

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI SỬ DỤNG
DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH NỘI TRÚ I -2024

I. Thông tin chung

- Quy mô giường bệnh: 1000 giường kế hoạch với 1422 giường thực kê.
- Số lượt khám ngoại trú/ngày: 900- 1200 lượt
- Số người điều trị nội trú/ngày: 150-300
- Thời gian tiến hành khảo sát: từ ngày 12/3 đến ngày 22/3/2024
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 199
- Phương pháp chọn mẫu:

Khảo sát người bệnh nội trú: chọn ngẫu nhiên người bệnh/người nhà người bệnh bất kỳ trong danh sách người bệnh sắp ra viện của khoa đến đủ số mẫu.

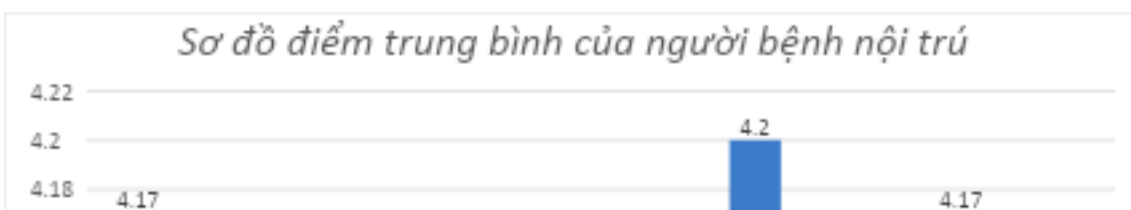
II. Kết quả:

2.1. Chỉ số hài lòng chung của người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú:

- Tổng điểm trung bình: 4,33
- Tỷ lệ hài lòng chung: 95,45%

2.2. Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh nội trú theo 5 thành phần:

| Tiêu chí đánh giá | Kết quả |
|---|-------------|
| A. Khả năng tiếp cận | 4.34 |
| B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính | 4.38 |
| C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | 4.24 |
| D. Thái độ ứng xử , năng lực chuyên môn của NVYT | 4.39 |
| E. Kết quả cung cấp dịch vụ | 4.32 |
| Điểm hài lòng trung bình chung: | 4.33 |



Nhận xét: Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.33. Phần cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thấp nhất là 4.24. Tiêu chí được người bệnh đánh giá cao nhất là thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn là 4.20 trên thang điểm cao nhất là 5 điểm.

III. Phân tích:

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận là:

Nhìn chung bệnh nhân đều rất hài lòng với dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện, đặc biệt là đánh giá cao thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Bệnh nhân rất hài lòng và có trải nghiệm tốt khi ở bệnh viện, cảm ơn các bác sỹ và điều dưỡng luôn gần gũi, quan tâm chăm sóc bệnh nhân...

- Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần: Cần thường xuyên rà soát lại cơ sở vật chất, bổ sung, thay mới để phục vụ nhu cầu của người bệnh ngày càng tốt hơn. Góp ý cùng căn tin để cải thiện chất lượng bữa ăn.

- Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chi số thành phần và qua câu hỏi định tính: nhà vệ sinh còn mùi hôi, chất lượng bữa ăn căn tin còn thấp.

3. Đề xuất giải pháp và cải tiến chất lượng dịch vụ

- Phòng Công tác xã hội và đội hướng dẫn bệnh nhân tiếp tục duy trì công tác tư vấn, hướng dẫn nhằm cải thiện để đáp ứng so với mong đợi của bệnh nhân.

- Rà soát lại các vấn đề còn tồn tại, cập nhật tình hình cơ sở vật chất những vị trí xuống cấp, bù đắp bệnh để đề xuất sửa chữa, cải thiện tình trạng trong khoa, đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh

- Đề nghị các lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh.

Nơi nhận:

- GD, PGD (để BC);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu: VT, QLCL.

**TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Tôn Đức Quý