

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II năm 2022

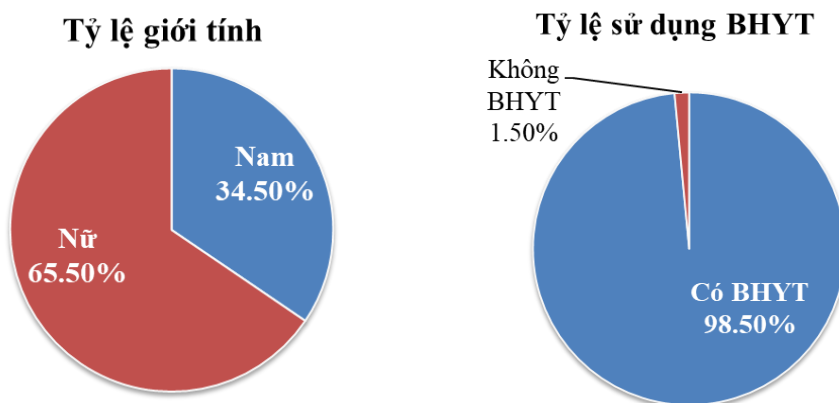
Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-BVTM ngày 19/01/2022 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022.

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 y tế



Nhận xét: Nữ giới chiếm 65,5% số người bệnh đến khám, điều trị. Có 98,5% 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	39	19,50	45,67 ± 15,07 Min: 19 Max: 71
31-45	64	32,00	
46-60	49	24,50	
>60	48	24,00	
Tổng cộng	200	100	

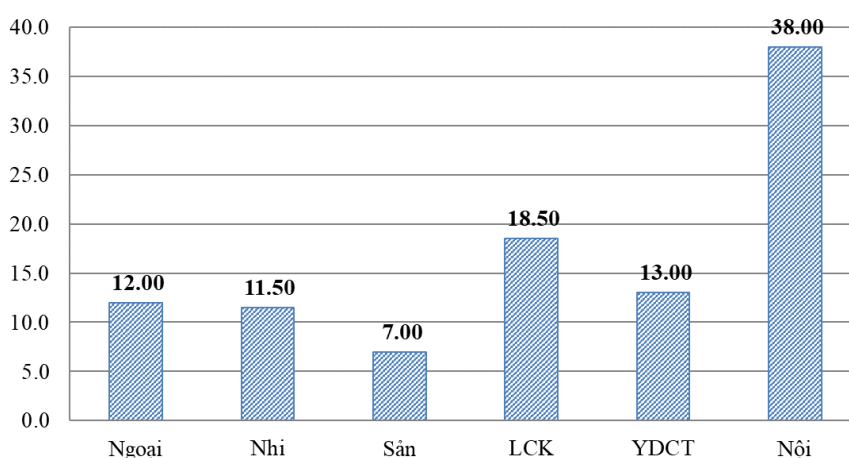
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 45,67 tuổi. Người từ 46-60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 24,5%, tiếp đến là nhóm người >60 chiếm 24%

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	0	-	9,81 ± 3,75 Min: 02 Max: 17
2 km – dưới 5km	17	8,50	
5 km – dưới 10 km	85	42,50	
Từ 10 km trở lên	98	49,00	
Tổng cộng	200	100	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 9,81 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 49%. Cho thấy đa số người bệnh đến khám là từ các xã trong địa bàn và lân cận

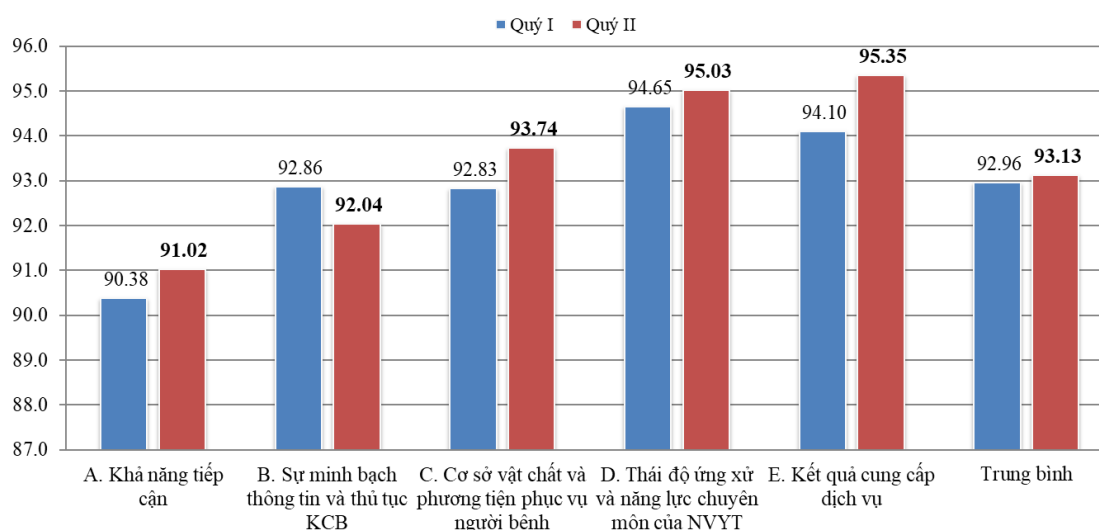
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ cao nhất là người bệnh khám Nội khoa (38%), các chuyên khoa khác gồm: LCK (18.5%), YDCT (13%), Ngoại (12%), Nhi (11,5%), Phụ sản (7%)

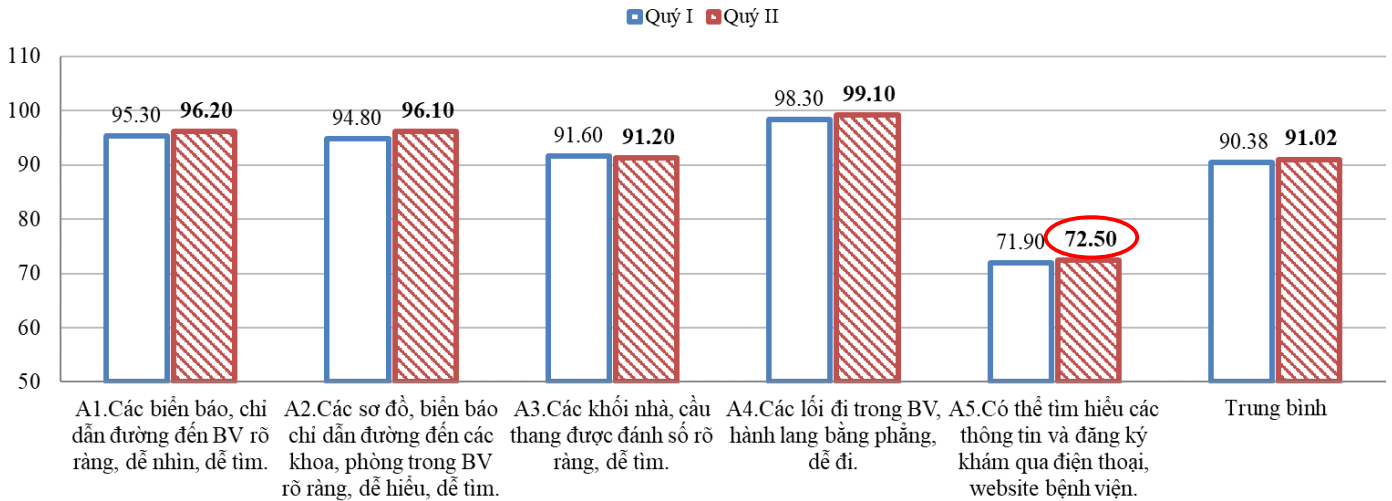
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



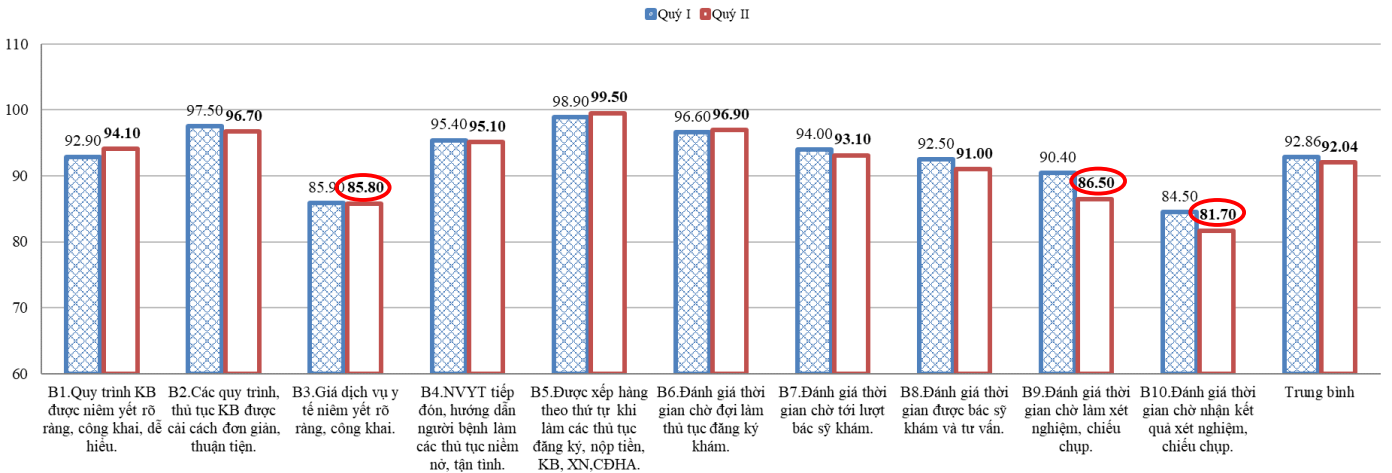
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý II/2022 là **93,13%** cao hơn so với Quý I/2022. Trong đó phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 95,35%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (91,02%).

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



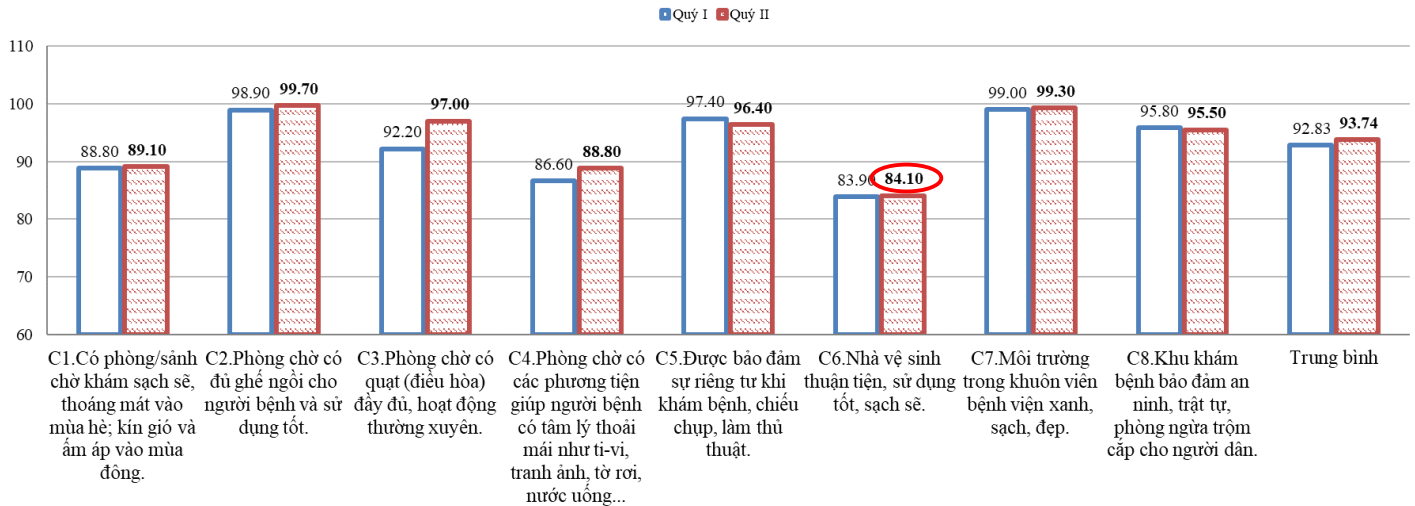
Nhận xét: Tiêu chí “A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 72,5% có cao hơn so với Quý II/2022 (71,9%) nhưng không nhiều. Tiêu chí “A4. Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 99,1%. Đơn vị đã có 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, tỷ lệ sử dụng ứng dụng đăng ký khám qua điện thoại chưa cao.

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



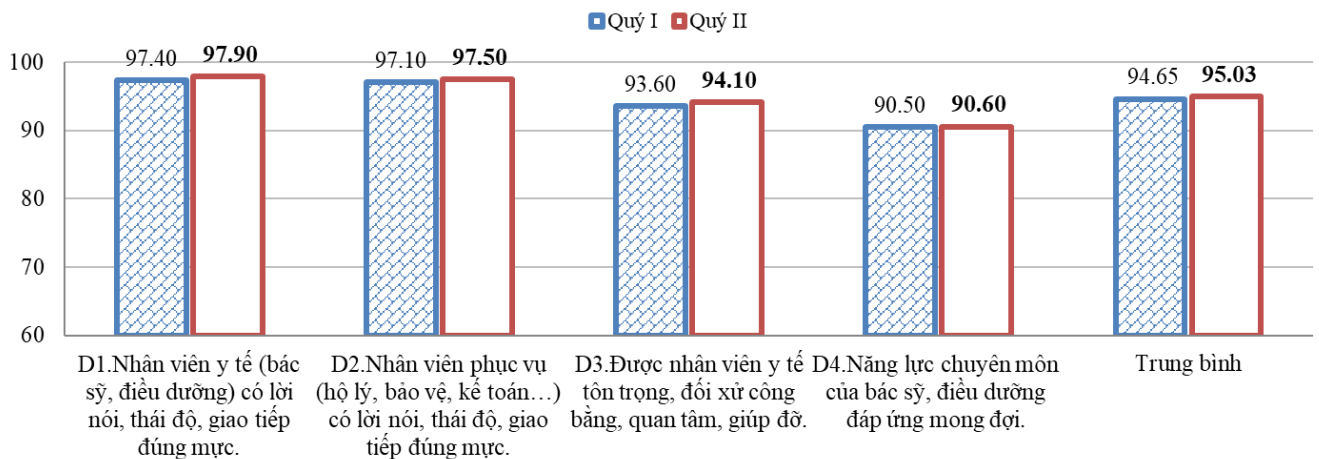
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý II/2021 là 92,04% tương đương Quý I/2022 và đạt mục tiêu >88%. Tiêu chí “B5. Được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, KB, XN, CDHA” đạt tỷ lệ cao nhất 99,5%. Tiêu chí “B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả XN, chiếu chụp” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất chỉ đạt 81,7%. Tiêu chí “B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” và tiêu chí “B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chụp chiếu” có tỷ lệ hài lòng là 85,8% và 86,5%; tỷ lệ này còn thấp hơn mục tiêu, cần khắc phục. Các tiêu chí còn lại đều đạt mục tiêu

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



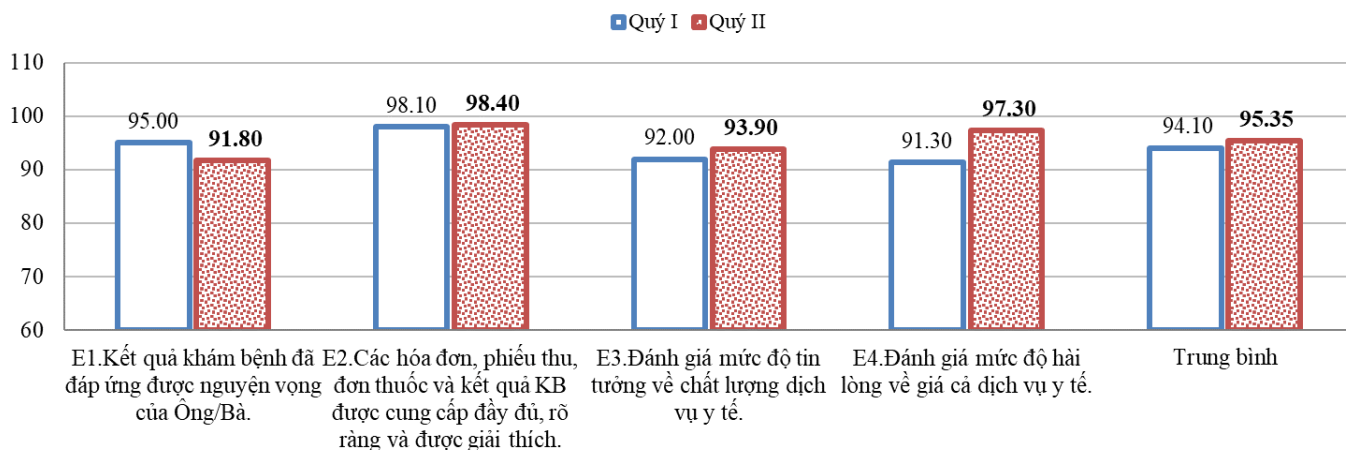
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí phần C dao động từ 84,1% đến 99,7%. Tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” có tỷ lệ thấp nhất 84,1%. Số lượng nhà vệ sinh so với lượng người bệnh đến khám chưa đảm bảo, nhà vệ sinh sử dụng nhiều nên xuống cấp, dễ bị dơ phải duy trì việc vệ sinh 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. Tỷ lệ hài lòng trung bình khía cạnh này là 95,03%, cao hơn so với Quý I/2022. Tiêu chí “D4. Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 90,6% và không có thay đổi so với quý trước. Đơn vị cần nghiên cứu cải thiện trình độ chuyên môn, phát triển thêm các kỹ thuật mới.

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



Nhận xét: Đây là khía cạnh có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 phần. Mức độ tin tưởng của người dân đối với dịch vụ y tế của đơn vị tăng so với Quý I/2022. Tất cả các nội dung đều có mức hài lòng cao trên 90%.

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	2	1,0
4	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	198	99,0
5	Khác (Nên đi bệnh viện hay bác sĩ tư)	0	-
Tổng cộng		200	100

Nhận xét: Mặc dù vẫn còn một số phản nản nhưng 99% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau.

III. KẾT LUẬN:

- Có 65,5% số người bệnh đến khám, điều trị tại bệnh viện là nữ giới. Có 98,5% người bệnh đến khám sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 45,67 tuổi
- Hầu hết người bệnh đến khám có nhà xa bệnh viện > 10 km (các xã).
- Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II/2022 là 93,13% cao hơn so với Quý I/2022 (92,96%) và mục tiêu ($\geq 88\%$)
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 95,35%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (91,02%)

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Một số 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.
- Thời gian chờ thực hiện và 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.

- Người bệnh còn thắc mắc một số giá dịch vụ kỹ thuật.

V. 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 Tài chính kế toán rà soát, bổ sung một số giá dịch vụ kỹ thuật công khai tại phòng chờ khoa Khám bệnh

- Khoa XN, CDHA triển khai một số giải pháp giảm thời gian chờ thực hiện cận lâm sàng.

- Các bộ phận liên quan tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 41/KH-BVTM ngày 15/04/2022 về nâng cao sự hài lòng người bệnh năm 2022

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II năm 2022 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