

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý III năm 2023

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

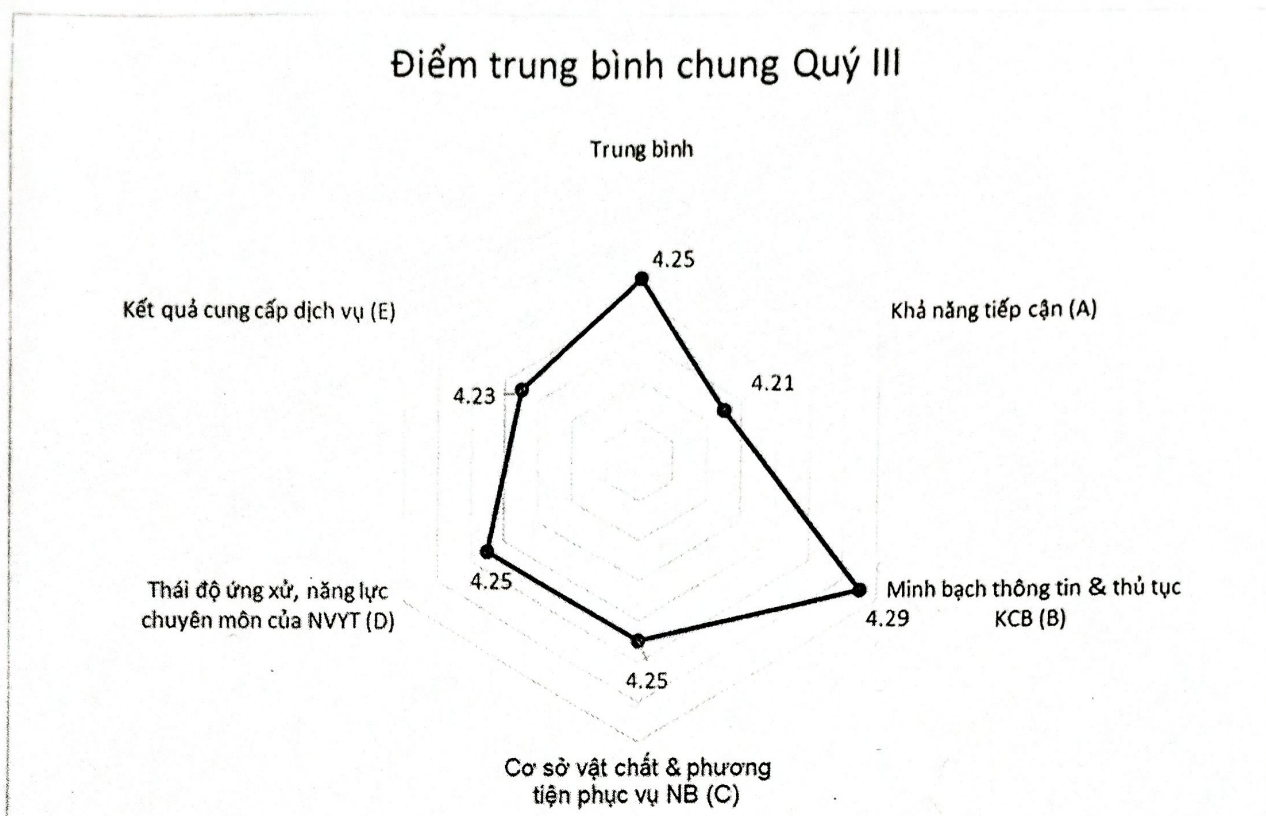
STT	Thông tin chung	Quý III	
1	Số phiếu khảo sát	100	100%
2	Có thẻ BHYT	98	98%
3	Người bệnh	62	99%

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 III
1	Điểm trung bình		4.25
	A	Khả năng tiếp cận	4.21
	B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.29
	C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.25
	D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.25
	E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.23

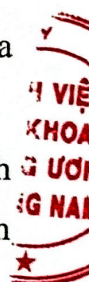




Biểu đồ 1: Điểm trung bình quý III

Nhận xét:

- Điểm trung bình các nhóm trong quý III đạt mức tương đối, 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 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 C (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) và điểm trung bình nhóm D (Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) có điểm trung bình bằng nhau. 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 E (Kết quả cung cấp dịch vụ) có điểm trung bình tương đối cao. Người bệnh đánh giá hài lòng về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện.



2.2 Tỷ lệ hài lòng chung

STT	Loại thống kê	Quý III
1	Hài lòng chung	89,5%

Nhận xét: Có 89,5% các câu hỏi được khảo sát đều được chọn trả lời phương án 4,5 (Hài lòng và rất hài lòng). 10,5% còn lại không có ý kiến hoặc không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng chung quý III cao hơn quý II là 0,3%.

2.3 Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi

STT	Loại thống kê	Quý III
1	Hài lòng so với mong đợi	95%

2.4 Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại

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

Nhận xét: Nhìn chung quý III 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 CHỮA 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.

Trên đây, là báo cáo khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý III năm 2023, đề nghị các khoa, phòng có liên quan rà soát xem xét những ý kiến góp ý trên. /s/

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để b/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, CTXH.



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Dương Quân