

Số: /BC-BVM

Bình Định, ngày tháng 6 năm 2020

BÁO CÁO
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
TẠI KHOA KHÁM BỆNH - ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ QUÝ II 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 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 hài lòng chung chiếm 91%.

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

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các biển báo chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng	77	23
2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ tìm, dễ hiểu	83	17
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	77	23
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	79	21
5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website thuận tiện.	80	20

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

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng về khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế của khoa khám bệnh
- ĐTNT chiếm tỷ lệ: 79,2%. Trong đó vẫn còn 23% tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng ở tiêu mục các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm và biển báo chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng.

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.	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	92	8
4	NVYT tiếp đón, HD người bệnh niềm nở tận tình	91	9
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	82	18
6	Thời gian chờ làm thủ tục đăng ký	74	26
7	Thời gian chờ tới lượt BS khám	81	19
8	Thời gian được BS khám và tư vấn	76	24
9	Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	86	14
10	Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	84	16

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 của khoa Khám bệnh - ĐTNT về sự minh bạch thông tin về thủ tục khám bệnh chiếm tỷ lệ: 84,5%. Trong đó có 26% tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng về tiêu mục thời gian chờ làm thủ tục đăng ký.

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	93	7
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh và SD tốt	87	13
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	91	9
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	84	16
7	Môi trường khuôn viên BV xanh, sạch đẹp	91	9
8	Khu khám đảm bảo an ninh trật tự	91	9

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 về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh của khoa khám bệnh – ĐTNT chiếm tỷ lệ: 89,4%. Trong đó chiếm tỷ lệ cao với 16% người bệnh chưa hài lòng với tiêu mục Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

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	92	8
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mực	95	5
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	92	8
4	Năng lực chuyên môn của BS, ĐD đáp ứng mong đợi	95	5

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 về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế của khoa khám bệnh - ĐTNT chiếm tỷ lệ: 93,5%.

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	94	6
2	Các phiếu thu, đơn thuốc, KQ cung cấp rõ, công khai...	91	9
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	95	5

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 của khoa khám bệnh – ĐTNT chiếm tỷ lệ cao: 93,2%.

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:

82% bệnh nhân cho rằng chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác đến khám.

4. Đề nghị:

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp, thái độ của nhân viên y tế trong công tác khám bệnh tại khoa khám bệnh - ĐTNT.

- Tăng cường công tác tư vấn hướng dẫn bệnh nhân khi đến khám bệnh; Hộ lý cần đảm bảo trong công tác dọn dẹp nhà vệ sinh sạch sẽ.

- Tăng cường nhân lực, rút ngắn thời gian trong công tác đăng ký khám bệnh cho người bệnh.

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

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Phạm Chí Thanh