

BÁO CÁO

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

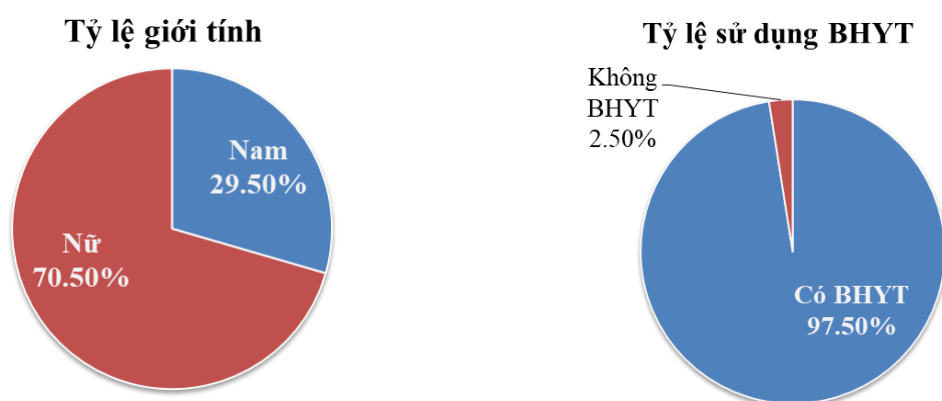
Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-BVTM ngày 22/01/2021 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2021.

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 70,5% số người bệnh đến khám, điều trị. Có 97,5% 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	14	7.00	50,77 ± 12,9 Min: 21 Max: 72
31-45	50	25.00	
46-60	77	38.50	
>60	59	29.50	
Tổng cộng	200	100.00	

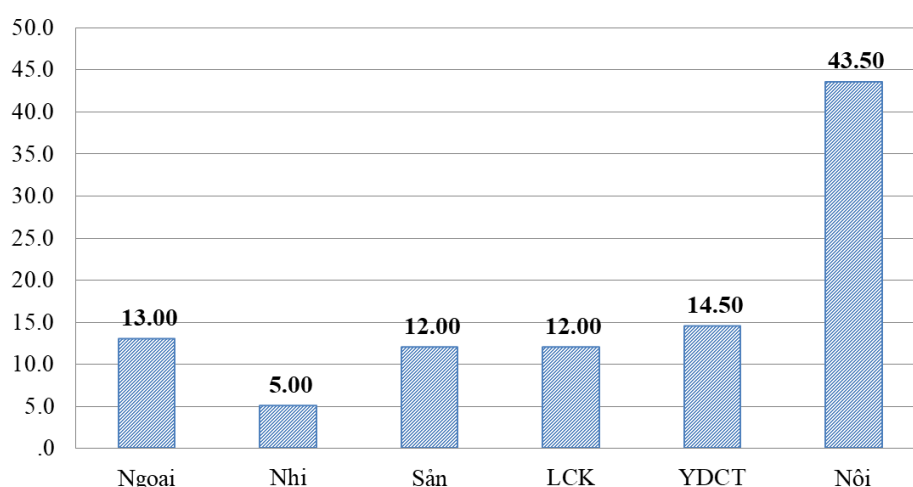
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 50,77 tuổi. Người từ 46-60 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 38,5%, tiếp đến là nhóm người >60 chiếm 29,5%

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	0	-	10,18 ± 4,55 Min: 02 Max: 19
2 km – dưới 5km	11	5.50	
5 km – dưới 10 km	88	44.00	
Từ 10 km trở lên	101	50.50	
Tổng cộng	200	100.00	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 10 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 50,5%. Cho thấy đa số người bệnh đến khám là từ các xã trong địa bàn và lân cận

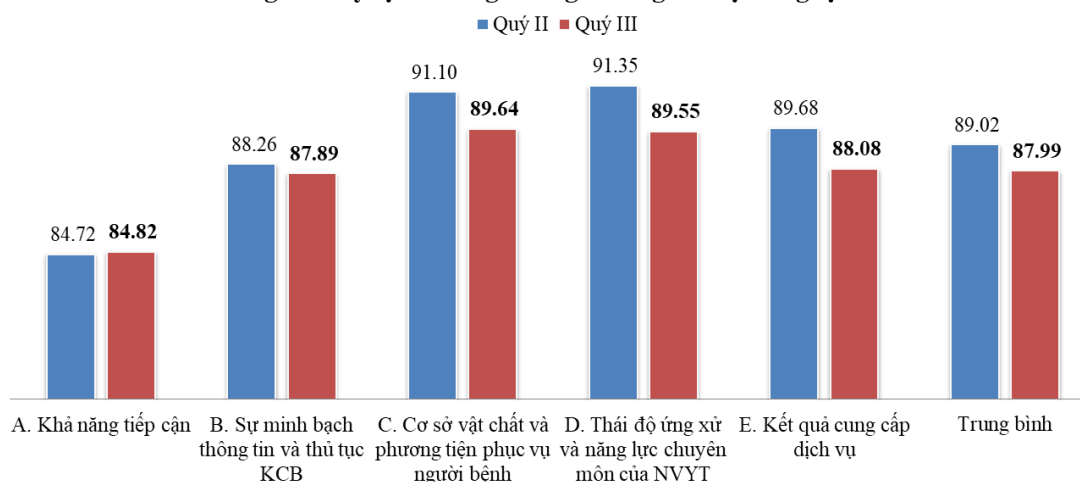
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ cao nhất là người bệnh khám nội khoa (43,5%), các chuyên khoa khác gồm: YDCT (14,5%); Ngoại (13%), LCK (12%), Phụ sản (12%), và Nhi (5%)

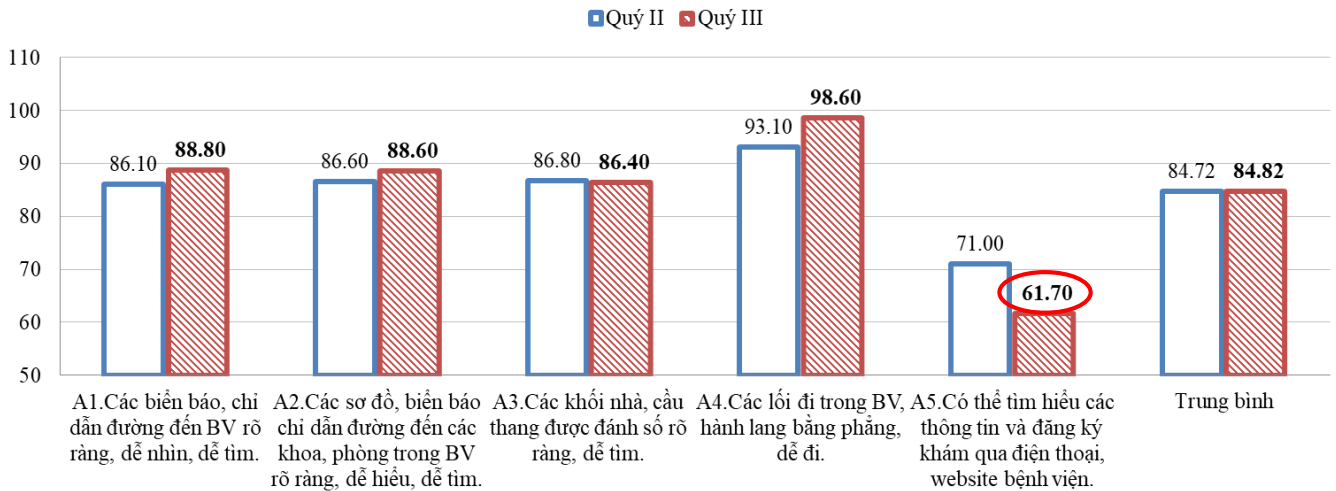
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



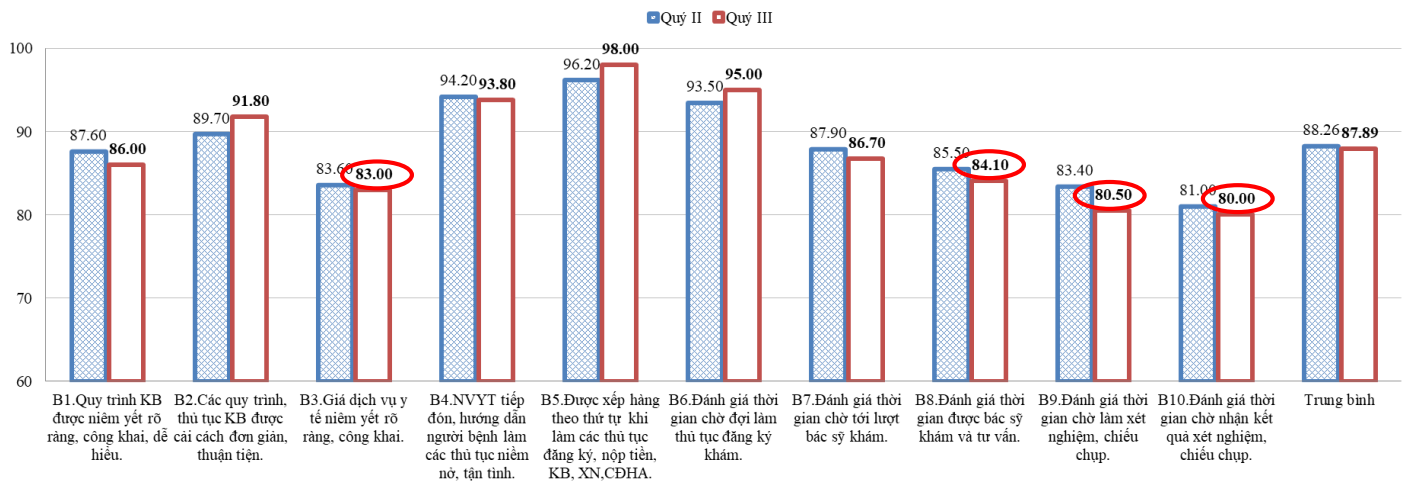
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý III là **87,99%** thấp hơn so với Quý II. Trong đó phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt tỷ lệ cao nhất 89,64%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (84,82%).

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



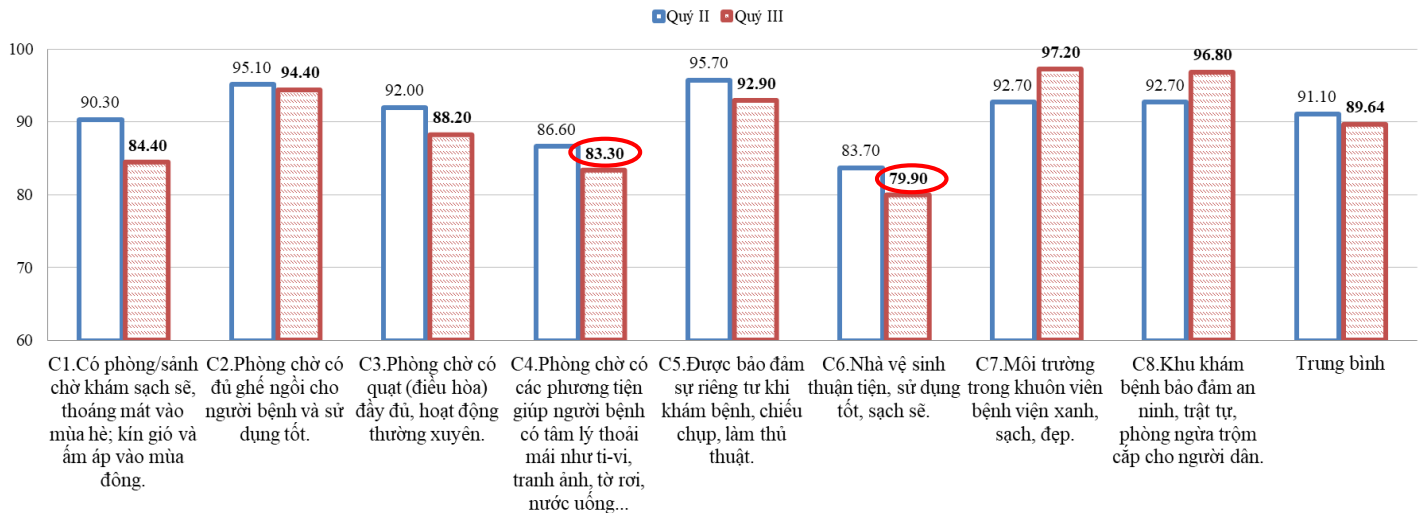
Nhận xét: Tiêu chí “A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 61,7%. Tiêu chí “A4. Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 98,6%. Đơn vị đã có hệ thống đặt khám qua điện thoại (ứng dụng dùng chung 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.

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



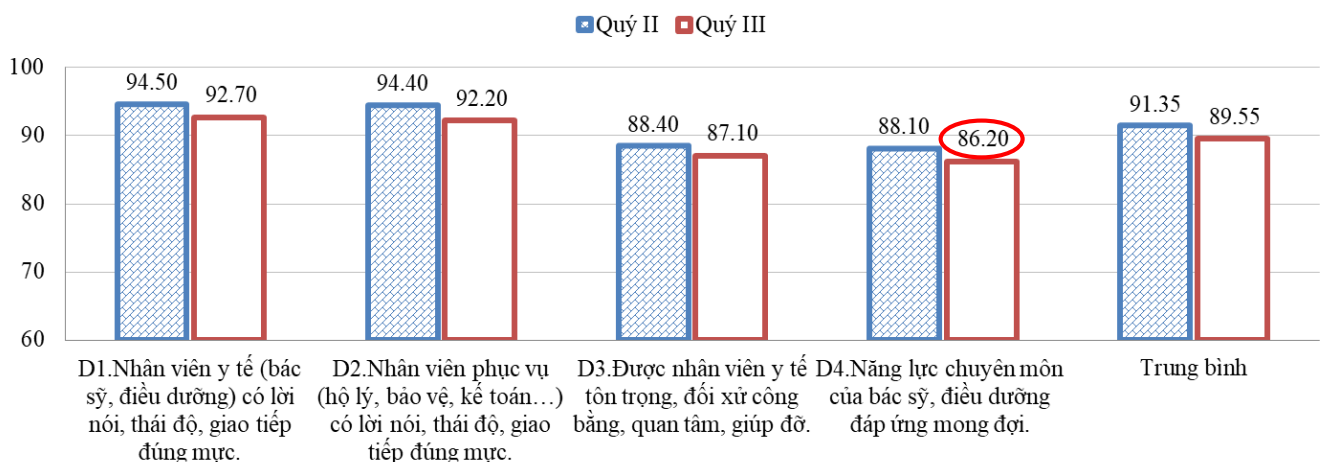
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III là 87,89% cao hơn Quý II và đạt mục tiêu >87%. Tiêu chí “B5. Được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, KB, XN, CDHA” đạt tỷ lệ cao nhất 98%. Các tiêu chí B2, B4, B6 đạt tỷ lệ hài lòng trên 90% cần tiếp tục duy trì và phát huy. Tiêu chí “B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả XN, chiếu chụp” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất chỉ đạt 80%. 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, cần khắc phục.

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



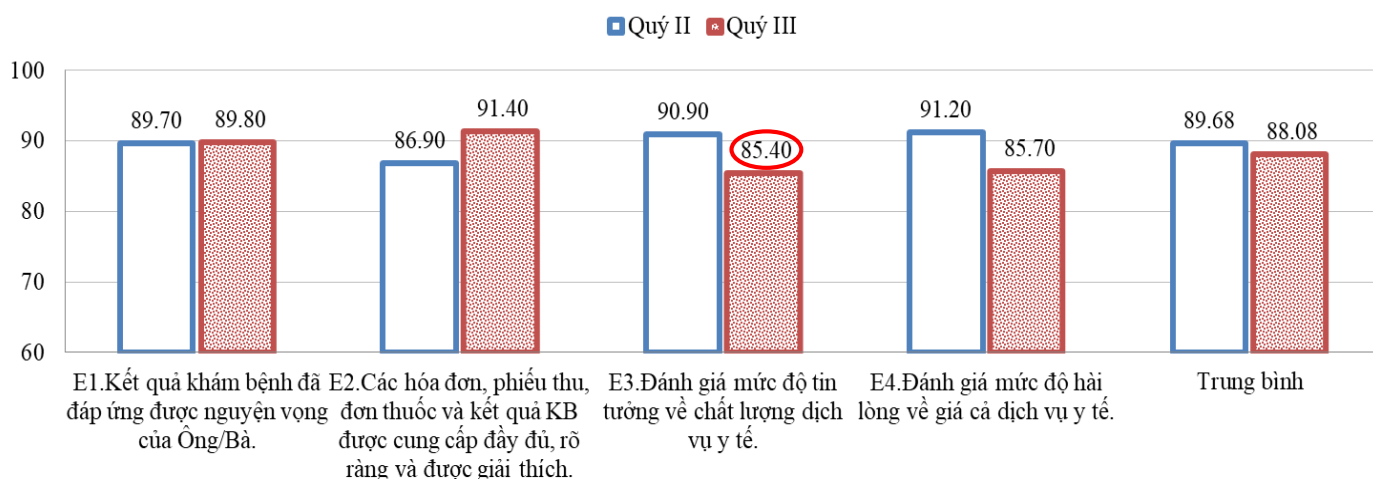
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí phần C dao động từ 79,9% đến 96,8%. Tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” có tỷ lệ thấp nhất 79,9%. Số lượng nhà vệ sinh so với lượng người bệnh đến khám chưa đảm bảo, nhà vệ sinh sử dụng nhiều nên xuống cấp, dễ bị dơ phải duy trì việc vệ sinh 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. Tiêu chí “C1. Phòng chờ khám bệnh sạch sẽ, thoáng mát...” có tỷ lệ hài lòng thấp hơn 87%, cần nghiên cứu khắc phục.

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 89,55%, thấp hơn so với Quý II. Tiêu chí “D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 86,2%. 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 giảm so với Quý II. Tuy nhiên, việc công khai các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và giải thích rõ ràng được người bệnh đánh giá cao.

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

Nhận xét: Mặc dù vẫn còn một số phản nàn nhưng 100% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau.

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	21

IV. KẾT LUẬN:

- Có 70,5% số người bệnh đến khám, điều trị tại bệnh viện là nữ giới. Có 97,5% người bệnh đến khám sử dụng thẻ bảo hiểm y tế.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 50,77 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 III - 2021 là 87,99% cao hơn cao hơn mục tiêu (>87%)
- Phần “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ hài lòng cao nhất trong 5 phần, đạt 89,64%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” chỉ đạt 84,82%.

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.
- 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.
- Phòng chờ đôi khi còn chưa sạch sẽ, thoáng mát.
- Chưa bổ sung một số giá dịch vụ kỹ thuật mới.

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 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.
- Phòng Tài chính kế toán rà soát, bổ sung một số giá dịch vụ kỹ thuật mới
- Khoa XN, CĐHA triển khai một số giải pháp giảm thời gian chờ cận lâm sàng.

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