

Số:2234/BC-YTĐL

Đăk Glei, ngày 13 tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú, người mẹ sinh con tại bệnh viện, nhân viên y tế Quý III năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 505/KH-YTĐL ngày tháng 01 năm 2022 của Trung tâm Y tế huyện Đăk Glei về việc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú, người mẹ sinh con tại bệnh viện và nhân viên y tế năm 2022.

I. KẾT QUẢ

1. Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú:

Tổng số phiếu được khảo sát: 141

Khoa Nội tổng hợp-Nhi: 08 phiếu

Khoa Ngoại tổng hợp- chăm sóc sức khỏe sinh sản: 24 phiếu

Khoa Truyền nhiễm: 23 phiếu

Khoa YHCT & PHCN: 29 phiếu

STT	Nội dung	Kết quả	Ghi chú
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.051 (1770/4371)	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	80.507% (3519/4371)	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.031(2842/705)	
		B: 3.995 (281/705)	
		C: 3.661(4646/1269)	
		D: 4.392 (4335/987)	
		E: 4.353 (3069/705)	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	88.744 (12513/141)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (141/141)	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	31.914% (45/141)	
	Tổng số phiếu được phân tích	141	

Ý kiến khác:

Người bệnh chưa được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh vì không có vách ngăn hoặc nằm chung phòng với người bệnh khác giới.

Những ngày mưa bão người nhà đi nhận cơm tại nhà bếp bị ướt vì đi qua khoảng sân trống không có mái che.

Đề xuất: Sắp xếp giường nằm cho bệnh nhân nam và nữ riêng biệt.

Có vách ngăn cho người bệnh thay quần áo.

2. Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú

STT	Nội dung	Kết quả	Ghi chú
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.207 (8869/2108)	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	97.675% (2059/2108)	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.182 (1422/340)	
		B: 4.248 (2889/680)	
		C: 4.204 (2287/544)	
		D: 4.172 (1135/272)	
		E: 4.176 (1136/272)	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94.779 (6445/68)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% 68/68	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	58.823% (40/68)	
7	Tổng số phiếu được phân tích	68	

3. Khảo sát hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện

STT	Nội dung	Kết quả	Ghi chú
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	3.285 (1058/322)	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	33.850% (109/322)	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 3.678 (103/28)	
		B: 3.500 (98/28)	
		C: 3.261 (137/42)	
		D: 2.833 (238/84)	
		E: 3.500 (196/56)	
		G: 3.500 (147/42)	
		H: 3.309 (139/42)	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	100% (14/14)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (14/14)	

6	Chỉ số hài lòng toàn diện	0% (0/14)	
	Tổng số phiếu được phân tích	14	

Ý kiến khác: Công tác chuyên môn, thái độ phục vụ tốt. Xin cảm ơn bác sỹ đã tận tình chu đáo.

Đề xuất: Có nhà tắm cấp sẵn nước cho sản phụ để tiện vệ sinh cá nhân trong những ngày điều trị.

II. TỒN TẠI

- Phiếu khảo sát đánh giá sự hài lòng người bệnh ngoại trú, nội trú còn thấp chưa đạt số lượng yêu cầu theo kế hoạch.
- Chưa thăm dò được nhận xét góp ý của người bệnh, người nhà người bệnh đối với chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của đơn vị.

III. BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

Các khoa lâm sàng tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh nội trú đủ số phiếu theo kế hoạch và thăm dò được nhận xét góp ý cụ thể để đơn vị có kế hoạch nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh.

Trên đây là kết quả khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú, người mẹ sinh con tại bệnh viện, nhân viên y tế quý III năm 2022.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo TTYT huyện;
- Các bộ phận trực thuộc TTYT;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Đình Thiết