

BÁO CÁO KẾT QUẢ
KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ QUÝ II-2023

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 Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.

Thực hiện Kế hoạch 82/KH-BVĐKT ngày 08/02/2023 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh về việc "Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế".

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

Sáu tháng cuối năm 2023 Phòng QLCL đã khảo sát 225 bệnh nhân Ngoại trú đạt tỷ lệ hài lòng chung 96,34%, điểm trung bình là 4.09 điểm, cụ thể như sau:

1.1. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế:

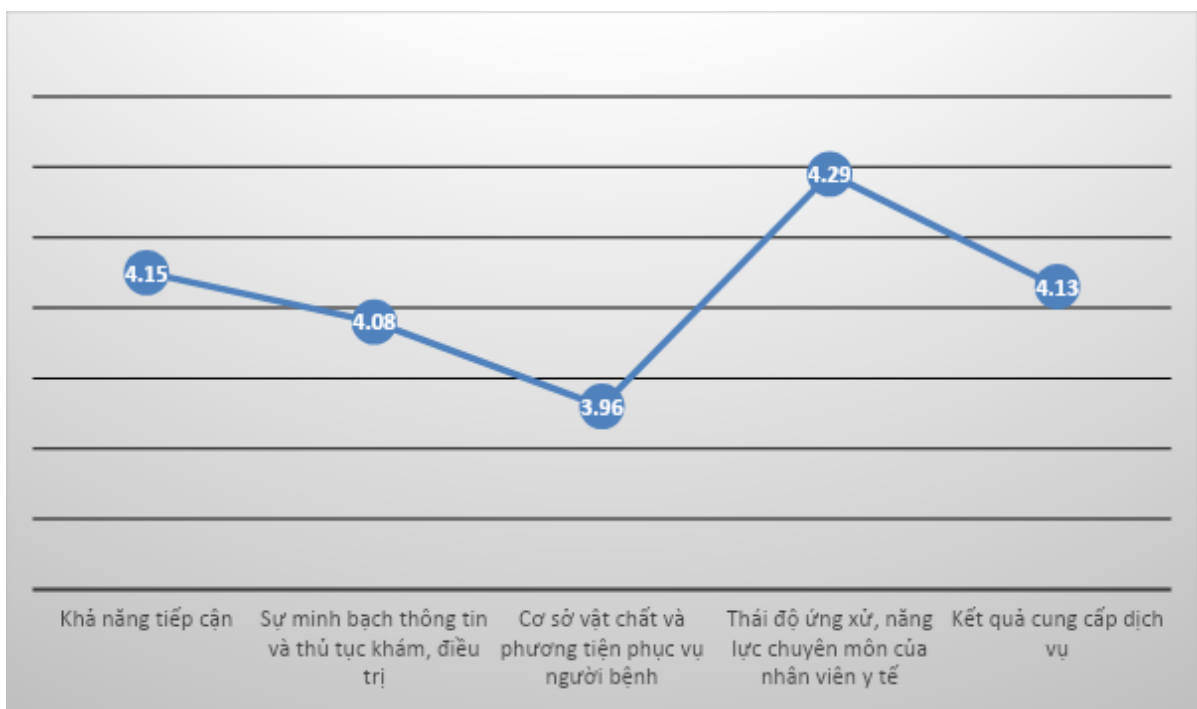
TC	Nội dung	ĐTB
A	Khả năng tiếp cận	4.15
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4.16
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.17
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.17
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.16
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.	4.08
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị	4.08
B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4.15
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4.14

B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4.15
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4.20
B5.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4.09
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4.06
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4.06
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4.07
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	3.97
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	3.97
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.96
C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4.07
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4.07
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4.04
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	3.84
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	3.98
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	3.56
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.05
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4.05
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.29
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.33
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.33
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.26
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.26
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.13
E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4.15
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.	4.08

E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.14
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.14

1.2. Điểm trung bình theo từng phần:

Tiêu chí	Nội Dung	ĐTB
A	Khả năng tiếp cận	4.15
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị	4.08
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.96
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.29
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.13



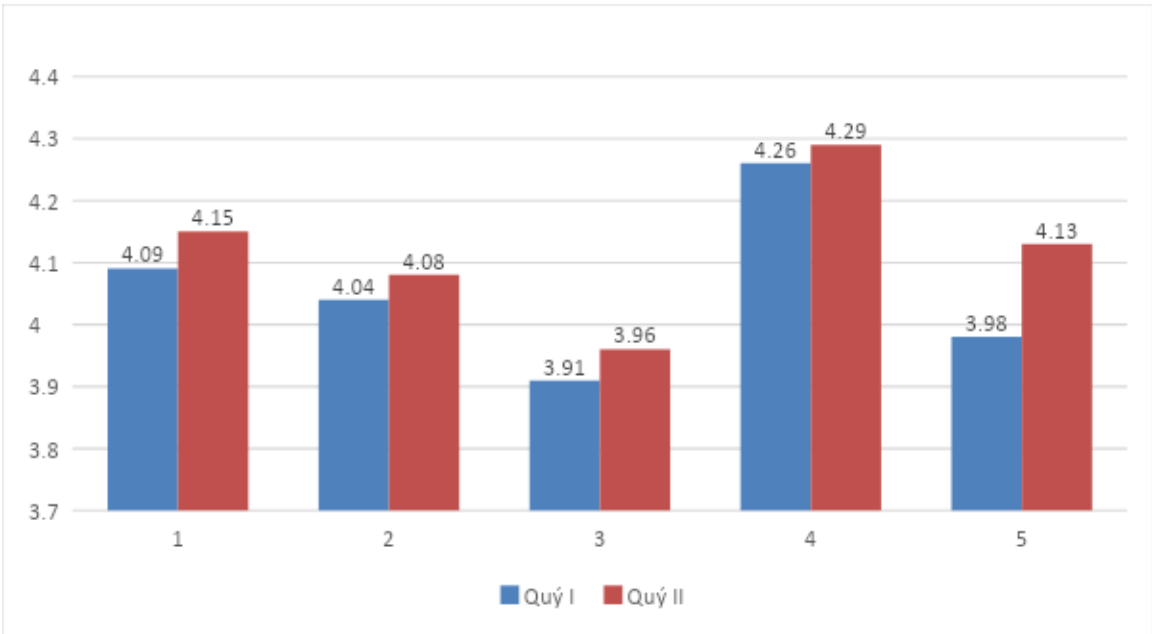
Biểu đồ 1: Điểm hài lòng của người bệnh ngoại trú theo từng phần

Nhận xét: Biểu đồ trên mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại bệnh viện trên thang điểm là 5 điểm. Tiêu chí "Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4,29 điểm. Điều này 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. Tiêu chí "Khả năng tiếp cận" và Tiêu chí "Kết quả cung cấp dịch" tỷ lệ hài lòng cao và không chênh lệch nhiều. Điều này cho thấy người dân ngày càng tiếp cận gần hơn và dễ hơn đồng thời hài lòng với các dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện. Tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" thấp nhất với mức điểm trung bình là 3.95 điểm. Trong đó tiểu mục "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" thấp nhất là 3.56 điểm. Tỷ lệ hài lòng về tiểu mục này chưa cao do một số yếu tố khách quan như ý thức giữ gìn vệ sinh chung của người bệnh, lượng bệnh nhân đông nên chưa đáp ứng được sự hài lòng cao. Không có nhóm tiêu chí nào có mức điểm trung bình dưới 3 (dưới mức hài lòng).

1.3. So sánh kết quả khảo sát hài lòng của Quý I và II

Tiêu chí	Nội Dung	Quý I	Quý II
A	Khả năng tiếp cận	4.09	4.15
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị	4.04	4.08
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.91	3.96
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.26	4.29
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	3.98	4.13



Biểu đồ2: Điểm hài lòng của bệnh nhân ngoại trú Quý I và Quý II

Nhận xét: Nhìn vào biểu đồ ta thấy điểm hài lòng của bệnh nhân nội trú Quý II cao hơn Quý I về tất cả các tiêu chí. Điều này cho thấy sự nỗ lực, cố gắng không ngừng của toàn thể cán bộ nhân viên bệnh viện.

II. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

2.1. Kết luận:

Qua khảo sát 225 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 như "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ" và "Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống..." chưa đáp ứng được nhu cầu, nguyện vọng của người dân.

Luôn thực hiện tốt Quy tắc ứng xử nâng cao y đức làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh; triển khai việc thực hiện "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh" tới toàn thể cán bộ, nhân viên y tế.

2.2. Kiến nghị:

- 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;
- Bác sĩ, điều dưỡng giữ gìn và phát huy thái độ niềm nở, chuẩn mực đối với người bệnh, cảm thông chia sẻ, tận tình chỉ bảo và giúp đỡ 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.
- Tiếp tục duy trì và phát triển những tiêu chí đã được sự hài lòng người bệnh cao; khắc phục những tiêu chí còn đạt sự hài lòng thấp.
- Rà soát lại các hạng mục cần sửa chữa, nâng cấp hệ thống nhà vệ sinh đạt chuẩn.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2023. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

Nơi nhận:

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

TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT
P. GIÁM ĐỐC

Tôn Đức Quý