

Số: /BC-YTĐL

Đắk Glei, ngày 05 tháng 01 năm 2023

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 năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 505/KH-YTĐL ngày 07 tháng 01 năm 2022 của Trung tâm Y tế huyện Đắk 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: 564 phiếu

STT	Nội dung	Kết quả	Ghi chú
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.041 (706/174)	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	81.40% (142/174)	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.04 (113/282)	
		B: 4.05 (114/282)	
		C: 3.780 (191/507)	
		D: 4.247 (167/394)	
		E: 4.213 (118/282)	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	89% (512/564)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (564/564)	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	28.546% (161/564)	
	Tổng số phiếu được phân tích	564	

Ý kiến khác:

Người bệnh chưa đủ ấm điều trị vào những ngày thời tiết lạnh của mùa đông vì có một số phòng điều trị gió lùa mạnh.

Bệnh viện không có nhà tắm riêng cho bệnh nhân nữ, bệnh nhân sản, bệnh nhân chưa được vệ sinh tốt trong thời gian nằm điều trị. Chưa được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như khám bệnh vì không có vách ngăn hoặc nằm chung phòng với người bệnh khác giới.

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	4.13 (467/112)	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	97.77% (110/112)	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.12 (750/182)	
		B: 4.16 (151/364)	
		C: 4.13 (120/291)	
		C: 4.13 (120/291)	
		E: 4.12 (601/145)	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	94.75 (344/364)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (364/364)	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	64.011% (233/364)	
7	Tổng số phiếu được phân tích	364	

Ý kiến khác: Người bệnh chưa được bảo đảm kín đáo khi thực hiện kỹ thuật siêu âm, bất tiện cho bệnh nhân nữ.

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	3.53 (537/151)	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	55.20% (838/151)	
3	Điểm TB theo từng phần	A: 3.83 (506/132)	
		B: 3.66 (484/132)	
		C: 3.54 (702/198)	
		D: 3.05 (1210/396)	
		E: 3.71 (981/264)	
		G: 3.79 (751/198)	

		H: 3.73 (739/198)	
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	87.86 (58/66)	
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (66/66)	
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	4.54% (3/66)	
	Tổng số phiếu được phân tích	66	

3. Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế

STT	Nội dung	Kết quả	Ghi Chú
1	Tổng điểm TB người dùng chọn từ A->E	3.50 (243/695)	
2	Tỷ lệ hài lòng chung	51.06% (355/695)	
3	Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E	A: 3.48(495/142)	
		B: 3.62 (515/142)	
		C: 3.35 (635/189)	
		D: 3.54 (392/110)	
		E: 3.59 (397/110)	
2.1	E5. Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	55.69% (88/158)	
2.2	E6. Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	54.43% (86/158)	
3	Chỉ số hài lòng toàn diện	9.49% (15/158)	
4	Tổng số phiếu được phân tích	93	

Ý kiến khác: Chế độ chống dịch, tiền công trực của nhân viên y tế chi trả còn chậm chưa kịp thời.

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 để cải tiến chất lượng bệnh viện.

III. BIỆN PHÁP KHÁC PHỤC

Các khoa lâm sàng tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú đủ số phiếu và thực sự khách quan để thăm dò được nhận xét góp ý của người bệnh người nhà người bệnh để đơn vị có kế hoạch nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh trong những năm tiếp theo.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo TTYT huyện;
- Các bộ phận trực thuộc TTYT;
- Lưu: VT, KHNV-ĐD-KSNK.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Đình Thiết