

Số: 52 /BC-BV-QLCL

Tháp Mười, ngày 26 tháng 4 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 1 năm 2019

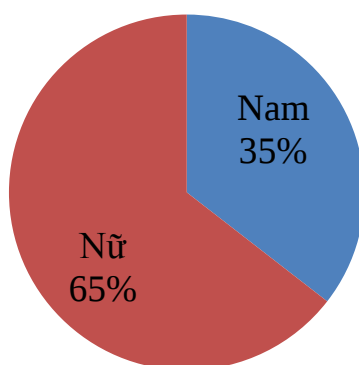
Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân, chúng tôi tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến thăm khám và điều trị tại khoa khám bệnh của bệnh viện ở 5 tiêu chí : Khả năng tiếp cận, Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục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

Khảo sát của chúng tôi được tiến hành từ tháng 01 đến hết tháng 3 năm 2019 tại khoa khám bệnh. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được dựng sẵn dưới dự hướng dẫn của các tình nguyện viên; đã có **200** người bệnh ngoại trú tham gia phỏng vấn. Chúng tôi có đưa ra một số kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1. Tỷ lệ giới tính

Tỷ lệ giới tính



Nhận xét: Tỷ lệ nữ giới đến khám bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn: 65%, nam: 35%

2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	51	25,50	43.71 ± 15.21

31-45	66	33,00	
46-60	40	20,00	
>60	43	21,50	
Tổng cộng	200	100,00	

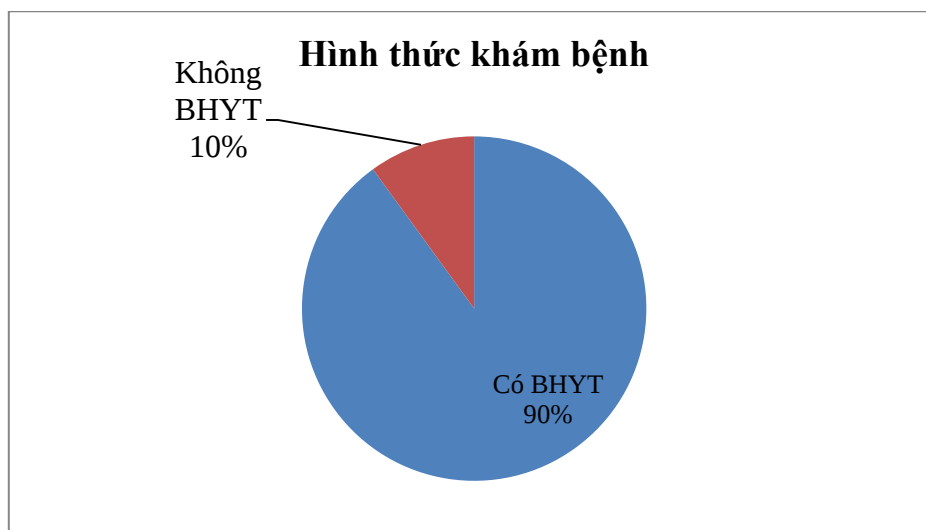
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến khám khoảng 44 tuổi. Bệnh nhân có độ tuổi từ 31- 45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (33%)

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

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Khoảng cách trung bình (km)
< 2 km	4	2,00	9.61 ± 4,63
2 km – dưới 5km	30	15,00	
5 km – dưới 10 km	75	37,50	
Từ 10 km trở lên	91	45,50	
Tổng cộng	200	100,00	

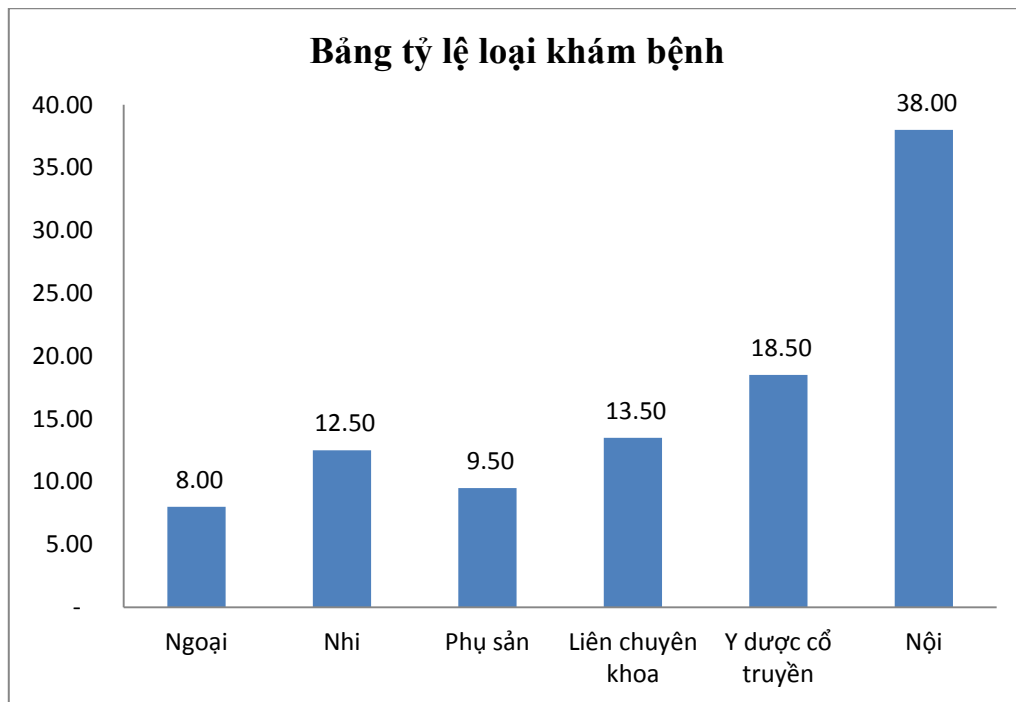
Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của bệnh nhân là trên 9 km. Số bệnh nhân ở khoảng cách xa (trên 10 km) chiếm tỷ lệ cao nhất (45.50%)

4. Hình thức khám bệnh:



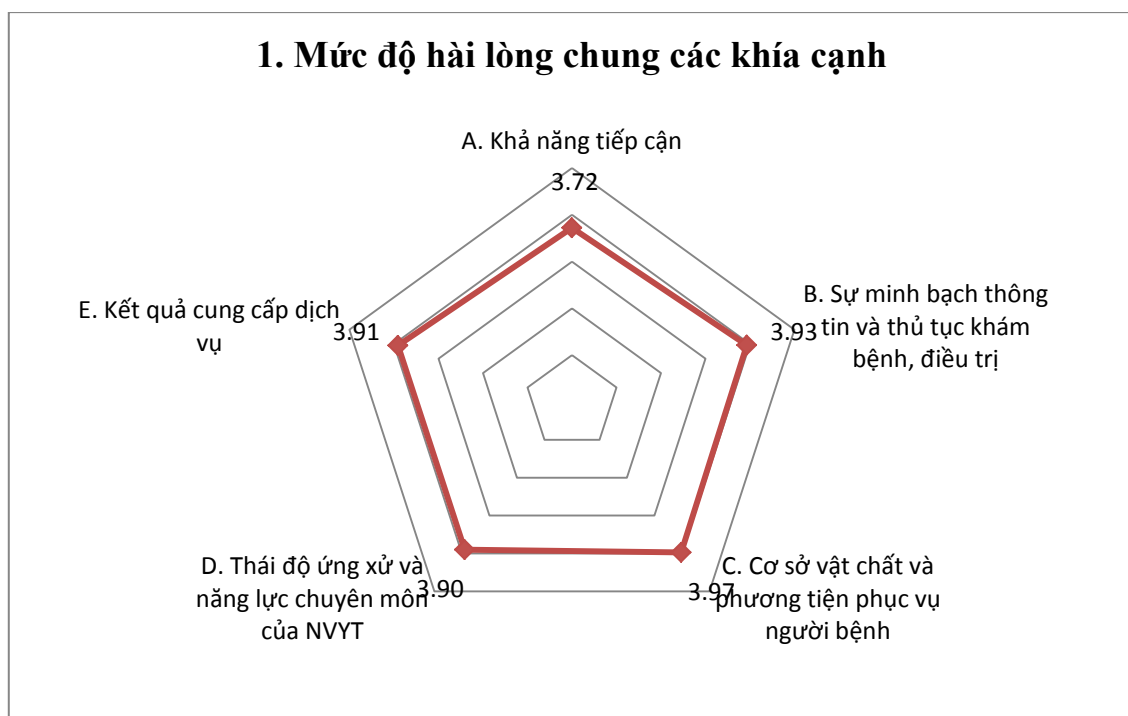
Nhận xét: Đa số bệnh nhân đến khám đều là bệnh nhân có bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ rất cao 90%

5. Tỷ lệ loại khám bệnh:



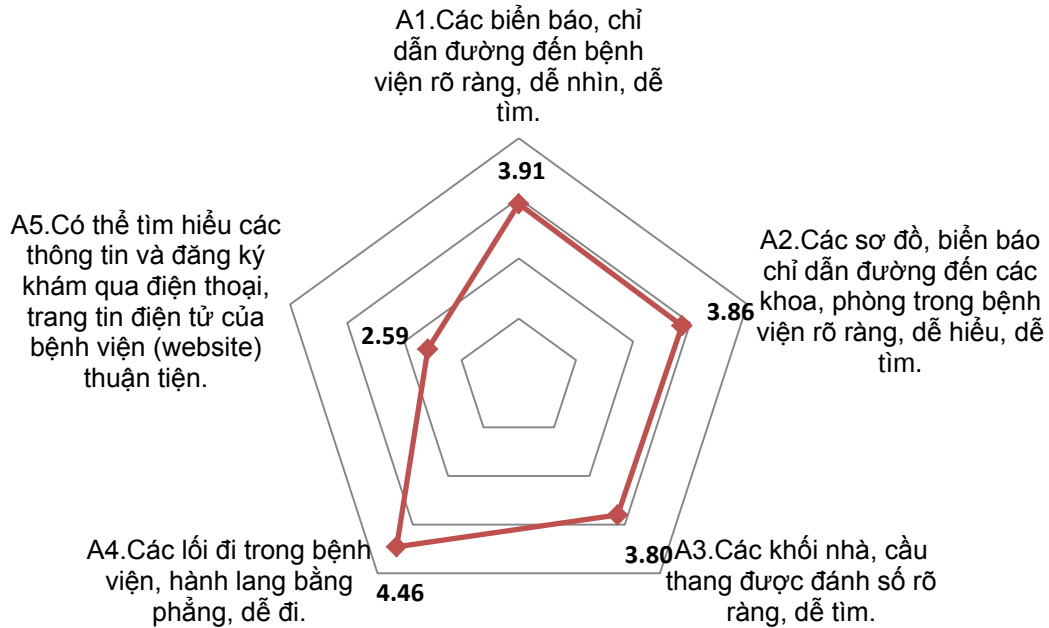
Nhận xét: Chiếm tỷ lệ cao nhất là bệnh nhân khám nội (38%), bệnh nhân khám ngoại chiếm tỷ lệ thấp nhất (8%)

II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:



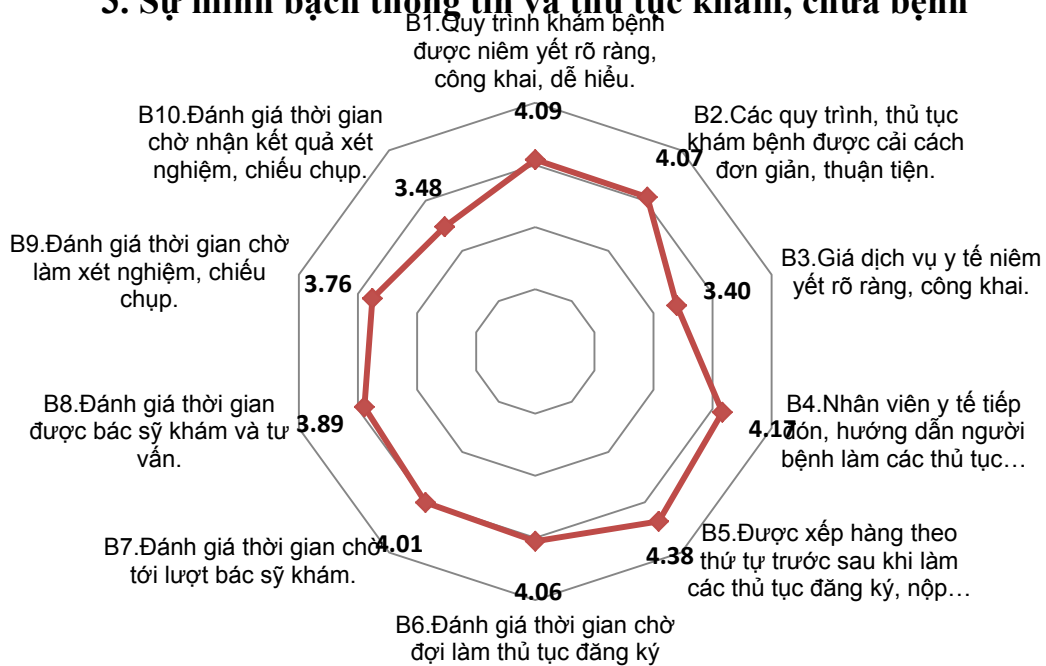
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện là **3,90 điểm (78%)**. Tỷ lệ này vẫn chưa đạt so với yêu cầu đặt ra, tuy nhiên so với quý 1/2018 cũng có phần cải thiện tích cực hơn. Trong năm khía cạnh khảo sát thì khía cạnh C.Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ có mức độ hài lòng cao nhất 3,97đ (79.4%) và thấp nhất là khía cạnh A.Khả năng tiếp cận 3,72 điểm (74.4%).

2. Khía cạnh khả năng tiếp cận



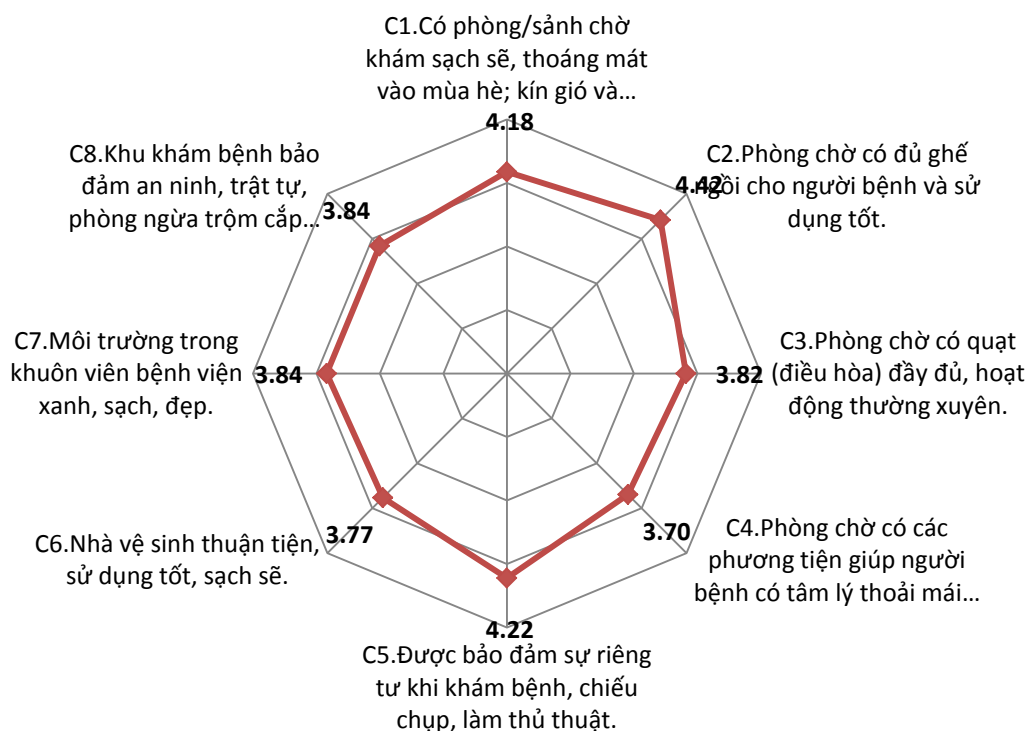
Nhận xét: Nội dung A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện chỉ đạt 2.59 điểm (51.8%). Cho thấy khả năng người bệnh có thể tiếp cận thông tin và đăng ký khám qua điện thoại hay website còn thấp. Và hiện tại, bệnh viện cũng chưa triển khai loại hình đăng ký khám qua điện thoại. Chúng tôi đang cố gắng để cải thiện nội dung này trong thời gian sắp tới.

3. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh



Nhận xét: Ở khía cạnh này. Nội dung B3 “Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” có số điểm thấp nhất, đạt 3,40 điểm (68%). Bệnh nhân trả lời không rõ hoặc không biết về giá cả các dịch vụ y tế.

4. Khía cạnh cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



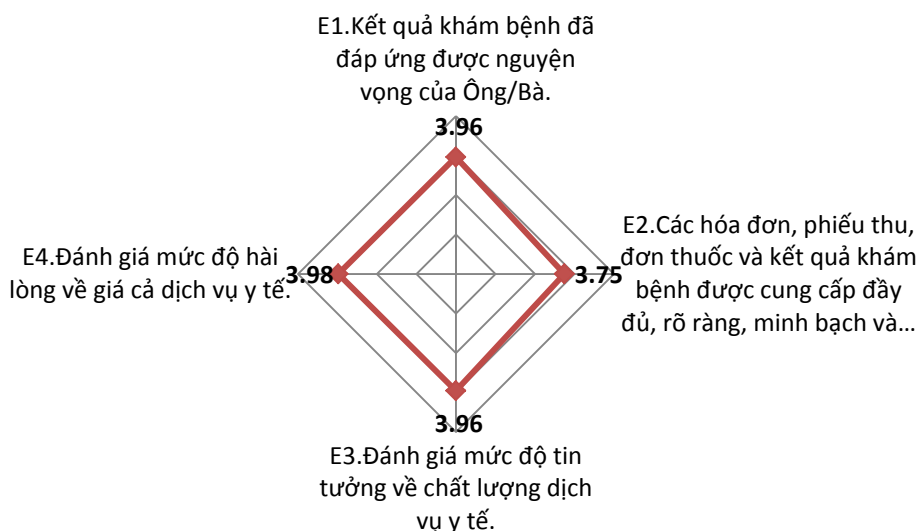
Nhận xét: Nội dung “C4.Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...” có số điểm thấp nhất 3,70 (74%). Bệnh viện cần chú trọng vào một số phương tiện giúp bệnh nhân thư giãn, giải trí khi chờ đợi tới lượt khám.

5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT



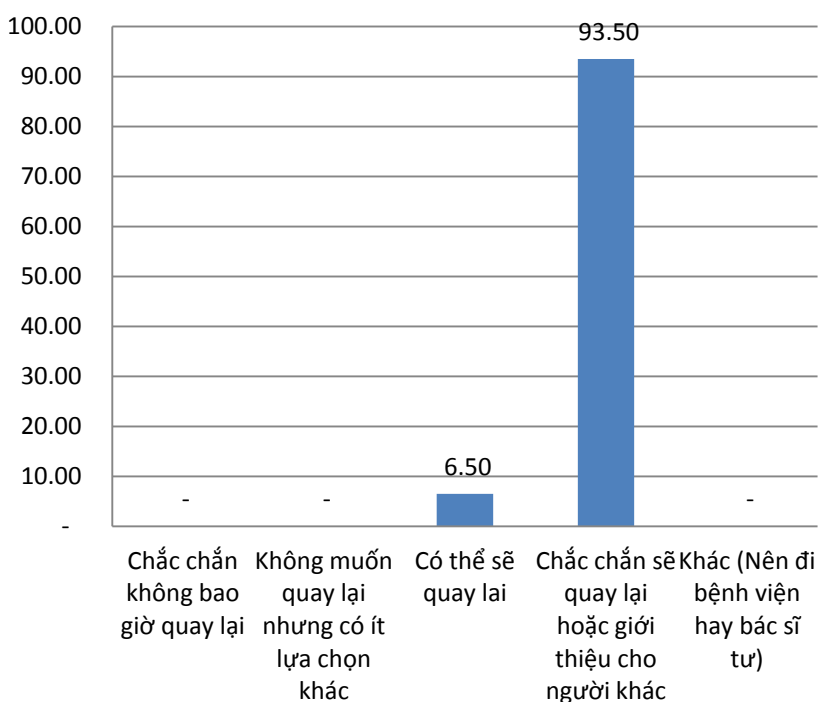
Nhận xét: Đa số người bệnh đều cảm thấy hài lòng. Tuy nhiên, mục D3 “người bệnh được nhân viên y tế quan tâm, giúp đỡ” chưa được đánh giá cao. Ngoài công tác chuyên môn, NVYT cần chú trọng hơn trong việc quan tâm, giúp đỡ và đáp ứng các nhu cầu cần thiết giúp người bệnh khi đến khám chữa bệnh.

6. Kết quả cung cấp dịch vụ



Nhận xét: Đa số người bệnh cảm thấy hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ. Người dân hài lòng với kết quả khám bệnh.

7. Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Đa số bệnh nhân được hỏi đều trả lời chắc chắn sẽ quay trở lại khám vào lần sau (93.5%).

III. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Thiết lập hệ thống đăng ký thông tin và khám qua điện thoại
- Thông tin cụ thể về giá cả các dịch vụ y tế rõ ràng, dễ nhìn, dễ đọc
- Cung cấp các phương tiện nhằm tạo tâm lý thoải mái phục vụ người bệnh
- NVYT cần nhiệt tình chỉ dẫn, quan tâm, giúp đỡ người bệnh.

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP THỰC HIỆN:

Đề xuất Ban giám đốc chỉ đạo các khoa phòng có liên quan và các bộ phận phụ trách thực hiện một số giải pháp sau:

- Thiết lập và triển khai hệ thống đăng ký thông tin và khám qua điện thoại
- Thông tin đầy đủ, rõ ràng giá các dịch vụ kỹ thuật, niêm yết công khai tại những nơi tập trung đông người, bảng giá to, rõ, đọc được bằng mắt thường
- Cung cấp các phương tiện: sách báo, tranh, ảnh, tivi, tài liệu truyền thông giáo dục sức khỏe... giúp người bệnh có tâm lý thoải mái khi chờ khám
- Nâng cao tư tưởng của cán bộ NVYT trong công tác tiếp xúc với người bệnh, nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ người bệnh trong mọi trường hợp.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 1/2019 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 (báo cáo);
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

HỘI ĐỒNG QLCL
KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đăng Đồng