

**BÁO CÁO KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
TẠI KHOA KHÁM BỆNH - ĐIỀU TRỊ NGOẠI TRÚ QUÝ III 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. 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 43.4% 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:

S T T	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Các biển báo chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng	87,9	12,1
2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa, phòng trong BV rõ ràng, dễ tìm, dễ hiểu	89,9	10,1
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh đánh số rõ, dễ tìm	88,9	11,1
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi	88,8	11,2
5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website thuận tiện.	93,9	6,1

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 y tế là 89,9%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng chiếm 11,1% trong đó tiểu mục về các biển báo chỉ đến BV rõ ràng chiếm tỷ lệ không hài lòng cao nhất (12,1%).

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

S T T	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Quy trình khám bệnh được niêm yết công khai, rõ ràng dễ hiểu.	90,9	9,1
2	Quy trình khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	91,9	8,1
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng công khai	87,9	12,1
4	NVYT tiếp đón, HD người bệnh niềm nở tận tình	90,9	9,1
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	93	7
6	Thời gian chờ làm thủ tục đăng ký	85,9	14,1
7	Thời gian chờ tới lượt BS khám	86,8	15,2
8	Thời gian được BS khám và tư vấn	93,9	6,1
9	Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	91,9	8,1
10	Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	92,9	7,1

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 90,6%. Tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng chiếm tỷ lệ thấp chỉ 9,4%. Trong đó

tỷ lệ người bệnh hài lòng về tiêu mục Thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám chiếm tỷ lệ 15,2%.

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

S T T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)	
		Hài lòng	Không hài lòng
1	Có phòng/ sảnh chờ khám thoáng mát, sạch sẽ	89,9	10,1
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh và SD tốt	84,9	15,1
3	Phòng chờ có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên	96,9	3,1
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái	89,9	10,1
5	Đảm bảo sự riêng tư khi khám, chiếu chụp làm thủ thuật	90,9	9,1
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	93,9	6,1
7	Môi trường khuôn viên BV xanh, sạch đẹp	90,9	9,1
8	Khu khám đảm bảo an ninh trật tự	95	5

Bảng 3.3: Mức độ hài lòng về CSVC và phương tiện phục vụ của người bệnh

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung là 91,5%. Tỷ lệ bệnh nhân chưa hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh chiếm tỷ lệ thấp chỉ 8,5%. Trong đó tiêu mục phòng chờ có đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh và SD tốt có tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng chiếm 15,1%.

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

S T T	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	94	6
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	93,9	6,1
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

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 94,5%. tỷ lệ chung bệnh nhân chưa hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 5,5%.

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

S T T	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	92,9	7,1
2	Các phiếu thu, đơn thuốc, KQ cung cấp rõ, công khai...	92	8
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	93,9	6,1
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	95,9	4,1

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 93,7%.

3.6 Đánh giá chung sự mong đợi của người bệnh khi nằm viện: Bệnh viên đã đáp ứng là 92% mong đợi của người bệnh

3.7 Về nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh: 100% bệnh nhân cho rằng sẽ quay lại hoặc giới thiệu người khác đến khám.

4. Đề nghị:

- Tổ Công tác xã hội tăng cường công tác tư vấn, hướng dẫn, sắp xếp cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân ngồi chờ tới lượt khám bệnh.
- Trang bị, lắp đặt hệ thống wifi miễn phí cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân.
- Đảm bảo ghế ngồi đầy đủ cho bệnh nhân chờ khám bệnh tại Khoa Khám bệnh – ĐTNT.

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

