

Số: 202/BC-BVTM

Tháp Mười, ngày 23 tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý IV năm 2024

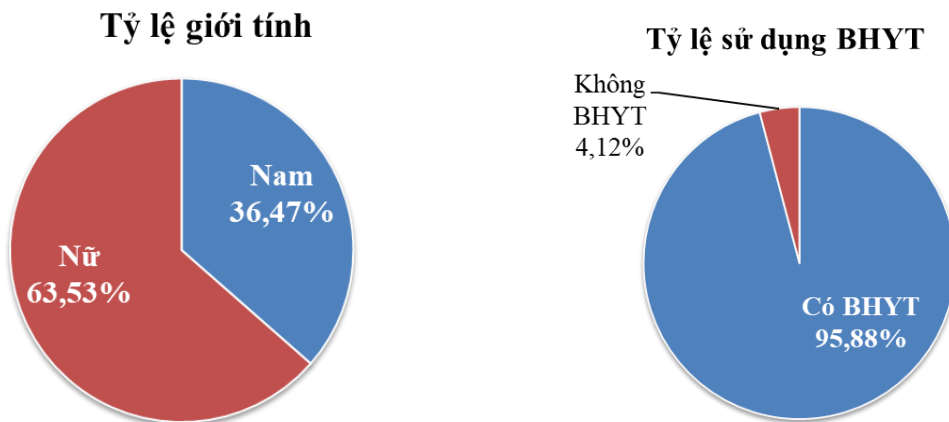
Thực hiện Kế hoạch số 05/KH-BVTM ngày 15/01/2024 của Bệnh viện ĐKKV Tháp Mười về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024.

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 170 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 BHYT



Nhận xét: Nữ giới chiếm 63,53% số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 95,88%.

1.2. Tỷ lệ nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số người bệnh (n)	Tỷ lệ (%)	Tuổi trung bình
18-30	26	15,29	46,22 ± 14,78 Min: 19 Max: 73
31-45	58	34,12	
46-60	47	27,65	
>60	39	22,94	
Tổng cộng	170	100,0	

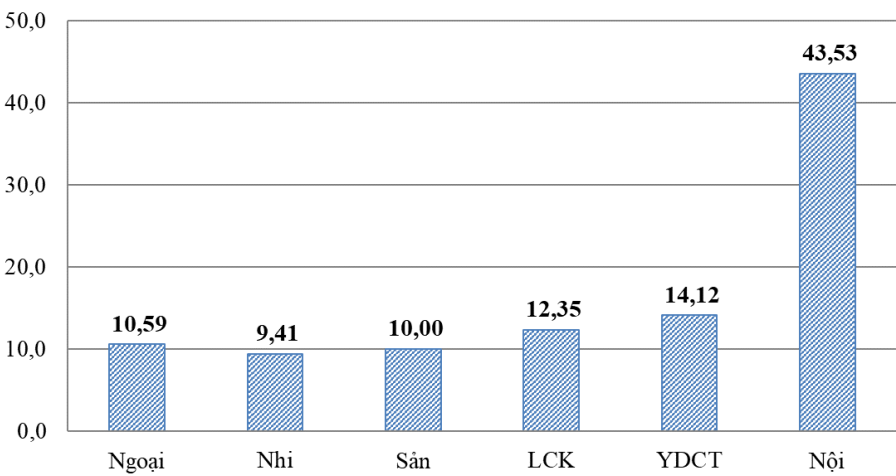
Nhận xét: Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 46,22 tuổi. Người từ 31-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 34,12%, thấp nhất là nhóm người 18-30 tuổi chiếm 15,29%

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	0,00	10,38 ± 4,69 Min: 02 Max: 18
2 km – dưới 5km	25	14,71	
5 km – dưới 10 km	48	28,24	
Từ 10 km trở lên	97	57,06	
Tổng cộng	170	100,0	

Nhận xét: Khoảng cách trung bình phải di chuyển từ nhà đến bệnh viện của người bệnh là 10,38 km. Số người bệnh ở khoảng cách ≥ 10 km chiếm tỷ lệ cao nhất 57,06%.

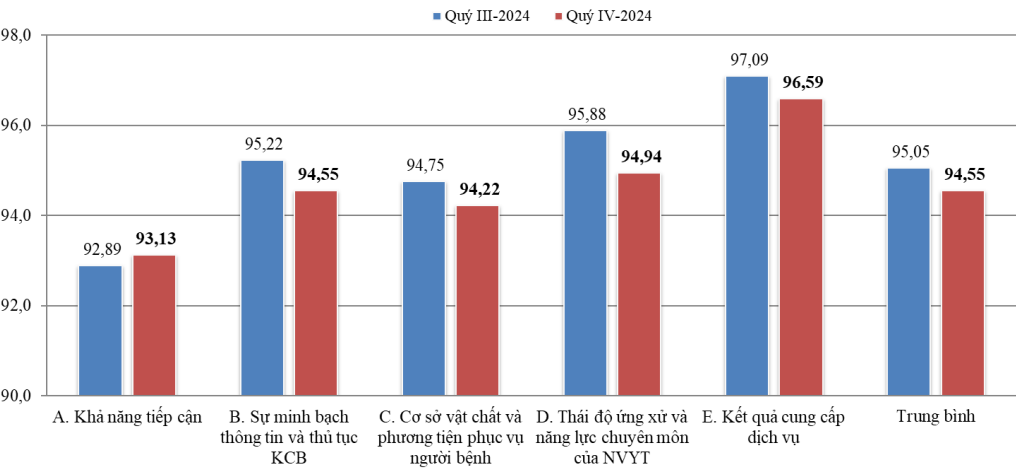
1.4. Tỷ lệ nhóm bệnh được khảo sát:



Nhận xét: Các đối tượng được khảo sát chiếm tỷ lệ cao nhất là người bệnh khám Nội khoa (43,53%), các chuyên khoa khác gồm: YDCT (14,12%), LCK (12,35%), Ngoại (10,59%), Phụ sản (10%), Nhi (9,41%).

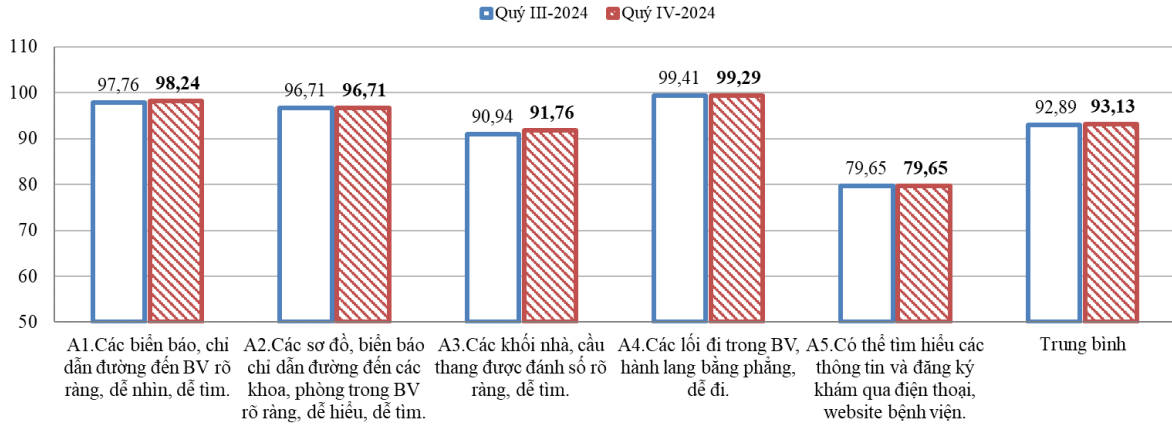
II. TỶ LỆ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ:

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



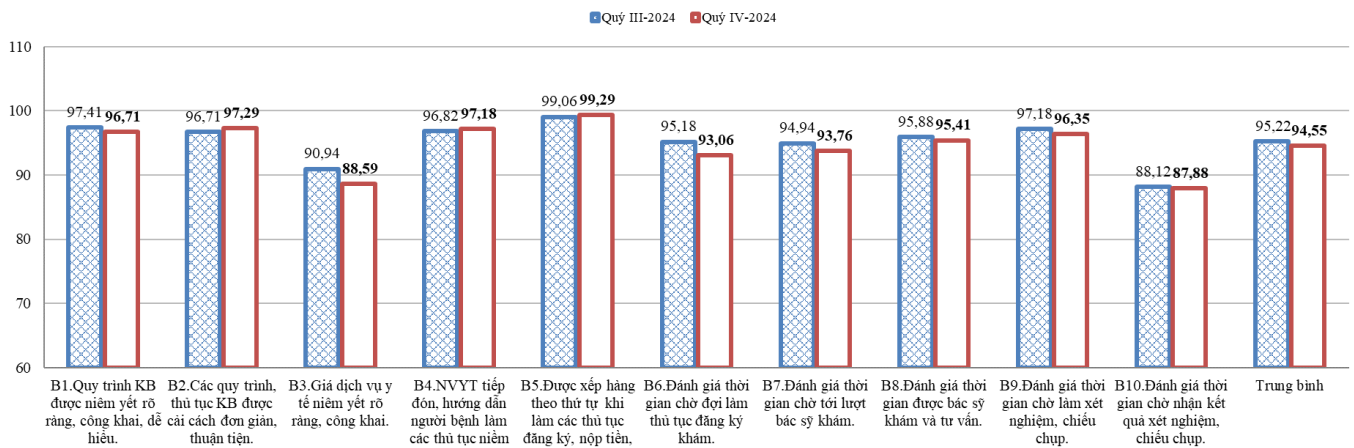
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung Quý IV/2024 là 94,55% thấp hơn so với Quý III/2024. Trong đó phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 96,59%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (93,13%).

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



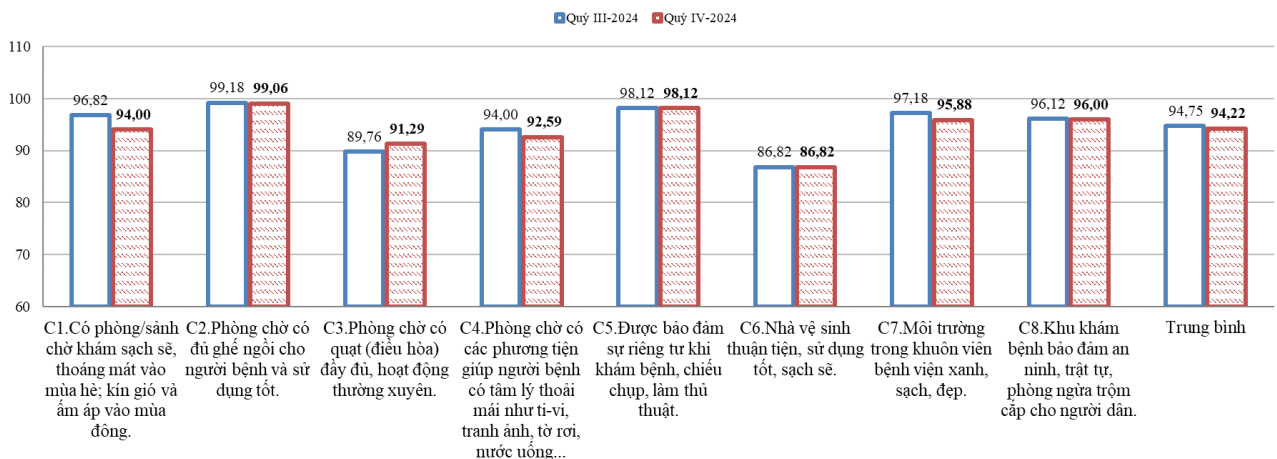
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung phần A là 93,13%. Trong đó, tiêu chí “A5. Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website bệnh viện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất 79,65%

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



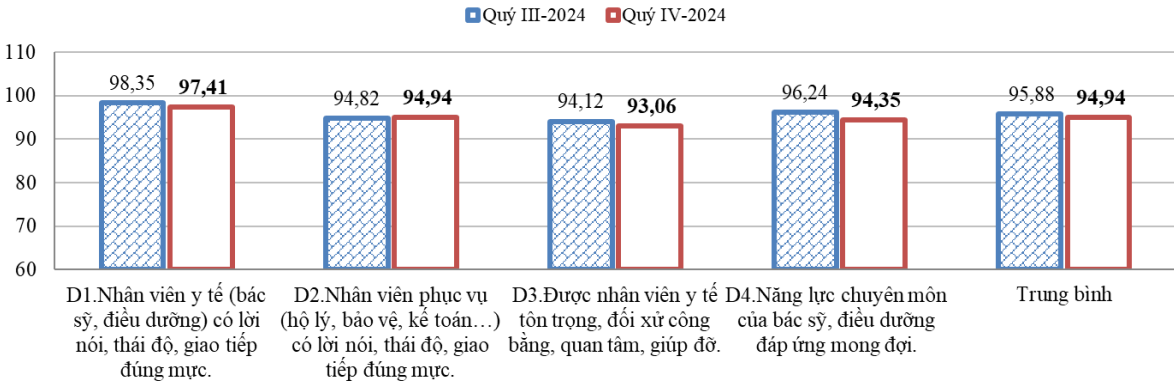
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng trung bình Quý IV/2024 là 94,55%, thấp hơn Quý III/2024. Tiêu chí “B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 87,88%. Tiêu chí “B5. Được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, KB, XN, CĐHA.” có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 99,29%

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



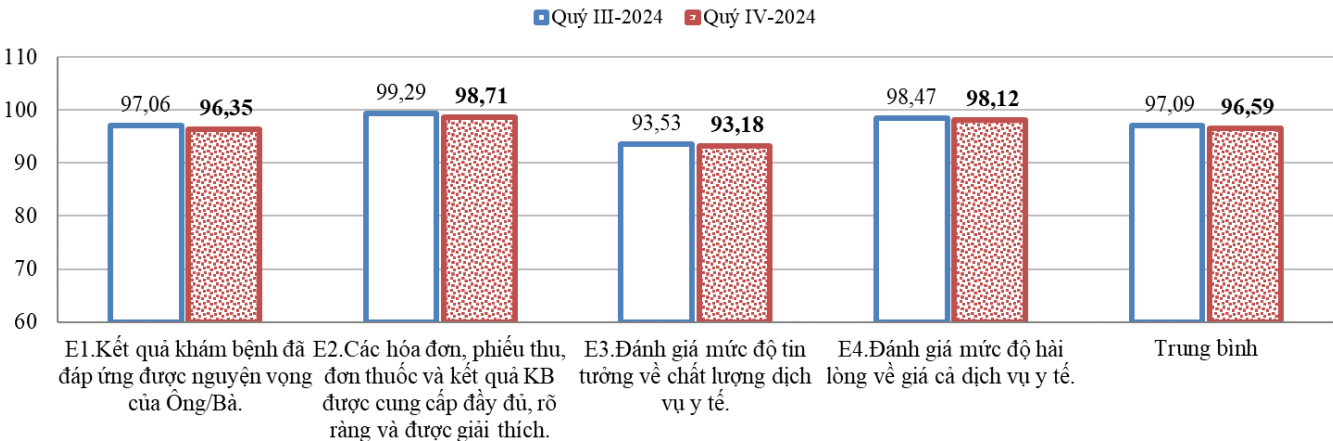
Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng các tiêu chí phần C dao động từ 86,82% đến 99,06%. Tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” có tỷ lệ thấp nhất 86,82%. Khu vực vệ sinh cần được quan tâm cải thiện

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 94,94%, thấp hơn so với Quý III/2024. Tất cả các điều chỉ đều đạt trên 93%. Nhân viên y tế cần tiếp tục duy trì và phát huy

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



Nhận xét: Nhìn chung bệnh nhân tương đối hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện, với tỷ lệ hài lòng là 96,59%.

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	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	-
4	Có thể sẽ quay lại	9	5,29
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	161	94,71
Tổng cộng		170	100

Nhận xét: Có 94,71% người bệnh và người nhà được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại khám chữa bệnh vào lần sau và 5,29% có thể sẽ quay lại.

III. KẾT LUẬN:

- Nữ giới chiếm 63,53 % số người bệnh đến khám, điều trị. Đa số người đến khám có sử dụng BHYT với tỷ lệ 95,88 %.
- Độ tuổi trung bình của người bệnh đến khám là 46,22 tuổi
- Hầu hết người bệnh đến khám có nhà xa bệnh viện > 10 km
- Tỷ lệ hài lòng chung Quý IV/2024 là 94,55% thấp hơn so với Quý III/2024 và cao hơn mục tiêu $\geq 85\%$
- Phần “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt tỷ lệ cao nhất 96,59%. Thấp nhất là phần “A. Khả năng tiếp cận với dịch vụ y tế” của người dân (93,13%)

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 kết quả xét nghiệm, cận lâm sàng còn lâu

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.
- Khoa Xét nghiệm, Chẩn đoán hình ảnh đánh giá thời gian thực hiện và trả kết quả cận lâm sàng, phân tích nguyên nhân và đề xuất một số giải pháp cải thiện.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý IV năm 2024 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.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Bé