

Số: 4732 /BC-BV

Quảng Nam, ngày 12 tháng 10 năm 2023

## BÁO CÁO

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

#### I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

##### 1. Thông tin chung

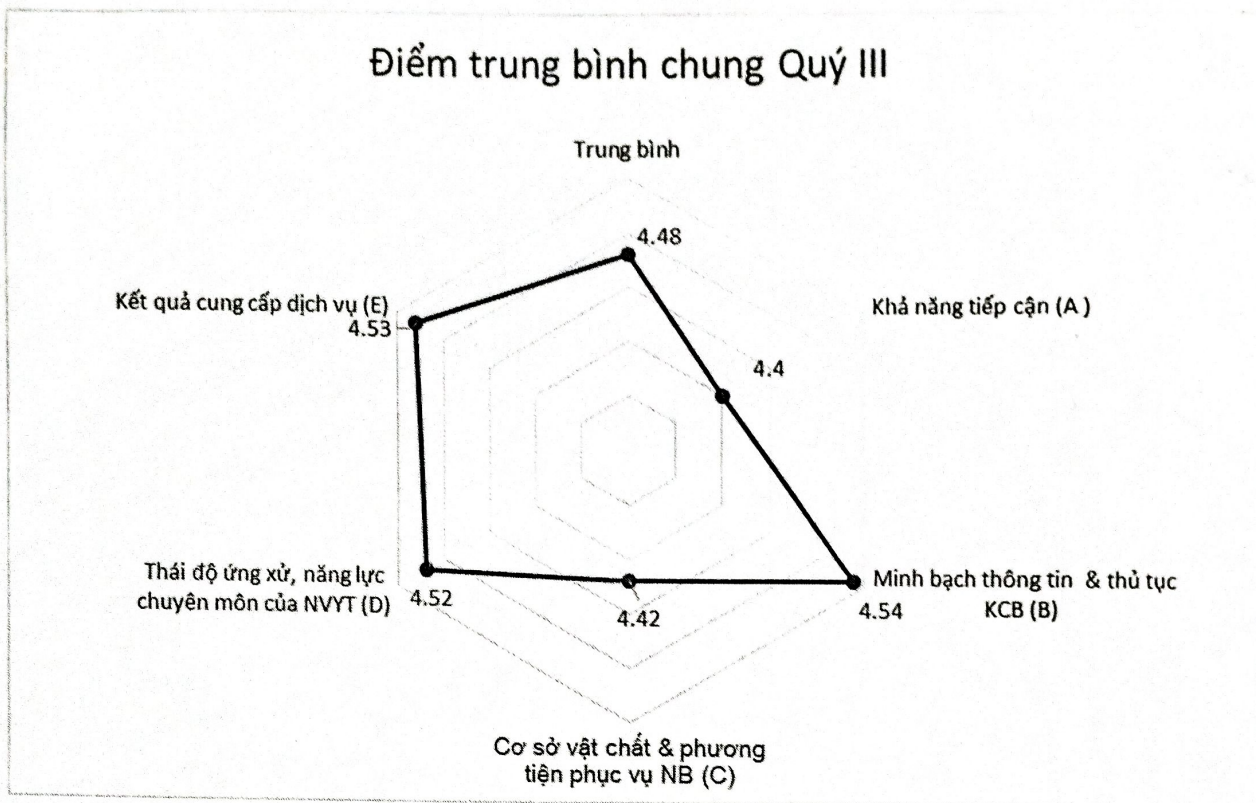
STT	Thông tin chung	Quý III	
1	Số phiếu khảo sát	100	100%
2	Khoa khảo sát		
	- Nội Tổng hợp	10	10%
	- Nội tim mạch	10	10%
	- Ngoại chấn thương	10	10%
	- Nội tiêu hóa	10	10%
	- Ngoại tổng hợp	10	10%
	- Phục hồi chức năng	10	10%
	- Cấp cứu- Can thiệp tim mạch	10	10%
	- Lão	10	10%
	- Y Dược cổ truyền	10	10%
	- Ngoại Tim mạch -Lồng ngực	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 III
1	Điểm trung bình		4.48
	A	Khả năng tiếp cận	4.4
	B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.54
	C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.42
	D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.52
	E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.53





*Biểu đồ 1: Điểm trung bình quý III*

**Nhận xét:**

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

- Điểm trung bình chung nhóm A thấp hơn so với 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.

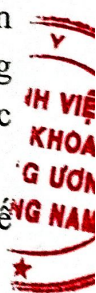
- Điểm trung bình nhóm B cao nhất so với các nhóm. Người bệnh được nhân viên y tế tư vấn, giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh cũng như các thông tin, thủ tục nằm viện.

- Điểm trung bình nhóm C tương đối cao 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 có điểm xấp xỉ gần bằng nhau 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 sĩ ở đây. Tuy nhiên, khi hỏi đến năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng thì nhiều người còn chưa thật sự tin tưởng.

**2.2. Tỷ lệ hài lòng chung**

STT	Loại thống kê	Quý III
1	Hài lòng chung	97.3%





**Nhận xét:** Có 97.3% các câu hỏi được khảo sát đều được chọn trả lời phương án 4,5 (Hài lòng và rất hài lòng). 2.7% còn lại không có ý kiến hoặc không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng chung quý III tương đối cao hơn so với quý I, quý II.

**2.3. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi**

STT	Loại thống kê	Quý III
1	Hài lòng so với mong đợi	95.6%

**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 tỷ lệ hài lòng chung, hài lòng so với mong đợi quý III 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 gần 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.
- Nhà vệ sinh chưa được sạch sẽ, bị hư hỏng chưa được sửa chữa. Hệ thống vòi tắm rửa, nhà vệ sinh kém.

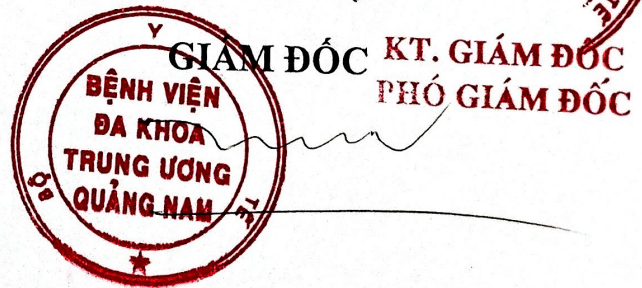
**II. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC VẤN ĐỀ CHƯA HÀI LÒNG**

- 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 III 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**