

Số: 325/BC-BV

Đông Hưng, ngày 28 tháng 6 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú 6 tháng đầu năm 2024

Kính gửi: SỞ Y TẾ THÁI BÌNH

1. Thông tin chung

- Thông tin cơ bản về cơ sở:

Bệnh viện Đa khoa Đông Hưng quy mô giường bệnh Kế hoạch 350, giường thực kê 372. Mỗi ngày trung bình có 600-700 lượt khám.

- Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: Từ 20/6/2024 đến 26/6/2024

- Số lượng mẫu phỏng vấn: 166

- Phương pháp chọn mẫu: Ngẫu nhiên đơn

- Cơ cấu mẫu: Khoa Khám bệnh 166 phiếu

2. Kết quả:

2.1. Các chỉ số hài lòng

- Chỉ số hài lòng người bệnh ngoại trú:

+ Tỷ lệ hài lòng chung: 98,54%

+ Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi: 91,19%

+ Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: 100%

+ Chỉ số hài lòng toàn diện: 93,37%

- Chỉ số hài lòng người bệnh/người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh/tiêm chủng mở rộng theo 5 thành phần

+ Chỉ số thành phần về tiếp cận: 98.92%

+ Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 98.68%

+ Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 99.4%

+ Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 79,8%

+ Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 99.4%

2.2. Phân tích

2.2.1. Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được NB ghi nhận:

+ Bệnh viện đã có nhiều thay đổi trong cải cách thủ tục hành chính, hướng dẫn người bệnh/người nhà người bệnh giúp tiết kiệm thời gian và thuận tiện khi thực hiện khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.

2.2.2. Phân tích yếu tố ảnh hưởng đến chỉ số hài lòng chung và chỉ số hài lòng theo thành phần.

Bảng 1: 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	-	-	166	100
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	-	-	166	100
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	2	1.2	164	98.8
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	3	1.8	163	98.2
Có thể tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang điện tử của BV thuận tiện	4	2.4	162	98.6
Chung (%)	9	1.08	821	98.92

Nhận xét: Kết quả bảng trên cho thấy tỷ lệ không hài lòng chung các tiêu chí nhóm A là 1.08 %. Ở tiêu chí này, người bệnh không hài lòng là đánh số các khối nhà chưa dễ tìm kiếm, đường đi còn có đoạn gồ ghề và còn hạn chế trong tìm kiếm, đăng ký khám bệnh qua điện thoại, website bệnh viện.

Bảng 2: 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	1.8	163	98.2
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	3	1.8	163	98.2
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	2	1.2	164	98.8
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	2	1.2	164	98.8
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	2	1.2	164	98.8
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	2	1.2	164	98.8
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	2	1.2	164	98.8

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	%
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	2	1.2	164	98.8
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	2	1.2	164	98.8
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	2	1.2	164	98.8
Chung	22	1.32	1638	98.68

Nhận xét: Tiêu chí nhóm B: Tỷ lệ không hài lòng là 1.32% và có người bệnh không hài lòng về tất cả các nội dung trong nhóm B.

Bảng 3 : 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	1	1.51	165	98.49
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	1	1.51	165	98.49
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	3	1.8	163	98.2
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	1	1.51	165	98.49
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	2	1.2	164	98.8
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	14	8.4	152	91.6
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	5	3.0	161	97.0
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	5	3.0	161	97.0
Chung (%)	32	2.4	1296	97.6

Nhận xét: Kết quả bảng trên 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 2,4%. Trong đó người bệnh không hài lòng nhất là về nhà vệ sinh (8.4%)

Bảng 4: 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	1	1.51	165	98.49
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	1	1.51	165	98.49
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	1	1.51	165	98.49
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	1	1.51	165	98.49
Chung (%)	4	0.60	660	99.4

Nhận xét: Kết quả bảng trên 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 0.6%.

Bảng 5: Kết quả khảo sát các tiêu chí nhóm E

Nhóm E <i>Kết quả cung cấp dịch vụ</i>	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.	-	-	166	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	-	-	166	100
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	-	-	166	100
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	-	-	166	100
Ông bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?	8	4.8	158	95.2
Chung (%)	8	0.96	822	99.04

Nhận xét: Kết quả bảng trên 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 99.04%

2.2.3. Xác định những nguyên nhân chưa hài lòng theo từng Chỉ số thành phần và qua phân câu hỏi định tính.

- Đối với nhóm A (Khả năng tiếp cận): Tỷ lệ không hài lòng chung các tiêu chí nhóm A là 1.08 %. Nguyên nhân là do bệnh viện đang trong giai đoạn thi công nhà 6 tầng, sửa chữa các khối nhà cũ, xuống cấp và làm lại lối đi nên còn những hạn chế ảnh hưởng đến hài lòng người bệnh.

- Đối với nhóm B (Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) Tỷ lệ không hài lòng là 1.32%. Nguyên nhân là do Quy trình khám bệnh còn một số bất cập: Người bệnh còn xếp số khám bệnh nên còn tình trạng người bệnh xếp nhầm đôi tượng, xếp số chưa đảm bảo nguyên tắc đến trước xếp trước, chưa có số thứ tự khám tại các bàn khám nên ảnh hưởng đến thời gian khám bệnh và thời gian chờ của người bệnh.

- Đối với nhóm C: tỷ lệ không hài lòng (cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh) là 2,4%. Trong đó người bệnh không hài lòng nhất là về nhà vệ sinh (8.4%). Nguyên nhân là do nhà vệ sinh của khoa khám bệnh và 1 số chuyên khoa xuống cấp, nhưng bệnh viện chưa sửa chữa nâng cấp trong giai đoạn này chờ chuyển sang tòa nhà 6 tầng mới có các điều kiện cơ sở vật chất và nhà vệ sinh sạch sẽ, khang trang.

3. Đề xuất giải pháp và kiến nghị cải thiện chất lượng dịch vụ

- Thời gian 6 tháng cuối năm 2024, khi công trình nhà 6 tầng đi vào hoạt động khoa khám bệnh và các bàn khám được chuyển lên nhà mới cơ sở vật chất khang trang, sạch sẽ, nhà vệ sinh đầy đủ.

- Cải tiến vị trí phát số, tiếp nhận, xây dựng lại quy trình khám bệnh, ứng dụng công nghệ thông tin khắc phục các hạn chế: Chưa đảm bảo nguyên tắc đến trước xếp trước, khám trước; chưa có số vào phòng khám.

- Sửa chữa đường đi, lối đi giữa các tòa nhà bằng phẳng, hạn chế trơn trượt.

Nơi nhận: (Nu)
 - Sở Y tế;
 - Các khoa, phòng;
 - Lưu VT.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Anh Tuấn