

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2024

Kính gửi: Sở Y tế Lâm Đồng

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Bệnh viện Nhi Lâm Đồng báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người năm 2024, cụ thể như sau:

1. Thông tin chung

- Quy mô giường bệnh: 100 giường.
- Số lượt người bệnh nội trú/ngày, số người bệnh ngoại trú/ngày: từ 100-199
- Thời gian tiến hành khảo sát: từ tháng 01/2024- 11/2024
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
 - + Ngoại trú: 320 phiếu
 - + Nội trú: 333 phiếu

2. Kết quả

2.1. Các chỉ số hài lòng

STT	Loại thống kê	Người bệnh nội trú (QĐ56)	Người bệnh ngoại trú (QĐ56)
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4,33	4,19
2	Tỷ lệ hài lòng chung	91,26%	94,86%
3	Điểm TB theo từng phần	- A: 4,39 - B: 4,35 - C: 4,20 - D: 4,44 - E: 4,35	- A: 4,09 - B: 4,24 - C: 4,09 - D: 4,33 - E: 4,27
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	92,86	91,01
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98,79%	98,75%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	52,05%	68,75%

STT	Loại thống kê	Người bệnh nội trú (QĐ56)	Người bệnh ngoại trú (QĐ56)
7	Tổng số phiếu được phân tích	333	320

2.2. Nhận xét, đánh giá

2.2.1. Ưu điểm

- Đơn vị đã triển khai thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế đúng quy định.

- Đa số người bệnh đánh giá ở mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng”. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú là: 91,26%, ngoại trú là: 94,86%.

2.2.2. Tồn tại, hạn chế

- Điểm TB theo từng thành phần ở các nội dung: Khả năng tiếp cận, Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh còn thấp.

- Người bệnh có ý kiến không hài lòng nhiều về vấn đề nhà vệ sinh, máy lọc nước,...

3. Đề xuất, kiến nghị

- Đề nghị Bộ Y tế thiết kế phần mềm khảo sát hài lòng có thể phân tích được số liệu thống kê tách theo khoa, phòng. Hiện tại các đơn vị đang phải xử lý thủ công nếu muốn có các chỉ số thống kê theo khoa, phòng để đáp ứng yêu cầu Tiêu chí D4.6 trong Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam (*Ban hành kèm theo QĐ số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế*)./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (b/c);
- Ban Giám đốc (b/c);
- Các khoa, phòng (để biết);
- Lưu VT, KHTH&ĐD.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Xuân Hòa