

Số: /BC-YTĐL

Đắk Glei, ngày 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 và nhân viên y tế năm 2022

Thực hiện Công văn số 4931/SYT-NVYD ngày 05/12/2022 của Sở Y tế tỉnh Kon Tum về việc triển khai tự kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát sự hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2022;

Trung tâm Y tế huyện Đắk Glei 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 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	

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

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)	

STT	Nội dung	Kết quả	Ghi chú
		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	

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	

4. Khảo sát ý kiến 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)	

STT	Nội dung	Kết quả	Ghi Chú
		E: 3.59 (397/110)	
2.1	E5. Số 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	

II. TỒN TẠI

- Khảo sát đánh giá sự hài lòng người bệnh ngoại trú, nội trú còn thấp so với 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 đảm bảo tiến hành đúng thời điểm, đủ số phiếu và chất lượng 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 và nhân viên y tế năm 2022./.

Nơi nhận:

- Phòng NVYD Sỡ Y tế;
- Lãnh đạo Trung tâm Y tế;
- Các khoa, phòng trực thuộc TTYT;
- Lưu: VT, KHNV-ĐD-KSNK.

GIÁM ĐỐC

Đinh Thị Ái Nhung