



Đà Lạt, ngày 29 tháng 3 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2023

Thực hiện Quyết định số 28/QĐ-BVN ngày 21/5/2018 của Bệnh viện Nhi Lâm Đồng về việc Ban hành Quy định khảo sát sự hài lòng người bệnh và Quy định khảo sát ý kiến của nhân viên y tế, Tổ quản lý chất lượng Bệnh viện báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú Quý I năm 2023, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

1. Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú

Loại thống kê		Ngoại trú (n=100)
Tổng điểm TB người dùng chọn		4,15
Tỷ lệ hài lòng chung		96,32%
Điểm TB theo từng phần	Mục A: Khả năng tiếp cận	4,12
	Mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,15
	Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,09
	Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,22
	Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,20
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		90,87
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%
Chỉ số hài lòng toàn diện		78%



2. Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh nội trú

Loại thống kê		Tổng chung (n=131)	Phân theo Khoa/Phòng			Phân theo BHYT	
			Hồi sức TC&CD (n=50)	Nội-Nhiễm (n=50)	Ngoại-PT-GMHS (n=31)	Có (n=131)	Không (n=0)
Tổng điểm TB người dùng chọn		4,16	4,24	4,17	4,02	4,16	0
Tỷ lệ hài lòng chung		90,79%	87,87%	89,55%	97,50%	90,79%	0
Điểm TB theo từng phần	Mục A: Khả năng tiếp cận	4,20	4,26	4,24	4,03	4,20	0
	Mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,22	4,27	4,29	4,03	4,22	0
	Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,00	4,13	3,94	3,89	4,00	0
	Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,25	4,33	4,27	4,11	4,25	0
	Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,23	4,28	4,26	4,11	4,23	0
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		93,05	92,58	90,96	97,19	93,05	0
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		96,18%	98%	92%	100%	96,18%	0
Chỉ số hài lòng toàn diện		38,93%	44%	36%	35,48%	38,93%	0

II. XÁC ĐỊNH CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

1. Tổng kết các vấn đề người bệnh ngoại trú ý kiến

- Tổng số ý kiến được ghi nhận: 01 ý kiến;
- Những vấn đề người bệnh không hài lòng: 01 ý kiến
- + Nhà vệ sinh cần quét dọn thường xuyên hơn: 01 ý kiến.

2. Tổng kết các vấn đề người bệnh nội trú ý kiến

- Tổng số ý kiến được ghi nhận: 12 ý kiến;
- Những vấn đề người bệnh không hài lòng: 08 ý kiến
- + Nhà vệ sinh cần quét dọn thường xuyên hơn, cả thứ 7 và Chủ Nhật: 07 ý kiến
(Trong đó có: 05 ý kiến ở Khoa Nội- Nhiễm, 02 ý kiến ở khoa Hồi sức TC & CD)
- + Bệnh viện cần trang bị máy chụp CT Scanner để phục vụ người bệnh (không phải chuyển qua BVĐK để chụp): 01 ý kiến.
- Những vấn đề người bệnh hài lòng: 04 ý kiến
- + Các Bác sĩ, điều dưỡng, NVYT tận tình, khám và điều trị với phương thức tốt nhất: 04 ý kiến. (Trong đó có: 03 ý kiến ở khoa Hồi sức TC&CD, 01 ý kiến khoa Nội-Nhiễm).

III. BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

- Về vấn đề nhà vệ sinh:

- + Tổ điều dưỡng có biện pháp nhắc nhở, kiểm tra, giám sát hộ lý khoa/phòng dọn nhà vệ sinh.
- + Cân nhắc giải pháp đề xuất hợp đồng với công ty vệ sinh để cải thiện công tác vệ sinh Bệnh viện, cả thứ 7 và Chủ nhật.
- + Các Khoa/phòng tăng cường nhắc nhở, hướng dẫn, giám sát việc sử dụng và giữ gìn nhà vệ sinh chung của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, khuyến nghị người nhà bệnh nhân giám sát, nhắc nhở nhau việc sử dụng và giữ gìn vệ sinh chung trong Bệnh viện.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết đánh giá sự hài lòng người bệnh quý I năm 2023. Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện đề nghị các khoa/phòng nghiên cứu, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (báo cáo);
- Các khoa, phòng (để biết và thực hiện);
- Lưu: VT, QLCLBV

Tổ trưởng TQLCL



Trần Xuân Hòa

