

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II năm 2023

Thực hiện Kế hoạch số 23/KH-BVTM ngày 10/02/2023 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2023.

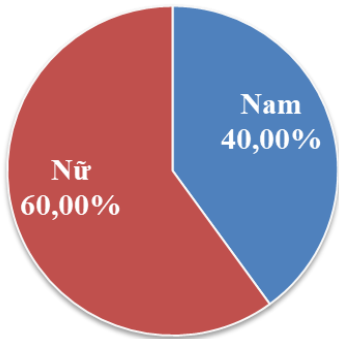
Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến khám và điều trị tại khoa khám bệnh ở 5 tiêu chí: Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; Kết quả cung cấp dịch vụ.

Khảo sát được tiến hành tại khoa Khám bệnh. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi của Bộ Y tế xây dựng; đã có 200 người bệnh ngoại trú tham gia phỏng vấn và thu được kết quả như sau:

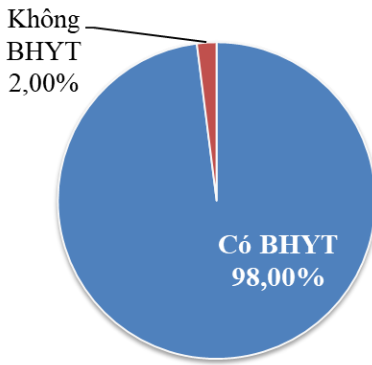
I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1.1. Tỷ lệ giới tính và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế

Tỷ lệ giới tính



Tỷ lệ sử dụng BHYT



Nhận xét: Nữ giới chiếm 60% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 98%.

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số người bệnh (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	23	11,50	47,18 ± 14,03 Min: 22 Max: 73
31-45	75	37,50	
46-60	52	26,00	
>60	50	25,00	
Tổng cộng	200	100	

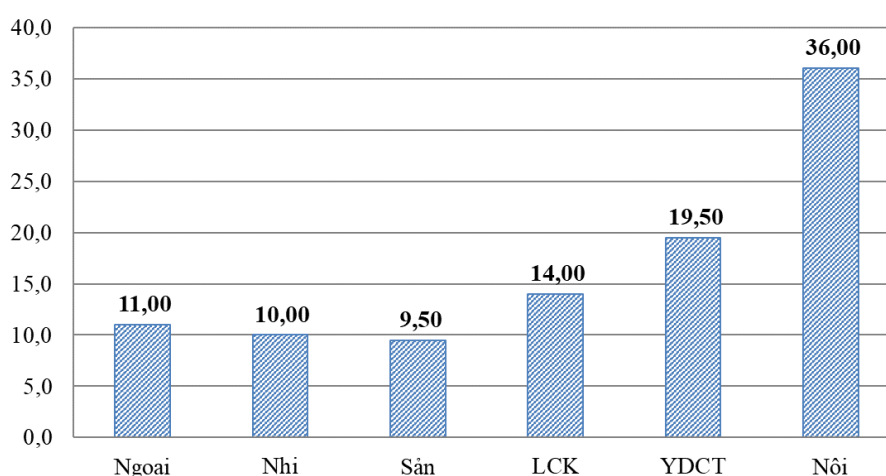
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 47,18 tuổi. Người từ 31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 37,5%, tiếp đến là nhóm người 46-60 tuổi chiếm 26%

1.3. Tỷ lệ khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện

Nhóm tuổi	Số người bệnh (n)	Tỷ lệ (%)	Khoảng cách trung bình (km)
< 2 km	0	0,00	
2 km – dưới 5km	19	9,50	10,54 ± 4,71 Min: 02 Max: 32
5 km – dưới 10 km	76	38,00	
Từ 10 km trở lên	105	52,50	
Tổng cộng	200	100	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 10,54 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 52,5%. Đa số người bệnh đến khám là từ các xã trong địa bàn và lân cận

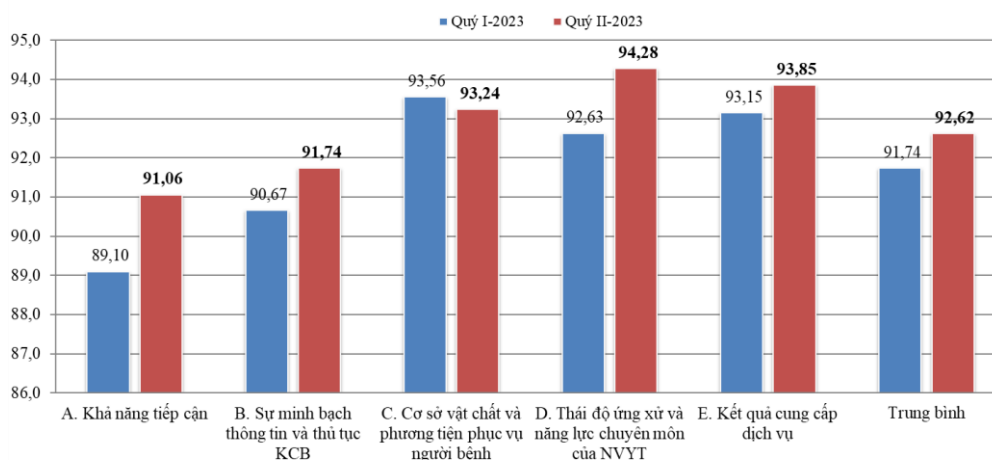
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ cao nhất là người bệnh khám Nội khoa (36%), các chuyên khoa khác gồm: YDCT (19,5%), LCK (14%), Ngoại (11%), Nhi (10%), Phụ sản (9,5%)

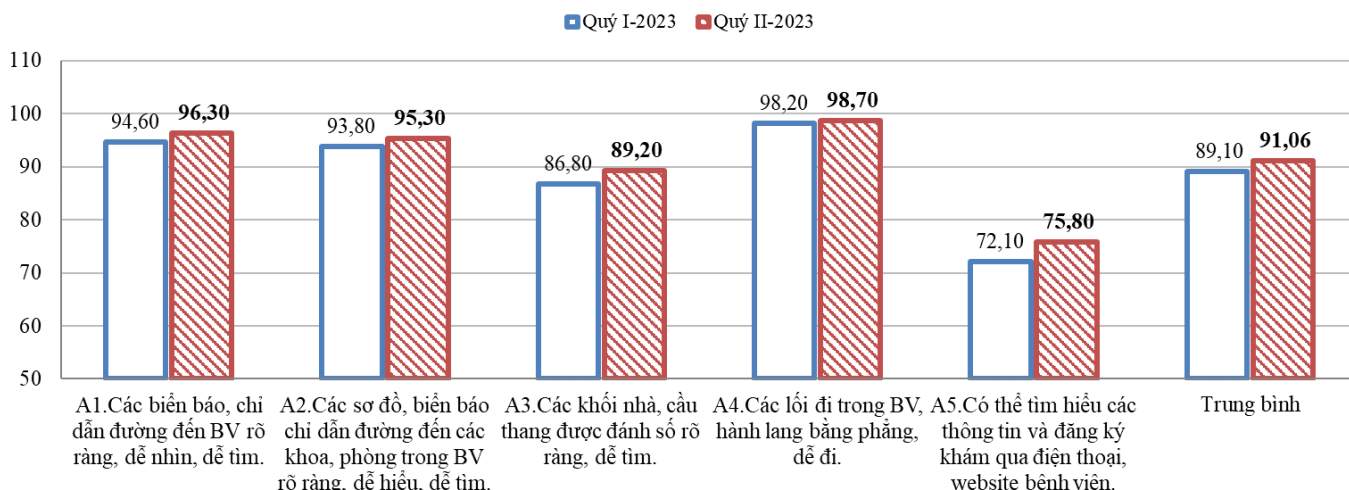
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

Bảng 2.1. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú



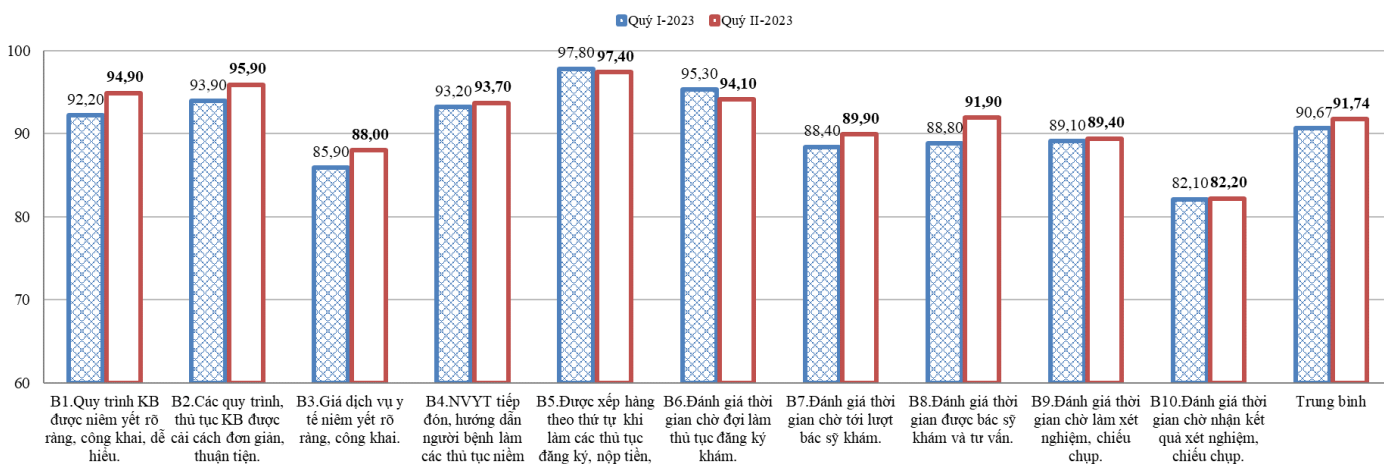
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý I/2023 là 92,62% cao hơn so với Quý I/2023. Trong đó phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” đạt tỷ lệ cao nhất 94,28%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (91,06%).

Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ hài lòng phần A. Khả năng tiếp cận



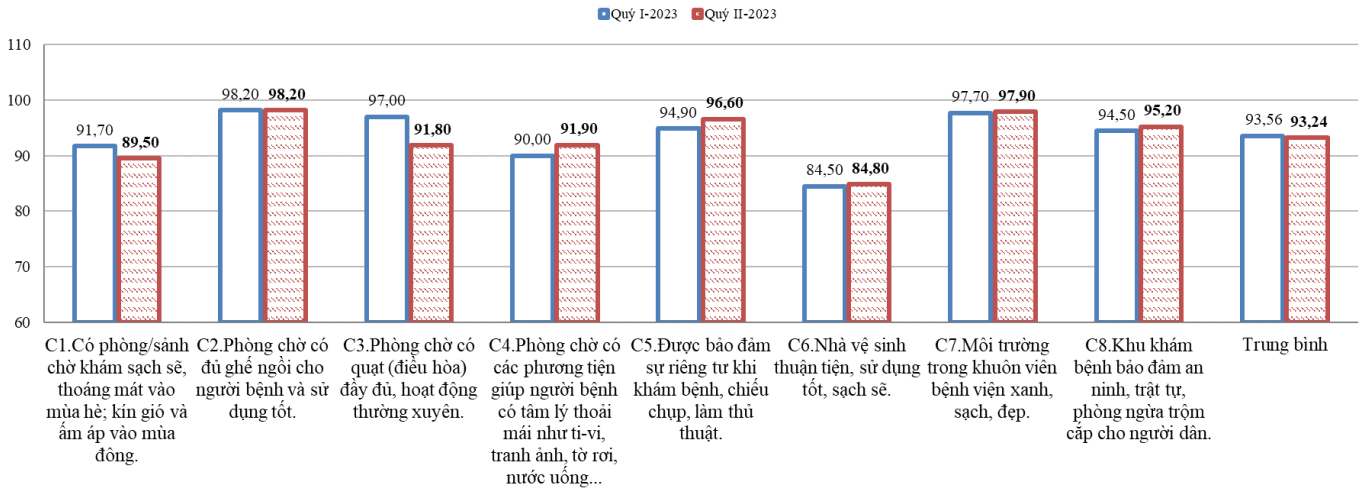
Nhận xét: Tiêu chí “A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 75,8% nhưng cao hơn Quý I/2023 (72,1%). Tiêu chí “A4. Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 98,7%. Tiêu chí “A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm” có tỷ lệ 89,2% cũng tương đối thấp, cần rà soát bổ sung. Đơn vị đã có hệ thống đặt khám qua điện thoại (ứng dụng dùng chung của Ngành y tế), công tác tuyên truyền của bệnh viện đã được triển khai, có phân công cán bộ hướng dẫn tại khoa khám bệnh. Tuy nhiên, tỷ lệ sử dụng ứng dụng đăng ký khám qua điện thoại chưa cao. Cần tích hợp hướng dẫn vào sơ khám bệnh

Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ hài lòng phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KCB



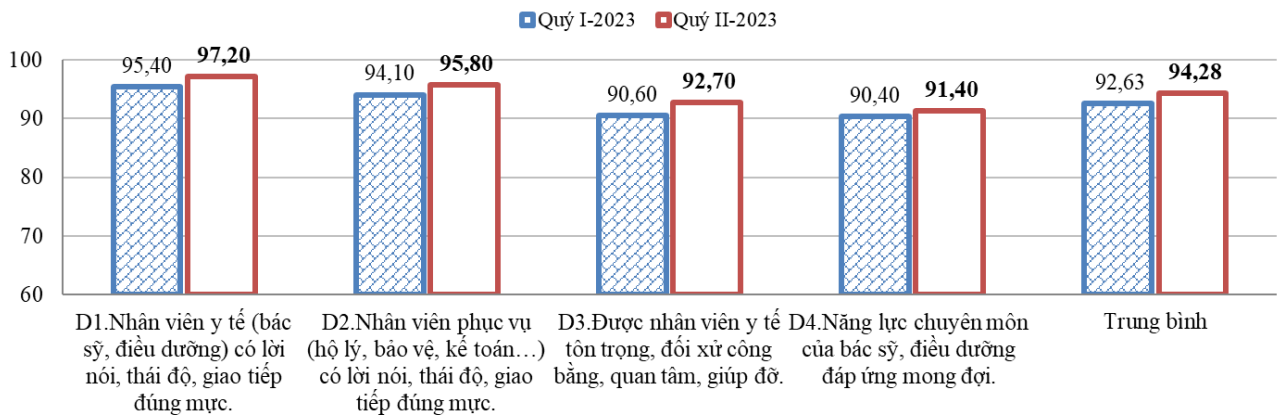
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2023 là 91,74%, cao hơn Quý I/2023 và đạt mục tiêu >85%. Tiêu chí “B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả XN, chiếu chụp” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất chỉ đạt 82,2%. Tiêu chí “B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” có tỷ lệ hài lòng là 88%, cần tiếp tục rà soát để nâng cao chất lượng. Các tiêu chí còn lại đều đạt mục tiêu

Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ hài lòng phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



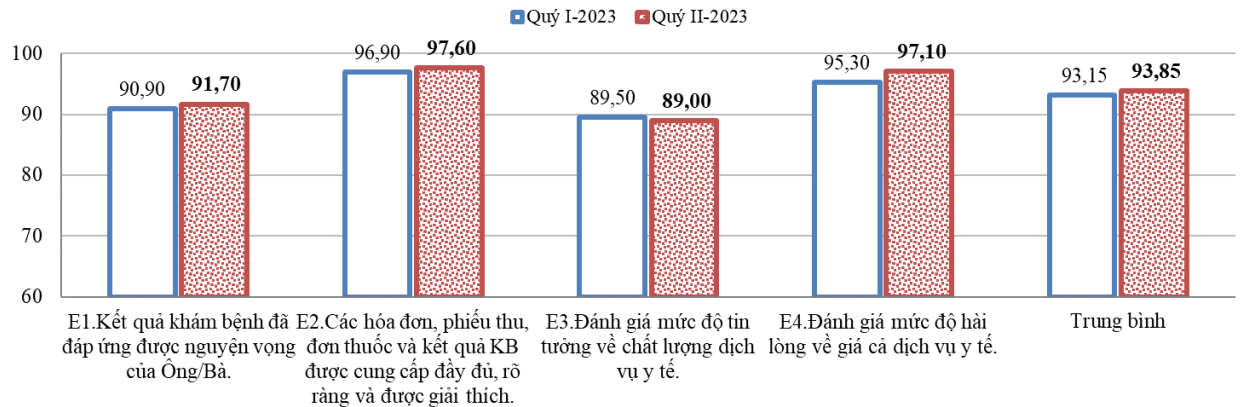
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí phần C dao động từ 84,8% đến 98,2%. Tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” có tỷ lệ thấp nhất 84,8. Số lượng nhà vệ sinh so với lượng người bệnh đến khám chưa đảm bảo, nhà vệ sinh sử dụng nhiều nên xuống cấp, dễ bị dơ phải duy trì việc vệ sinh thường xuyên. Tiêu chí “C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt” có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 98,2%. Khu vực vệ sinh cần được quan tâm cải thiện

Biểu đồ 2.5. Tỷ lệ hài lòng phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT



Nhận xét. Tỷ lệ hài lòng trung bình khía cạnh này là 94,28%, cao hơn so với Quý I/2023. Tiêu chí “D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 91,4%. Đơn vị cần nghiên cứu cải thiện trình độ chuyên môn, phát triển thêm các kỹ thuật mới. Việc giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế được người bệnh đánh giá là khá tốt, tiêu chí “D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” và “D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” có tỷ lệ hài lòng là 97,2% và 95,8%. Đa số mọi người đều đánh giá NVYT giao tiếp tốt nhưng vẫn có một bộ phận nhỏ phản ánh về giao tiếp và hướng dẫn điều trị cho người bệnh

Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ hài lòng phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ



Nhận xét: Nhìn chung bệnh nhân tương đối hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, với tỷ lệ hài lòng là 93,85% tương đương với quý Quý I/2023

STT	Nội dung	Số người bệnh	Tỷ lệ (%)
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	-
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	-
3	Có thể sẽ quay lại	3	1,50
4	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	197	98,50
5	Khác (Nên đi bệnh viện hay bác sĩ tư)	0	-
Tổng cộng		200	100

Nhận xét: Mặc dù vẫn còn một số phản nàn nhưng trên 98% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau.

III. MỘT SỐ Ý KIẾN KHÁC CỦA NGƯỜI BỆNH:

- Bác sĩ tốt, tận tình, khám bệnh thấy thoải mái
- Nhân viên bệnh viện vui vẻ, nhiệt tình, thái độ phục vụ tốt
- Thời gian làm xét nghiệm hơi chậm nhưng chấp nhận được
- BV nhỏ nên chưa điều trị chuyên khoa được
- Cần thăm khám nhanh, giảm thời gian chờ đợi
- Quầy phát thuốc bảo hiểm đôi khi phát thuốc thiếu
- BS không đưa sổ tận tay BN. Hỏi không muốn trả lời
- BS phòng 9 cọc cằn, hay lớn tiếng nhiều người phản nàn

IV. KẾT LUẬN:

- Nữ giới chiếm 60% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 98%
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 47,18 tuổi
- Hầu hết người bệnh đến khám có nhà xa bệnh viện > 10 km (các xã).

- Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II/2023 là 92,62 cao hơn so với Quý I/2023 (91,74%) và cao hơn mục tiêu $\geq 85\%$

- Phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của NVYT” đạt tỷ lệ cao nhất 94,28%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (91,06%)

V. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Một số người bệnh chưa nắm bắt được cách đăng ký khám qua điện thoại.
- Nhà vệ sinh chưa đảm bảo sạch sẽ, thuận tiện cho người bệnh sử dụng.
- Công khai thêm giá dịch vụ khám chữa bệnh
- Một số cầu thang, tòa nhà, phòng khám thiếu đánh số
- Cải thiện thời gian khám bệnh và thời gian chờ cận lâm sàng
- Cải thiện thái độ ứng xử, giao tiếp ở một số vị trí, bộ phận

VI. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

Đề xuất Ban giám đốc chỉ đạo các bộ phận có liên quan thực hiện một số nội dung sau:

- Phòng Công tác xã hội, Khoa Khám bệnh tiếp tục tăng cường hướng dẫn người dân biết cách thức đăng ký khám bệnh qua điện thoại. Phối hợp phòng QLCL cải tiến mẫu số khám bệnh, tích hợp hướng dẫn đăng ký khám qua ứng dụng “Y tế Đồng Tháp”

- Phòng Công tác xã hội tổ chức tập huấn giao tiếp ứng xử, định kỳ đánh giá tinh thần, thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử ở các vị trí; phối hợp Tổ chức cán bộ luân chuyển các nhân viên y tế giao tiếp chưa tốt đến các vị trí ít tiếp xúc người bệnh, đổi các nhân viên y tế giao tiếp tốt đến khoa Khám bệnh.

- Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh thường xuyên kiểm tra, giám sát và nhắc nhở nhân viên công ty vệ sinh tăng cường công tác vệ sinh.

- Phòng hành chính quản trị đi kiểm tra, bổ sung đánh số cầu thang, tòa nhà, phòng bệnh...

- Phòng Tài chính kế toán rà soát, bổ sung, công khai bảng giá các dịch vụ thường thực hiện ở ngoại trú. Phối hợp CNTT tạo mã QR dẫn đến bảng giá khám chữa bệnh trên trang thông tin điện tử bệnh viện bvtm.dongthap.gov.vn

- Phòng Tổ chức cán bộ, Kế hoạch tổng hợp, Điều dưỡng phối hợp bổ sung nhân sự cho khoa Khám bệnh vào thời gian cao điểm vào sáng các ngày thứ 2 và thứ 6

- Khoa Khám bệnh, Xét nghiệm, phòng Quản lý chất lượng phối hợp cải tiến công tác giảm thời gian chờ kết quả xét nghiệm

- Khoa Dược đánh giá lại quy trình cấp phát thuốc ngoại trú, bổ sung nhân lực giờ cao điểm, đảm bảo thực hiện 5 đúng trước khi cấp phát thuốc cho người bệnh

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II năm 2023 và các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết để nâng cao kết quả hài lòng người bệnh trong thời gian sắp tới./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (biết);
- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC

Huỳnh Ngọc Diệp