

**BÁO CÁO KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
TẠI 2 KHOA ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ QUÝ III NĂM 2018**

1. Mục đích:

- Xác định mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế .
- Xác định mức độ hài lòng về về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, điều trị.
- Xác định mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Xác định mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Xác định mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

2. Phương Pháp:

2.1 Công cụ: Phiếu phỏng vấn, phiếu đánh giá theo mẫu quy định của Bộ y tế

2.2 Yêu cầu: Đảm bảo, thông tin chính xác, trung thực, khách quan;

2.3.Cách tiến hành: Phòng Điều dưỡng kết hợp với các khoa tiến hành khảo sát.

2.4. Đối tượng khảo sát :

- Tiêu chuẩn chọn: Bệnh nhân đang nằm viện điều trị tự nguyện đồng ý tham gia khảo sát.

- Tiêu chuẩn loại trừ : Bệnh nhân là nhân viên bệnh viện, hoặc người nhà của nhân viên bệnh viện, người bệnh không có khả năng trả lời.

2.5. Cỡ mẫu : 100 mẫu /1 Quý như sau:

- Khoa Đục TTT- glaucome 60 mẫu

- Khoa KGMPP 40 mẫu.

3. Kết quả:

Qua khảo sát 100 bệnh nhân 2 khoa, đa số là bệnh nhân có bảo hiểm y tế chiếm 97%, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh: 87%.

3.1. Mức độ hài lòng khả năng tiếp cận:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	96	4
2	Thời gian vào thăm người bệnh thông báo rõ	88,9	11,1
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	89,9	10,1
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	91,9	8,1
5	Người bệnh hỏi và gọi được NV khi cần thiết	86,9	13,1

Bảng 3.1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ

-Về mức độ hài lòng khả năng tiếp cận đa số người bệnh tại 2 khoa lâm sàng đều hài lòng đạt tỷ lệ cao chiếm 90.7%. Tỷ lệ người bệnh tại 2 khoa lâm sàng chưa hài lòng chiếm 9,3%

