

Số: 611/BC-BVM

Bình Định, ngày tháng 12 năm 2018

BÁO CÁO
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
TẠI 2 KHOA ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ 6 THÁNG CUỐI 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. Cách tiến hành: Phòng Điều dưỡng kết hợp với khoa điều trị 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 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.

2.5. Cỡ mẫu : 100 mẫu /1 Quý như sau:

- Khoa Đục TTT- glaucome 60 mẫu
- Khoa KGMP 40 mẫu.

3. Kết quả:

Qua khảo sát 200 bệnh nhân 2 khoa, đa số là bệnh nhân có bảo hiểm y tế chiếm 96.5%, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh:88%

3.1. Mức độ hài lòng khả năng tiếp cận.

Tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận của 2 khoa là 88.9%, chỉ có 11.2% chưa hài lòng về khả năng tiếp cận

3.2.Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

Tỷ lệ hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của 2 khoa là 90.9%, chỉ có 9.2 % bệnh nhân chưa hài lòng.

3.3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh.

Tỷ lệ hài lòng chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh của 2 khoa là 84.1%, có 15.9 % không hài lòng trong đó tỷ lệ chưa hài lòng vì bệnh viện không có căng tin phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng chiếm 43.6%.

3.4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Tỷ lệ hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của 2 khoa là 92.3%, chỉ có 7.7% người bệnh không hài lòng.

3.5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

Tỷ lệ hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ của 2 khoa là 91.2%, chỉ có 8.8% tỷ lệ người bệnh và người nhà chưa hài lòng.

3.6 Đánh giá chung sự mong đợi của người bệnh khi nằm viện:

Bệnh viên đã đáp ứng là 100%.mong đợi của người bệnh .

3.7 Về nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh:

Có 79.9 % tỷ lệ bệnh nhân cho rằng chắc chắn sẽ quay lại khi mắc bệnh hoặc giới thiệu người khác đến khám.

4. Đề nghị:

4.1 Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận:

Đảm bảo các điều kiện cơ sở vật chất, sàn nhà khu vệ sinh thiết kế chống trơn trượt, các lối đi, hành lang trong bệnh viện đặt các thảm chống trơn trượt... Nhân viên y tế chú trọng nâng cao ý thức phòng ngừa té ngã cho bệnh nhân và người nhà.

4.2 Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

Khoa Đục TTT- glaucome và Khoa KGMPP cần giải thích tư vấn rõ ràng, đầy đủ cho bệnh nhân, người nhà trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao.

4.3 Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh.

Đề xuất ý kiến xây dựng căng tin bệnh viện để phục vụ nhu cầu ăn uống và sinh hoạt thiết yếu của bệnh nhân và người nhà đáp ứng sự hài lòng người bệnh góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện.

4.4 Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

- Tổ chức tập huấn kỹ năng giao tiếp cho toàn thể cán bộ NVYT.
- Đề nghị lắp đặt ti vi phục vụ cho nhu cầu người bệnh điều trị nội trú.
- Điều dưỡng trưởng các khoa lâm sàng thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở điều dưỡng, nhân viên phục vụ có thái độ lời nói giao tiếp đúng mực, nâng cao khả năng giao tiếp trong công tác chăm sóc người bệnh.

Trên đây kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh của 2 khoa điều trị nội trú 6 tháng cuối năm 2018.

Bệnh viện thông báo các khoa phòng ./.

Nơi nhận:

- Các khoa phòng;
- Lưu VT, P.ĐD. *ho*

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Triết