

Số: /BC - YTKR

Kon Rẫy, ngày tháng 6 năm 2024

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh đợt I năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 425/KH-YTKR ngày 21 tháng 3 năm 2024 của Trung tâm Y tế huyện Kon Rẫy về việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn huyện đợt I năm 2024. Trung tâm Y tế báo cáo kết quả thực hiện như sau:

I. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh

1. Nội trú:

- Tổng số bệnh nhân điều trị nội trú được khảo sát: 52 người.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 100%, tăng 1% so cùng kỳ năm 2023 (99%), đạt tỷ lệ hài lòng rất tốt.

Mục	Tiêu chí hài lòng	Đợt I
A	Khả năng tiếp cận	4.43
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	4.23
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.31
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.29
	Hài lòng (A – E)	4.30
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	93%
	Tỷ lệ hài lòng chung	100%
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%
	Chỉ số hài lòng toàn diện	100%

2. Ngoại trú:

- Tổng số bệnh nhân điều trị ngoại trú được khảo sát: 65 người.
- Tỷ lệ hài lòng chung: 100%, tăng 2% so với cùng kỳ năm 2023 (98%) đạt tỷ lệ hài lòng rất tốt.

Mục	Tiêu chí hài lòng	Quý II
A	Khả năng tiếp cận	4.29
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.27
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.27

D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.32
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.29
	Hài lòng (A - E)	4.28
	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	95%
	Tỷ lệ hài lòng chung	100%
	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%
	Chỉ số hài lòng toàn diện	100%

3. Nhân viên y tế

- Tổng số nhân viên y tế được khảo sát: 50 người.
- Mức độ hài lòng nhân viên trung bình: 90%, tăng 11% so với cùng kì năm 2023 (79%).

Mục	Tiêu chí	
A	Sự hài lòng về môi trường làm việc	3.99
B	Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp	4.00
C	Sự hài lòng về quy chế nội bộ, phúc lợi	3.92
D	Sự hài lòng về công việc, cơ hội, học tập thăng tiến	3.97
E	Sự hài lòng chung về bệnh viện	4.00
	Sẽ gắn bó làm việc tại bệnh viện lâu dài	98%
	Mức độ hài lòng nói chung về lãnh đạo bệnh viện	88%
	Hài lòng (A - E)	3.97
	Tỷ lệ hài lòng chung	90%
	Chỉ số hài lòng toàn diện	50

II. Tổng hợp các ý kiến đóng góp của người bệnh, nhân viên y tế và các vấn đề chưa hài lòng cao

- Tăng tiền trực cho nhân viên y tế còn thấp.
- Cho nhân viên y tế chuyển viện được hưởng công tác phí trong giờ hành chính.
- Đề nghị Lãnh đạo đơn vị quan tâm, xem xét tăng thêm nhân lực trực thứ 7, chủ nhật, lễ tết.

III. Các công việc đã triển khai để đáp ứng mức độ hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú

- Thực hiện Luật Khám chữa bệnh, tuyên truyền phổ biến trong CBCC biết quyền của người bệnh, chú trọng qui định triển khai kỹ thuật mới, trách nhiệm của người hành nghề.
- Đẩy mạnh việc đào tạo chuyên sâu và nhận sự chuyển giao kỹ thuật với tuyến trên, phát triển kỹ thuật mới trong chẩn đoán và điều trị, tạo điều kiện cho

người dân được khám chữa bệnh tại địa phương, giảm tình trạng chuyển viện lên tuyến trên.

- Đầu tư sửa chữa, chỉnh trang cơ sở hạ tầng. Trang bị đủ các cây lọc nước uống, riêng mỗi khoa điều trị được trang bị 01 cây lọc nước nóng lạnh, đảm bảo đủ nước sạch cho người bệnh, người nhà người bệnh và cán bộ y tế ăn, uống.

- Niêm yết công khai các thủ tục hành chính liên quan đến công tác khám chữa bệnh, giá dịch vụ y tế ...

- Thường xuyên nhắc nhở nhân viên y tế rèn luyện kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ bệnh nhân, tác phong làm việc.

- Không phân biệt đối xử đối với các diện người bệnh viện phí, BHYT.

- Công tác trực đảm bảo 24/24 giờ trong tác cả các ngày làm việc, nghỉ lễ, Tết. Số điện thoại đường dây nóng niêm yết công khai và hoạt động 24/24.

- Chấn chỉnh công tác khám chữa bệnh BHYT cho phù hợp với qui định.

- Triển khai xây dựng cơ sở y tế “Xanh – sạch – đẹp” và không khói thuốc lá.

* **Ghi chú:** Đơn vị sẽ sử dụng kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh để kham khảo trong việc sắp xếp, bố trí vị trí việc làm cho cán bộ, viên chức và người lao động của đơn vị.

Trên đây là Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công trên địa bàn huyện đợt I năm 2024 của Trung tâm Y tế huyện Kon Rẫy./.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nơi nhận:

- Hội đồng QLCLBV;
- Tổ QLCLBV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, TCHCTCKT.

Y Hảo