

Số: 141/BC-BV-QLCL

Tháp Mười, ngày 18 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO

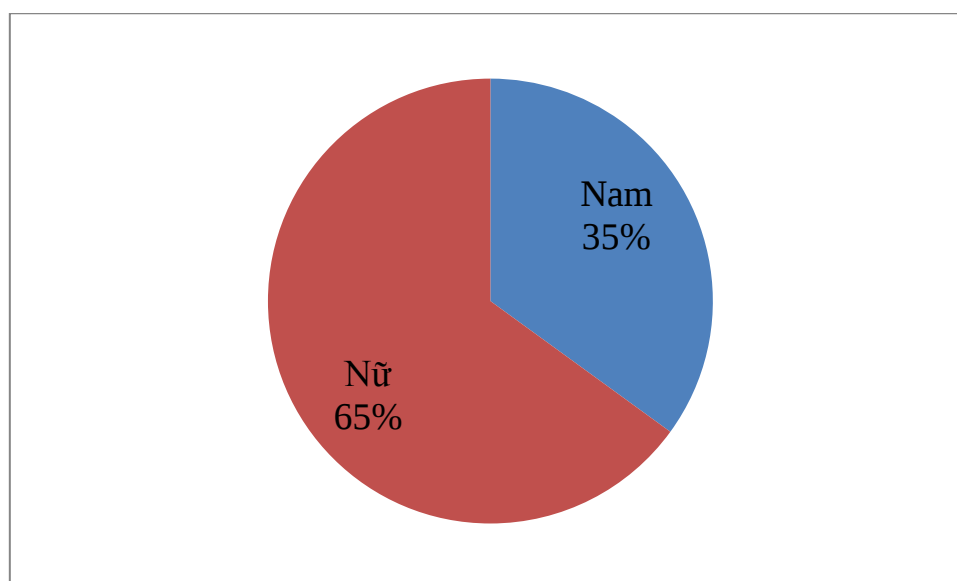
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 3 năm 2019

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 7 đến hết tháng 9 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: Nữ giới đến khám chiếm tỷ lệ khá cao: 65%.

2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	53	26,5	44.32 ± 16.22
31-45	50	25,0	

46-60	52	26,0	
>60	45	22,5	
Tổng cộng	200	100	

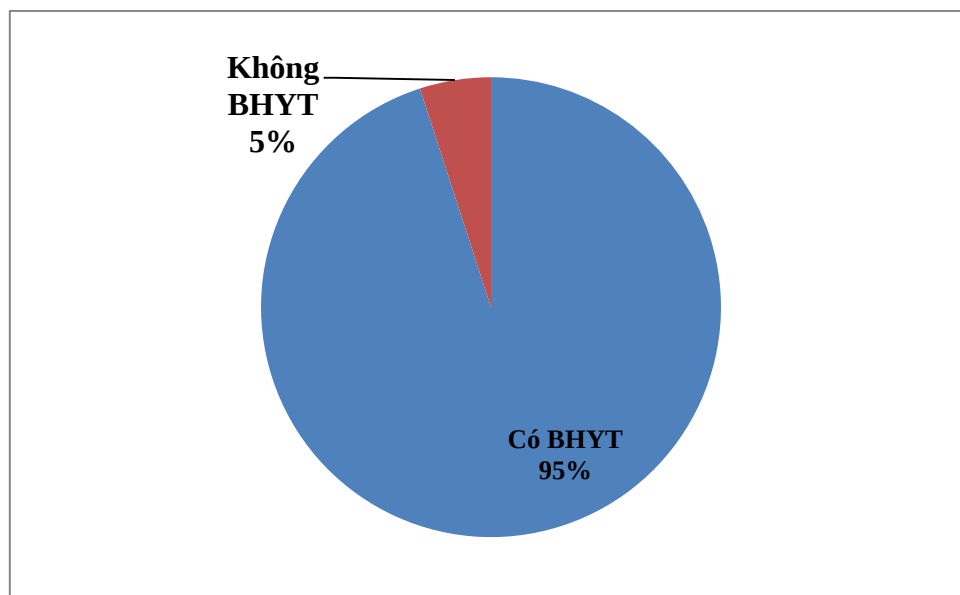
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến khám khoảng 44 tuổi. Tỷ lệ các nhóm tuổi tương đối đồng đều, không có sự chênh lệch nhiều.

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	2	1,0	9,79 ± 4,46
2 km – dưới 5km	25	12,5	
5 km – dưới 10 km	71	35,5	
Từ 10 km trở lên	102	51,0	
Tổng cộng	200	100	

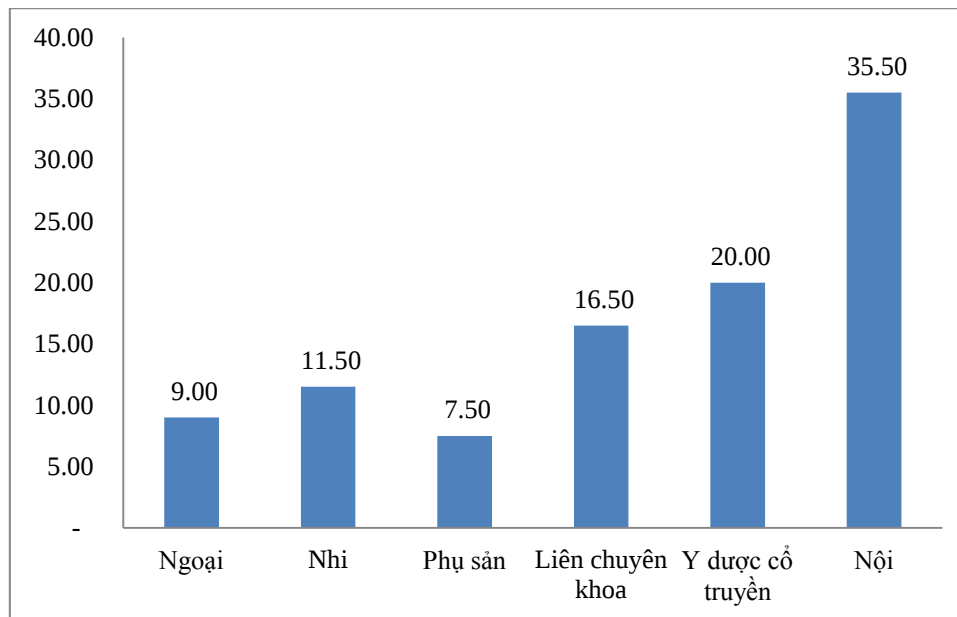
Nhận xét: Số bệnh nhân đến khám bệnh có khoảng cách nhà ở xa bệnh viện trên 10km chiếm tỷ lệ cao nhất: 51%.

4. Hình thức khám bệnh:



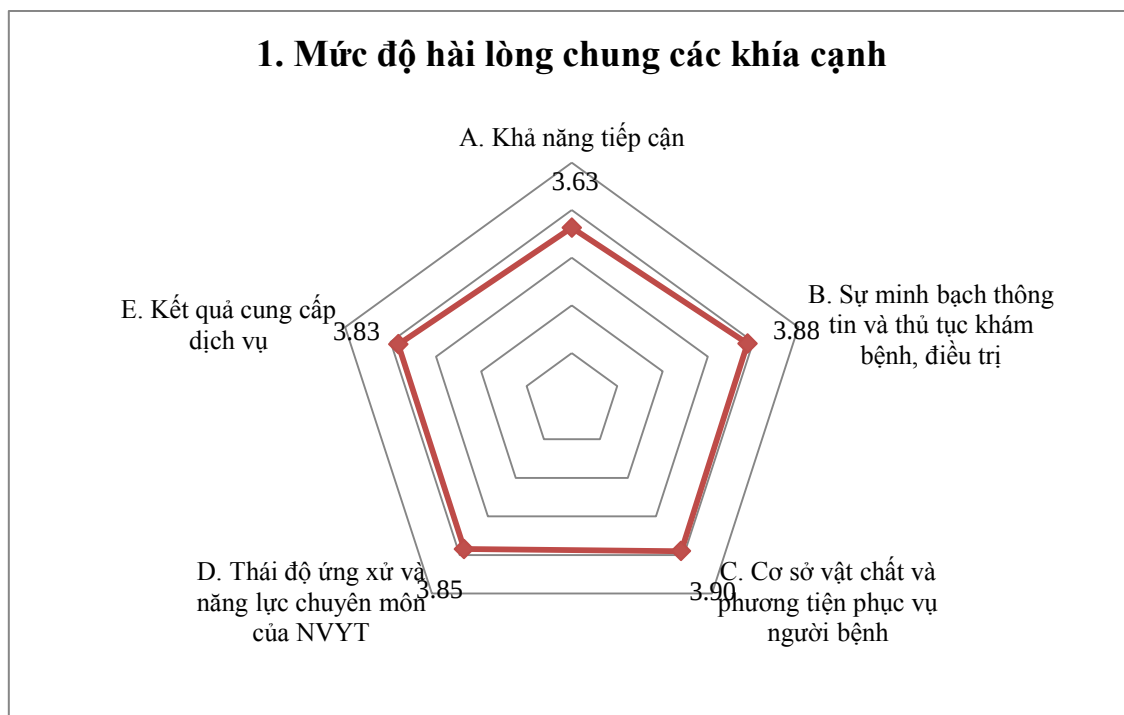
Nhận xét: Phần lớn bệnh nhân đến khám đều sử dụng BHYT (95%), chỉ có một số ít không có BHYT (5%).

5. Tỷ lệ loại khám bệnh:



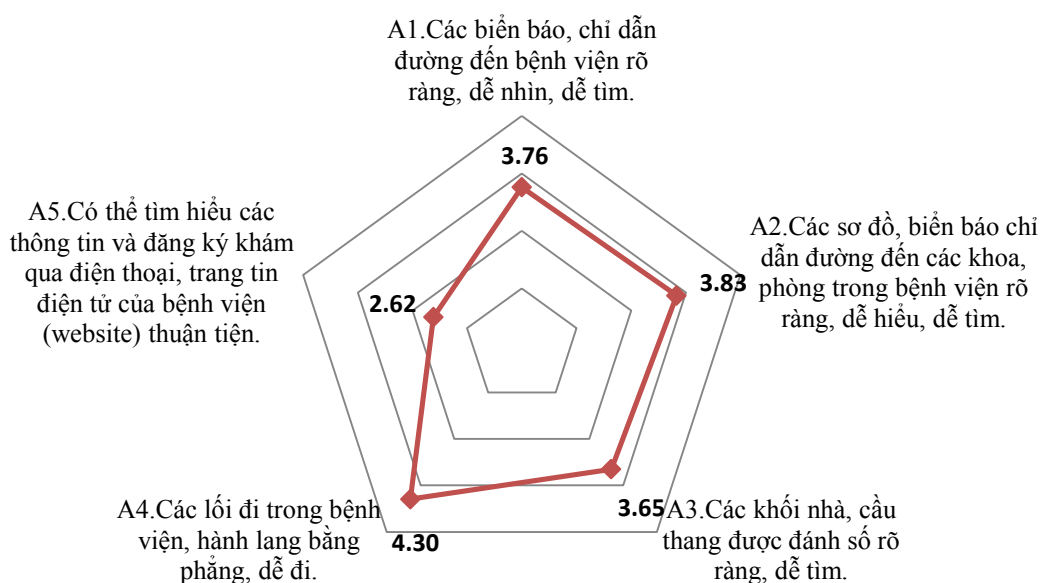
Nhận xét: Khoa khám bệnh triển khai khám các chuyên khoa: Nội, ngoại, nhi, sản, liên chuyên khoa, y dược cổ truyền. Bệnh nhân khám nội chiếm tỷ lệ cao nhất (35.5%), thấp nhất là chuyên khoa sản (7.5%).

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



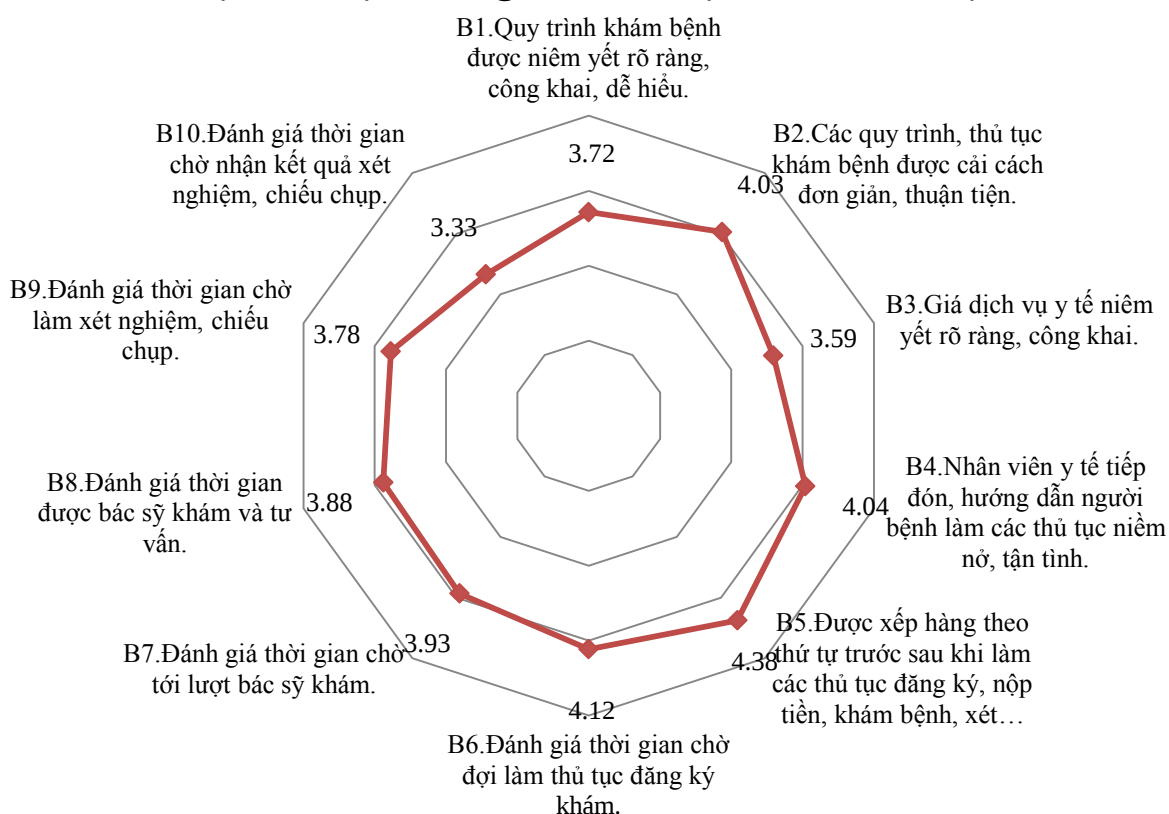
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện là 3,82 điểm (76.3%), chưa đạt theo kế hoạch đề ra (80%) và so với quý 1 và quý 2 có chiều hướng giảm xuống . Trong năm khía cạnh khảo sát thì khía cạnh A.Khả năng tiếp cận có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (72.6%). Nguyên nhân do nội dung A5: “có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại” chưa được triển khai thực hiện.

2. Khía cạnh khả năng tiếp cận



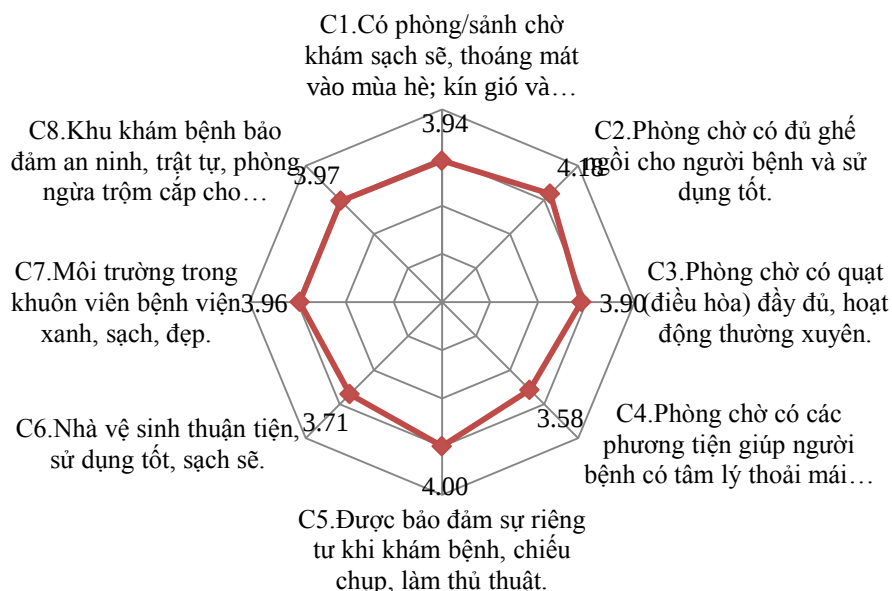
Nhận xét: Đi sâu vào từng nội dung của khía cạnh A, chúng ta thấy rõ biểu đồ có sự mất cân đối, cụ thể nội dung A5 bị thu hẹp rất nhiều, có tỷ lệ hài lòng rất thấp chỉ khoảng 52,3%, nguyên nhân như đã nói ở trên do BV chưa triển khai rộng rãi về thông tin BV và đăng ký khám qua điện thoại hoặc trang thông tin điện tử.

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



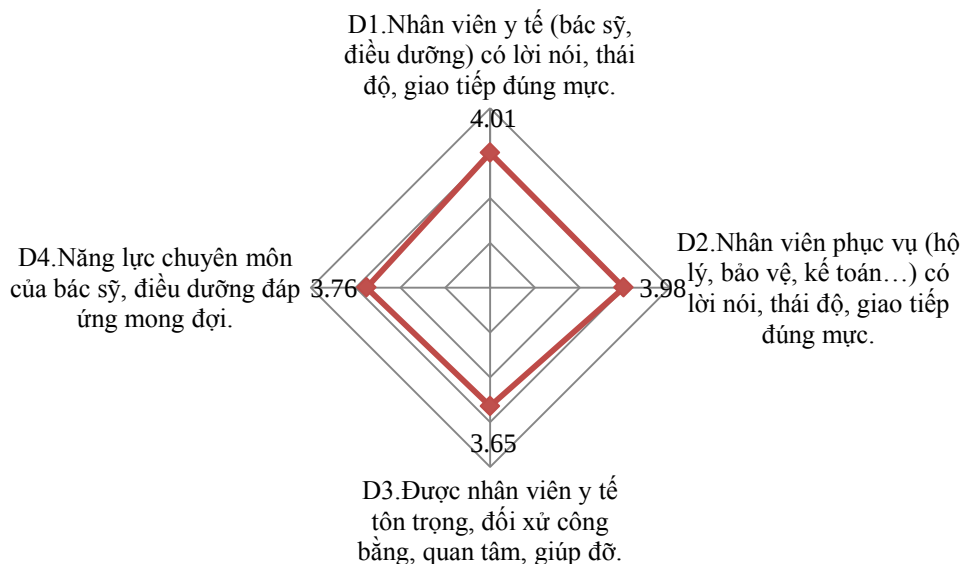
Nhận xét: Về khía cạnh B, người bệnh tương đối hài lòng nhưng nhìn chung kết quả chưa cao. Nội dung B10.Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp và B3.Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai kết quả còn khá thấp.

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



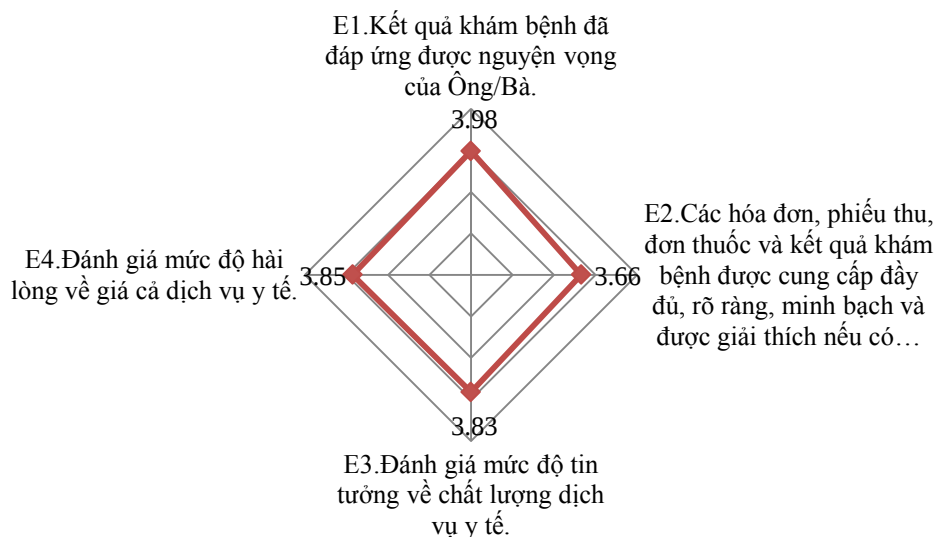
Nhận xét: Khía cạnh C.Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB tỷ lệ hài lòng chung là 78%, các khía cạnh hài lòng tương đối đồng đều. Tuy nhiên, vẫn còn một số nội dung NB chưa hài lòng như: phương tiện phục vụ giúp NB thoải mái trong khi chờ đợi còn chưa phong phú.

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



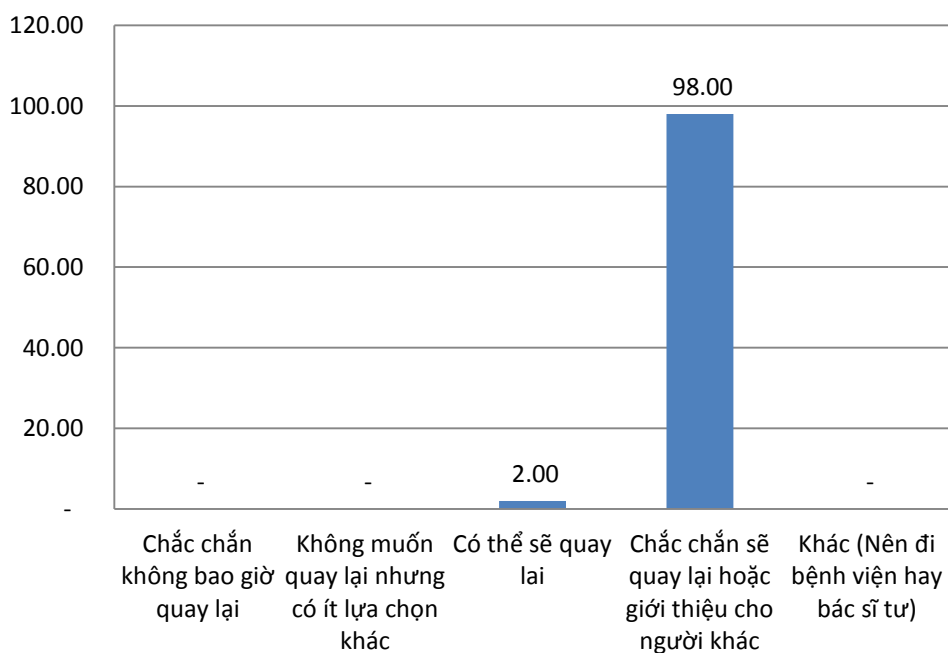
Nhận xét: Về khía cạnh D.Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT có tỷ lệ hài lòng chung khoảng 76.93%, trong đó người bệnh nhận xét nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực đạt 80.1%. Tuy nhiên, NVYT cần quan tâm giúp đỡ và tôn trọng BN nhiều hơn, về năng lực chuyên môn cần học tập nâng cao trình độ để đáp ứng với nhu cầu ngày càng cao của người bệnh.

6. Kết quả cung cấp dịch vụ



Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ tỷ lệ hài lòng chung đạt 76.55%, tỷ lệ này còn khá thấp và có chiều hướng giảm so với 6 tháng đầu năm.

7. Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



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.

III. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Triển khai hệ thống tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại hoặc trang tin điện tử của bệnh viện.

- Cải tiến chất lượng, rút ngắn thời gian trả kết quả cận lâm sàng nhằm giảm thời gian chờ cho người bệnh.

- Cung cấp các phương tiện: tranh ảnh, tờ rơi, sách báo, tài liệu truyền thông giáo dục sức khỏe giúp người bệnh có tâm lý thoải mái trong khi chờ khám

- Nhân viên y tế cần tôn trọng, quan tâm giúp đỡ và nhiệt tình hướng dẫn người bệnh trong việc thực hiện các dịch vụ y tế, các cận lâm sàng và các thủ tục khác.

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.

- 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 3 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
P.GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Đăng Đồng