

Số: 152/BC-BVTM

Tháp Mười, ngày 07 tháng 10 năm 2022

## BÁO CÁO

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

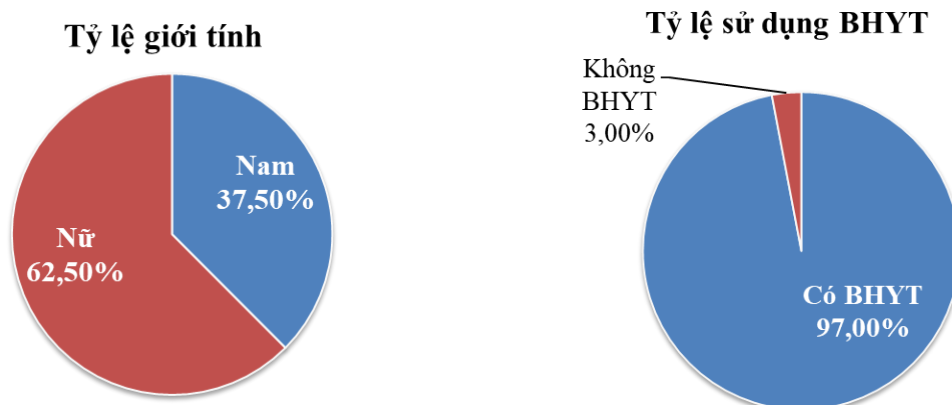
Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-BVTM ngày 19/01/2022 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022.

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 62,5% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 97%.

##### 1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

| Nhóm tuổi        | Số người bệnh (n) | Tỷ lệ (%)  | Tuổi trung bình                     |
|------------------|-------------------|------------|-------------------------------------|
| 18-30            | 33                | 16,50      | 47,49 ± 14,85<br>Min: 19<br>Max: 72 |
| 31-45            | 58                | 29,00      |                                     |
| 46-60            | 53                | 26,50      |                                     |
| >60              | 56                | 28,00      |                                     |
| <b>Tổng cộng</b> | <b>200</b>        | <b>100</b> |                                     |

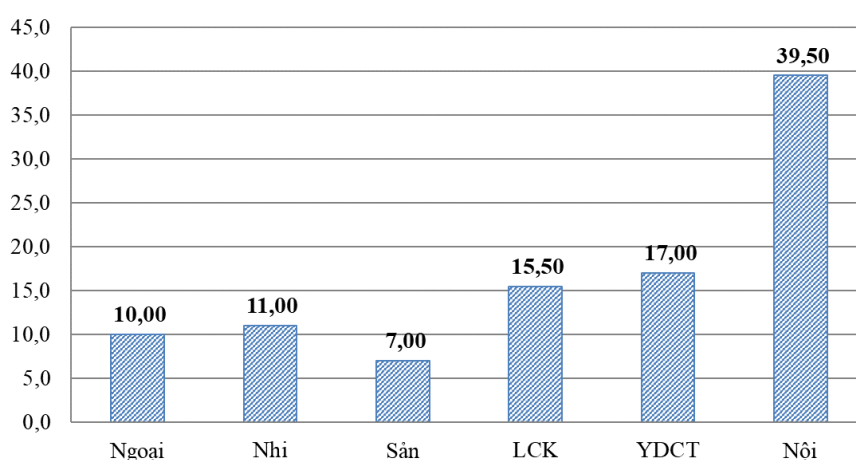
**Nhận xét:** Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 47,49 tuổi. Người từ 31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 29%, tiếp đến là nhóm người >60 chiếm 28%

### 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                 | -          | 10,06 ± 3,73<br>Min: 02<br>Max: 18 |
| 2 km – dưới 5km   | 14                | 7,00       |                                    |
| 5 km – dưới 10 km | 87                | 43,50      |                                    |
| Từ 10 km trở lên  | 99                | 49,50      |                                    |
| <b>Tổng cộng</b>  | <b>200</b>        | <b>100</b> |                                    |

**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  $\geq 10$  km chiếm tỷ lệ cao nhất 49,5%. Cho thấy đa số người bệnh đến khám là từ các xã trong địa bàn và lân cận

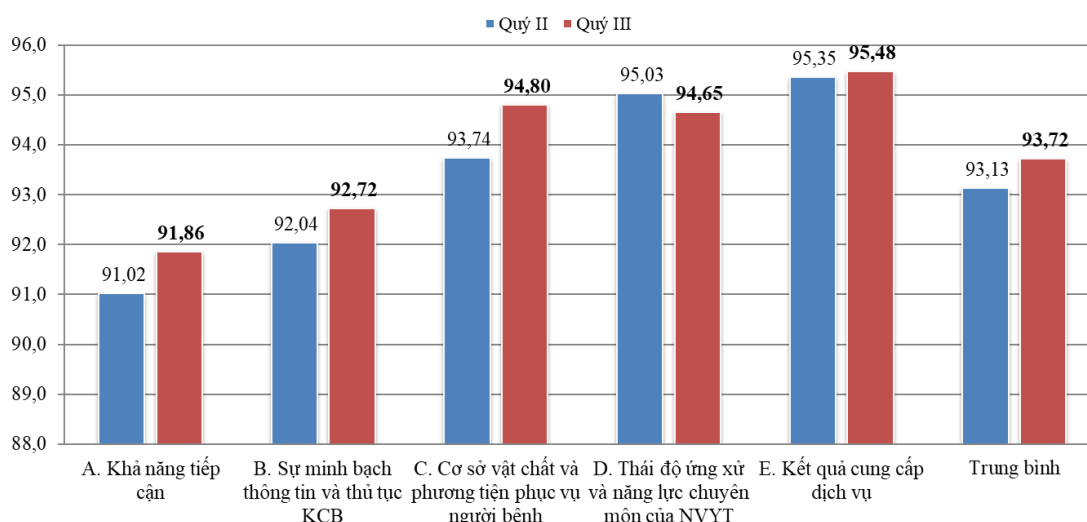
### 1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



**Nhận xét:** Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ cao nhất là người bệnh khám Nội khoa (39,5%), các chuyên khoa khác gồm: YDCT (17%), LCK (15,5%), Ngoại (10%), Nhi (11%), Phụ sản (7%)

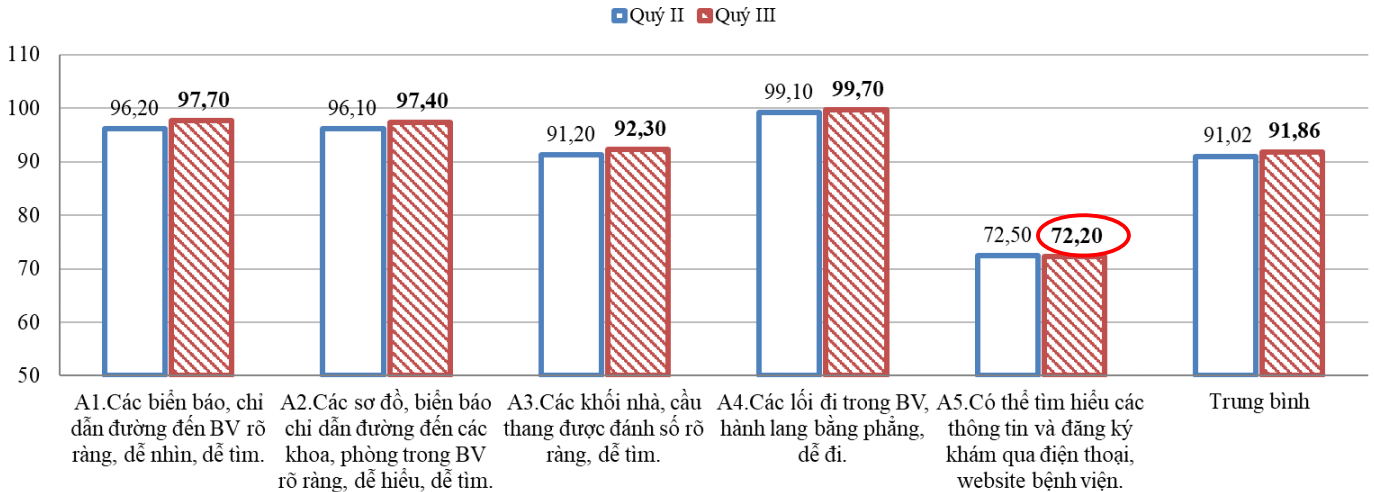
## II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



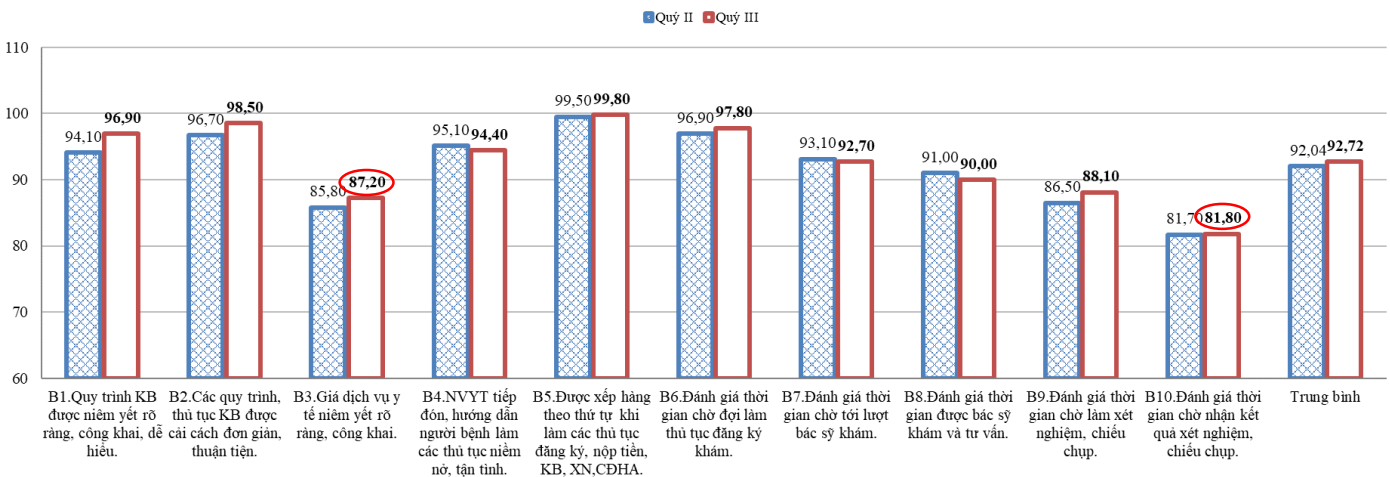
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng chung Quý III/2022 là **93,72%** cao hơn so với Quý II/2022. Trong đó phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 95,48%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (91,86%).

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



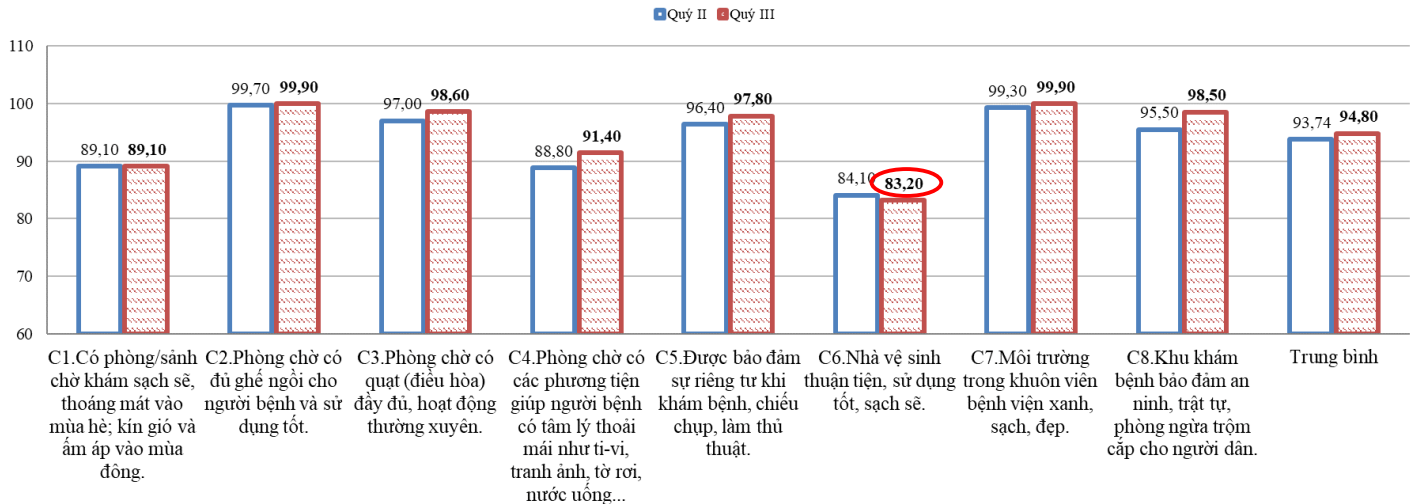
**Nhận xét:** Tiêu chí “A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 72,2% gần tương đương Quý II/2022 (72,5%). Tiêu chí “A4. Các lối đi trong BV, hành lang bằng phẳng, dễ đi” có tỷ lệ hài lòng cao nhất 99,7%. Đơn vị đã có hệ thống đặt khám 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**



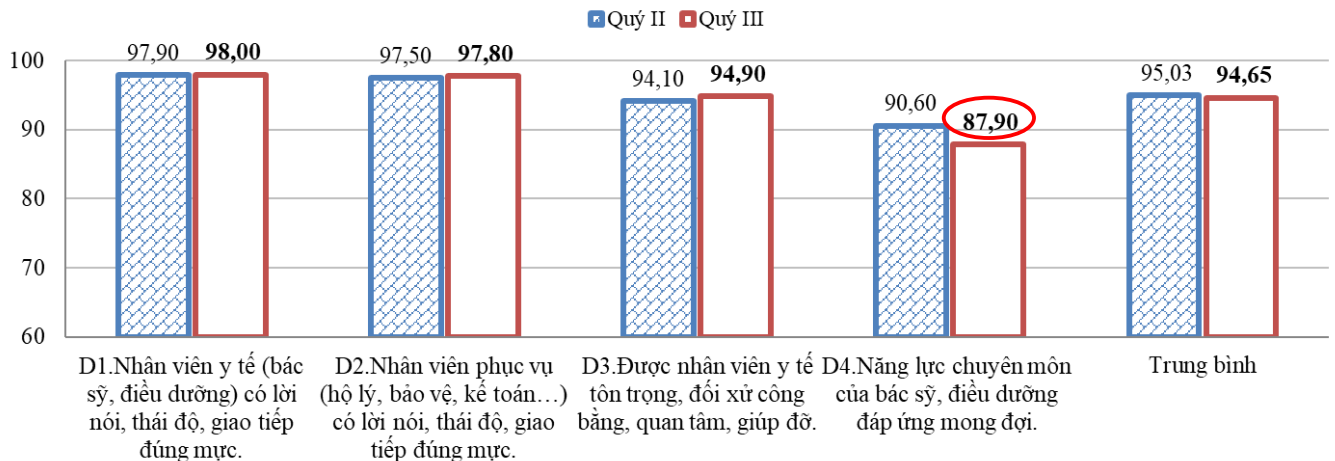
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý III/2022 là 92,72% tương đương Quý II/2022 và đạt mục tiêu >88%. Tiêu chí “B5. Được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, KB, XN, CDHA” đạt tỷ lệ cao nhất 99,8%. Tiêu chí “B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả XN, chiếu chụp” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất chỉ đạt 81,8%. Tiêu chí “B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” có tỷ lệ hài lòng là 87,2%, 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**



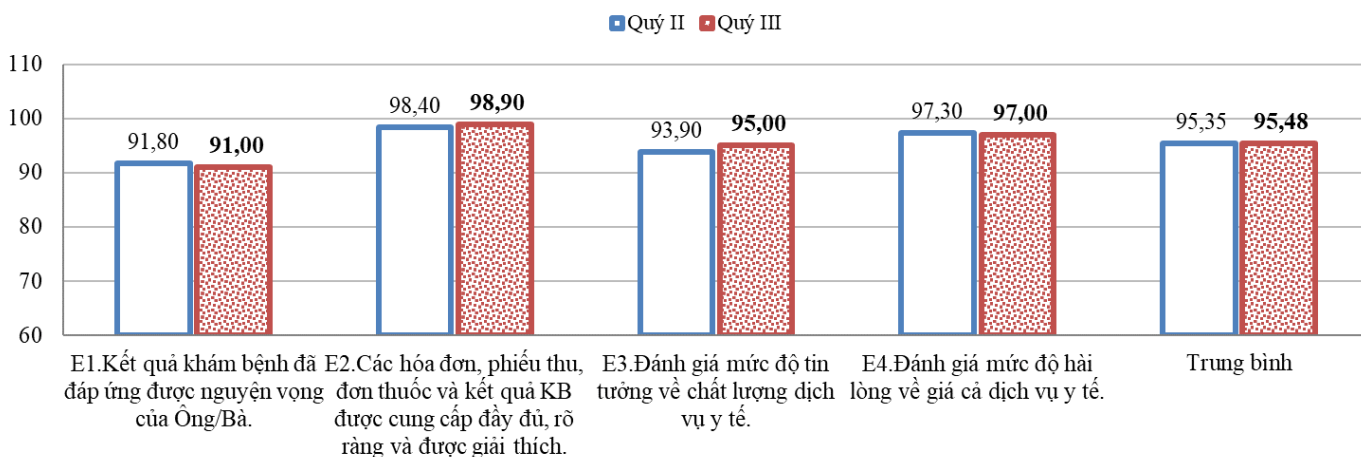
**Nhận xét:** Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí phần C dao động từ 83,2% đến 94,8%. Tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” có tỷ lệ thấp nhất 83,2. Số lượng nhà vệ sinh so với lượng người bệnh đến khám chưa đảm bảo, nhà vệ sinh sử dụng nhiều nên xuống cấp, dễ bị dơ phải duy trì việc vệ sinh thường xuyên. Tiêu chí “C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt” và “C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 99,9%. Công tác vệ sinh cần được quan tâm cải thiện

**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 94,65%, không thay đổi nhiều so với Quý II/2022. Tiêu chí “D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 87,9% thấp hơn so với quý trước. Đơn vị cần nghiên cứu cải thiện trình độ chuyên môn, phát triển thêm các kỹ thuật mới. Việc giao tiếp, ứng xử của nhân viên y tế được người bệnh đánh giá là khá tốt, tiêu chí “D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” và “D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” có tỷ lệ hài long là 98% và 97,8%

**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, với tỷ lệ hài lòng là 95,48%. Mức độ tin tưởng của người dân đối với dịch vụ y tế của đơn vị đạt tỷ lệ khá cao với 95%. 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        | 1             | 0,50       |
| 3                | Có thể sẽ quay lại                                   | 4             | 2,00       |
| 4                | Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác | 195           | 97,50      |
| 5                | Khác (Nên đi bệnh viện hay bác sĩ tư)                | 0             | -          |
| <b>Tổng cộng</b> |                                                      | <b>200</b>    | <b>100</b> |

**Nhận xét:** Mặc dù vẫn còn một số phản nàn nhưng 99,5% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau. Có 01 bệnh nhân còn chưa hài lòng về chuyên môn của đơn vị nên không muốn quay lại đơn vị.

### III. KẾT LUẬN:

- Nữ giới chiếm 62,5% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 97%.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 47,49 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/2022 là 93,72% cao hơn so với Quý II/2022 (93,13%) và mục tiêu ( $\geq 88\%$ )
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 95,48%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (91,86%)

### 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.

- Một số bệnh nhân chưa hài lòng về công tác chuyên môn

## **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:

- 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 tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động chuyên môn của đơn vị; triển khai tập huấn chuyên môn; kiểm tra tay nghề của bác sĩ đơn vị; bình bệnh án và đơn thuốc định kỳ để rút kinh nghiệm; phân công bác sĩ có kinh nghiệm luân phiên ra khoa khám bệnh.

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