

Số:282/BC-BVTC

Tân Châu, ngày 12 tháng 04 năm 2024

BÁO CÁO

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

Thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2024-2030;

Căn cứ Kế hoạch số 44/KH-BVTC ngày 15 tháng 01 năm 2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2024;

Hướng dẫn HD/BV.01 ngày 12/01/2024 của Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu về việc hướng dẫn phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công và hài lòng của nhân viên Y tế giai đoạn 2024- 2030;

Bệnh viện đa khoa khu vực Tân Châu đã tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I năm 2024, kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- Quy mô giường bệnh: 270 giường kế hoạch, 314 giường thực kê.
- Số lượt khám ngoại trú/ngày: 345 lượt/ngày
- Thời gian khảo sát: từ ngày 15/3/2024 đến ngày 12/04/2024 (các ngày làm việc trong tuần).
- Địa điểm: tại các khoa: Khám bệnh, Liên chuyên khoa, Răng Hàm mặt, Vật lý trị liệu, Y Dược cổ truyền, Nhiễm.
- Số lượng mẫu phỏng vấn: 180 mẫu.
- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu thuận tiện.
- Cơ cấu mẫu: Chọn người bệnh đang chờ được khám hoặc chờ thanh toán để phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu.
- Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát
- + Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào trang website chatluongbenhvien.vn của Bộ Y tế.
- + Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ Y tế công giai đoạn 2024-2030.
- Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh ngoại 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.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	118	65.56
Nữ	62	34.44
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	134	74.44
Không	46	25.56

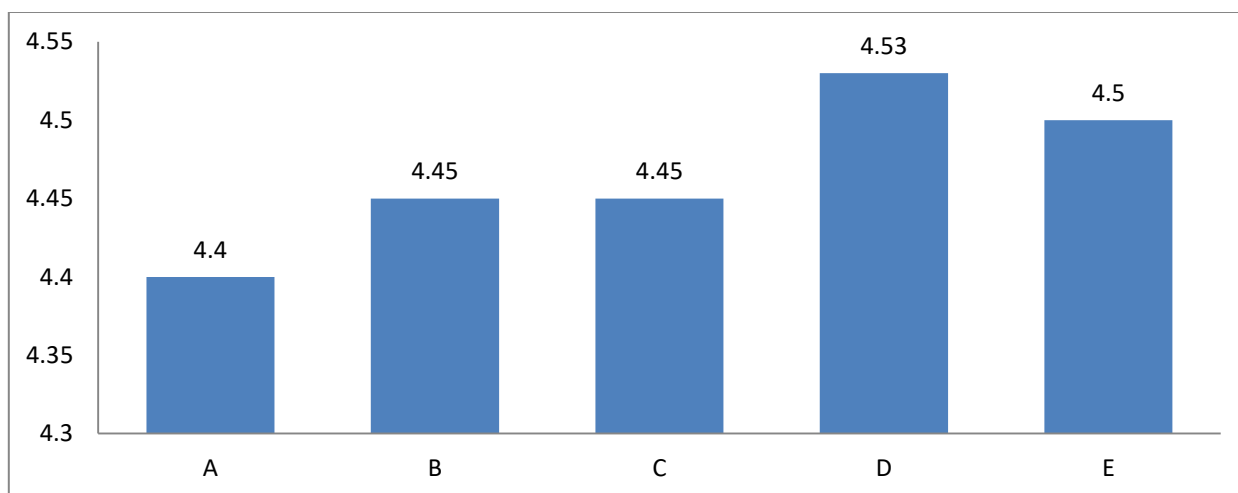
Bảng: Thông tin về đối tượng khảo sát

2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh ngoại trú

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 100%
- Điểm trung bình hài lòng: 4,46
- Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E:

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận (A)	4.4	88
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	4.45	89
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	4.45	89
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	4.53	90.6
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	4.5	90

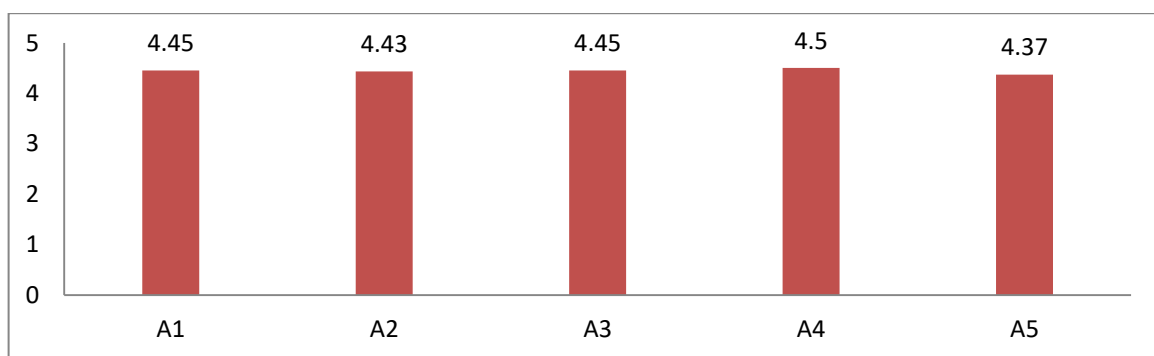


Biểu đồ: Tỷ lệ hài lòng theo từng phần

2.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh người bệnh ngoại trú toàn viện

2.2.1. Khả năng tiếp cận (A): Điểm trung bình 4,4 điểm (đạt 88% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4.45	89
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4.43	88.6
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.45	89
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.5	90
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	4.37	87.4



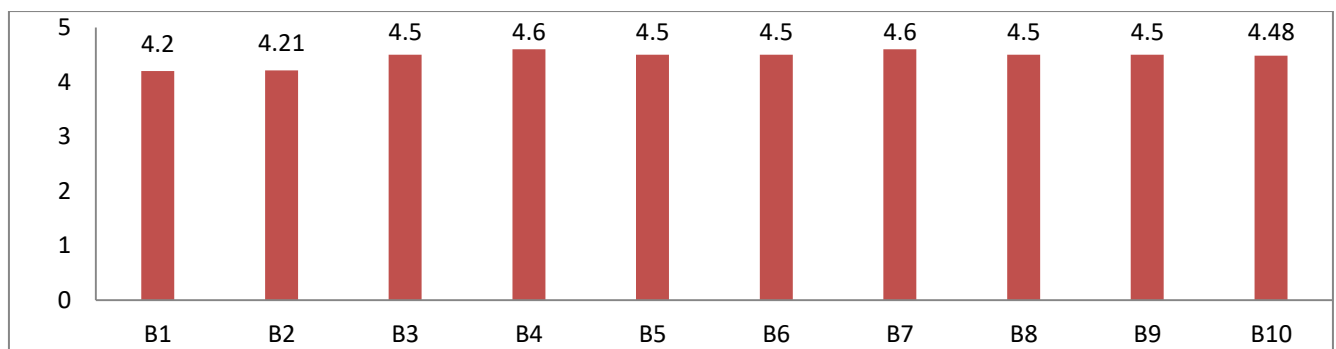
Mức độ hài lòng về Khả năng tiếp cận

Mức độ hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú về khả năng tiếp cận với bệnh viện có sự chênh lệch giữa các tiêu chí. Tiêu chí A4 “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” đạt mức hài lòng cao nhất là 90%, thấp nhất là tiêu chí 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*” đạt mức hài lòng 87.4%. Có thể thấy người dân còn chưa tiếp cận gần hơn và dễ hơn với dịch vụ khám bệnh của bệnh viện qua các trang thông tin.

2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B): Điểm trung bình 4,45 (đạt 89% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.2	84

B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.21	84.2
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.5	90
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nỡ, tận tình	4.6	92
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4.5	90
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.5	90
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.6	92
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.5	90
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.5	90
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.48	89.6



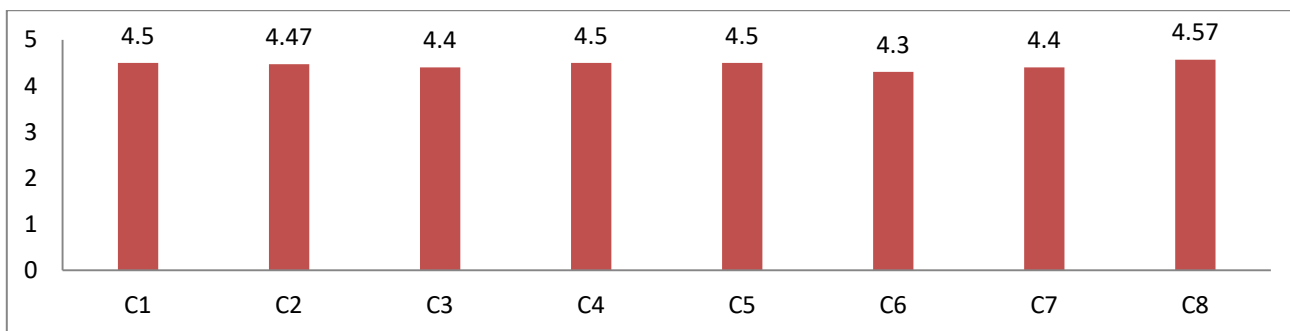
Mức độ hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Từ bảng trên ta thấy mức độ hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú về “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” có sự chênh lệch rõ rệt. Tiêu chí B1 “*Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu*” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất đạt tỷ lệ 84%. Tiêu chí B4 “*Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nỡ, tận tình*” và tiêu chí B7 “*Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám*” có tỷ lệ hài lòng cao nhất đạt 92%.

2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): Điểm trung bình 4,45 điểm (đạt 89% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4.5	90
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.47	89.4
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.4	88
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.5	90

C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.5	90
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.3	86
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.4	88
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4.57	91.4

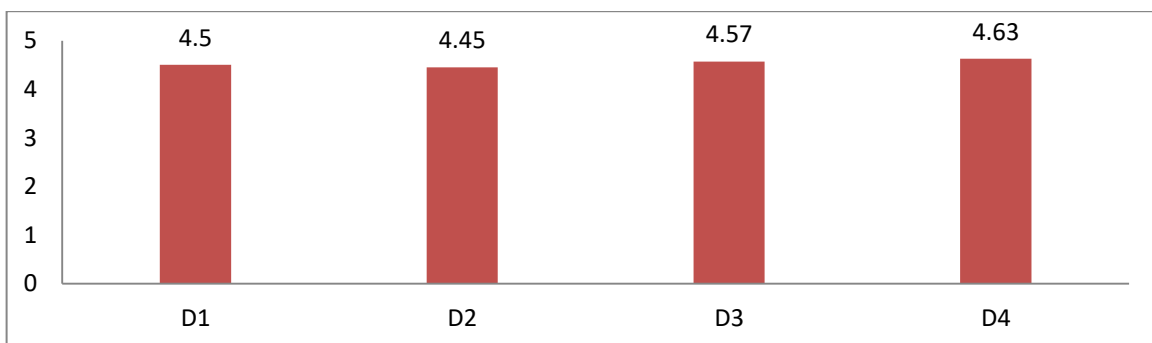


Mức độ hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Bệnh viện ngày càng chú trọng vào phát triển cơ sở vật chất để đảm bảo công tác khám chữa bệnh nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên, tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” được người bệnh đánh giá thấp nhất với điểm trung bình 4, 3. Tỷ lệ hài lòng về vệ sinh chưa cao do một số yếu tố khách quan như ý thức giữ gìn vệ sinh chung của người bệnh, thiếu hụt nhân lực vệ sinh nên chưa đáp ứng 100% sự hài lòng của người bệnh.

2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): Điểm trung bình 4,53 điểm (đạt 90.6% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.5	90
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.45	89
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.57	91.4
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.63	92.6



Mức độ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

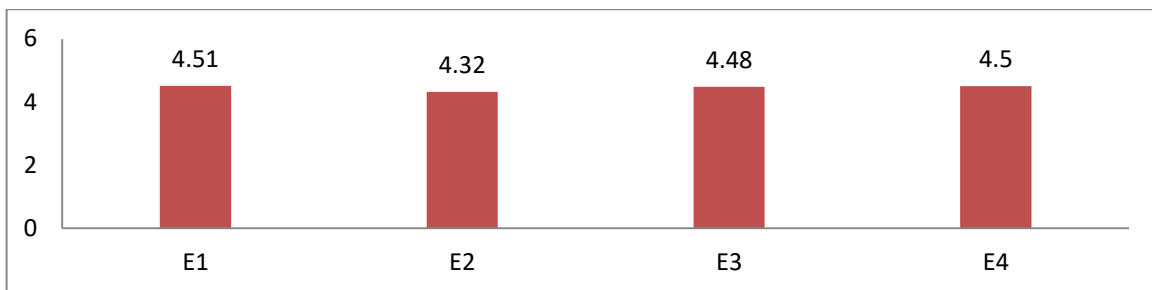
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình cao nhất, với điểm số 4.53.

Từ bảng trên ta thấy mức độ hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú về “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” cao. Tiêu chí D4 “*Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi*” có tỷ lệ hài lòng cao nhất đạt 4.63 điểm với tỷ lệ 92.6 %. Tiêu chí D2 “*Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực*” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 4.45 điểm với tỷ lệ 89%.

Như vậy, qua khảo sát cho thấy tinh thần thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá cao. Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật y không chỉ được đào tạo về chuyên môn mà còn được đào tạo về giao tiếp. Không những thế, Ban Giám đốc Bệnh viện luôn quan tâm đến quy tắc ứng xử của toàn bộ nhân viên. Chính vì thế khi tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về tiêu chí này luôn thu được kết quả cao.

2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): Điểm trung bình 4,5 điểm (đạt 90% hài lòng)

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.51	90.2
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	4.32	86.4
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.48	89.6
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.5	90



Mức độ hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ

Qua biểu đồ trên ta thấy kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ khá cao, các tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng từ 86.4% đến 90.2%. Tiêu chí E1 có tỷ lệ hài lòng cao nhất đạt 90.2%. Tiêu chí E2 có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 86.4%.

III. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú là 100% với số điểm trung bình hài lòng là 4.46 điểm.
- Mức độ hài lòng chung so với mong đợi của người bệnh đạt 94.01%.
- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khám và điều trị chiếm 100%.
- Bệnh viện đã triển khai khảo sát hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh, báo cáo kết quả khảo sát về Sở Y tế.
- Bổ sung bộ phận chăm sóc khách hàng thực hiện việc tiếp đón, hướng dẫn người bệnh tại khoa Khám bệnh, có bảo vệ thường xuyên tuần tra trực gác; Bố trí thêm phòng khám vào giờ cao điểm.
- Thực hiện Luật Khám chữa bệnh, tuyên truyền phổ biến trong CBVC biết quyền của người bệnh, chú trọng qui định triển khai kỹ thuật mới, trách nhiệm của người hành nghề.
- Bổ sung máy nước nóng, lạnh ở các tầng lầu để cung cấp nước uống cho người bệnh.
- Tăng số lượng ghế ngồi tại khu vực người bệnh ngồi chờ.
- Rà soát tất cả buồng vệ sinh, bổ sung gương, nước rửa tay, giấy vệ sinh... Chú trọng công tác lau dọn buồng vệ sinh, đảm bảo sạch sẽ, không có mùi hôi, chống trơn trượt.

- Tập huấn cho các bộ nhân viên sử dụng phương tiện chữa cháy, diễn tập PCCC toàn bệnh viện, đảm bảo an toàn cho người bệnh và người nhà người bệnh.
- Đường dây nóng tại bệnh viện hoạt động liên tục 24/24 để hỗ trợ và giải quyết thắc mắc của người bệnh.
- Đẩy mạnh và duy trì nâng cao tỷ lệ sử dụng thẻ CCCD gắn chip, ứng dụng VssID, VNeID khi đi KCB, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người tham gia BHYT khi đi KCB không cần sử dụng thẻ BHYT bằng giấy. Ngoài ra, bệnh viện cũng đã triển khai dịch vụ “Đặt lịch khám bệnh từ xa” nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh kịp thời cho trường hợp người bệnh đi lại khó khăn, bận rộn hoặc hạn chế phương tiện di chuyển được chăm sóc sức khỏe thuận tiện hơn.

IV. KHUYẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc Bệnh viện:

Trang bị và cung cấp đầy đủ các vật tư, trang thiết bị, thuốc đầy đủ đáp ứng cho nhu cầu khám, chữa bệnh.

2. Tổ khảo sát

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất.
- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Giám đốc Bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện;

3. Các Khoa, phòng:

- Nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh khi tới bệnh viện, nâng cao sự hài lòng của người bệnh;
- Tăng cường công tác truyền thông đến người bệnh, người nhà người bệnh, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh bằng nhiều hình thức khác nhau để người bệnh tin tưởng vào chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện góp phần đảm bảo và nâng cao sự hài lòng của người bệnh.
- Đề nghị Điều dưỡng trưởng khoa Khám bệnh, Liên chuyên khoa, Răng Hàm mặt, Vật lý trị liệu, Y Dược cổ truyền, Nhiễm kiểm tra vệ sinh thường xuyên, đảm bảo buồng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời, nhân viên

bảo trì phải thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các vật dụng khác trong nhà vệ sinh.

- Khu chờ khám bệnh cần bố trí thêm ghế ngồi chờ ở khu vực gần cầu thang bộ.
- Góc giáo dục sức khỏe ở các khu vực có khám bệnh ngoại trú cần được bổ sung nhiều tài liệu hơn nữa để người bệnh tham khảo.
- Để đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người bệnh, đề nghị phòng TCHC kiểm tra, nhắc nhở đội ngũ bảo vệ tăng cường kiểm tra quanh bệnh viện, tại các khoa phòng vào ban đêm, đặc biệt là khu vực phòng khám, nơi tập trung đông người để kịp thời ứng phó với các tình huống xấu xảy ra giúp người dân an tâm đến KCB tại bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong bệnh viện quý I năm 2024. Đề nghị Trưởng các Khoa, Phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu.



Nơi nhận:

- ĐU, BGĐ (để b/c)
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, Tổ khảo sát.

ĐCKI. Hồ Trần Công

TỔ KHẢO SÁT

ThS. Phan Văn Châm