

Số: 98 /BC-BV-QLCL

Tháp Mười, ngày 23 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO

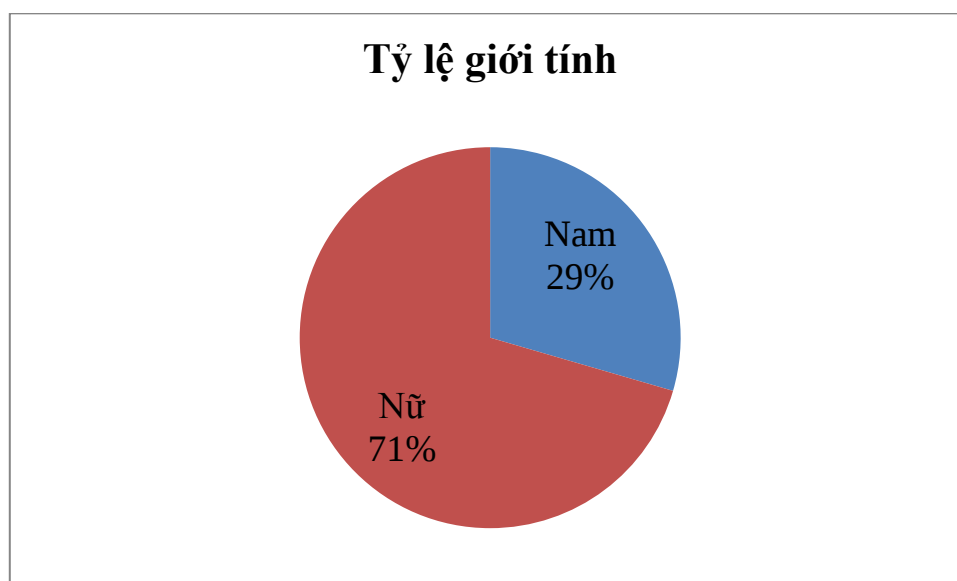
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 2 năm 2019

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 4 đến hết tháng 6 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 sự hướng dẫn của các tình nguyện viên, đã có 200 người bệnh ngoại trú tham gia phỏng vấn. Qua khảo sát kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1. Tỷ lệ giới tính



Nhận xét: Đa số bệnh nhân đến khám là nữ giới, chiếm tỷ lệ 71%

2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	34	17,00	48.97 ± 15.37
31-45	49	24,50	

46-60	50	25,00	
>60	67	33,50	
Tổng cộng	200	100,00	

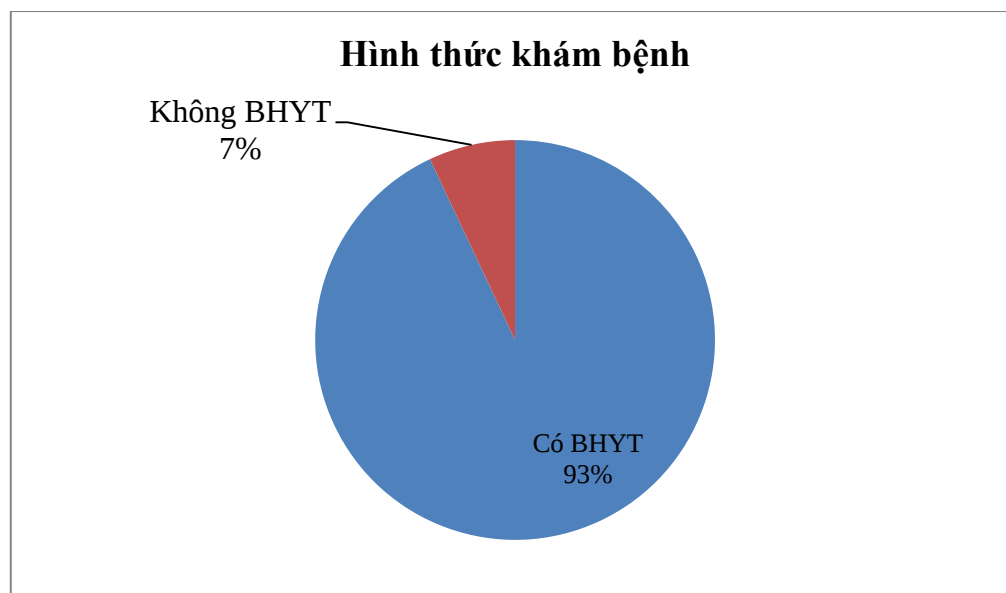
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến khám khoảng 49 tuổi. Bệnh nhân đến khám hầu hết có độ tuổi trung niên và trên 60 chiếm tỷ lệ cao.

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	1	0,50	10,07 ± 4,34
2 km – dưới 5km	29	14,50	
5 km – dưới 10 km	61	30,50	
Từ 10 km trở lên	109	54,50	
Tổng cộng	200	100.00	

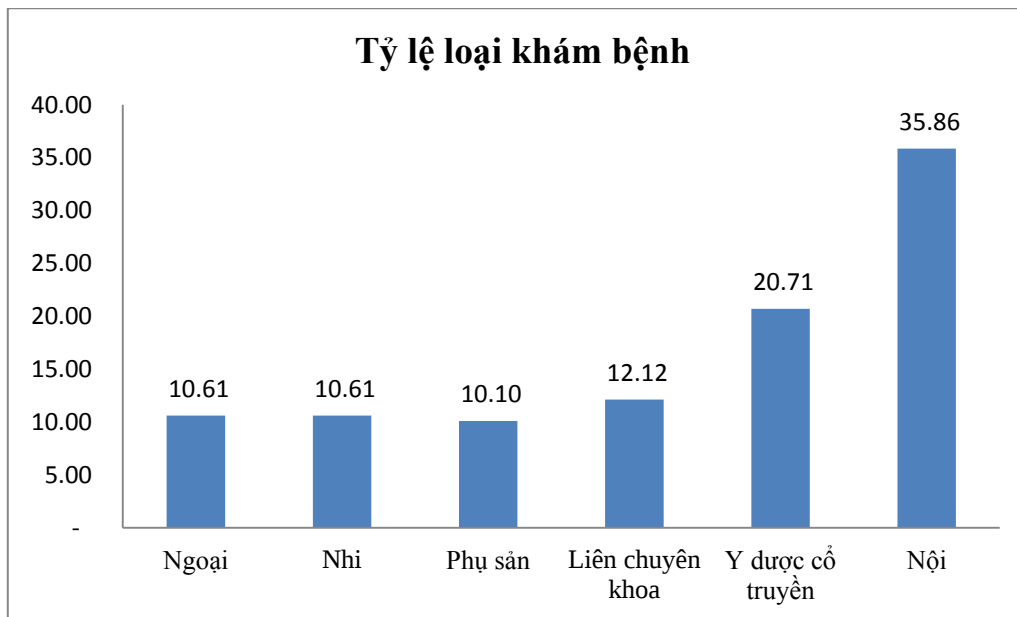
Nhận xét: Phần đông người bệnh đến khám ở xa bệnh viện, khoảng cách trên 10 km chiếm tỷ lệ khoảng 55%.

4. Hình thức khám bệnh:



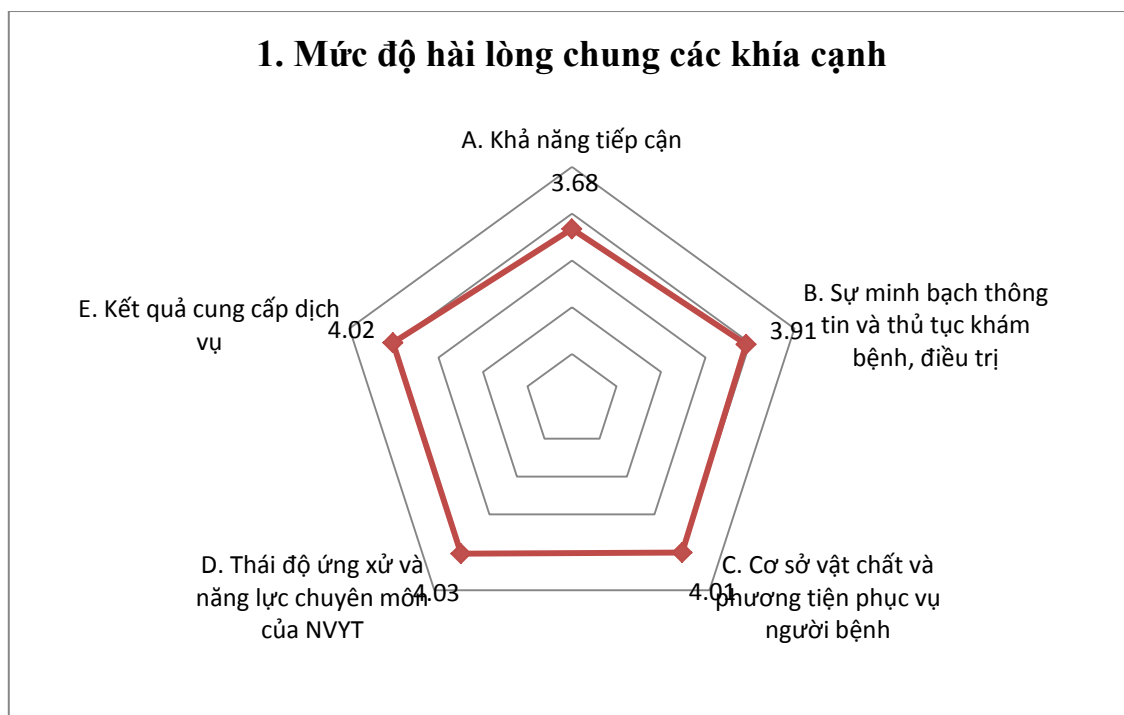
Nhận xét: Phần lớn bệnh nhân đến khám đều sử dụng BHYT (93%), chỉ có một số ít không có BHYT (7%), thường rơi vào các trường hợp khám sức khỏe hoặc khám theo yêu cầu...

5. Tỷ lệ loại khám bệnh:



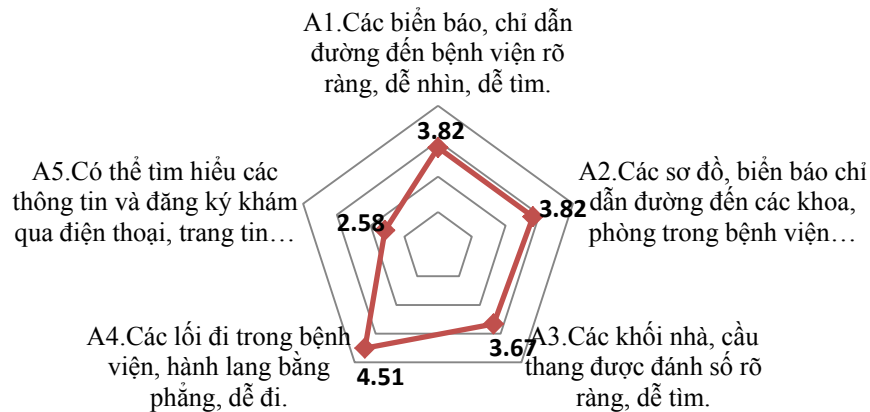
Nhận xét: Hầu hết bệnh nhân đến khám là bệnh nội khoa (khoảng 36%), kế tiếp là bệnh nhân khám đông y (khoảng 21%), các chuyên khoa còn lại như ngoại, sản, nhi, LCK chiếm từ 10% đến 12 %.

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



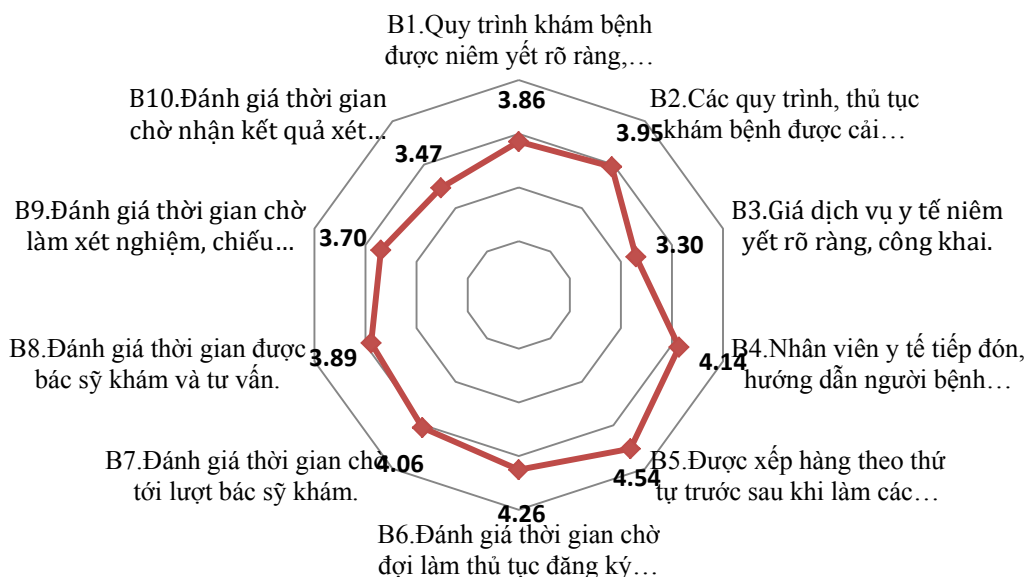
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện là 3,93 điểm (78.6%). So với 3 tháng đầu năm có tăng đôi chút nhưng không nhiều và so với kế hoạch tỷ lệ này vẫn chưa đạt mục tiêu đề ra (85%) . Trong năm khía cạnh khảo sát thì khía cạnh C.Cơ sở vật chất - phương tiện phục vụ, khía cạnh D.Thái độ - năng lực chuyên môn và E.Kết quả ung cấp dịch vụ có mức độ hài lòng tương đối cao đều trên 80%. Khía cạnh A.Khả năng tiếp cận có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (73%).

2. Khía cạnh khả năng tiếp cận



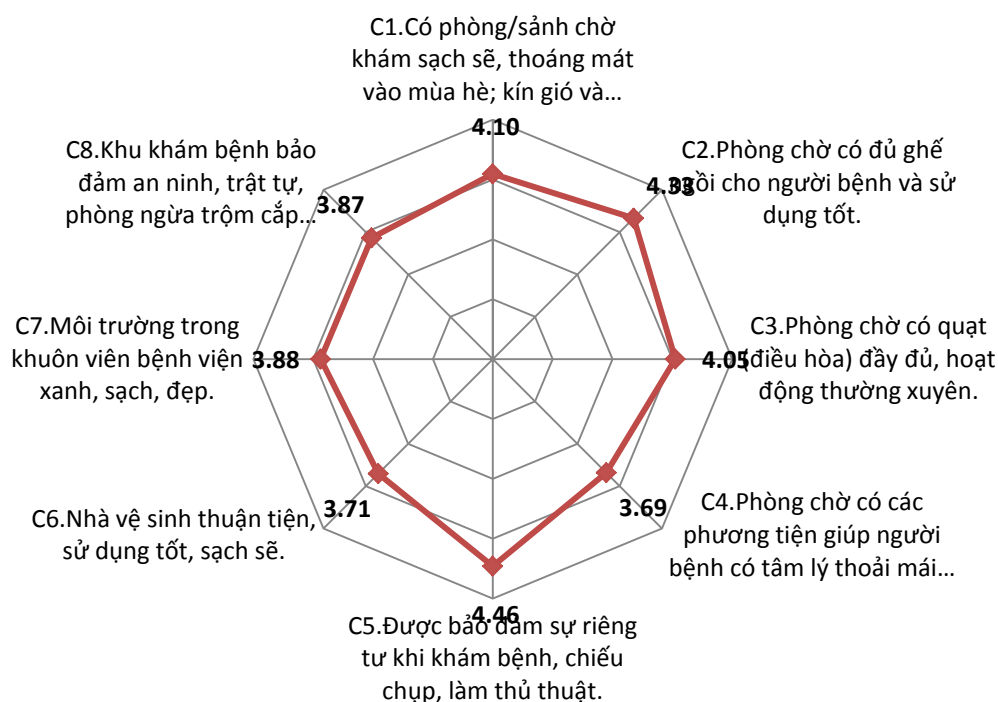
Nhận xét: Đi sâu vào từng nội dung của khía cạnh A, chúng ta thấy rõ có sự mất cân đối, cụ thể nội dung A5 có tỷ lệ hài lòng rất thấp chỉ khoảng 50%, nguyên nhân do BV chưa triển khai rộng rãi về thông tin BV và đăng ký khám qua điện thoại hoặc trang thông tin điện tử. Trong các nội dung còn lại, chiếm tỷ lệ cao nhất là nội dung A4, các mục A1, A2, A3 chiếm tỷ lệ chưa cao (khoảng trên 70%).

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



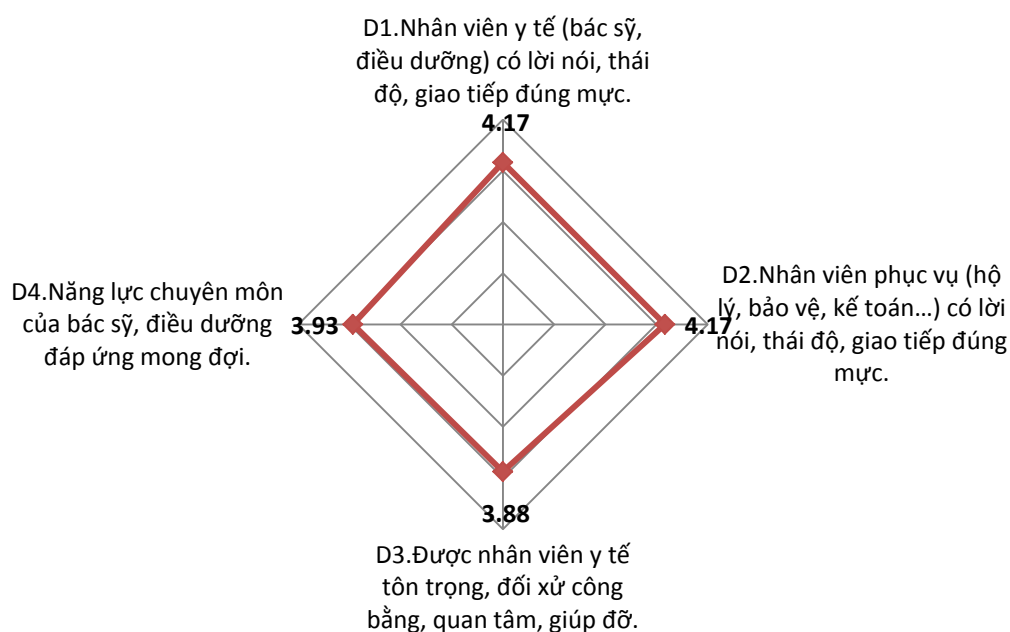
Nhận xét: Về khía cạnh B, người bệnh chưa hài lòng trong việc chờ kết quả CLS (70%), việc tìm hiểu về giá cả các dịch vụ y tế còn nhiều hạn chế (66%). Các mục khác như việc cải cách quy trình khám đơn giản, thuận tiện, NVYT tiếp đón niềm nở, được sắp xếp có trật tự trước sau và rút ngắn thời gian chờ làm thủ tục cũng như tới lượt BS khám bệnh đều được đánh giá hài lòng (từ 81%- 91%)

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

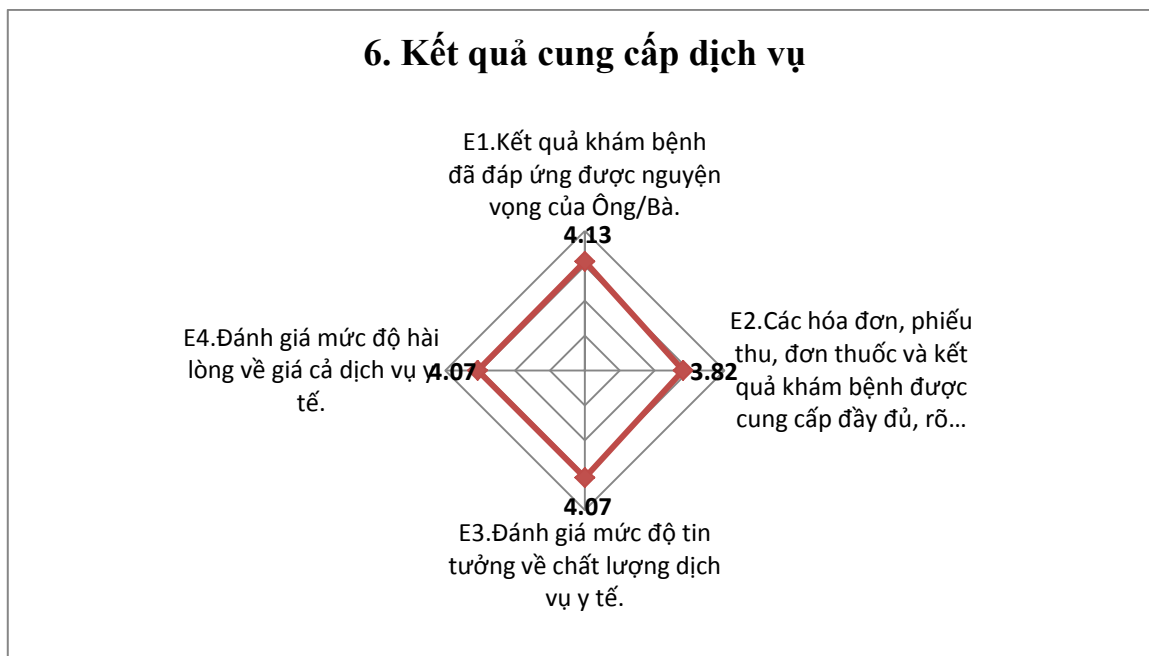


Nhận xét: Khía cạnh C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB tỷ lệ hài lòng chung là 80%. Tuy nhiên, vẫn còn một số nội dung NB chưa hài lòng như: phương tiện phục vụ giúp NB thoải mái trong khi chờ đợi còn chưa phong phú, một số ý kiến phản nản NVS có mùi hôi.

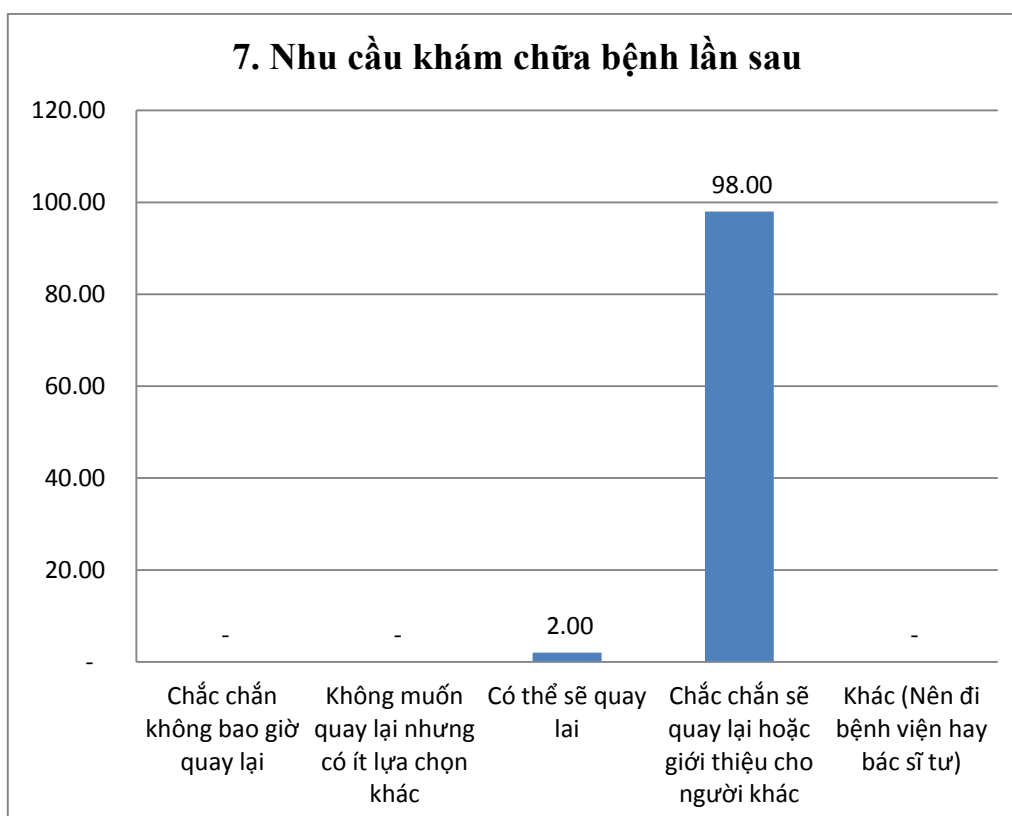
5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT



Nhận xét: Về khía cạnh D.Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT có tỷ lệ hài lòng chung khoảng 81%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng tương đối đồng đều ở các nội dung. Tuy nhiên, NVYT cần quan tâm giúp đỡ và tôn trọng BN nhiều hơn, về năng lực chuyên môn cần học tập nâng cao trình độ để đáp ứng với nhu cầu ngày càng cao của người bệnh.



Nhận xét: Người bệnh hài lòng với kết quả khám, giá cả các dịch vụ và tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế của BV (>80%).



Nhận xét: Có đến 98% số bệnh nhân được hỏi trả lời chắc chắn sẽ quay trở lại khám bệnh vào lần sau, một số ít bệnh nhân cho biết có thể sẽ quay lại (2%).

III. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Chưa có hệ thống đăng ký thông tin và khám qua điện thoại thuận tiện
- Có hình thức cung cấp thông tin về giá cả các dịch vụ y tế rõ ràng, dễ hiểu cho NB tại khoa Khám bệnh.
- Rút ngắn thời gian trả kết quả CLS
- Các phương tiện phục vụ giúp người bệnh thoải mái còn nhiều hạn chế
- Nhân viên khoa Khám bệnh cần nhiệt tình hơn, quan tâm, giúp đỡ NB trong việc giải quyết các thủ tục khám chữa bệnh.

IV. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT:

- Tổ CNTT phối hợp P.HCQT và các bộ phận liên quan nghiên cứu giải pháp triển khai hệ thống đăng ký khám qua điện thoại, website và công tác truyền thông về dịch vụ này.
- Phòng TCKT phối hợp phòng HCQT lập một sổ bảng giá các dịch vụ y tế thường thực hiện tại khoa Khám bệnh và niêm yết công khai tại khoa. Bảng giá có kích thước to, rõ, đọc được bằng mắt thường.
- Khoa Khám bệnh phối hợp khoa Xét nghiệm và CĐHA tiến hành đánh giá lại thời gian chờ làm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thời gian chờ nhận kết quả, xây dựng kế hoạch cải tiến giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.
- Khoa Khám bệnh nghiên cứu các giải pháp, đồng thời đề xuất lãnh đạo cung cấp các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái hơn trong khi chờ khám cũng như nhận kết quả CLS
- Khoa Khám bệnh cần chú trọng hơn trong việc quan tâm, giúp đỡ người bệnh góp phần nâng cao sự hài lòng chung của đơn vị.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 2 năm 2019, đề nghị các bộ phận có liên quan phối hợp thực hiện tốt các nội dung được phân công./.

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