

Số: /BC-YDCT-PHCN

Kon Tum, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

Khảo sát hài lòng người bệnh tại Bệnh viện Y dược cổ truyền - Phục hồi chức năng tỉnh Kon Tum quý II năm 2022

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG QUÝ II NĂM 2022

1. Thông tin chung:

Người bệnh Điều trị nội trú		Người bệnh Điều trị ngoại trú	
Số lượng	Tỷ lệ có BHYT (%)	Số lượng	Tỷ lệ có BHYT (%)
50	100	41	100

2. Đối tượng, hình thức tiến hành và thời gian khảo sát:

a. **Người khảo sát:** Nhân viên y tế tại Phòng Kế hoạch tổng hợp và các khoa lâm sàng.

b. Đối tượng khảo sát:

- Người bệnh điều trị nội trú;
- Người bệnh điều trị ngoại trú;
- Người mẹ thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện và sau khi ra viện.

c. Hình thức tiến hành:

- Chuẩn bị phiếu khảo sát.
- Phát bút cho người bệnh, ghi thông tin và thu lại phiếu sau 10 -15 phút

d. **Thời gian khảo sát:** Từ ngày 01/04/2022 - 21/06/2022.

3. Kết quả đạt được:

3.1. **Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú:** Số lượng 50 người bệnh

Loại thống kê	%
1. Tổng điểm TB người dùng chọn	4.25
2. Tỷ lệ hài lòng chung	98.32
3. Điểm trung bình theo từng phần	

A. Khả năng tiếp cận	4.31
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.30
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.24
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.23
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.18
4. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	87.66
5. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại	100
6. Chỉ số hài lòng người toàn diện	84

3.2. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú: Số lượng 41 người bệnh

Loại thống kê	%
1. Tổng điểm trung bình người dùng chọn	4.28
2. Tỷ lệ hài lòng chung	97.56
3. Điểm trung bình theo từng phần	
A. Khả năng tiếp cận	4.35
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.32
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.26
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.23
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.15
4. Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	89.19
5. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại	100
6. Chỉ số hài lòng toàn diện	75.60

4. Nhận xét và đánh giá:

4.1. Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú:

- Tỷ lệ hài lòng chung của nhóm người bệnh điều trị nội trú quý II năm 2022 đạt 98.32% so với quý I năm 2022 là 87.32 tăng 11% người bệnh hưởng ứng hoạt động khảo sát để được đánh giá sát sao trong quá trình khám và điều trị tại Bệnh viện.

- Đa số người bệnh điều trị đều sử dụng BHYT (100%).

- 100% người bệnh đều đồng ý quay lại bệnh viện điều trị.

Trong quý II năm 2022 này, các chỉ số HNLNB của tất cả các yếu tố có sự tăng nhẹ, điều này cho thấy thái độ phục vụ nhằm tiến tới sự hài lòng người bệnh đã thay đổi, đảm bảo chất lượng phục vụ và điều kiện sinh hoạt của người bệnh. Hiện nay,

chúng ta đang sống trong giai đoạn bình thường mới, thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID -19. Tuy nhiên, ý thức tự bảo vệ và giữ gìn sức khỏe cho người thân, cộng đồng của mỗi người rất quan trọng, đóng vai trò rất lớn quyết định hiệu quả của công tác phòng chống dịch. Người bệnh đến khám, chữa bệnh luôn phải đeo khẩu trang và sát khuẩn tay để phòng tránh và kiểm soát lây nhiễm. Trong quý này, bệnh viện không có góp ý nào từ các khoa phòng nội trú.

4.2. Khảo sát hài lòng người người bệnh ngoại trú:

Tỷ lệ hài lòng chung của nhóm người bệnh điều trị nội trú quý II năm 2022 đạt 97.56% so với quý I năm 2022 là 95.11 tăng nhẹ 2.5% người bệnh hưởng ứng hoạt động khảo sát để được đánh giá sát sao trong quá trình khám và điều trị tại Bệnh viện.

- Một số tiêu chí được đánh giá ở mức độ trung bình thuộc tiêu mục: “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (điểm trung bình đạt: 4.15)

- 100% người bệnh đều đồng ý quay lại bệnh viện điều trị.

II. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG QUÝ III/2022

- Tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng phục vụ và ngày càng đáp ứng sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú và ngoại trú tại bệnh viện trong quý III/2022

- Phổ biến cho NVYT về nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh, thực hiện tốt lời dạy của Bác “Lương Y như từ mẫu”, thực hiện tốt 12 điều về Y đức, thực hiện tốt quy tắc ứng xử trong đơn vị sự nghiệp Y tế.

- Bệnh viện không ngừng áp dụng các biện pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh với mục đích lấy người bệnh làm trọng tâm.

- Khắc phục những tồn tại, hạn chế người bệnh đánh giá ở mức chưa hài lòng nhằm nâng cao chất lượng của bệnh viện, tăng tỷ lệ hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh tại Bệnh viện Y dược cổ truyền - Phục hồi chức năng tỉnh Kon Tum quý II năm 2022 và phương hướng hoạt động quý III năm 2022./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV YDCT-PHCN;
- Các khoa, phòng thuộc Bệnh viện;
- Lưu: VT; KHTH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lâm Văn Lĩnh