

Đà Lạt, ngày 18 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh Quý IV năm 2023

Thực hiện Quyết định số 28/QĐ-BVN ngày 21/5/2018 của Bệnh viện Nhi tỉnh 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, ngoại trú Quý IV 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		4,10
Tỷ lệ hài lòng chung		96,71%
Điểm TB theo từng phần	Mục A: Khả năng tiếp cận	4,07
	Mục B:Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,12
	Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,99
	Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,21
	Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,20
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		88,71
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		100%
Chỉ số hài lòng toàn diện		76%

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

Loại thống kê		Tổng chung (n= 101)	Phân theo khoa, phòng		Phân theo BHYT	
			Hồi sức TC&CD (n=51)	Nội- Nhiễm (n= 50)	Có (n=87)	Không (n=14)
Tổng điểm TB người dùng chọn		4,33	4,53	4,13	4,33	4,36
Tỷ lệ hài lòng chung		90,58%	93,17%	87,94%	89,47%	97,46%
Điểm TB theo từng phần	Mục A: Khả năng tiếp cận	4,39	4,57	4,2	4,38	4,41
	Mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,38	4,56	4,19	4,38	4,34
	Mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,19	4,42	3,95	4,18	4,28
	Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,44	4,63	4,23	4,43	4,47
	Mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,36	4,52	4,19	4,36	4,34
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		89,15	92,35	85,9	89,41	87,5
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại		95,05%	96,08%	94%	96,55%	85,71%
Chỉ số hài lòng toàn diện		66,34%	70,59%	62%	63,23%	85,71%

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: 0 ý kiến

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

- Tổng số ý kiến được ghi nhận: 04 ý kiến.

2.1. Những vấn đề người bệnh hài lòng: 04 ý kiến

+ Cần cải thiện vấn đề nhà vệ sinh: 03 ý kiến (01 ở khoa HSTC&CD, 01 ở khoa Nội-Nhiễm).

+ Cần bố trí ít giường bệnh trong một phòng hơn để an toàn, tránh lây nhiễm chéo giữa các bé. (01 ý kiến ở khoa Nội –Nhiễm)

+ Bố trí thêm bác sĩ trực vào thứ 7, CN để thăm khám kịp thời cho những BN nằm viện vào cuối tuần. (01 ý kiến ở khoa Nội –Nhiễm).

2.2. Những vấn đề người bệnh hài lòng: 02 ý kiến (ở khoa Nội-Nhiễm)

+ Các Bác sĩ, Điều dưỡng tận tâm, thân thiện.

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.

+ Cần 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.

- Các vấn đề khác

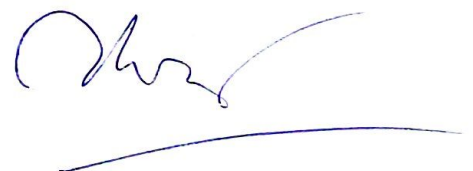
+ Báo cáo Ban giám đốc phối hợp với các phòng, ban liên quan về việc: cải tạo nâng cấp khu vệ sinh, sắp xếp giường bệnh,...

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo tổng kết đánh giá sự hài lòng người bệnh Quý IV năm 2023. Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện xin báo cáo Ban giám đốc được biết và đề nghị các khoa, phòng nghiên cứu, triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

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

TỔ TRƯỞNG TQLCL



Trần Xuân Hòa