

Số: 3330./BC-BV

Quảng Nam, ngày 06 tháng 07 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú quý II năm 2023

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

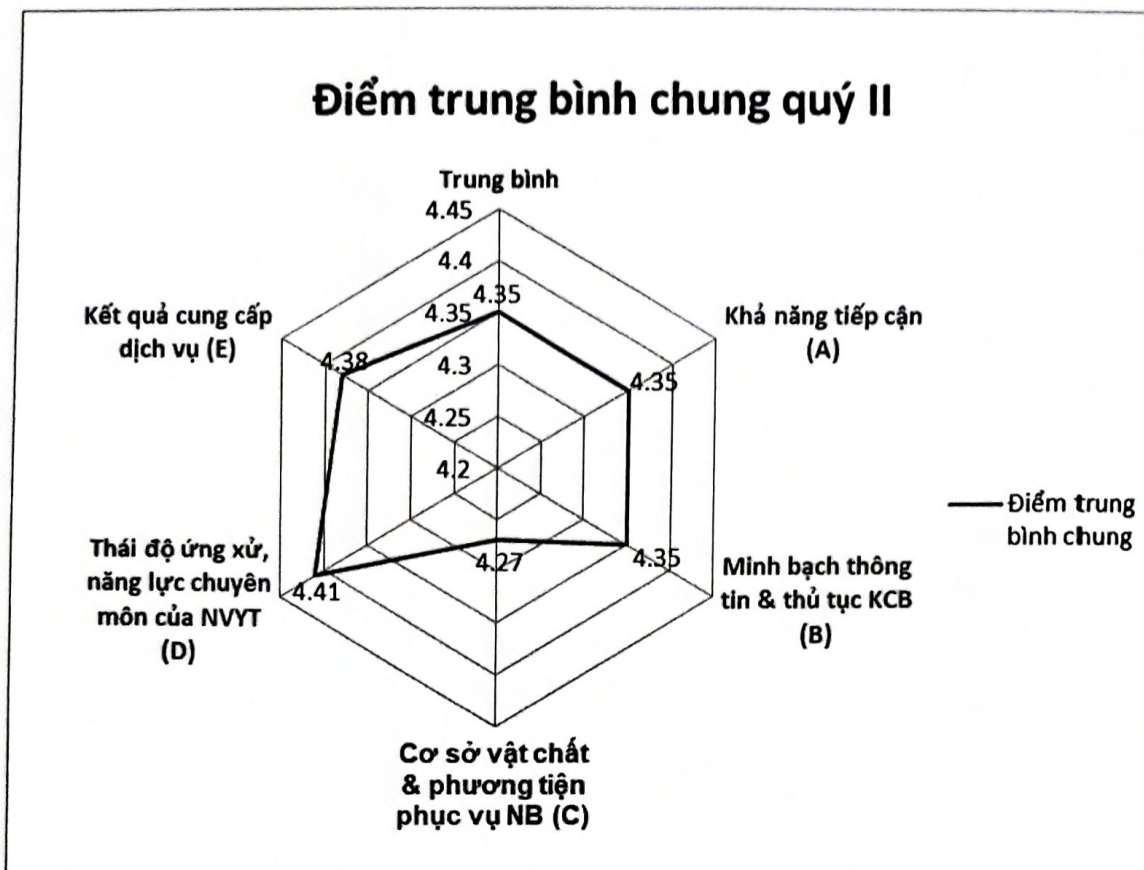
1. Thông tin chung

STT	Thông tin chung	Quý II	
1	Số phiếu khảo sát	100	100%
2	Khoa khảo sát		
	- Nội Tổng hợp	10	10%
	- Nội tim mạch	10	10%
	- Ngoại tổng hợp	10	10%
	- Y Dược cổ truyền	10	10%
	- Nội tiêu hóa	10	10%
	- Cấp cứu – Can thiệp tim mạch	10	10%
	- Phục hồi chức năng	10	10%
	- Ung bướu	10	10%
	- Lão	10	10%
	- Ngoại chấn thương	10	10%

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 II
1	Điểm trung bình		4.35
	A	Khả năng tiếp cận	4.35
	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	4.27
	D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.41
	E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.38



Biểu đồ 1: Điểm trung bình quý II

Nhận xét:

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

- Điểm trung bình chung nhóm A và nhóm B khá cao và có điểm xem bằng nhau 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. 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, không bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện,...

- Điểm trung bình nhóm D và nhóm E khá cao và chênh lệch nhau ít 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.



2.2 Tỷ lệ hài lòng chung

STT	Loại thống kê	Quý II
1	Hài lòng chung	94.7%

Nhận xét: Có 94.7% các câu hỏi được khảo sát đều được chọn trả lời phương án 4,5 (Hài lòng và rất hài lòng). 5.3% 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	94%

2.4 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

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

Nhận xét: Nhìn chung tỷ lệ hài lòng chung, hài lòng so với mong đợi quý II 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

- Duy trì phong cách phục vụ để phát triển tốt hơn
- Đề nghị an ninh tốt hơn, để bảo đảm an toàn, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.
- Tôi rất hài lòng về bệnh viện và đội ngũ y bác sĩ đã tận tình chăm sóc tôi.
- Bác sĩ, nhân viên hòa nhã, vui vẻ, tôi rất hài lòng.

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.

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