

**BÁO CÁO KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH  
TẠI KHOA KHÁM BỆNH ĐIỀU TRỊ NGOẠI 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 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. Đối tượng khảo sát :

- Tiêu chuẩn chọn: Bệnh nhân tự nguyện đồng ý tham gia khảo sát.
- Tiêu chuẩn loại trừ : Người bệnh là nhân viên bệnh viện, hoặc người nhà của nhân viên bệnh viện, người bệnh không có khả năng trả lời.

2.4. Cách tiến hành. Phòng Điều dưỡng kết hợp với khoa khám tiến hành khảo sát.

2.5. Cỡ mẫu : 100 mẫu /1 Quý

2.6. Phương pháp chọn mẫu :

Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống khi không biết khung mẫu, với khoảng cách mẫu dự kiến là 2. Tất cả người bệnh khảo sát được đánh số thứ tự bắt đầu từ số 1 trong ngày khảo sát ( dự kiến 1 ngày khám 260 lượt). tất cả người bệnh được đánh số lẻ thì phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu khảo sát.

**3. Kết quả:** Qua khảo sát 100 bệnh nhân tại khoa khám tỷ lệ người bệnh sử dụng BHYT khi khám chiếm 40% và tỷ lệ người bệnh hài lòng chung chiếm 81%.

**3.1. Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế:**

ST T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các biển báo chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng	81	19
2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ tìm, dễ hiểu	71	29
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	80	20
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	86	14
5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại,	84	16

