

**BÁO CÁO KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
TẠI KHOA KHÁM BỆNH ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ QUÝ IV NĂM 2018**

1. Mục đích:

- Xác định mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ y tế.
- Xác định mức độ hài lòng về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, điều trị.
- Xác định mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Xác định mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Xác định mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

2. Phương Pháp:

2.1 Công cụ: Phiếu phỏng vấn phiếu đánh giá theo mẫu quy định của Bộ y tế

2.2 Yêu cầu: Đảm bảo, thông tin chính xác, trung thực, khách quan;

2.3. Đối tượng khảo sát :

- Tiêu chuẩn chọn: Bệnh nhân tự nguyện đồng ý tham gia khảo sát.
- Tiêu chuẩn loại trừ : Người bệnh là nhân viên bệnh viện, hoặc người nhà của nhân viên bệnh viện, người bệnh không có khả năng trả lời.

2.4. Cách tiến hành. Phòng Điều dưỡng kết hợp với khoa khám tiến hành khảo sát.

2.5. Cỡ mẫu : 100 mẫu /1 Quý

2.6. Phương pháp chọn mẫu :

Áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống khi không biết khung mẫu, với khoảng cách mẫu dự kiến là 2. Tất cả người bệnh khảo sát được đánh số thứ tự bắt đầu từ số 1 trong ngày khảo sát (dự kiến 1 ngày khám 260 lượt). tất cả người bệnh được đánh số lẻ thì phỏng vấn cho đến khi đủ cỡ mẫu khảo sát.

3. Kết quả: Qua khảo sát 100 bệnh nhân tại khoa khám tỷ lệ người bệnh sử dụng BHYT khi khám chiếm 43% và tỷ lệ người bệnh hài lòng chung chiếm 90%.

3.1. Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế:

ST T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các biển báo chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng	95	5
2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ tìm, dễ hiểu	93	7
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	93	7
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	88	12
5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại,	87	13

webservice thuận tiện.		
------------------------	--	--

Bảng 3.1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung là 80,4%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng chiếm 19,6% về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế, trong đó tiêu mục về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV chiếm tỷ lệ không hài lòng cao nhất (29%).

3.2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Quy trình khám bệnh được niêm yết công khai, rõ ràng dễ hiểu.	92	8
2	Quy trình khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	91	9
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng công khai	91	9
4	NVYT tiếp đón, HD người bệnh niềm nở tận tình	90	10
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	84	16
6	Thời gian chờ làm thủ tục đăng ký	79	21
7	Thời gian chờ tới lượt BS khám	82	18
8	Thời gian được BS khám và tư vấn	84	16
9	Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	87	13
10	Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	88	12

Bảng 3.2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh chung là 76,2%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng chiếm 23,8 trong đó tiêu mục về thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp chiếm tỷ lệ không hài lòng cao nhất (32%).

3.3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Có phòng/ sảnh chờ khám thoáng mát, sạch sẽ	89	11
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh và SD tốt	84	16
3	Phòng chờ có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên	89	11
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái	89	11
5	Đảm bảo sự riêng tư khi khám, chiếu chụp làm thủ thuật	90	10
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	90	10
7	Môi trường khuôn viên BV xanh, sạch đẹp	93	7
8	Khu khám đảm bảo an ninh trật tự	94	6

Bảng 3.3: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung là 83,9%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng chiếm 16,1% về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

3.4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Ko hài lòng
1	Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	89	11
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	90	10
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	89	11
4	Năng lực chuyên môn của BS, ĐD đáp ứng mong đợi	92	8

Bảng 3.4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 83,2%. Vẫn còn 16,8% tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

3.5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của NB	96	4
2	Các phiếu thu, đơn thuốc, KQ cung cấp rõ, công khai...	95	5
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	96	4
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	95	5

Bảng 3.5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Đa số người bệnh đều hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ chiếm tỷ lệ chung là 85,5%

3.6 Đánh giá chung sự mong đợi của người bệnh khi nằm viện: Bệnh viên đã đáp ứng là 100% mong đợi của người bệnh

3.7 Về nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh: 87% bệnh nhân cho rằng sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác đến khám.

4. Đề nghị:

- Nâng cao khả năng giao tiếp, thái độ của toàn thể nhân viên y tế tại khoa Khám bệnh – ĐTNT trong công tác khám và chăm sóc người bệnh.

- Các khoa, phòng phối hợp thực hiện nhằm rút ngắn thời gian chờ làm thủ tục đăng kí khám bệnh, thời gian chờ khám cho người bệnh ngày càng đáp ứng sự hài lòng của bệnh nhân và người nhà khi tới khám, điều trị tại bệnh viện.

Trên đây kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh tại khoa Khám - Điều trị ngoại trú trong Quý IV năm 2018 .

Bệnh viện Mắt thông báo các khoa phòng ./.

Nơi nhận:

- Các khoa phòng

- Lưu VT, P.ĐD *125*



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Triết