

BÁO CÁO
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
TẠI KHOA KHÁM BỆNH ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ QUÝ I NĂM 2020

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 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 NVYT.
- 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 28% và tỷ lệ người bệnh hài lòng chung chiếm 92%.

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	93	7
2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ tìm, dễ hiểu	92	8
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ dễ tìm	94	6
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	93	7
5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website thuận tiện.	95	5

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

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về khả năng tiếp cận các dịch vụ là 93,4%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế chiếm 6,6%.

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

ST T	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.	89	11
2	Quy trình khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	90	10
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng công khai	89	11
4	NVYT tiếp đón, HD người bệnh niềm nở tận tình	89	11
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	91	9
6	Thời gian chờ làm thủ tục đăng ký	90	10
7	Thời gian chờ tới lượt BS khám	92	8
8	Thời gian được BS khám và tư vấn	92	8
9	Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	93	7
10	Thời gian chờ nhận kết quả XN, chiếu chụp	90	10

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

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh là 90,5%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh 9,5%.

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

ST T	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Có phòng/ sảnh chờ khám thoáng mát, sạch sẽ	93	7
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh và SD tốt	85	15
3	Phòng chờ có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên	92	8
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái	88	12
5	Đảm bảo sự riêng tư khi khám, chiếu chụp làm thủ thuật	93	7
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	88	12
7	Môi trường khuôn viên BV xanh, sạch đẹp	95	5
8	Khu khám đảm bảo an ninh trật tự	93	7

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 về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh 90,9%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng chiếm 9,1% trong đó tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng ở tiểu mục phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt chiếm tỷ lệ cao nhất (15%)

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

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Ko hài lòng
1	Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	95	5
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	94	6
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	96	4
4	Năng lực chuyên môn của BS, ĐD đáp ứng mong đợi	96	4

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

- Đa số hài lòng về bác sĩ, điều dưỡng có thái độ lời nói giao tiếp đúng mực, tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chiếm 95,3%. Tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng chiếm 4,7%.

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

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của NB	95	5
2	Các phiếu thu, đơn thuốc, KQ cung cấp rõ, công khai...	93	7
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	93	7

4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	92	8
---	---	----	---

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

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ chiếm 93,3%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế chiếm 6,7%.

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:

92% bệnh nhân cho rằng sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác đến khám.

4. Đề nghị:

- Tình hình dịch bệnh đang diễn biến ngày càng phức tạp, Tổ truyền thông thường xuyên cập nhật các tin tức, văn bản mới, các hướng dẫn mới nhất của Bộ Y tế, Sở Y tế dưới dạng văn bản, hình ảnh, video clip.... về công tác phòng, chống dịch bệnh Covid – 19 đăng tải trên các phương tiện truyền thông hiện có của bệnh viện Mắt đề nghị điều dưỡng khoa Khám bệnh - ĐTNT chủ động cập nhật thông tin mới nhất.

- Khoa Khám bệnh – ĐTNT tăng cường công tác truyền thông cho bệnh nhân, người nhà bệnh nhân các biện pháp phòng chống dịch bệnh Covid – 19 như: đeo khẩu trang, vệ sinh tay bằng nước sát khuẩn tay nhanh... khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Trên đây kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh tại khoa Khám - Điều trị ngoại trú trong Quý I năm 2020. Bệnh viện Mắt thông báo các khoa phòng./.

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng;

- Lưu VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Triết

