

Số: 76/BC-BVTM

Tháp Mười, ngày 01 tháng 07 năm 2021

BÁO CÁO

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

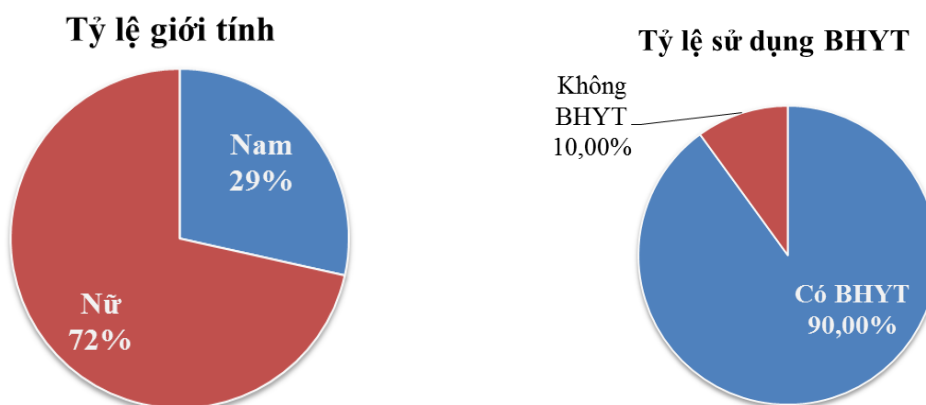
Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-BVTM ngày 22/01/2021 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2021.

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 72% số người bệnh đến khám, điều trị. Có 90% 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	28	14,00	48,87 ± 13,93 Min: 19 Max: 72
31-45	50	25,00	
46-60	70	35,00	
>60	52	26,00	
Tổng cộng	200	100,00	

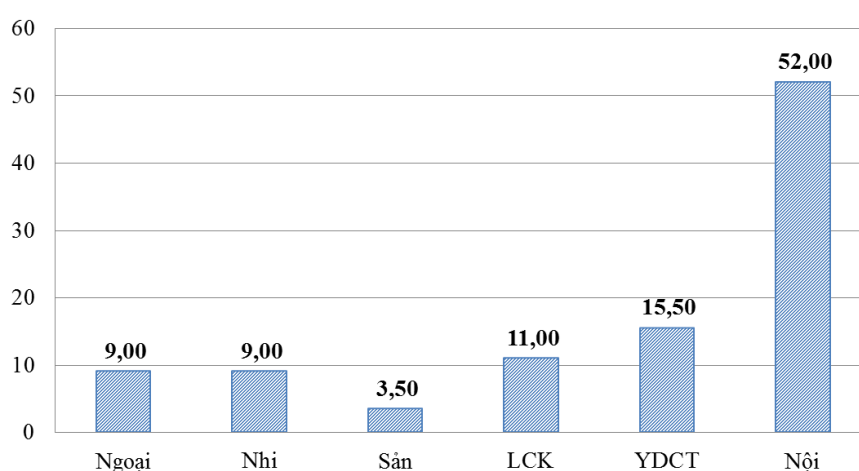
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 48,87 tuổi. Người từ 46-60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 35%, tiếp đến là nhóm người >60 chiếm 26%

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	2	1,00	9,68 ± 4,55 Min: 01 Max: 19
2 km – dưới 5km	27	13,50	
5 km – dưới 10 km	69	34,50	
Từ 10 km trở lên	102	51,00	
Tổng cộng	200	100,00	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 9,68 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 51%. Cho thấy đa số người bệnh đến khám là từ các xã trong địa bàn và lân cận

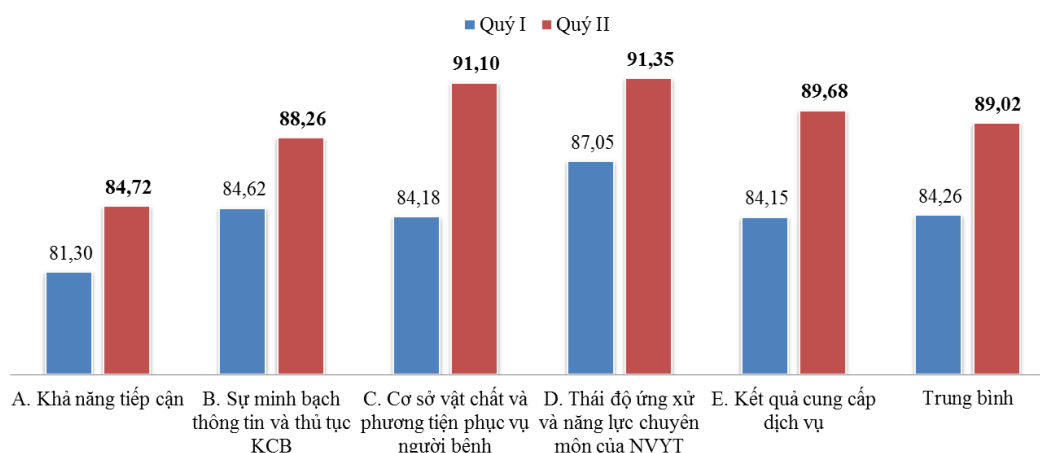
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



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%).

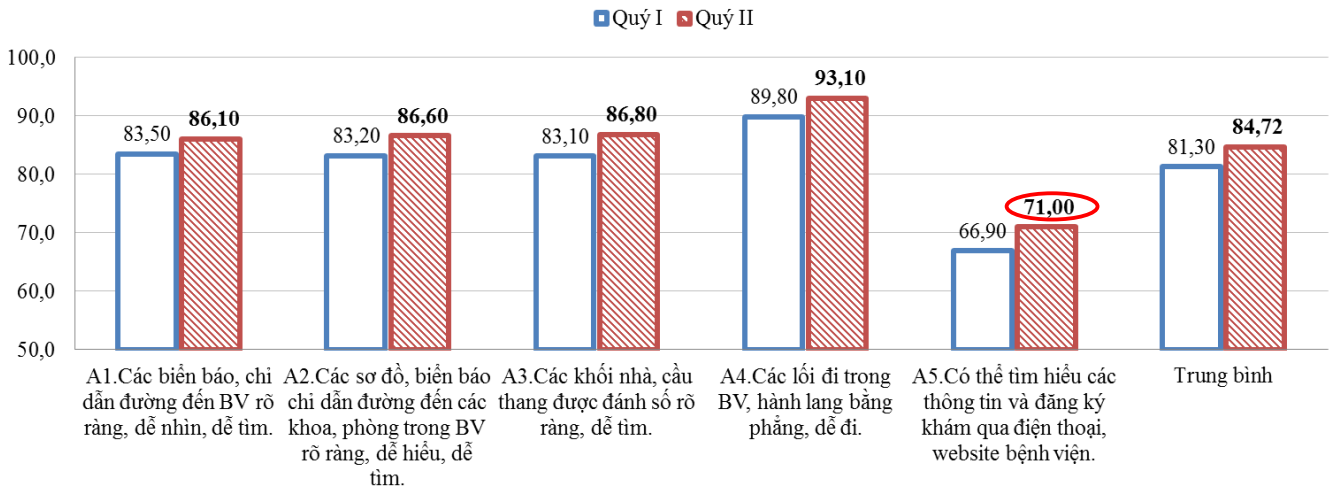
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



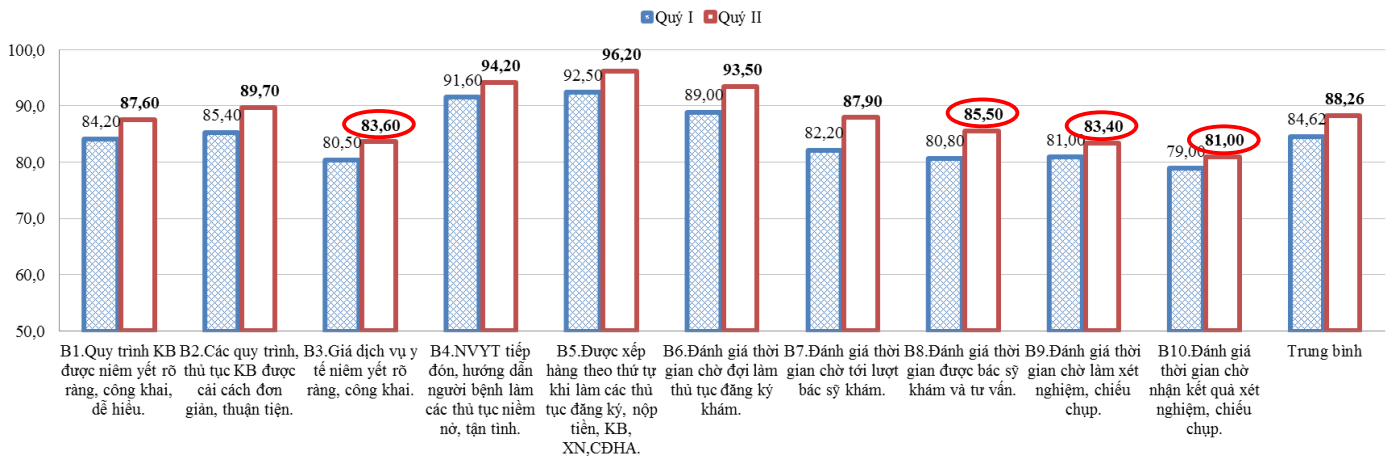
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý II là **89,02%** cao hơn so với Quý I và các phần đều đạt mục tiêu so với kế hoạch là $>87\%$. Trong đó phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn” đạt tỷ lệ cao nhất 81,35%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (84,72%).

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



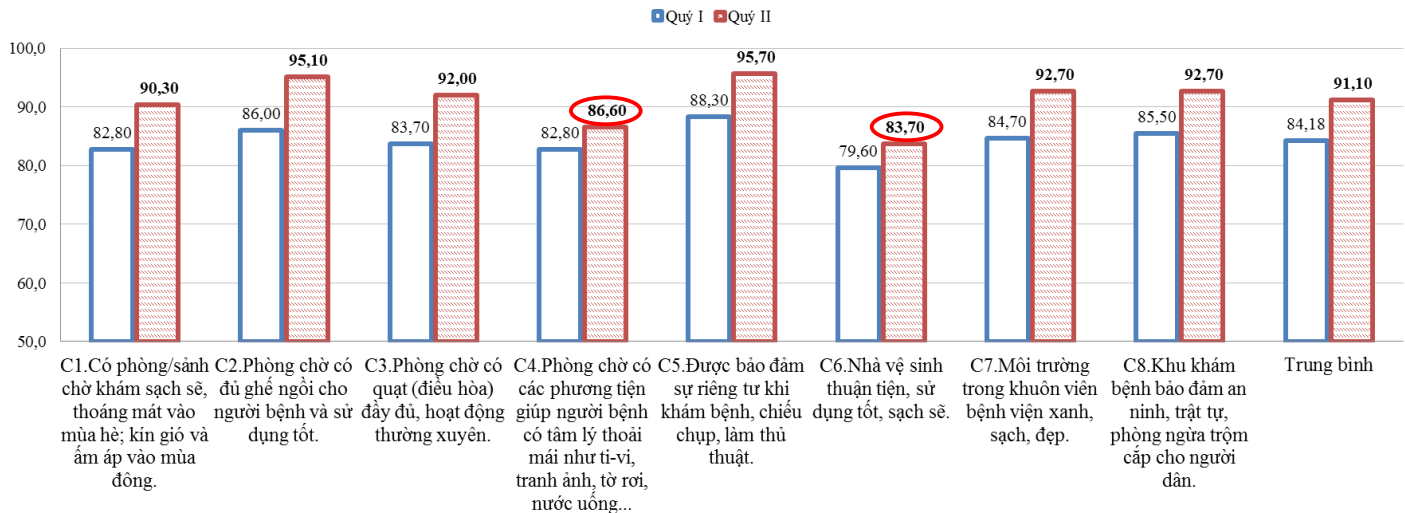
Nhận xét: Tiêu chí “A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 71%. Tiêu chí “A4. Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 93,1%. Đơn vị đã có hệ thống đặt khám qua điện thoại (ứng dụng dùng chung của 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, do người dân đến khám chủ yếu là vùng nông thôn, tiếp cận công nghệ thông tin còn hạn chế nên chưa hiểu và sử dụng được hệ thống này. Các tiêu chí A1, A2, A3 về sơ đồ chỉ dẫn cũng đạt tỷ lệ thấp <87%.

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



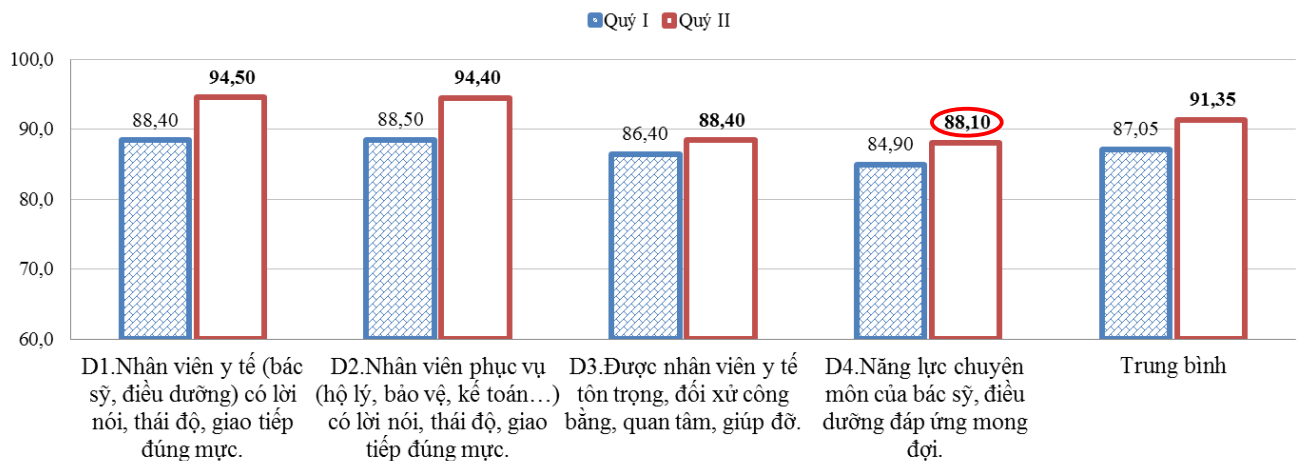
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II là 88,26% cao hơn Quý I và đạt mục tiêu >87%. Tiêu chí “B4. NVYT tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nỏ, tận tình”; “B5. Được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, KB, XN, CDHA”; “B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám” 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 XN, chiếu chụp” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất chỉ đạt 81%. Tiêu chí “B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai”; “B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn”; “B9. Đánh giá thời gian chờ làm XN, chiếu chụp” tỷ lệ thấp hơn kế hoạch 87%, cần khắc phục

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



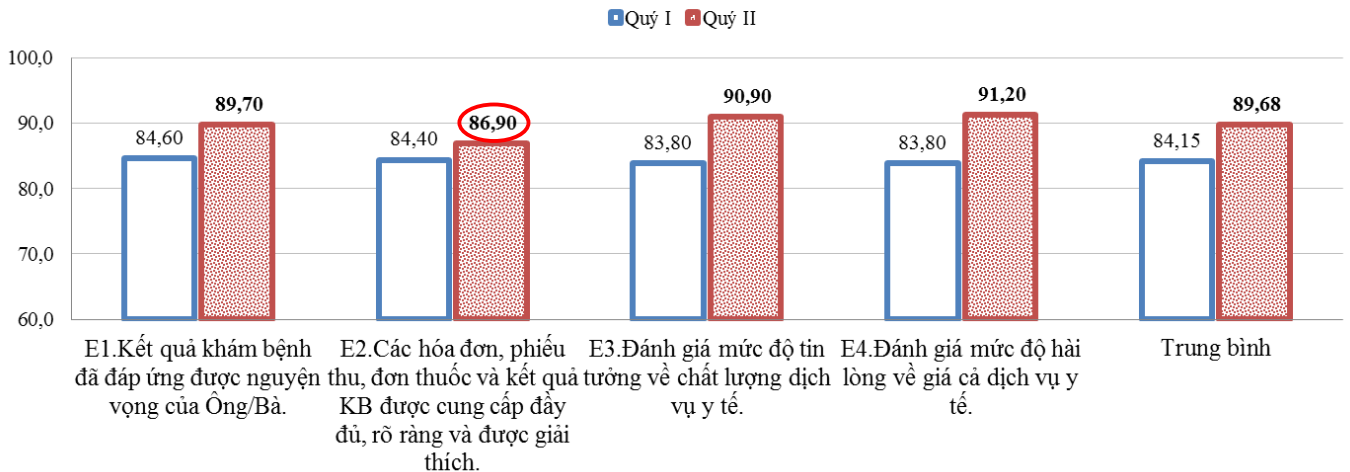
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí phần C dao động từ 86,6% đến 95,7%. Tiêu chí “C6.Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” có tỷ lệ thấp nhất 83,7%. Số lượng nhà vệ sinh so với lượng người bệnh đến khám chưa đảm bảo, nhà vệ sinh sử dụng nhiều nên xuống cấp, dễ bị dơ phải duy trì việc vệ sinh thường xuyên. Tiêu chí “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. Tivi phát thông tin lặp lại không đa dạng, đôi khi không được bật, thiếu tờ rơi, tranh ảnh để tuyên truyền. Cần trang bị để giúp bệnh nhân thư giãn khi chờ đợi khám bệnh, XN.

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



Nhận xét: Đây là khía cạnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 phần. Tất cả tiêu chí đều cao hơn Quý I và đạt mục tiêu >87%. Tiêu chí “D4.Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 88,1%. 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, chẩn đoán, điều trị

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 có nhiều cải thiện so với quý I. Tuy nhiên, việc giải thích tình trạng bệnh, hướng dẫn sử dụng thuốc còn nhận được phản ánh của người bệnh

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	1	0,50
4	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	199	99,50
5	5. Khác (Nên đi bệnh viện hay bác sĩ tư)	0	-
Tổng cộng		200	100

Nhận xét: Có 99,5% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau và 0,5% vẫn còn chưa chắc chắn quay lại

III. CÁC TIÊU CHÍ MỨC HÀI LÒNG 1, 2:

Tiêu chí	Nội dung	Mức 1	Mức 2
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện.	0	4

IV. KẾT LUẬN:

- Có 72% số người bệnh đến khám, điều trị tại bệnh viện là nữ giới. Có 90% người bệnh đến khám sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 48,87 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 II - 2021 là 89,02% cao hơn Quý I (84,26%) và cao hơn mục tiêu (>87%)
- Phần “D. Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn” có tỷ lệ cao nhất trong 5 phần, đạt 91,35%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” chỉ đạt 84,72%.

V. 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. Thiếu tờ rơi tuyên truyền tại góc truyền thông.
- Năng lực chuyên môn chưa đáp ứng mong đợi người bệnh, việc giải thích tình trạng bệnh, hướng dẫn sử dụng thuốc còn nhận được phản ánh của người bệnh.

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:

- Tổ truyền thông giáo dục sức khỏe xây dựng các bài tuyên truyền để phát trên tivi, loa, 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, Khoa Khám bệnh tiếp tục tăng cường 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 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.
- Khoa XN, CĐHA triển khai một số giải pháp giảm thời gian chờ cận lâm sàng.
- Bác sĩ tham gia khám bệnh thực hiện đúng giờ giấc làm việc, tránh để bệnh nhân chờ đợi quá lâu dẫn đến phản ánh của người bệnh.

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

