

Yên Bái, ngày 05 tháng 10 năm 2022

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
QUÝ III 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 sự chỉ đạo của Ban giám đốc về việc tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh nhằm cải tiến chất lượng khám bệnh, chữa bệnh ngày một tốt hơn. Phòng Đào tạo – Chỉ đạo tuyến tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh quý II năm 2022 như sau:

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT:

1. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Từ ngày 12/8 – 30/9/2022.
- Địa điểm: Tại khoa khám bệnh, Khoa ngoại Nhi – Liên chuyên khoa.
- Thành phần khảo sát: Người bệnh và người nhà người bệnh đến khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Sản - Nhi.

2. Đối tượng, mẫu phiếu khảo sát

- Người bệnh ngoại trú: Khảo sát tại khoa khám bệnh, Khoa ngoại Nhi – Liên chuyên khoa, số lượng khảo sát 100 phiếu (Mẫu số 2).

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	Ngoại trú
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.4
2	Tỷ lệ hài lòng chung	93.1
3	A. Khả năng tiếp cận	4.4
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.4
	C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.3
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.6
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100

III. CÁC Ý KIẾN CỦA BỆNH NHÂN

1. Khả năng tiếp cận

- Đa số bệnh nhân chưa biết thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử bệnh viện.

2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Bệnh nhân đồng nên thời gian tư vấn cho bệnh nhân còn ít.

3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

- Nhà vệ sinh chung khu vực phòng khám chưa sạch sẽ. Không có giấy vệ sinh cho bệnh nhân.

4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

- Một số nhân viên y tế về năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân chưa tốt.

IV. VẤN ĐỀ ƯU TIÊN VÀ BIỆN PHÁP KHÁC PHỤC

Bệnh nhân phàn nàn nhà vệ sinh chưa sạch sẽ, chưa cung cấp đủ giấy cho bệnh nhân.

Bệnh viện đề nghị khắc phục bằng cách yêu cầu công ty vệ sinh tăng cường vệ sinh và phòng Tổ chức – Hành chính bổ sung giấy vệ sinh đầy đủ.

V. CÁC CÔNG VIỆC ĐÃ TRIỂN KHAI ĐỂ ĐÁP ỨNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

Tổ Quản lý chất lượng đánh giá và đóng góp của bệnh nhân và làm việc với các khoa, phòng liên quan để kịp thời giải quyết các ý kiến đóng góp của người bệnh, nhắc nhở, thay đổi thái độ phục vụ của nhân viên y tế, giải quyết các vấn đề, các ý kiến đóng góp của bệnh nhân kịp thời để tăng sự hài lòng người bệnh.

VI. PHƯƠNG HƯỚNG TRONG THỜI GIAN TỚI

Từ kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ bệnh nhân đến khám và điều trị hài lòng với bệnh viện rất cao. 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, học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh. Triển khai việc 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.

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.

Với cơ sở vật chất trang thiết bị như hiện nay bệnh viện đã và đang tiếp tục thực hiện những mục tiêu chất lượng đã đề ra từ đầu năm nhằm nâng cao chất lượng ngày càng tốt hơn để phục vụ bệnh nhân hướng tới sự hài lòng người bệnh.

Trưởng phòng ĐT-CĐT



Nguyễn Thị Kim Anh