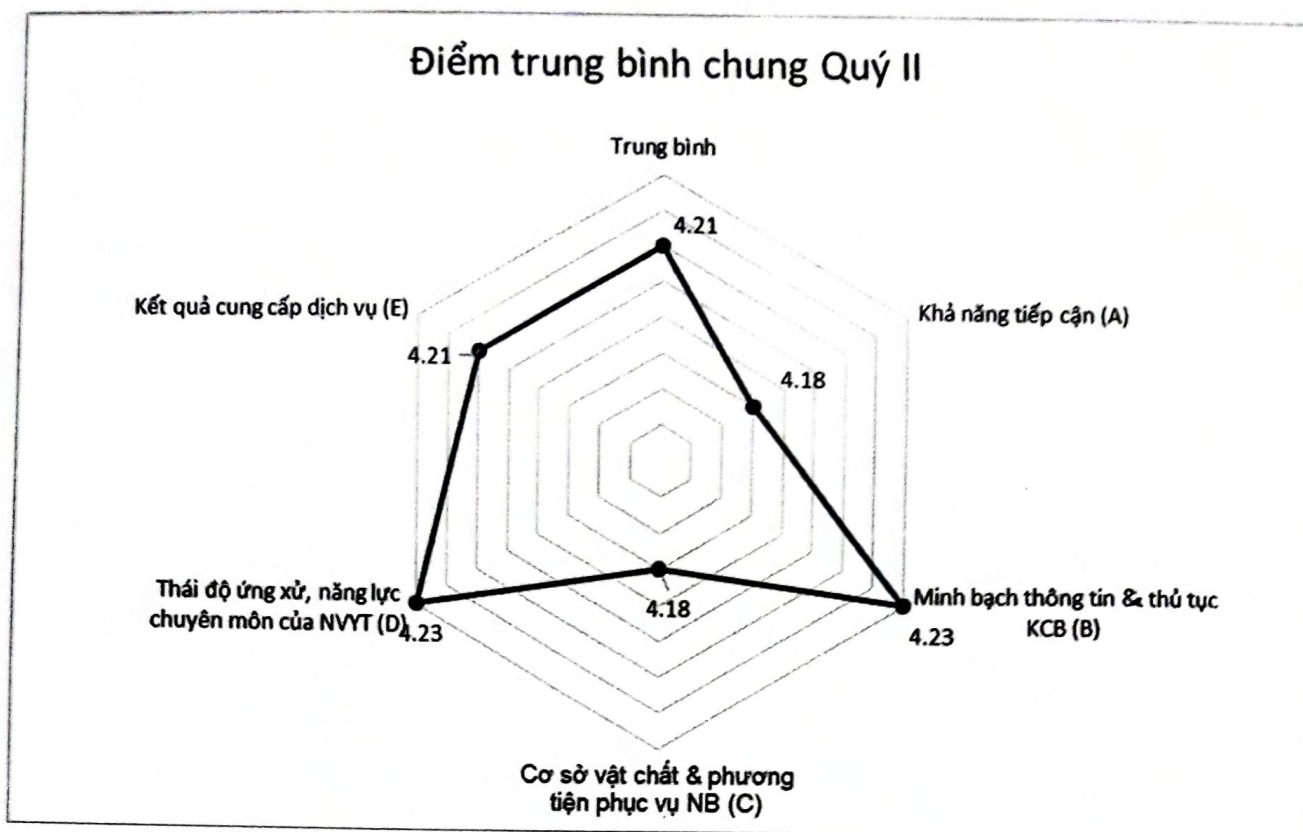
STT	Thông tin chung	Quý II	
1	Số phiếu khảo sát	100	100%
2	Có thẻ BHYT	95	95%
3	Người bệnh	5	5%

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 thông kê	Diễn giải	Quý II
1	Điểm trung bình		4.21
	A	Khả năng tiếp cận	4.18
	B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.23
	C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.18
	D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.22
	E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.21





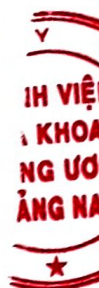
Biểu đồ 1: Điểm trung bình quý II

Nhận xét:

- Điểm trung bình các nhóm trong quý II đạt mức tương đối, có sự chênh lệch nhỏ giữa các nhóm.
- Điểm trung bình nhóm A (Khả năng tiếp cận) và C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) 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. 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 B (Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị) và D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) có điểm trung bình cao 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 E (Kết quả cung cấp dịch vụ) có điểm tương đối cao so với các nhóm.

2.2 Tỷ lệ hài lòng chung

STT	Loại thống kê	Quý II
1	Hài lòng chung	89,2%



Nhân xét: Có 89,2% các câu hỏi được khảo sát đều được chọn trả lời phương án 4,5 (Hài lòng và rất hài lòng). 10,8% còn lại không có ý kiến hoặc không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng chung quý II tương đối cao.

2.3 Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi

STT	Loại thống kê	Quý II
1	Hài lòng so với mong đợi	91,4%

2.4 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

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

Nhân xét: Nhìn chung quý II 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

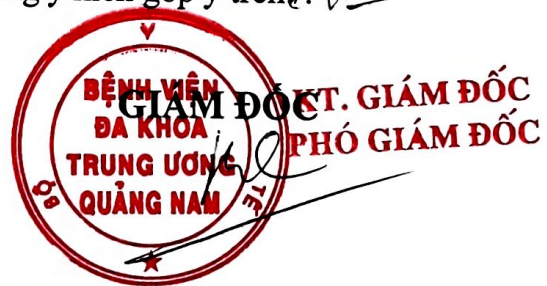
- Vấn đề người bệnh thường xuyên phàn nàn là một số bộ phận khám bệnh, chụp phim, siêu âm còn chậm, thời gian chờ đợi lâu. Đề nghị các khoa, bộ phận xem xét cải thiện lại để có được sự hài lòng tốt hơn.

- Vấn đề cung ứng thuốc chưa đầy đủ cho người bệnh dùng. Đề nghị khoa Dược xem xét cải thiện lại để có được sự hài lòng tốt hơn.

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý II 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.



Lương Tấn Đức