

Số: 612/BC-BVM

Bình Định, ngày tháng 12 năm 2018

BÁO CÁO
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
TẠI KHOA KHÁM BỆNH – ĐTNT 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. Đối tượng khảo sát :

- Tiêu chuẩn chọn: Bệnh nhân 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.

2.4. Cách tiến hành. Phòng Điều dưỡng kết hợp với khoa khám bệnh 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 200 bệnh nhân tại khoa khám là 41.5% bảo hiểm y tế và tỷ lệ người bệnh hài lòng chung chiếm 85% .

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

- Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế 85.8%. Có 14.2% bệnh nhân không hài lòng khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế bệnh viện.

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

- Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là 81.5%. Có 13.7% không 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 người bệnh là 86.9%, có 13.1% tỷ lệ người bệnh không hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh.

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 người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 86.6%. Có 13.4% bệnh nhân không hài lòng về thái độ ứng xử của nhân viên y tế.

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

- Tỷ lệ hài lòng chung người bệnh tại khoa khám bệnh – ĐTNT về kết quả cung cấp dịch vụ là 90.5%.

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 70.5% tỷ lệ bệnh nhân cho rằng chắc chắn sẽ quay lại khi mắc bệnh hoặc giới thiệu người khác đến khám.

4. Đề nghị:

- Đảm bảo nguồn nhân lực tại phòng đăng ký khám bệnh (P1), nhân viên tiếp đón sắp xếp hướng dẫn bệnh nhân người nhà xếp hàng theo thứ tự khi vào đăng ký nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi làm thủ tục cho bệnh nhân và người nhà.

- Bố trí sắp xếp thêm ghế ngồi chờ cho người bệnh và người nhà người bệnh tại khu khám bệnh (Khu Nhà A).

- Tổ chức tập huấn, thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở nhân viên y tế nâng cao kỹ năng giao tiếp trong công tác chăm sóc người bệnh.

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

Bệnh viện Mắt thông báo các khoa phòng ./.

Nơi nhận:

- Các khoa phòng;

- Lưu VT, P.ĐD. *tw*



Nguyễn Thanh Triết