

Số: *1168* /BC-BVSN

Yên Bái, ngày *26* tháng 12 năm 2022

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ
CUỐI NĂM 2022

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 về việc ban hành “ Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam ”;

Căn cứ Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế;

Thực hiện Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2022, Phòng Điều dưỡng tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh cuối năm 2022 như sau:

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:

1. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Ngày 20/12/2022
- Địa điểm: Tại các khoa lâm sàng : Khoa Sản, khoa Phụ, Nhi tổng hợp, khoa Hỗ trợ SS).
- Thành phần khảo sát: Phòng Điều dưỡng, một số Điều dưỡng trưởng khoa.

2. Đối tượng, mẫu phiếu khảo sát

Người bệnh nội trú: Khảo sát theo phiếu mẫu số 1, tổng số 30 phiếu tại 4 khoa lâm sàng có giường bệnh, cụ thể:

- + Khoa Sản, số lượng khảo sát 08 phiếu.
- + Khoa Phụ, số lượng khảo sát 06 phiếu
- + Khoa Nhi tổng hợp, số lượng khảo sát 10 phiếu
- + Khoa Hỗ trợ SS, số lượng khảo sát 06 phiếu

3. Phương pháp khảo sát:

- Phỏng vấn trực tiếp bệnh nhân qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế
- Thực hiện khảo sát ý kiến bệnh nhân về:

- + Khả năng tiếp cận
- + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- + Kết quả cung cấp các dịch vụ của bệnh viện
- Mức đánh giá: có 5 mức đánh giá
- + Mức 1: Rất không hài lòng
- + Mức 2: Không hài lòng
- + Mức 3: Bình thường
- + Mức 4: Hài lòng
- + Mức 5: Rất hài lòng

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

S TT	Loại thống kê	Kết quả KS
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.48
2	Tỷ lệ hài lòng chung	95.9
3	A. Khả năng tiếp cận	4.44
	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	4.27
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.7
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.51
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	93.13
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	96.77

III. CÁC Ý KIẾN CỦA BỆNH NHÂN

Ý kiến khác: Một số thiết bị sinh hoạt chưa được sửa chữa và sử dụng.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG TRONG THỜI GIAN TỚI

Để tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng dịch vụ và ngày càng đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện tốt quy tắc ứng xử, tiếp tục thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh” tới toàn bộ cán bộ viên chức.

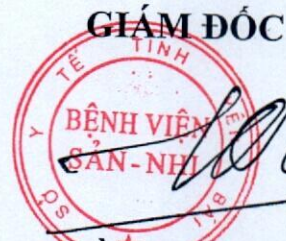
Tại các khoa lâm sàng cần hướng dẫn và tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho người bệnh làm các thủ tục ra viện, dặn dò, tư vấn chu đáo hơn nữa về bệnh, chế độ sinh hoạt và tái khám cho người bệnh. Nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh, kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế.

Đảm bảo công tác vệ sinh tốt.

Bệnh viện không ngừng áp dụng các biện pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh với mục đích lấy người bệnh làm trung tâm./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV;
- Các khoa/phòng ;
- Lưu: VT, QLCL, P.ĐD.



Trần Văn Quang