

Số: /BC-BVM

Bình Định, ngày tháng 6 năm 2020

**BÁO CÁO**  
**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**  
**TẠI 2 KHOA ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2020**

**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 NVYT.
- 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 KGMPP 40 mẫu.

**3. Kết quả:**

Qua khảo sát 200 bệnh nhân 2 khoa, đa số là bệnh nhân có bảo hiểm y tế chiếm 93.5%, tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh: 96%

**3.1. Mức độ hài lòng khả năng tiếp cận.**

- Tỷ lệ hài lòng chung về khả năng tiếp cận của 2 khoa là 99,1%, chỉ có 0,9% 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 98,7%.

### **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 81,6%, có 38% không hài lòng về việc chưa có căng tin Bệnh viện để phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

### **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 chiếm tỷ lệ rất cao là 99,9 %, tỷ lệ bệnh nhân không hài lòng hầu như không có.

### **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 99,5%.

**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:** 96% bệnh nhân cho rằng sẽ quay lại khi mắc bệnh hoặc giới thiệu người khác đến khám.

### **4. Đề nghị:**

- Tăng cường công tác truyền thông, tư vấn hướng dẫn cho bệnh nhân, người nhà bệnh nhân trong quá trình nhập viện điều trị tại khoa.

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh qua đó góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện.

Trên đây là kết quả đánh giá sự hài lòng của người bệnh ở 2 khoa điều trị nội trú 6 tháng đầu năm 2020. Bệnh viện Mắt kính báo cáo đến các khoa phòng./.

#### **Nơi nhận:**

- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Phạm Chí Thanh**