

Số: /BC-BVNT

Quảng Ngãi, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2024

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

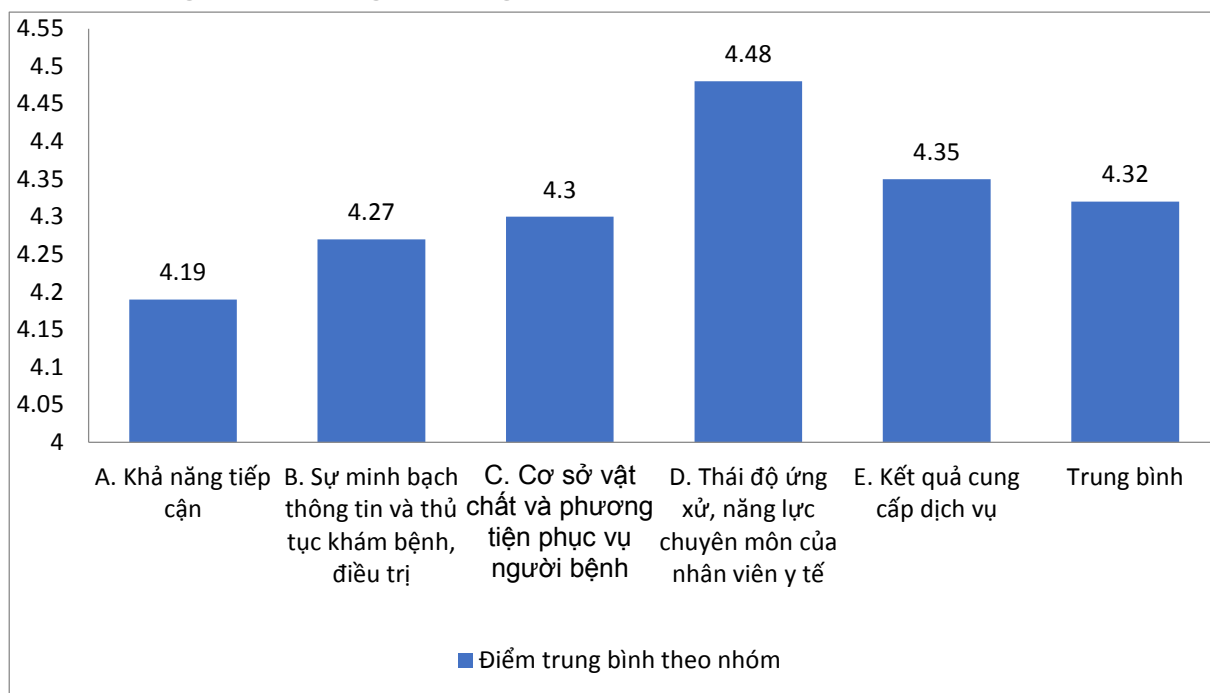
2. Phương pháp khảo sát:

- 2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.
- 2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024.
- 2.3. Thời gian khảo sát: từ ngày 01/04/2024 đến ngày 30/06/2024 (các ngày làm việc trong tuần).
- 2.4. Cỡ mẫu: 125 bệnh nhân
- 2.5. Khoa được khảo sát: Khoa Khám bệnh cấp cứu.
- 2.6. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <https://hailong.chatluongbenhvien.vn/> của Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Tổng điểm trung bình người được khảo sát chọn từ A đến E:



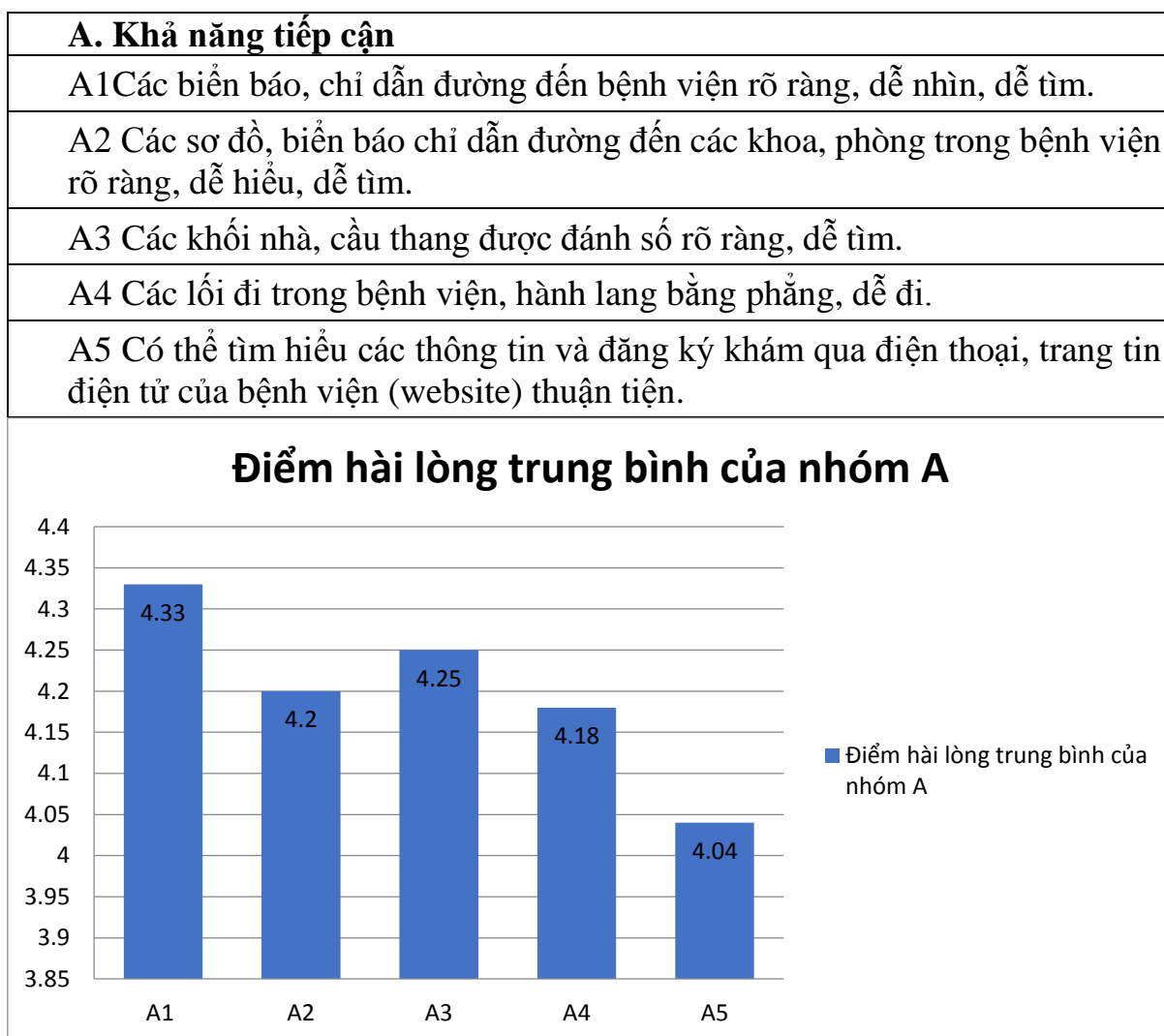
Nhận xét: Biểu đồ trên mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ y tế tại bệnh viện Nội Tiết tỉnh Quảng Ngãi trong quý II năm 2024. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.32 điểm. Nhóm tiêu chí A “ Khả năng tiếp cận” đạt trung bình 4.19 điểm – mức điểm thấp nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí B “ Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” đạt mức 4.27 điểm. Nhóm tiêu chí C “ Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” đạt trung bình 4.3 điểm. Nhóm tiêu chí D “ Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” đạt trung bình 4.48 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí E “ Kết quả cung cấp dịch vụ” đạt trung bình 4.35 điểm.

2. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát:

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh là **97,3 %**
- Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được **95.1%** so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại: **100%**
- Khi có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, 100% người nhà bệnh nhân cho biết sẽ quay trở lại để sử dụng các dịch vụ y tế của bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác đến khám chữa bệnh.

3. Điểm hài lòng trung bình của từng nhóm tiêu chí:

3.1. Điểm hài lòng trung bình của nhóm tiêu chí A “Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế”

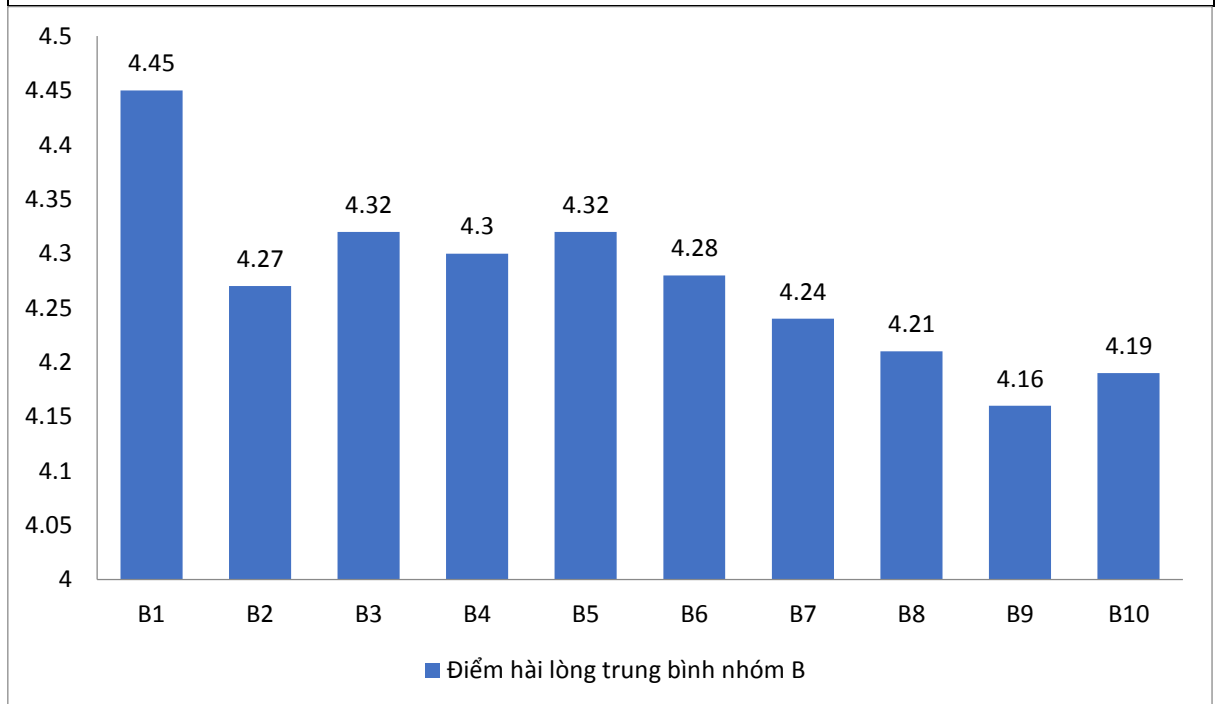


Nhận xét: Qua kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế là đạt (trung bình 4.19 điểm) đáp ứng được nhu cầu tiếp cận của người dân. Tuy nhiên người dân vẫn chưa tiếp cận được nhiều với bệnh viện thông qua thiết bị thông tin điện tử. Vì đối tượng bệnh nhân của đơn vị đa số là người cao tuổi nên khó khăn trong việc tiếp cận qua điện thoại thông minh hay internet. Lối đi bằng phẳng, có thang máy phục vụ, xe lăn cho bệnh nhân đi lại khó khăn. Khu khám chữa bệnh và thủ tục hành chính nằm trong cùng 1 toà nhà nên việc tìm kiếm dễ dàng. Bệnh viện có đội ngũ điều dưỡng hướng dẫn bệnh kịp thời hướng dẫn cho bệnh nhân khi cần thiết. Tuy nhiên khu vực lấy mẫu máu tại tầng 3 số lượng bệnh nhân tập trung vào buổi sáng rất đông cần bố trí thêm nhân viên hướng dẫn người bệnh thực hiện các dịch vụ y tế.

3.2. Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí B “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”.

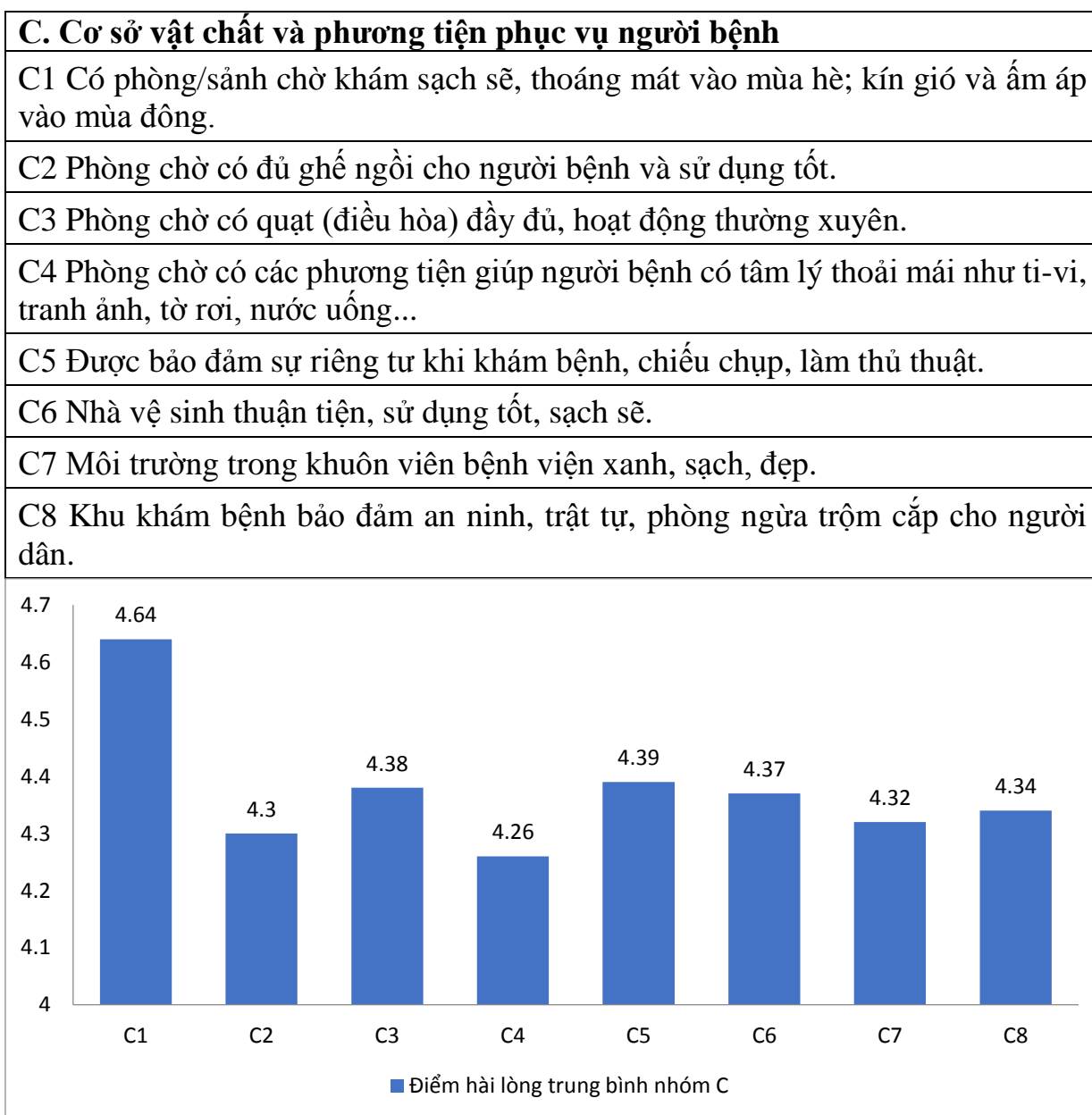
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

B1 Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.
B2 Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.
B3 Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.
B4 Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.
B5 Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.
B6 Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.
B7 Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.
B8 Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.
B9 Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.
B10 Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.



Nhận xét: Các tiêu chí về “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” đều được người dân xếp loại mức độ hài lòng cao trên 4 điểm. Tiêu chí được người bệnh ngoại trú chấm điểm hài lòng cao nhất là tiêu chí Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu. Tiêu chí “Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.” có điểm trung bình thấp nhất 4.16 điểm vì lý do khách quan số lượng bệnh nhân khám chữa bệnh tại bệnh viện tương đối đông và đa số tập trung vào buổi sáng nên thời gian chờ đợi nhận kết quả xét nghiệm tương đối lâu. Tuy nhiên Bệnh viện cũng đã tích cực sắp xếp và bố trí nguồn nhân lực để thực hiện trả kết quả cho người bệnh nhanh nhất trong buổi sáng (một số chuyển qua buổi chiều thì đã được thông báo hẹn với bệnh nhân).

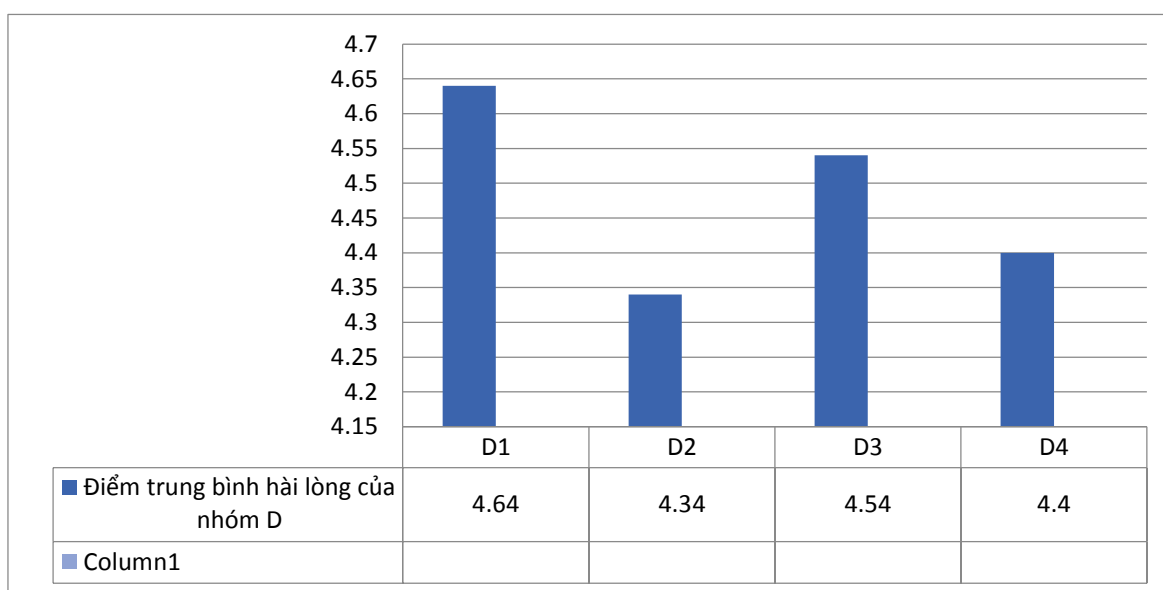
3.3 . Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí C “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ”.



Nhận xét: Điểm hài lòng trung bình của nhóm C đa số các tiêu chí đều có mức điểm trên 4 điểm/5 điểm. Phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông, nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ...bệnh viện mới được thành lập nhưng đã đáp ứng khá đầy đủ về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. Nhà vệ sinh sạch sẽ, đội ngũ nhân viên vệ sinh hoạt động mỗi ngày. Bệnh nhân được hẹn chờ kết quả vào buổi chiều nghỉ ngơi tại ghế khu vực chờ và trước hàng lang phòng khám bệnh thoáng mát, sạch sẽ. Tuy nhiên nhiệt độ đang trong thời điểm nóng đỉnh điểm nên làm giảm sự hài lòng của bệnh nhân về việc chờ đợi kết quả, bệnh viện bố trí thêm máy quạt ở các tầng khu vực khám, chữa bệnh.

3.4 Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí D “ Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế ”.

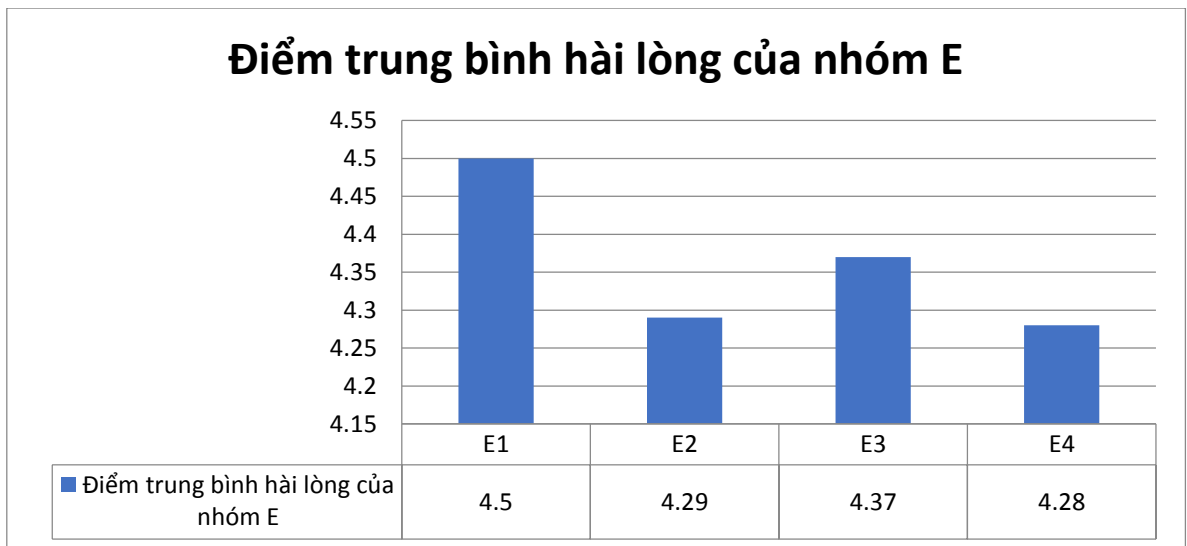
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
D1 Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
D2 Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
D3 Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
D4 Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.



Nhận xét: Điểm hài lòng của người bệnh ngoại trú với tiêu chí “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” được đánh giá cao (>4.5 điểm). Thái độ của bác sỹ, điều dưỡng, nhân viên y tế của đơn vị được đánh giá rất tốt. Tiếp tục phát huy để phục vụ người dân được tốt nhất có thể.

3.5 . Tỷ lệ hài lòng của nhóm tiêu chí E “ Kết quả cung cấp dịch vụ ”.

E. Kết quả cung cấp dịch vụ
E1 Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.
E2 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.
E3 Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.
E4 Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.



Nhận xét: Điểm trung bình của tiêu chí Nhóm E “ Kết quả cung cấp dịch vụ ” – cao nhất trong nhóm các tiêu chí được đánh giá cho thấy bệnh viện đã đáp ứng khá đầy đủ các yêu cầu khám, chữa bệnh của bệnh nhân. Sau khi đến khám và điều trị người bệnh rất hài lòng và tin tưởng trình độ, chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện. Đơn vị cố gắng ngày càng hoàn thiện để phục vụ tốt cũng như kịp thời nhận các phản hồi của bệnh nhân.

Mục E5 nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế hay không thì **52%** người bệnh được khảo sát cho là do bảo hiểm chi trả nên không biết; **6.4%** trả lời rẻ hơn so với chất lượng và **41.6%** trả lời tương xứng với chất lượng.

III. ĐỀ XUẤT:

- Tăng cường công tác thông tin truyền thông trên các nền tảng thông tin đại chúng, internet, facebook, trang web của Bệnh viện về công tác khám chữa bệnh, đăng ký khám chữa bệnh thông qua đặt lịch hẹn để người dân có thể thuận tiện sắp xếp thời gian và công việc để khám chữa bệnh từng bước góp phần triển khai công tác cải cách hành chính, chuyển đổi số của đơn vị.

- Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm còn lâu cần thực hiện cải tiến quy trình giúp rút ngắn thời gian chờ đợi làm xét nghiệm, từ đó giảm thời gian chờ lấy kết quả xét nghiệm.

- Tiếp tục triển khai giữ vệ sinh sạch sẽ tại khoa phòng.

- Đội ngũ nhân viên y tế tiếp tục công tác chăm sóc người bệnh chu đáo, nhiệt tình.

- Bố trí tăng cường thêm nhân viên hướng dẫn tại khu vực tầng 3 phục vụ công tác hướng dẫn người bệnh vào buổi sáng.

- Tăng số lượng máy quạt công suất lớn trước khu vực các phòng khám, khu vực lấy máu xét nghiệm.

- Nghiên cứu học tập triển khai các kỹ thuật mới để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người dân./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Bệnh viện;
- Khoa/phòng Bệnh viện;
- Đăng tải Website bệnh viện;
- Lưu VT, Bs K.Giang.

GIÁM ĐỐC

Lê Văn Phương