

Số: 138/BC-BVTM

Tháp Mười, ngày 01 tháng 10 năm 2020

BÁO CÁO

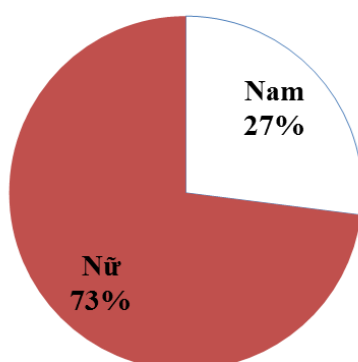
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý III năm 2020

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 2020 tại khoa khám bệnh. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được dựng sẵn dưới dự hướng dẫn của các tình nguyện viên; đã có 200 người bệnh ngoại trú tham gia phỏng vấn. Chúng tôi có đưa ra một số kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG NGƯỜI BỆNH:

1. Tỷ lệ giới tính



Nhận xét: Tỷ lệ nữ giới đến khám bệnh chiếm tỷ lệ cao hơn so với nam giới

2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số bệnh nhân (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	36	18,00	48.21 ± 15.15 Min: 18 Max: 72
31-45	49	24,50	
46-60	56	28,00	
>60	59	29,50	
Tổng cộng	200	100,00	

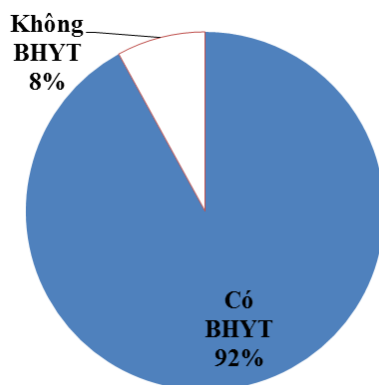
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến khám khoảng 48 tuổi.

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	10.05 ± 4,66 Min: 01 Max: 19
2 km – dưới 5km	30	15,00	
5 km – dưới 10 km	63	31,50	
Từ 10 km trở lên	106	53,00	
Tổng cộng	200	100,00	

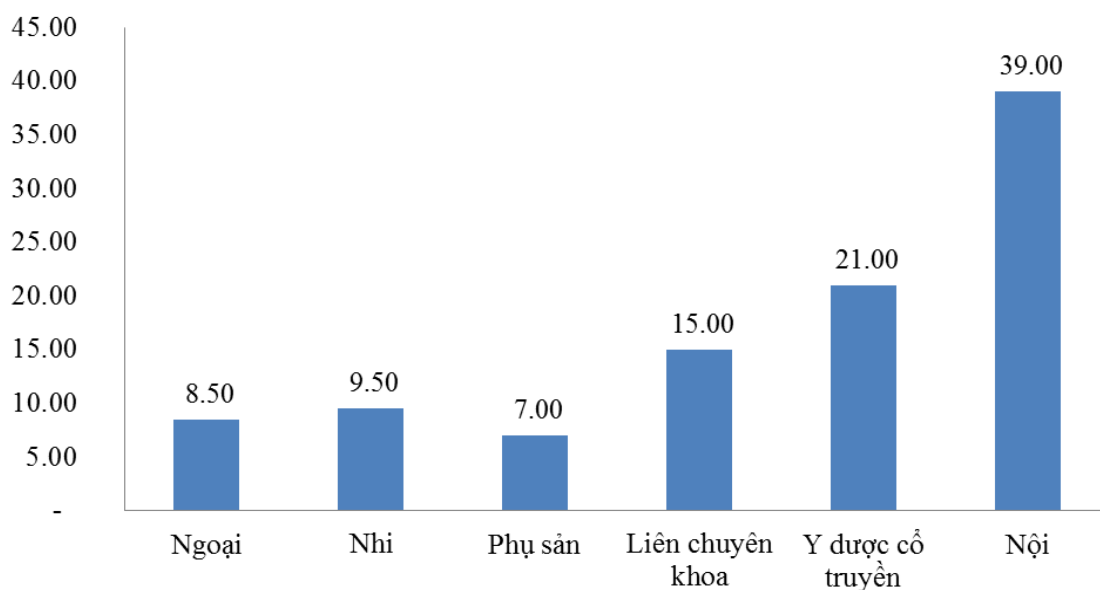
Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của bệnh nhân khoảng 10 km. Số bệnh nhân ở khoảng cách xa (> 10 km) chiếm tỷ lệ khá cao (53%). Cho thấy đa số bệnh nhân đến khám là từ các xã trong địa bàn và lân cận

4. Hình thức khám bệnh:



Nhận xét: Hầu hết bệnh nhân đến khám đều là đối tượng có bảo hiểm y tế (92%), đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (8%).

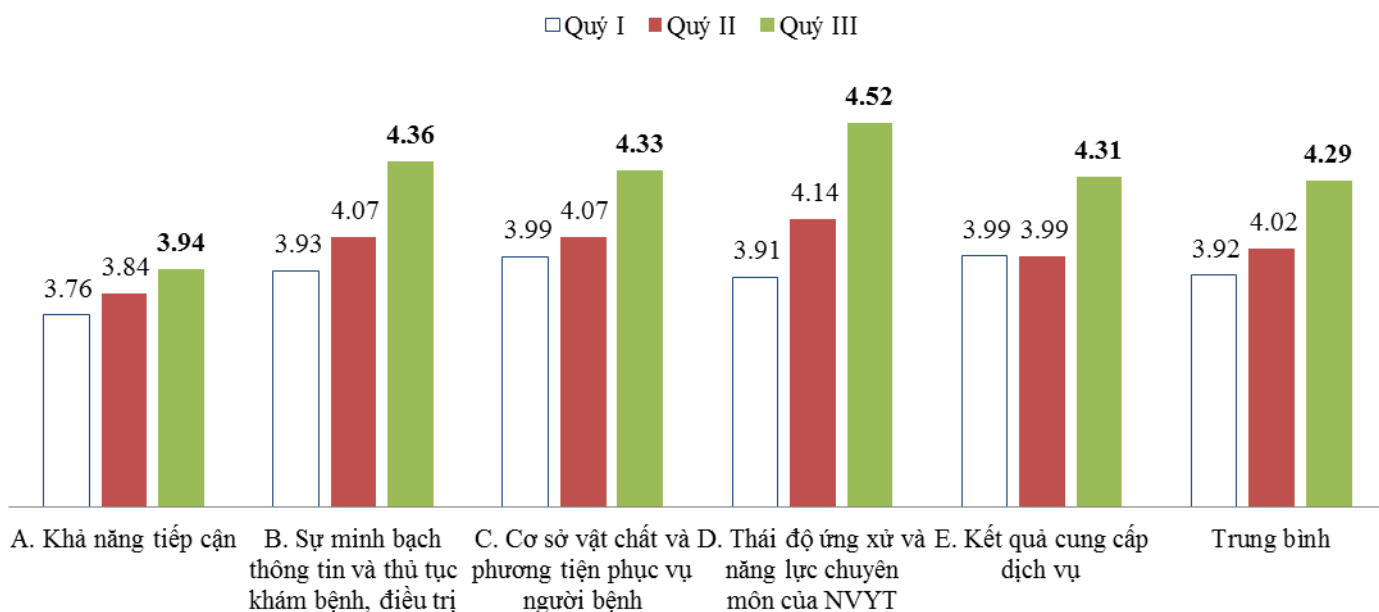
5. Tỷ lệ loại khám bệnh:



Nhận xét: Trong quý 3, các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ cao nhất là bệnh nhân khám nội khoa (39%), các chuyên khoa khác gồm: YDCT (21%), LCK (15%), Nhi (9.5%), Ngoại (8.5%) và Phụ sản (7%).

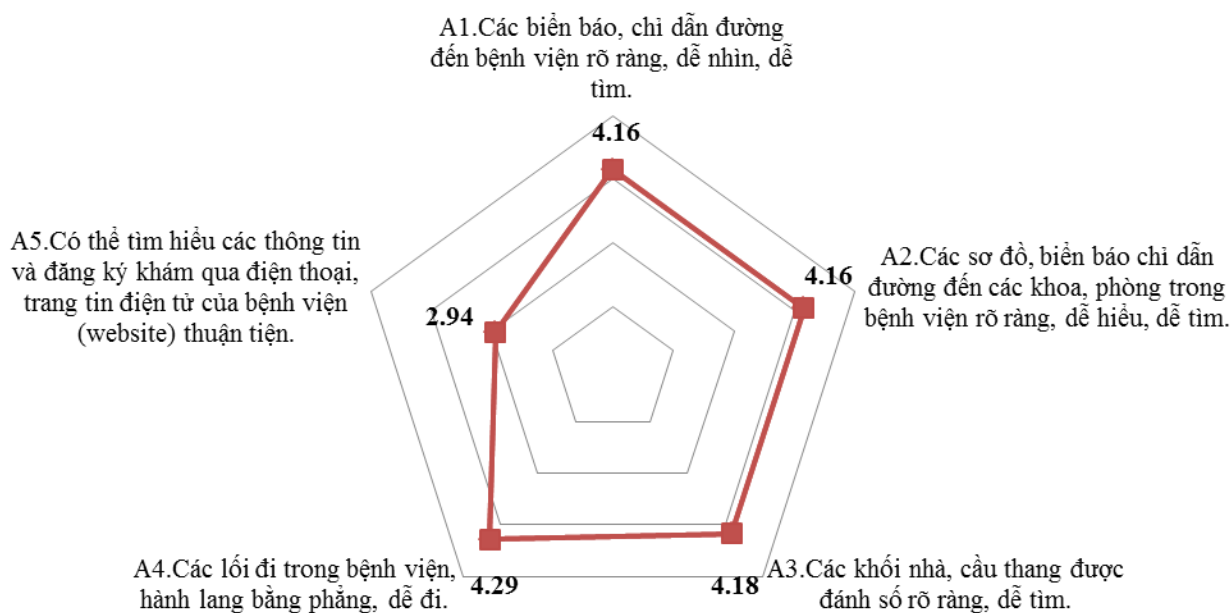
II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

Mức độ hài lòng chung



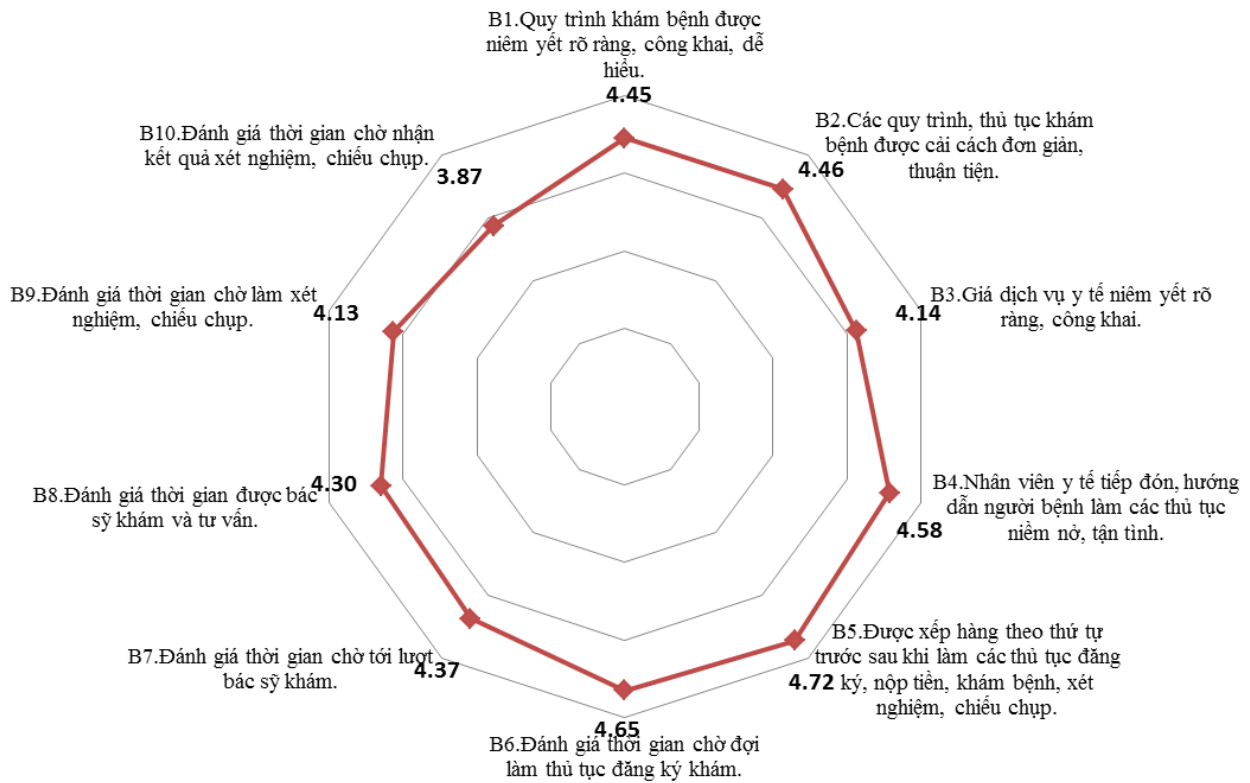
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện là **4.29 điểm (85.83%)**. So với quý 1 và quý 2, tỷ lệ hài lòng của người bệnh tăng. Thái độ giao tiếp của nhân viên được người bệnh đánh giá tốt và có nhiều khen ngợi.

A. Khía cạnh khả năng tiếp cận



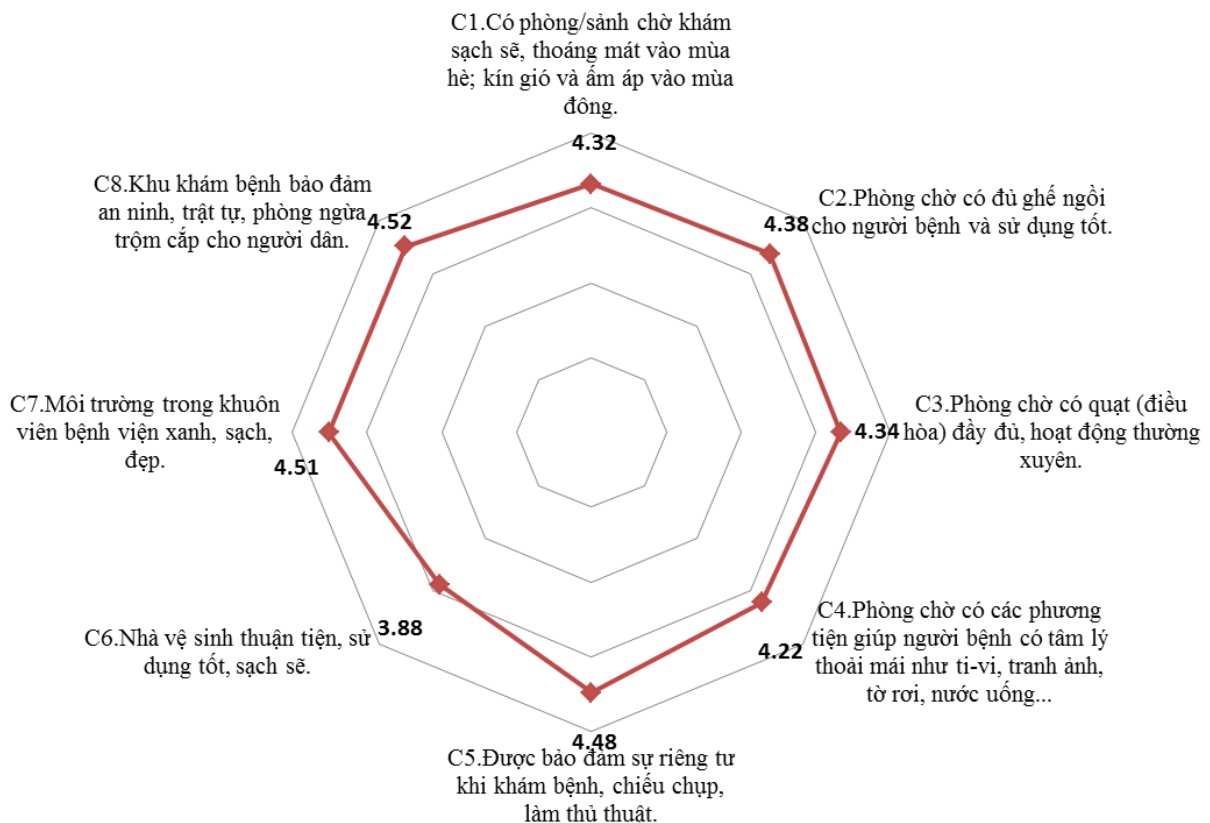
Nhận xét: Nội dung A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện chỉ đạt 2.94 điểm (58.8%). Cho thấy khả năng người bệnh có thể tiếp cận thông tin và đăng ký khám qua điện thoại hay website còn khá thấp.

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



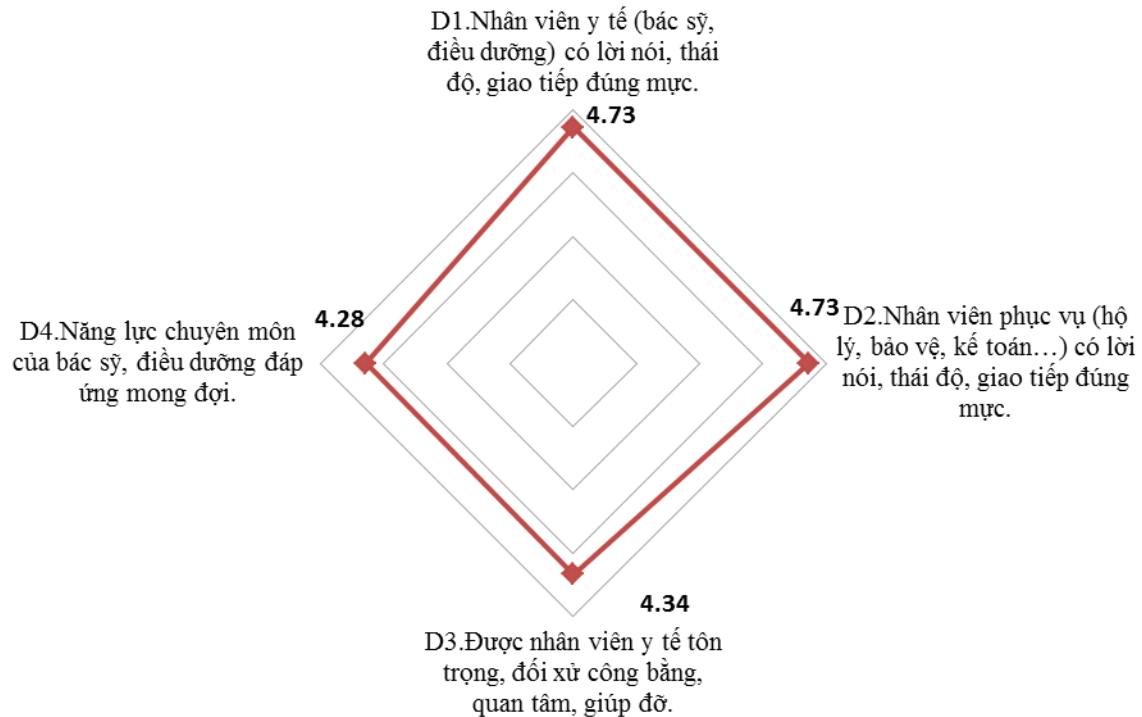
Nhận xét: Hầu hết các mặt của khía cạnh B đều đạt tỷ lệ hài lòng rất cao, tỷ lệ hài lòng trung bình là 87.3%. Chỉ có nội dung B10 (đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm) còn chưa cao (77.4%)

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



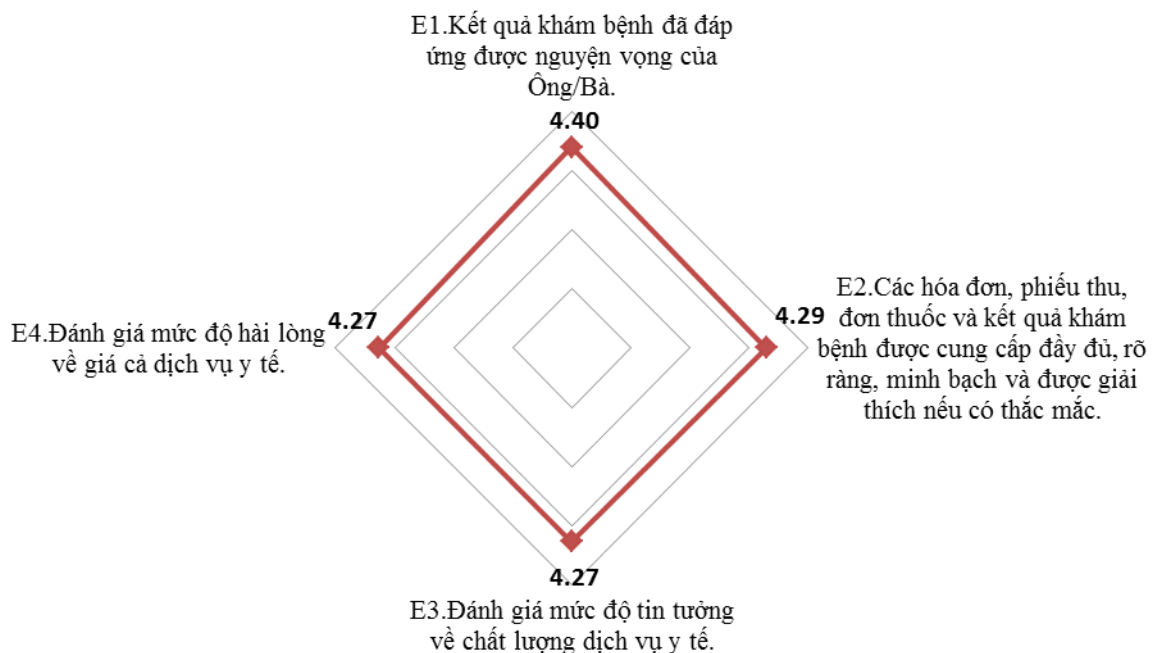
Nhận xét: Nội dung “C6.Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ” có số điểm thấp nhất 3,88đ (77.5%). Các mặt khác tỷ lệ hài lòng khá cao (từ 84% đến trên 90%)

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



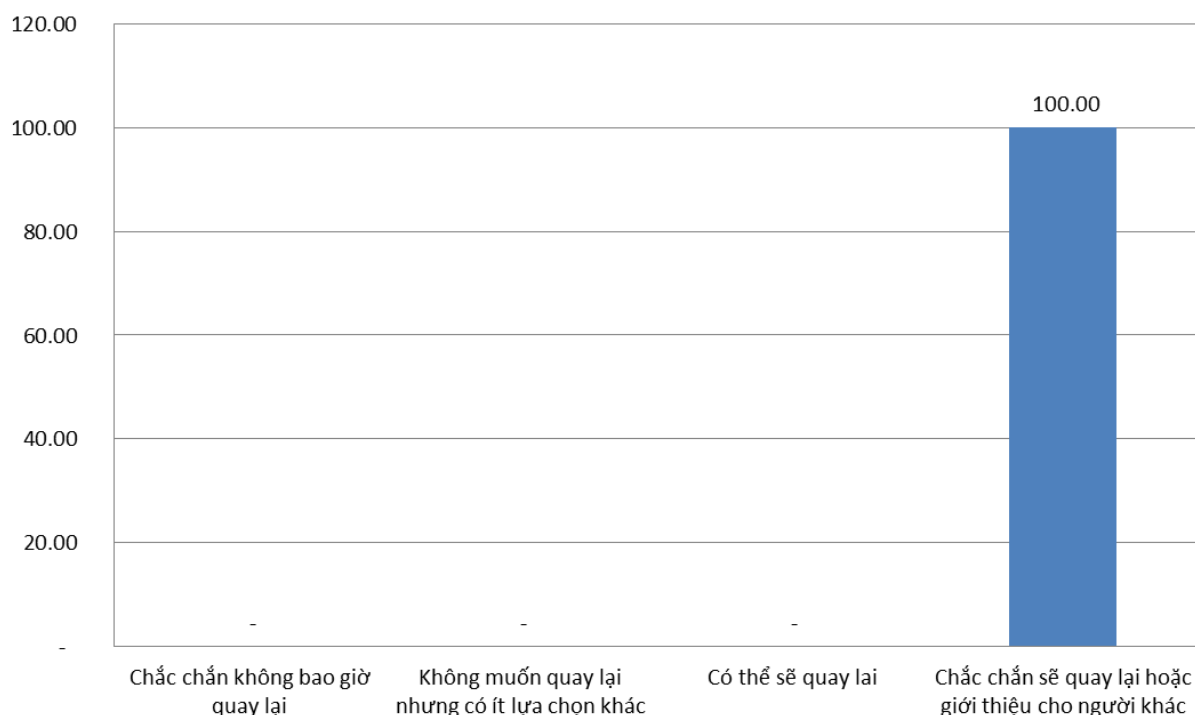
Nhận xét: Đây là khía cạnh có tỷ lệ hài lòng tăng đáng kể, tỷ lệ hài lòng chung đạt trên 90% và khá đồng đều ở các nội dung. Trong quý 3, đây là nội dung được người bệnh đánh giá cao nhất.

E. Kết quả cung cấp dịch vụ



Nhận xét: Đa số người bệnh cảm thấy hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ. Tỷ lệ hài lòng chung đạt 86.13%.

Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: 100% bệnh nhân và người nhà được phỏng vấn trả lời chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau.

TT	MỘT SỐ TIÊU MỤC CÓ MỨC 1 - 2	Số người bệnh	
		Mức 1	Mức 2
1	A5.Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	3	50
2	B10.Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	0	3
3	C6.Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	3

III. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Thiết lập hệ thống đăng ký thông tin và khám qua điện thoại
- Nghiên cứu các giải pháp nhằm giảm thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm cho người bệnh.
- Đảm bảo nhà vệ sinh sạch sẽ, thuận tiện cho người bệnh sử dụng

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP THỰC HIỆN:

Đề xuất Ban giám đốc chỉ đạo các khoa phòng có liên quan và các bộ phận phụ trách thực hiện một số giải pháp sau:

- Thiết lập và triển khai hệ thống đăng ký thông tin và khám qua điện thoại
- Khoa Xét Nghiệm nghiên cứu giải pháp rút ngắn thời gian trả kết quả cho người bệnh

- Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh thường xuyên kiểm tra, giám sát và nhắc nhở nhân viên tăng cường công tác vệ sinh. Đề xuất sửa chữa ngay khi có hư hỏng, đồng thời linh động mở nhà vệ sinh tầng 1 cho người bệnh sử dụng khi có sự cố hoặc quá tải.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý III năm 2020 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 (báo cáo);
- Các khoa, phòng;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCL.

TM. HỘI ĐỒNG QLCL
P. CHỦ TỊCH

PHÓ GIÁM ĐỐC
Nguyễn Văn Bé