

Số: 964/BC-BVSN

Yên Bái, ngày 20 tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ QUÝ IV NĂM 2024

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 2024, Khoa Khám bệnh tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh Quý IV như sau:

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT

1. Thời gian, địa điểm:

- Thời gian: từ ngày 02/10/2024 đến 20/12/2024
- Địa điểm: Tại khoa Khám bệnh-KHHGD (tầng 1 và tầng 2 toà nhà 4 tầng khu Khám bệnh)
- Thành phần khảo sát: các Điều dưỡng, Hộ sinh tại khoa Khám bệnh-KHHGD

2. Đối tượng, mẫu phiếu khảo sát:

Người bệnh ngoại trú : Khảo sát theo phiếu mẫu số 02, tổng số 78 phiếu cụ thể:

- Tầng 1 số lượng khảo sát là 30 phiếu
- Tầng 2 số lượng khảo sát là 48 phiếu

3. Phương pháp khảo sát:

- Phỏng vấn trực tiếp Người bệnh qua bộ câu hỏi của Bộ y tế
- Thực hiện khảo sát ý kiến người bệnh 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:
- + 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

1. Các chỉ số hài lòng

Tổng điểm trung bình người bệnh chọn: 4.3

Cụ thể hài lòng chung: 91.02 %

Điểm TB theo từng phần:

- + Khả năng tiếp cận: 4.3
- + Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.3
- + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.3
- + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.3
- + Kết quả cung cấp các dịch vụ của Bệnh viện: 4.3

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91.5 %

Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100 %

Không có mức 1,2

Ý kiến của người bệnh : không

2. Phân tích

- Từ kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ người bệnh đến khám và điều trị tỷ lệ hài lòng tương đối cao.

- Để đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện tốt một số nội dung sau:

+ Tiếp tục thực hiện tốt Quy tắc ứng xử và “ Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” trong toàn bộ cán bộ viên chức.

+ Các cán bộ hướng dẫn, tổ chăm sóc khách hàng cần hướng dẫn người bệnh, người nhà người bệnh chu đáo về thủ tục làm cận lâm sàng, dẫn dò, tư vấn chu đáo hơn nữa về bệnh, chế độ chăm sóc và theo dõi, tái khám cho người bệnh. Minh bạch thông tin khám chữa bệnh, nâng cao tinh thần thái độ phục vụ người bệnh, kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế.

3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

- Cải tạo, sửa chữa các thiết bị tại các nhà vệ sinh ngay khi có hỏng hoặc sự cố.

- Khảo sát ghế chờ và quạt mát trong giờ cao điểm người bệnh đến khám đông.
- Bệnh viện có cải tiến về biển báo, chỉ dẫn để tăng khả năng tiếp cận của khách hàng./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV;
- Các Khoa, phòng
- Lưu: VT, QLCL, K.KB



GIÁM ĐỐC

Trần Văn Quang