

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Hà Tĩnh

Thực hiện Quyết định 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện "Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh";

Thực hiện Quyết định số 28/QĐ – BVĐKT ngày 11 tháng 01 năm 2022 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh về việc triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử và "Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh, người dân".

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Qua khảo sát sự hài lòng của 205 bệnh nhân ngoại trú về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh 6 tháng cuối năm 2022, chúng tôi thu được kết quả như sau:

A	Khả năng tiếp cận	4.41
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4.08
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.84
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.16
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.65
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.	4.31
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị	4.42
B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4.6
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4.32
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4.53
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4.49

B5.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4.45
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4.41
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4.43
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4.50
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4.30
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4.22
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.43
C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4.53
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4.53
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4.46
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.46
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4.45
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4.11
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.45
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4.46
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.48
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.48
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.45
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.52
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.47
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.44
E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4.30
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.	4.60
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.38
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.49

Qua kết quả khảo sát chúng tôi nhận thấy sự hài lòng của bệnh nhân khá đồng đều giữa các tiêu chí, trong đó tiêu mục Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám. (4.41 điểm), tiêu mục Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám. (4.43 điểm) và thấp nhất là tiêu mục Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ (4.11 điểm).

1. Những việc đã làm được:

+ Triển khai tốt đội hướng dẫn bệnh nhân tại khu vực khoa khám bệnh tầng 1 nhà A

+ Tại khu vực Khám theo yêu cầu luôn có Phòng Công tác xã hội hoạt động thường xuyên để hướng dẫn người bệnh đến vị trí khám bệnh, ngồi chờ, làm thủ tục vào/ra viện.

+Kết hợp với các khoa lâm sàng nhắc nhở, thay đổi thái độ phục vụ của nhân viên y tế, giải quyết các vấn đề, ý kiến đóng góp của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân kịp thời để tăng sự hài lòng của người bệnh.

+Thường xuyên mở hòm thư góp ý để tiếp nhận các ý kiến đóng góp của bệnh nhân.

+ Khu khám bệnh đảm bảo ghế ngồi, quạt đầy đủ cho người bệnh ngồi chờ.

+ Người bệnh được tiếp cận các kỹ thuật cao trong điều trị.

2. Phương hướng trong thời gian tới:

Tiếp tục thực hiện tốt phương châm: *Bệnh viện là nhà, phòng khám bệnh là phòng khách, Y đức, giao tiếp là cốt tử, bệnh nhân là trung tâm cho mọi hoạt động của bệnh viện, chuyên môn là quan trọng nhất, đội ngũ cán bộ, viên chức bệnh viện là tài sản vô giá và phải ra sức chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho người bệnh cũng như cán bộ viên chức bệnh viện. Ra sức phấn đấu xây dựng bệnh viện: An toàn, thân thiện, bệnh viện vì dân.*

- Mời các chuyên gia công tác tại các bệnh viện tuyến trung ương về khám và hỗ trợ kỹ thuật, nhằm đáp ứng nguyện vọng thăm khám và điều trị của người dân.

- Tăng cường thêm Bác sỹ và Điều dưỡng ra khoa khám bệnh và các phòng lâm cận lâm sàng, để bệnh nhân không phải chờ khám và chờ kết quả lâu.

- Mời các chuyên gia công tác tại các bệnh viện tuyến trung ương về khám và hỗ trợ kỹ thuật, nhằm đáp ứng nguyện vọng thăm khám và điều trị của người dân.

II. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

- Kết luận:

Qua khảo sát 205 bệnh nhân, chúng tôi nhận thấy chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện được bệnh nhân đánh giá khá cao, chủ yếu từ hài lòng đến rất hài lòng. Tuy nhiên còn có một số ít tiêu chí có bệnh nhân chưa hài lòng.

- Kiến nghị:

+ Nên có các tờ rơi, áp phích về chính sách, quyền lợi của Bảo hiểm để người dân được hiểu rõ hơn.

+ Trồng thêm hoa và cây xanh tại các khoa, phòng trong toàn Bệnh viện.

+ Cung ứng đầy đủ, kịp thời thuốc, vật tư y tế, hóa chất phục vụ công tác khám chữa bệnh tại bệnh viện;

+ Nâng cao chất lượng chuyên môn, các khoa triển khai kỹ thuật mới đúng theo thời gian đã đăng ký và kế hoạch phát triển kỹ thuật mới bệnh viện đã đề ra.

Nơi nhận:

- GD, PGD (để BC);
- Các khoa, phòng (thực hiện)
- Lưu: VT, QLCL.

TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT

P.GIÁM ĐỐC

Tôn Đức Quý