

BÁO CÁO

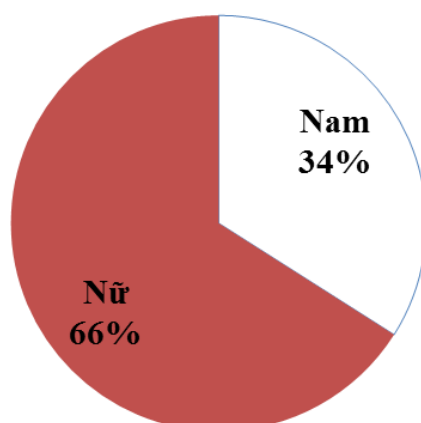
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý IV năm 2020

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 tại khoa khám bệnh. Người bệnh được chọn ngẫu nhiên, được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi đã được dựng sẵn dưới sự 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	54	27,00	43,5 ± 15,27 Min: 18 Max: 76
31-45	64	32,00	
46-60	46	23,00	
>60	36	18,00	
Tổng cộng	200	100,00	

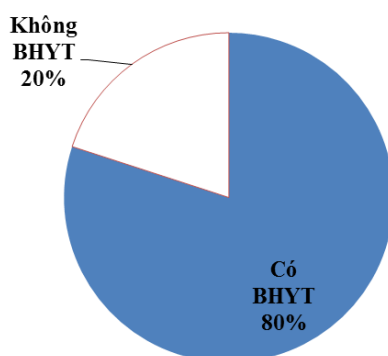
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến khám khoảng 43 tuổi.

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	5	2,50	8,49 ± 6,69 Min: 01 Max: 50
2 km – dưới 5km	46	23,00	
5 km – dưới 10 km	78	39,00	
Từ 10 km trở lên	71	35,50	
Tổng cộng	200	100,00	

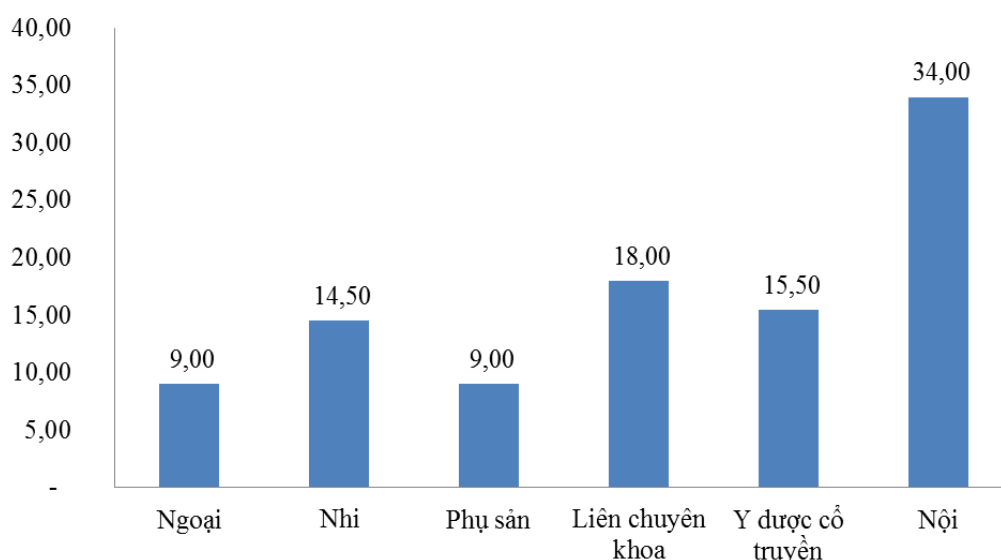
Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của bệnh nhân khoảng 8 km. Số bệnh nhân ở khoảng cách xa (> 5 km) chiếm tỷ lệ khá cao (74,5%). Cho thấy đa số bệnh nhân đến khám là từ các xã trong địa bàn và lân cận

4. Hình thức khám bệnh:



Nhận xét: Hầu hết bệnh nhân đến khám đều là đối tượng có bảo hiểm y tế (80%), đối tượng không có bảo hiểm chiếm tỷ lệ rất ít (20%).

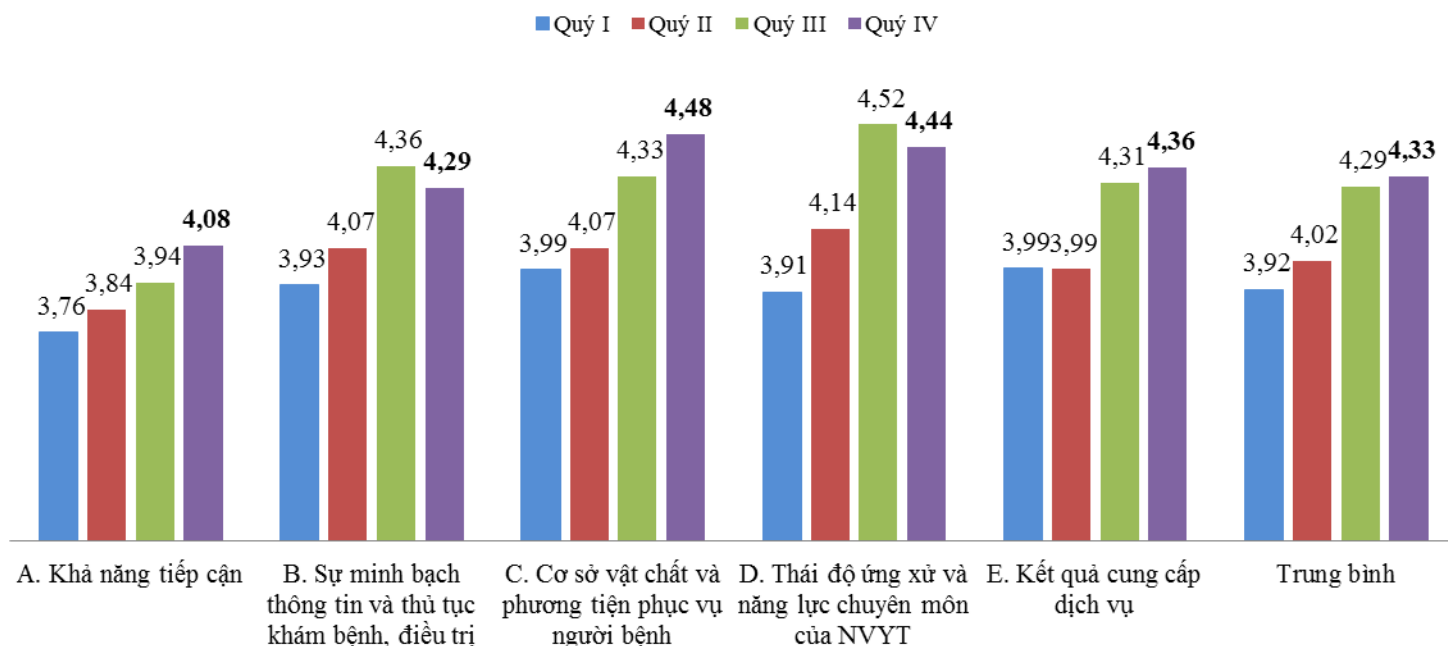
5. Tỷ lệ loại khám bệnh:



Nhận xét: Trong quý IV, các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ cao nhất là bệnh nhân khám nội khoa (34%), các chuyên khoa khác gồm: LCK (18%), YDCT (15,5%), Nhi (14,5%), Ngoại (9%) và Phụ sản (9%).

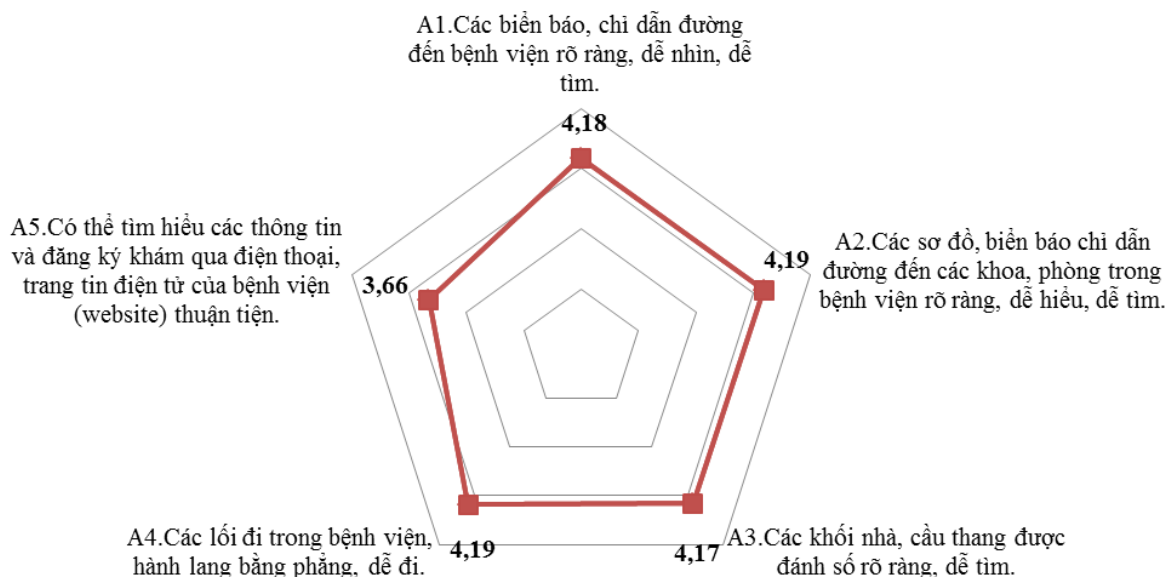
II. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú



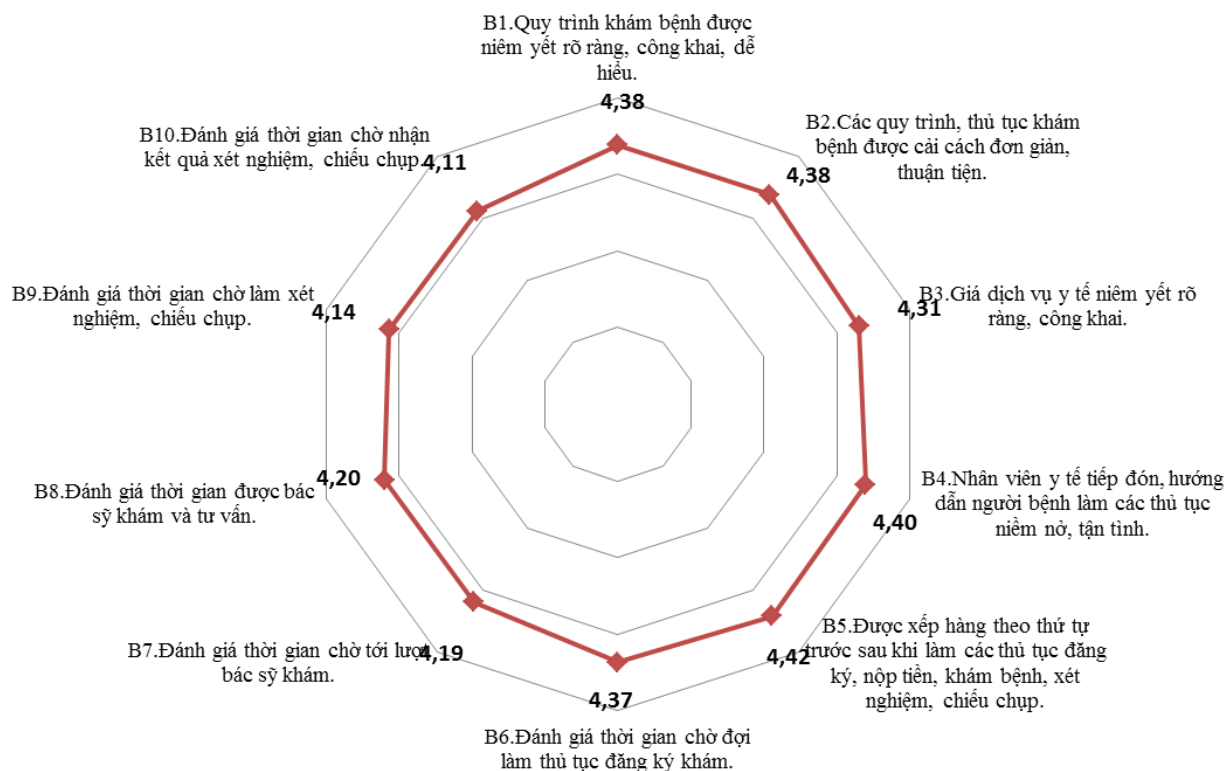
Nhận xét: Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện là **4,33 điểm (86.6%)**. So với các quý trước, tỷ lệ hài lòng của người bệnh tăng. Tất cả các mặt đều đạt từ mức 4 trở lên.

A. Khía cạnh khả năng tiếp cận



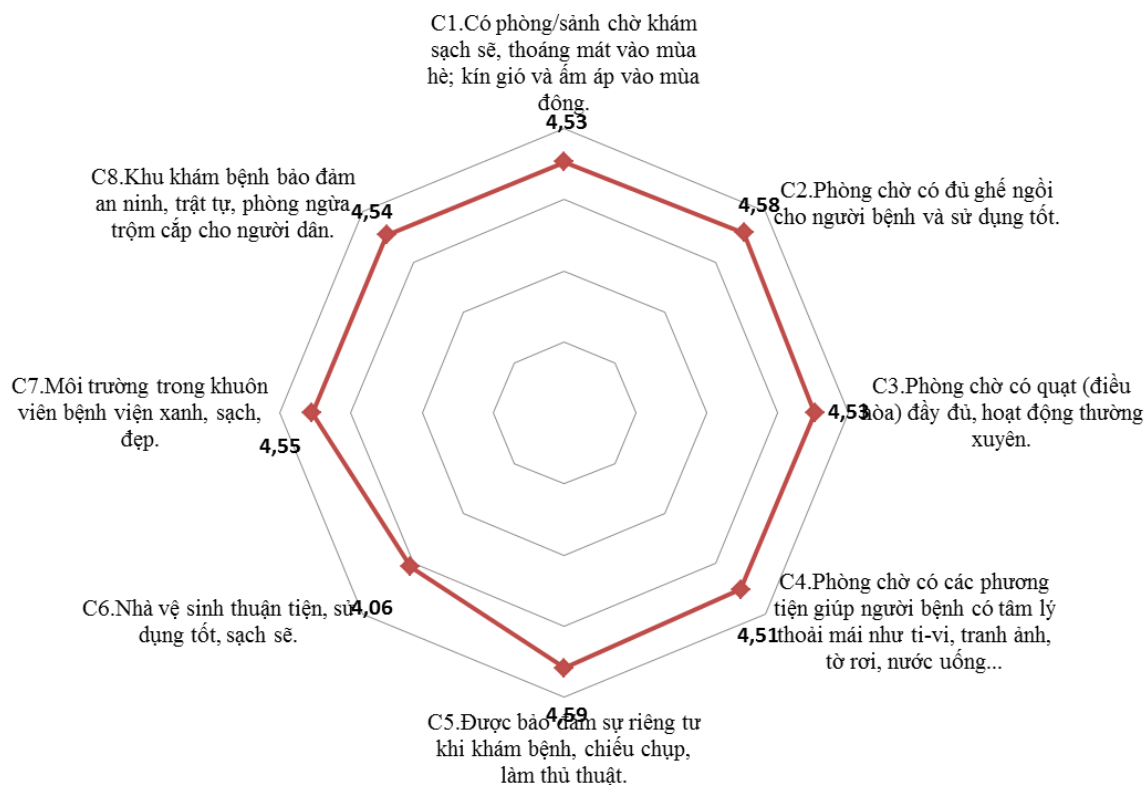
Nhận xét: Nội dung A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện chỉ đạt 3.66 điểm (73,2%). Đơn vị đã có hệ thống đặt khám qua điện thoại (ứng dụng dùng chung của Ngành y tế), tuy nhiên trình độ người dân trong vùng còn thấp nên chưa hiểu và sử dụng được hệ thống này.

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



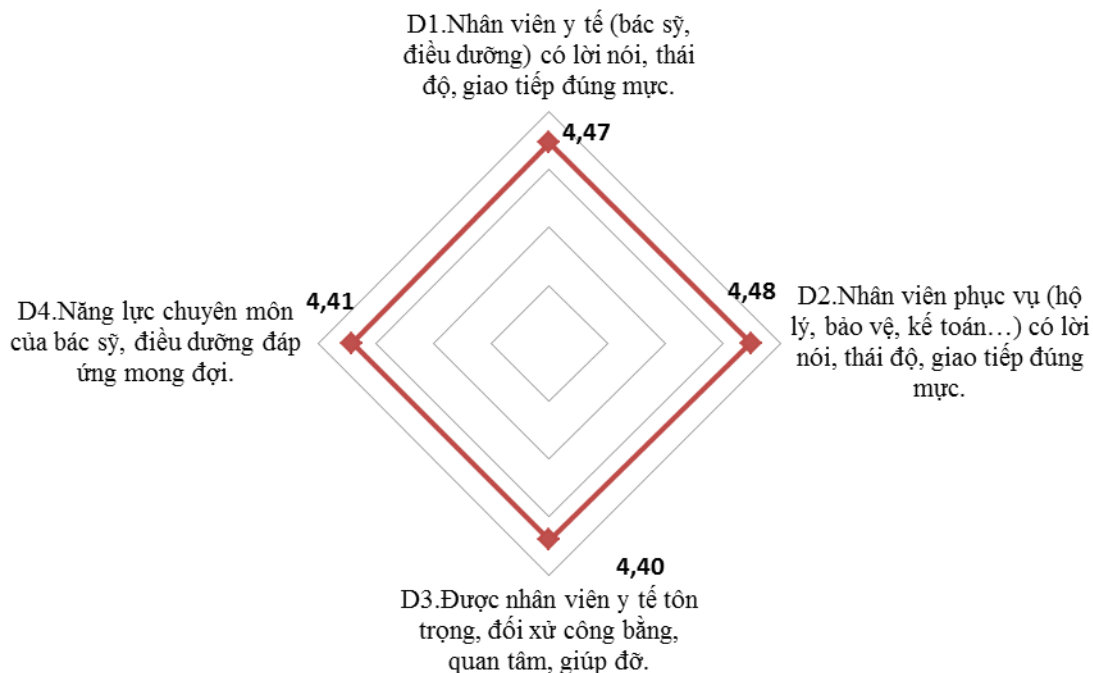
Nhận xét: Hầu hết các mặt của khía cạnh B đều đạt tỷ lệ hài lòng rất cao trên 80%, trung bình là 85,75% (4,29 điểm). Nội dung B10 (Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp) là thấp nhất.

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



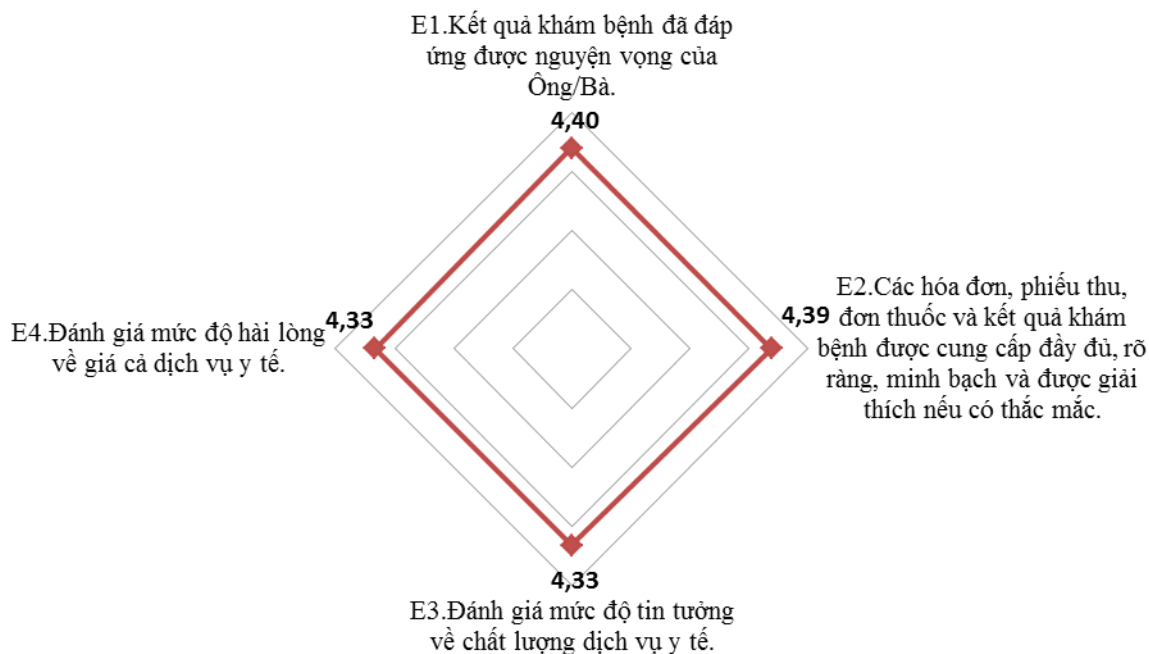
Nhận xét: Nội dung “C6.Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ” có số điểm thấp nhất 3,88 điểm (77.5%). Các mặt khác tỷ lệ hài lòng khá cao (trên 90%)

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



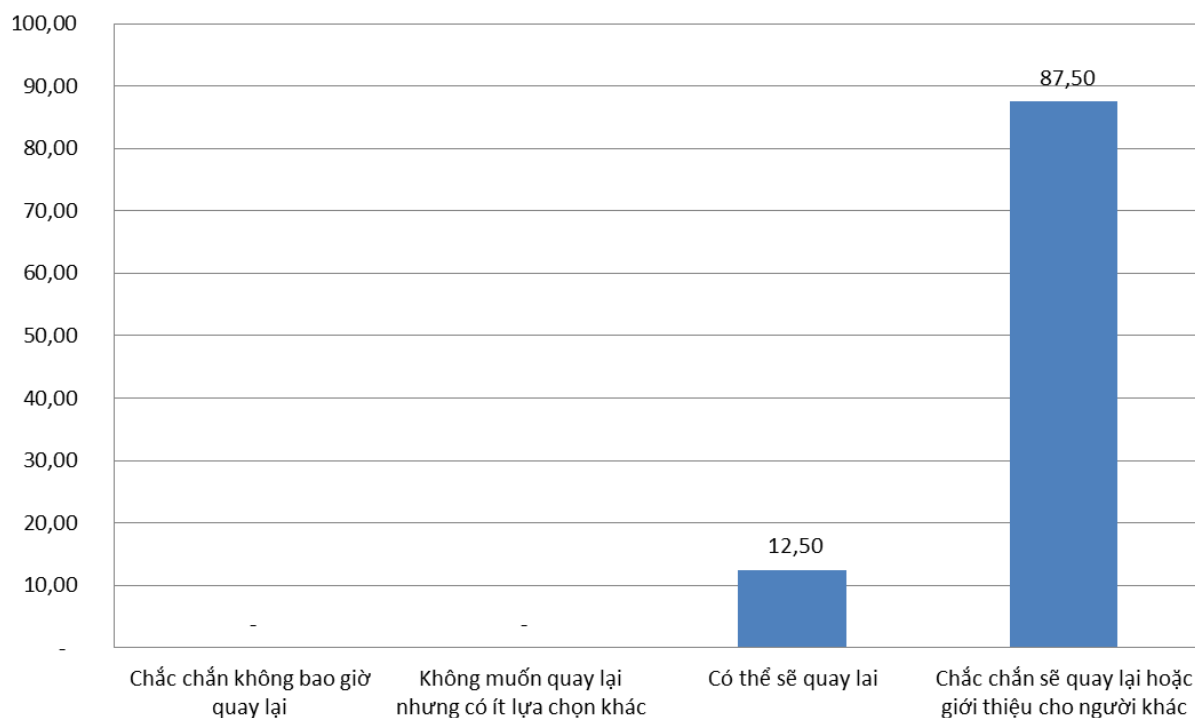
Nhận xét: Đây là khía cạnh có tỷ lệ hài lòng tăng đáng kể, tỷ lệ hài lòng chung đạt trên 85% và khá đồng đều ở các nội dung. Cho thấy đã có những thay đổi về thái độ ứng xử cũng như năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

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 87,23%.

Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau



Nhận xét: Có 87,5% bệnh nhân và người nhà được phỏng vấn trả lời chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau và 12,5% vẫn còn chưa chắc chắn quay lại.

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.	0	5
2	C6.Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	0	10

III. MỘT SỐ Ý KIẾN KHÁC CỦA NGƯỜI BỆNH:

- Nhà vệ khu khám bệnh dơ
- Phòng chờ nhỏ, hẹp ồn gọi tên không nghe
- Thái độ, tinh thần phục vụ tốt, được bác sĩ hướng dẫn cách cho uống thuốc và chăm sóc rất kỹ

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT:

- Cải thiện việc tiếp cận hệ thống đăng ký thông tin và khám qua điện thoại.
- Đảm bảo nhà vệ sinh sạch sẽ, thuận tiện cho người bệnh sử dụng
- Khắc phục việc phòng chờ nhỏ, hẹp ồn gọi tên bệnh nhân không nghe được

V. 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:

- Khoa Khám bệnh, Tổ Công nghệ thông tin tăng cường tư vấn, hướng dẫn người bệnh quy trình thực hiện đăng ký khám qua điện thoại, đăng tải quy trình trên website đơn vị để người dân tham khảo.

- Phòng Hành chính quản trị phối hợp khoa Khám bệnh nghiên cứu mở thêm nhà vệ sinh cho người bệnh sử dụng. 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 kiểm tra hệ thống loa gọi tên tại khoa khám bệnh sửa chữa khi có hư hỏng. Khoa Khám bệnh bố trí sắp xếp lại ghế ngồi chờ tại khoa để đảm bảo thoáng mát, thuận tiện người bệnh sử dụng.

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

GIÁM ĐỐC

Huỳnh Ngọc Diệp