

Số: 31/BC-BVTM

Tháp Mười, ngày 05 tháng 04 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý I năm 2021

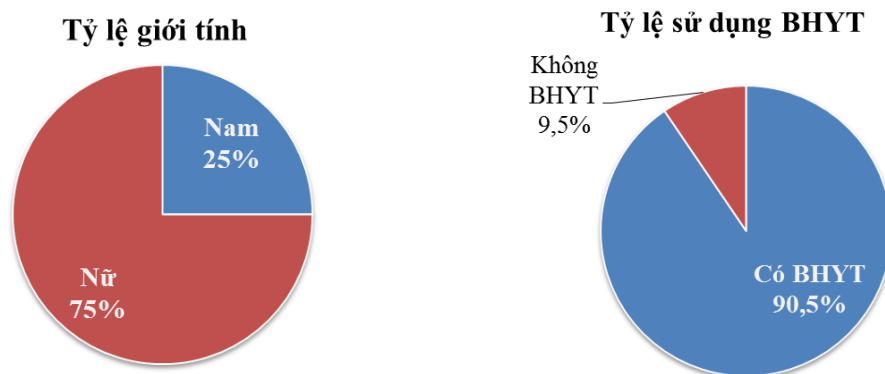
Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-BVTM ngày 22/01/2021 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2021.

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



Nhận xét: Nữ giới chiếm $\frac{3}{4}$ số người bệnh đến khám, điều trị. Có 90,5% người bệnh đến khám sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số người bệnh (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	34	17,00	49,47 ± 15,17 Min: 18 Max: 73
31-45	42	21,00	
46-60	63	31,50	
>60	61	30,50	
Tổng cộng	200	100,00	

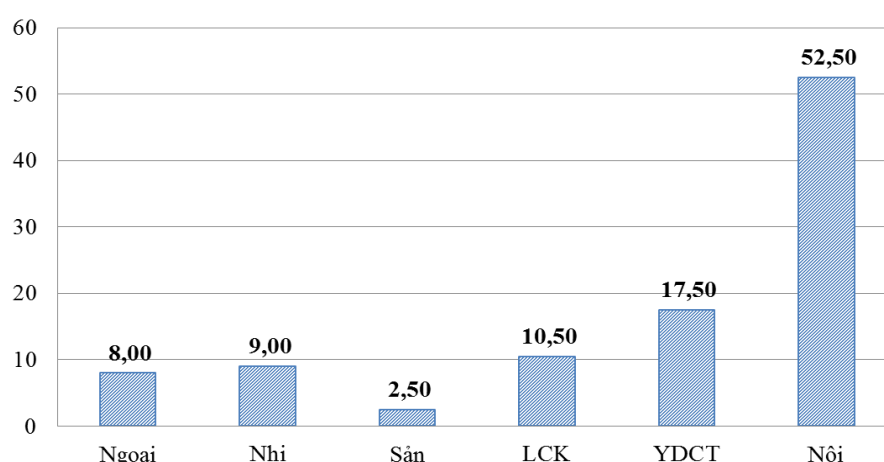
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 49,47 tuổi. Người từ 46-60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 31,5%, tiếp đến là nhóm người >60 chiếm 30,5%

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	3	1,50	9,32 ± 4,55 Min: 01 Max: 20
2 km – dưới 5km	28	14,00	
5 km – dưới 10 km	79	39,50	
Từ 10 km trở lên	90	45,00	
Tổng cộng	200	100,00	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 9,32 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 45%. Cho thấy đa số người bệnh đến khám là từ các xã trong địa bàn và lân cận

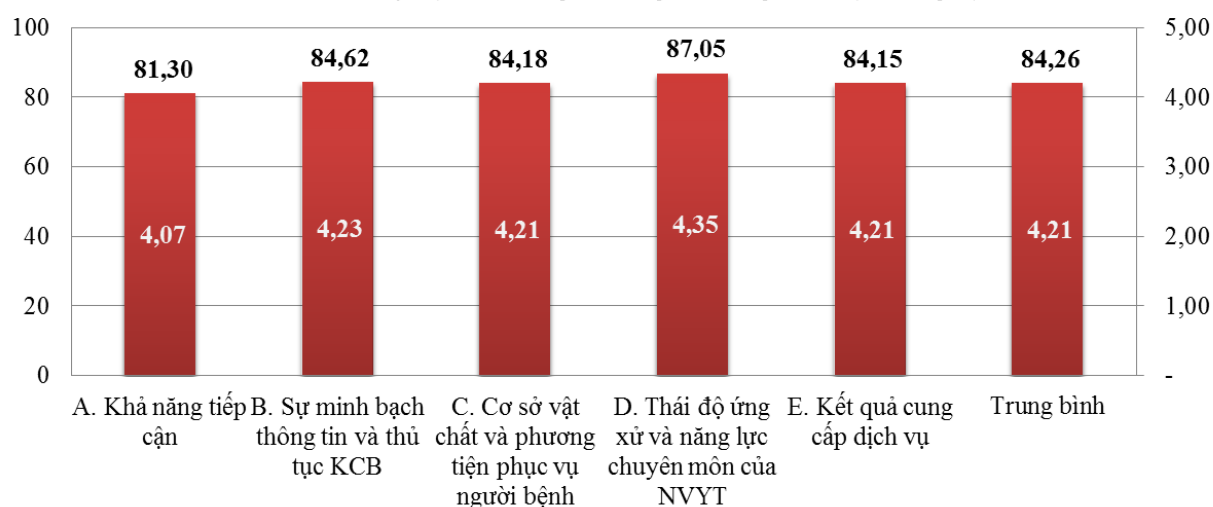
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ cao nhất là người bệnh khám nội khoa (52,5%), các chuyên khoa khác gồm: YDCT (17,5%); LCK (10,5%), Nhi (9%), Ngoại (8%) và Phụ sản (2,5%).

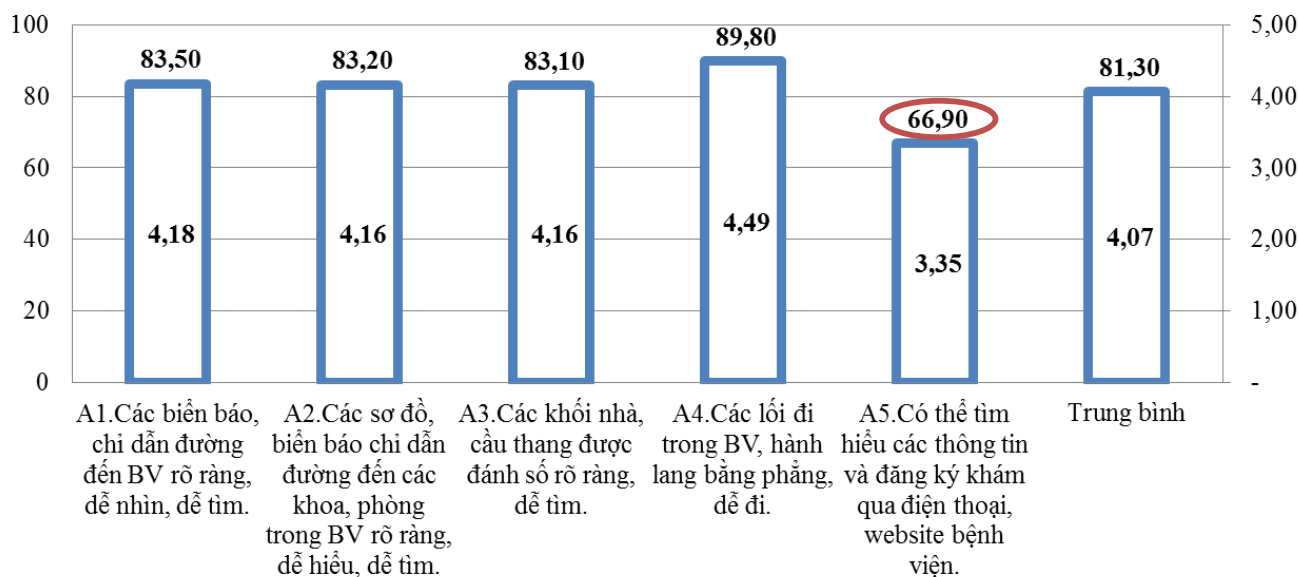
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



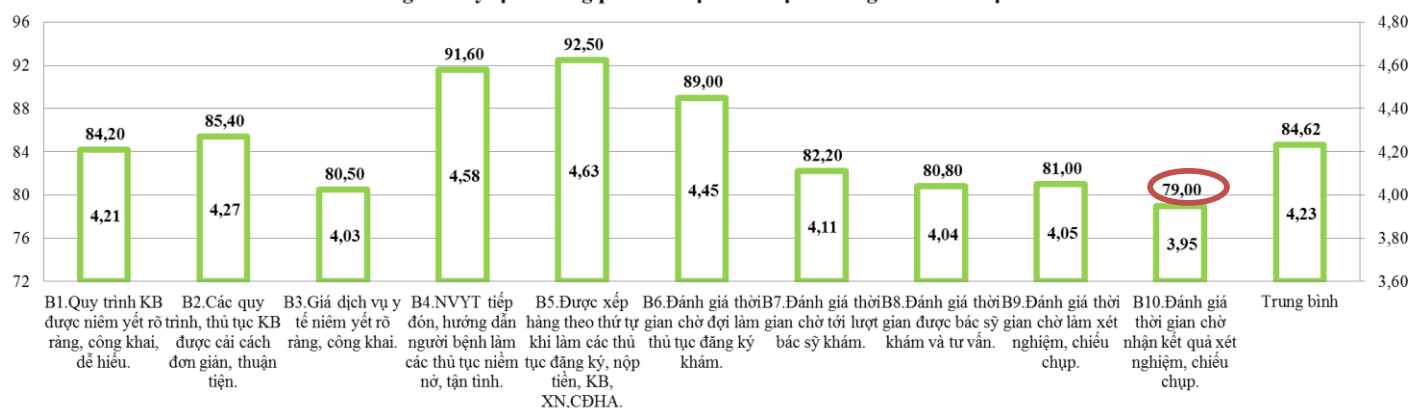
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung đối với bệnh viện là **84,26%**. Trong đó phần D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn đạt tỷ lệ cao nhất 87,05%. Thấp nhất là phần A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế của người dân (81,3%).

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



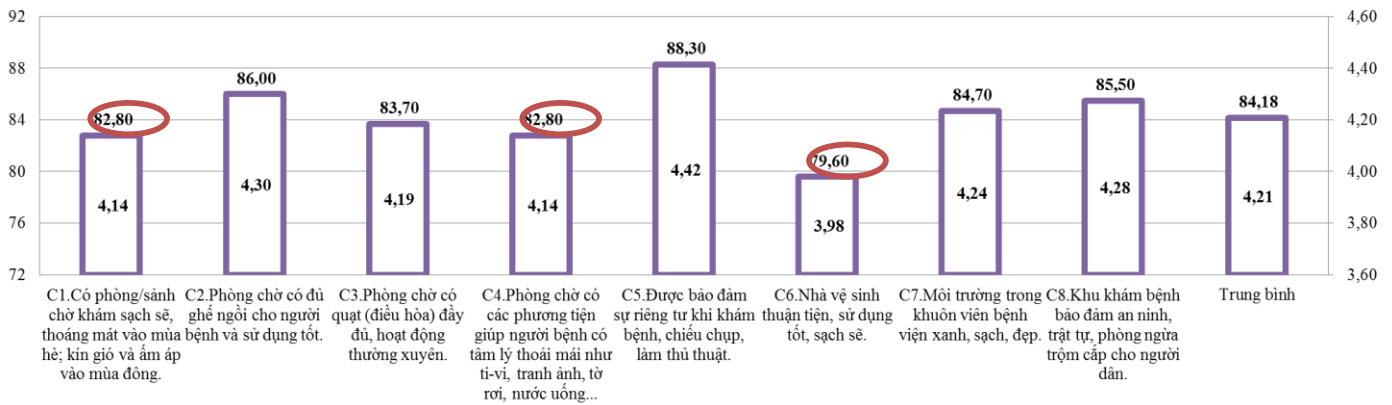
Nhận xét: Tiêu chí “A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 66,9%. Tiêu chí “A4. Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 89,8%. Đơn vị đã có hệ thống đặt khám qua điện thoại (ứng dụng dùng chung của Ngành y tế), tuy nhiên trình độ người dân trong vùng còn thấp nên chưa hiểu và sử dụng được hệ thống này, công tác tuyên truyền cho người dân chưa được triển khai đồng bộ, thường xuyên nên người dân khó nắm bắt. Các tiêu chí A1, A2, A3 về sơ đồ chỉ dẫn cũng đạt tỷ lệ thấp.

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



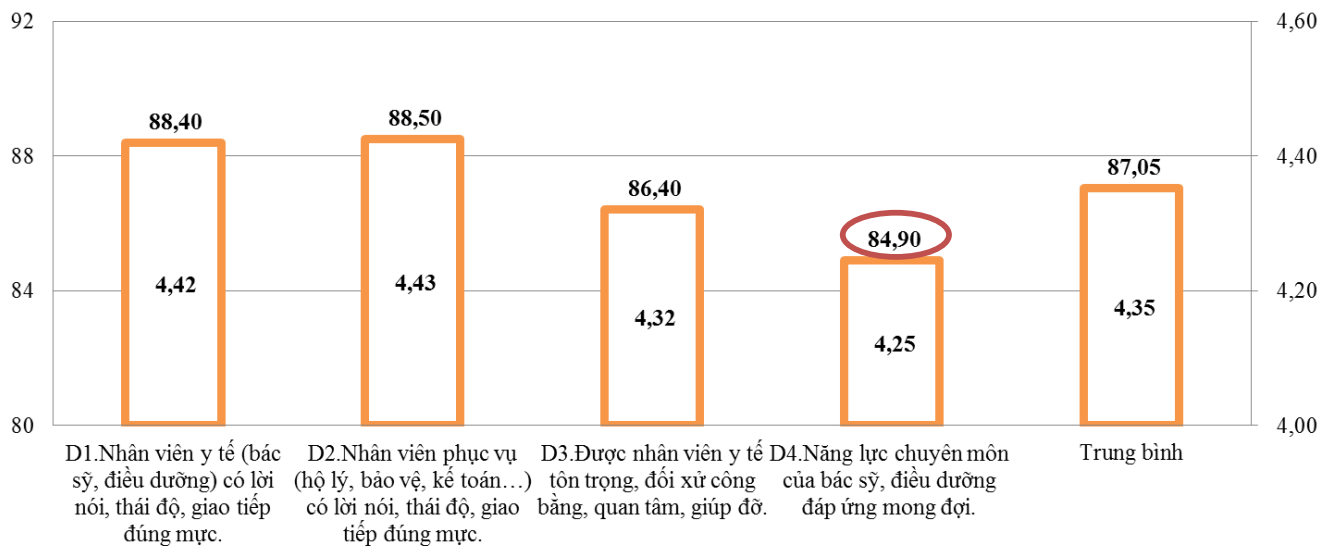
Nhận xét: Qua kết quả khảo sát ta thấy, hầu hết các mặt của khía cạnh B đều đạt tỷ lệ hài lòng rất cao trên 80%, trung bình là 84,62% (chưa đạt mục tiêu 87%). Tiêu chí “B4. NVYT tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nỡ, tận tình” và tiêu chí “B5. Được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, KB, XN, CDHA” đạt tỷ lệ hài lòng trên 90% cần tiếp tục duy trì và phát huy. Tiêu chí “B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất chỉ đạt 79%.

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



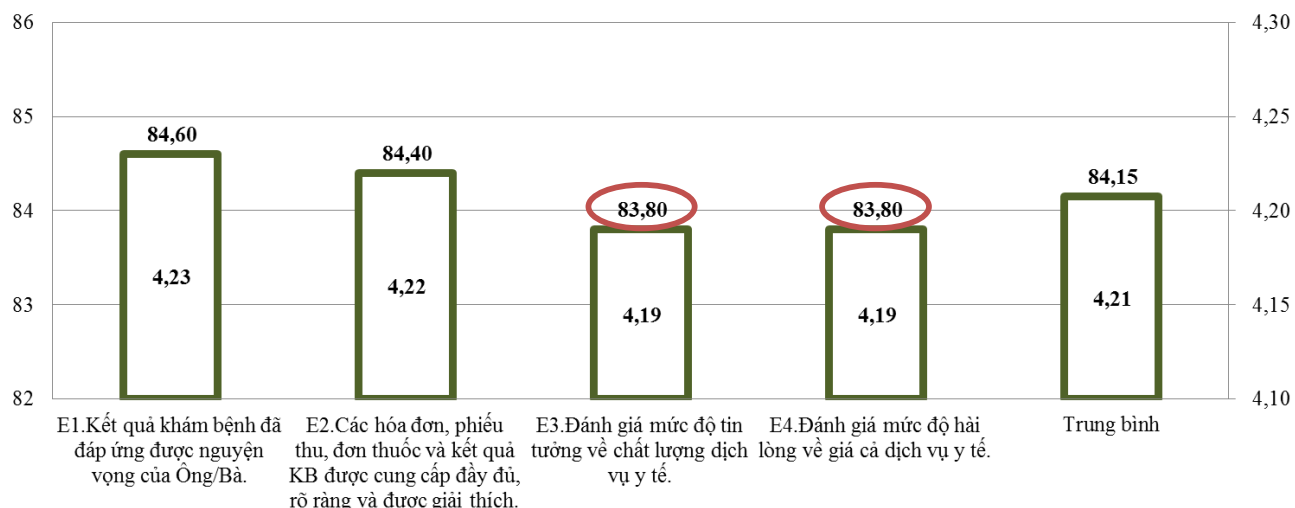
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí phần C dao động từ 79,6% đến 88,3%. Tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” có tỷ lệ thấp nhất 79,6%. Số lượng nhà vệ sinh so với lượng người bệnh đến khám chưa đảm bảo, phải duy trì việc vệ sinh thường xuyên. Tiêu chí “C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông” và tiêu chí “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 tỷ lệ hài lòng thấp thứ 2. Bệnh nhân phản ánh phòng chờ còn nóng nực. Tivi phát thông tin lặp lại không đa dạng, đôi khi không được bật, thiếu tờ rơi, tranh ảnh để tuyên truyền.

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



Nhận xét: Đây là khía cạnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 phần. Tiêu chí “D4. Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (84,9%). Năng lực chuyên môn của BS, ĐD bệnh viện chưa được người bệnh đánh giá cao. Cần tăng cường tập huấn chuyên môn cho BS đơn vị, thực hiện tốt quy trình khám bệnh

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



Nhận xét: Mức độ tin tưởng của người dân đối với dịch vụ y tế của đơn vị chưa cao. Tăng cường trao đổi, hướng dẫn việc chăm sóc, sử dụng thuốc cho người bệnh để xây dựng lòng tin.

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	5. Khác (Nên đi bệnh viện hay bác sĩ tư)	0	-
Tổng cộng		200	100

Nhận xét: Có 98,5% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau và 1,5% vẫn còn chưa chắc chắn quay lại

III. NHỮNG Ý KIẾN KHÁC CỦA NGƯỜI BỆNH:

- Ưu tiên cho người cao tuổi, có công
- Thời gian chờ kết quả XN còn lâu
- Người rút máu trước và người đến sau cũng trả kết quả cùng lúc
- Chờ BS khám lâu
- Phòng chờ còn nóng nực

IV. CÁC TIÊU CHÍ MỨC HÀI LÒNG 1, 2:

Tiêu chí	Nội dung	Mức 1	Mức 2
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	0	1
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện.	0	24

Tiêu chí	Nội dung	Mức 1	Mức 2
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	0	1
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	0	1
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	0	1
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	0	2

V. KẾT LUẬN:

- Có $\frac{3}{4}$ số người bệnh đến khám, điều trị tại bệnh viện là nữ giới. Có 90,5% người bệnh đến khám sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 49,47 tuổi
- Hầu hết người bệnh đến khám có nhà xa bệnh viện > 9 km (các xã).
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú Quý I - 2021 là 84,26% (mục tiêu >87%)
- Phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn” có tỷ lệ cao nhất trong 5 phần, đạt 87,05%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” chỉ đạt 81,3%.

VI. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- 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.
- Các sơ đồ, biển báo chỉ đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện chưa rõ ràng.
- Thời gian chờ tới lượt khám, tư vấn, thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp còn tương đối lâu.
- Thông tin phát trên tivi không đa dạng, nhàm chán.
- Thiếu tờ rơi tuyên truyền tại góc truyền thông.
- Phòng chờ còn nóng nực.
- Năng lực chuyên môn chưa đáp ứng mong đợi người bệnh

VII. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

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

- Tổ truyền thông giáo dục sức khỏe xây dựng các bài tuyên truyền để phát trên tivi cũng như xây dựng các tờ rơi tranh ảnh đặt tại góc truyền thông cho người bệnh xem trong khi chờ đợi.
- Phòng Công tác xã hội phối hợp Tổ Công nghệ thông tin (HCQT) làm các pa-nô, áp phích lớn đặt tại cổng và khoa KB để hướng dẫn người dân biết cách thức đăng ký khám bệnh qua điện thoại.

- 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 phối hợp Khoa Khám bệnh khảo sát đánh giá nhiệt độ tại phòng chờ, bổ sung quạt cho người bệnh khi cần thiết. Rà soát, bổ sung các sơ đồ chỉ dẫn đến các phòng khám để người bệnh dễ dàng tiếp cận.

- Phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng thường xuyên tổ chức tập huấn chuyên môn, kiểm tra, giám sát đảm bảo NVYT thực hiện đúng quy trình chuyên môn, quy trình khám, chữa bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý I năm 2021 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