

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng bệnh nhân ngoại trú quý IV năm 2023

I. MỤC TIÊU

Tìm hiểu ý kiến, nguyện vọng của người bệnh, xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng để thực hiện cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

2.1 Đối tượng khảo sát

- Địa điểm: Khoa khám bệnh – BVĐK Huyện Đông Hưng
- Đối tượng nghiên cứu:
Người bệnh và người nhà người bệnh điều trị ngoại trú tại bệnh viện và đồng ý tham gia khảo sát
- Ngày bắt đầu khảo sát: Từ 23/10/2023 – 31/12/2023

2.2. Phương pháp

- Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang
- Cỡ mẫu: 200 người bệnh và người nhà người bệnh (Theo yêu cầu Bộ Y tế)
- Công cụ khảo sát:
Theo mẫu phiếu của BHYT: “Mẫu phiếu 02 Phiếu khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú ban hành theo Quyết định số 6859/TT/BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế”.

- Nội dung đánh giá và triển khai khảo sát:
+ Nội dung đánh giá:
Mức độ chưa hài lòng của người bệnh và người nhà về sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện theo 5 nhóm 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

+ Mức độ không hài lòng:

Được tính là các lựa chọn 1, 2 hoặc 3 trong phiếu khảo sát

+ Kỹ thuật hỏi và đánh giá:

Phát phiếu khảo sát và hướng dẫn người bệnh và người nhà người bệnh tự điền thông tin đánh giá về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện. Khảo sát thực hiện bởi nhân viên phòng Quản lý chất lượng và Tổ công tác xã hội.

III. KẾT QUẢ

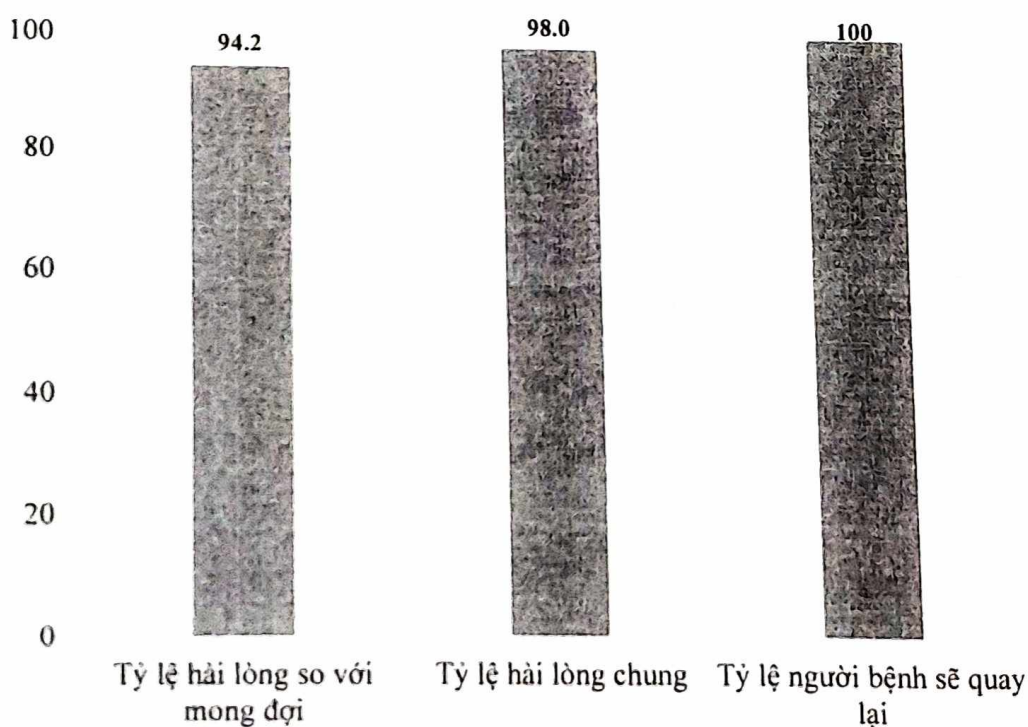
3.1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Bảng 3.1: Phân loại đối tượng khảo sát theo giới và sử dụng BHYT

Nội dung	SL	%
Sử dụng thẻ BHYT		
Có	200	100
Không	0	0
Giới tính		
Nam	145	72,5
Nữ	55	27,5

Nhận xét: Trong số 200 đối tượng khảo sát thì 100 % người sử dụng thẻ BHYT và đối tượng được phỏng vấn nam giới nhiều nữ giới.

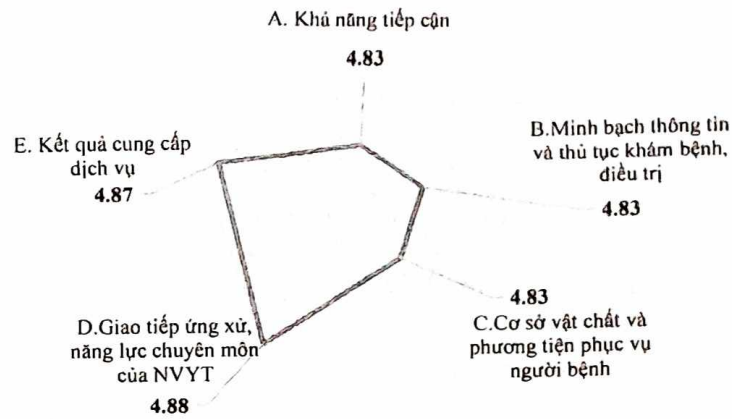
3.2. Kết quả phỏng vấn người bệnh và người nhà người bệnh



Biểu đồ 3.1: Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú

Nhận xét: Biểu đồ trên cho thấy:

- Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện đạt 98,0%.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người dân (đối tượng khảo sát) trung bình đạt 94,2%.
- 100% người bệnh trả lời sẽ quay lại khám bệnh nếu có nhu cầu khám chữa bệnh tại bệnh viện.



Biểu đồ 3.2: Mức điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí

Bảng 3.2: Kết quả khảo sát tiêu chí nhóm A

Nhóm A <i>Khả năng tiếp cận</i>	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 2+3		Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Các biển báo, chỉ dẫn đến BV rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	0	0	200	100
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	11	5,5	189	94,5
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	11	5,5	189	94,5
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	3	1,5	197	98,5
Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang điện tử của BV thuận tiện	4	2	196	98
Chung (%)	29	2,9	971	97,1

Nhận xét: Kết quả bảng 3.2 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung các tiêu chí nhóm A là 97,1%. Ở tiêu chí này, người bệnh không hài lòng chủ yếu là các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa phòng chưa thực sự dễ nhìn, dễ tìm. Các khối nhà cầu thang chưa dễ tìm lý do do bệnh viện đang xây dựng cơ sở hạ tầng khu nhà 6 tầng nên một số khu nhà khó tìm, khó nhìn.

Bảng 3.3: Kết quả khảo sát tiêu chí nhóm B

Nhóm B <i>Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</i>	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 2+3		Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	3	1,5	197	98,5
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0	200	100
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	3	1,5	197	98,5
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	0	0	200	100
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	2	1	198	98
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	8	4	192	96
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	12	6	188	94
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	13	6,5	187	93,5
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	2	0,1	198	98
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	8	4	192	96
Chung	51	2,55	1949	97,45

Nhận xét: Tiêu chí nhóm B: Tỷ lệ không hài lòng chung là 2,55%. Trong đó người bệnh còn không hài lòng ở mức trung bình về thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám và thời gian chờ nhận kết quả các xét nghiệm, chiếu chụp.

Bảng 3.4: Kết quả khảo sát các tiêu chí Nhóm C

Nhóm C <i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</i>	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 2+3		Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	10	5	190	95

Nhóm C <i>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</i>	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 2+3		Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	0	0	200	100
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	1	0,5	199	99,5
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tivi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	2	1	198	99
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	2	1	198	99
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	19	9,5	181	90,5
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	1	0,5	199	99,5
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	8	4	192	96
Chung (%)	43	2,7	1557	97,3

Nhận xét: Kết quả bảng 3.4 cho thấy tỷ lệ không hài lòng chung về tiêu chí nhóm C (*cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*) là 2,7%. Trong đó người bệnh không hài lòng nhất là về nhà vệ sinh (9.5%)

Bảng 3.5: Kết quả khảo sát tiêu chí nhóm D

Nhóm D <i>Giao tiếp ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT</i>	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 2+3		Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	200	100
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0	200	100
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0	200	100
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	0	0	200	100
Chung (%)	0	0	800	100

Nhận xét: Kết quả bảng 3.5 cho thấy tỷ lệ không hài lòng về tiêu chí nhóm D (Giao tiếp ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế) là thấp 0%. Và không có đánh giá gì ở mức 1, 2, 3 về thái độ giao tiếp ứng xử và trình độ chuyên môn của y, bác sỹ.

Bảng 3.6: Kết quả khảo sát các tiêu chí nhóm E

Nhóm E Kết quả cung cấp dịch vụ	Không hài lòng		Hài lòng	
	Mức 2+3		Mức 4+5	
	Số lượt	%	Số lượt	%
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	0	0	200	100
Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc	0	0	200	100
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0	200	100
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	0	200	100
Chung (%)	0	0	800	100

Nhận xét: Kết quả bảng 3.6 cho thấy thấy Kết quả khám bệnh đáp ứng được nguyện vọng, tin tưởng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện. Kết quả cung cấp dịch vụ y tế của bệnh viện có tỷ lệ hài lòng cao 100%

III. Kết luận

- Tỷ lệ hài lòng chung của bệnh viện đạt 98,0%.
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người dân (đối tượng khảo sát) trung bình đạt 94,2%.
- 100% người bệnh trả lời sẽ quay lại khám bệnh nếu có nhu cầu khám chữa bệnh tại bệnh viện.
- Giải pháp khắc phục những nội dung có tỷ lệ không hài lòng cao như:
 - + Bổ sung vạch chỉ dẫn, sơ đồ hướng dẫn các tòa nhà như: Khoa khám bệnh, Khoa Phụ sản, Nhà phẫu thuật, khoa Mắt, khoa y học cổ truyền phục hồi chức năng.
 - + Tăng cường công tác vệ sinh nhà vệ sinh tại khoa khám bệnh.

Nơi nhận:

- Các khoa/phòng
- Lưu VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC



Phạm Tín Trung