

BÁO CÁO

**Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú
tại Trung tâm Y tế Quận Thanh Khê quý III năm 2019**

I. THÔNG TIN CHUNG

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 01/07/2019 đến ngày 30/9/2019.
- Mẫu phiếu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát số 02 theo quy định của Bộ Y tế.
- Phương pháp chọn mẫu: chọn mẫu ngẫu nhiên và đại diện (theo hướng dẫn của Bộ Y tế).
- Đối tượng: người bệnh đến khám tại bệnh viện đồng ý tham gia khảo sát, tinh táo, trên 18 tuổi; trong trường hợp bệnh nhân không thể trả lời tiến hành khảo sát người nhà của người bệnh.
- Cỡ mẫu: 200 người
- Địa điểm khảo sát: Khu vực Khoa Khám bệnh

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Một số thông tin về người bệnh

Tổng số bệnh nhân được khảo sát là 200, trong đó:

Thông tin		Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	74	63
	Nữ	126	37
Độ tuổi trung bình		44	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	188	94
	Không	12	6
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		3 km	

B. Kết quả khảo sát hài lòng theo nội dung bộ câu hỏi của 200 bệnh nhân

1. Điểm trung bình khảo sát

Bảng. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú

Nội dung	Điểm TB	Trong đó	
		Có BHYT	Không BHYT
Phần A. Khả năng tiếp cận	4,57	4,59	4,23
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,52	4,54	4,23
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,67	4,69	4,39
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,72	4,73	4,54
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,64	4,66	4,33
Điểm TB	4,61	4,63	4,32

Nhận xét:

- Nhìn chung, bệnh viện đã đáp ứng được 91,42% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.

- Qua đợt khảo sát, đa số bệnh nhân hài lòng khi tới khám bệnh. Điểm trung bình các tiêu chí đều trên 4.5 điểm. Đặc biệt, bệnh nhân hài lòng nhất tiêu chí D (4,72 điểm).

Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (4.52/5); cụ thể:

+ Thời gian chờ đợi lâu, cụ thể: thời gian chờ làm xét nghiệm, chờ nhận kết quả (27% ý kiến); thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám (6,5% ý kiến); thời gian chờ làm thủ tục đăng ký khám (5,5% ý kiến); thời gian chờ nhận thuốc lâu (4,0% ý kiến);

+ Thủ tục, quy trình khám bệnh khá phức tạp, bệnh nhân phải đi nhiều vòng và chờ nhiều lần, không nắm rõ thứ tự khám của bản thân (2,5% ý kiến);

+ Vẫn còn một số sự nhầm lẫn trong việc xếp hàng chờ khám, nộp sổ khám chưa theo thứ tự tự (người sau được khám trước) (4,5% ý kiến);

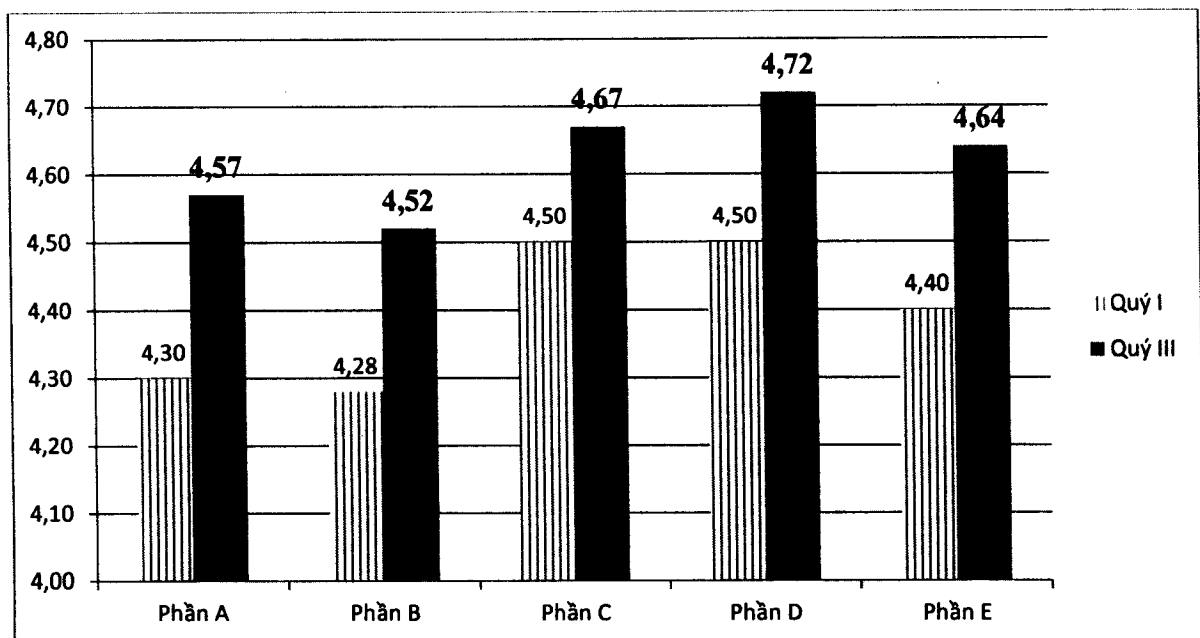
- Một số bệnh nhân phản ánh khu vực chờ khám, chụp Xquang nóng (2,5% ý kiến);

- Chưa đủ ghế cho người bệnh ở khu vực chờ khám và nhận thuốc vào ngày cao điểm (thứ 2 hoặc thứ 6) (3,0% ý kiến);

- Nhà vệ sinh khu vực chờ khám vào ngày cao điểm chưa được sạch (6,5% ý kiến);

- 178 bệnh nhân (89%) cho biết sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 22 bệnh nhân (11%) có thể sẽ quay lại, không có ai không muốn quay lại.

2. So sánh với kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý I



Biểu đồ: So sánh điểm hài lòng các tiêu chí giữa quý I và quý III

Nhận xét: So với kết quả khảo sát quý I, mức độ hài lòng của người bệnh tại các tiêu chí của quý III tăng cao, tăng thêm $\geq 0,2$ điểm.

Ti lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh đã được cải thiện đáng kể ($91,42\% > 85,4\%$).

3. Đề xuất, kiến nghị giải pháp cải tiến chất lượng

a. Tiêu chí B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

- Quy trình, thủ tục khám bệnh:

+ Nhân viên y tế cần giải thích rõ quy trình, thứ tự các bước đăng ký khám cho người bệnh; sắp xếp sổ đăng ký khám bệnh theo thứ tự người trước - sau;

- + Chính sửa máy hiển thị số thứ tự chờ đăng ký khám cho người bệnh;
- Thời gian chờ đợi:
 - + Cần rà soát, kiểm tra lại quy trình làm xét nghiệm, chụp Xquang để phát hiện các vấn đề về thời gian chờ đợi của người bệnh và có hướng giải quyết;
 - + Cần bổ sung nhân lực tại phòng dược để giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh, đặc biệt vào các ngày cao điểm (thứ 2, 6);

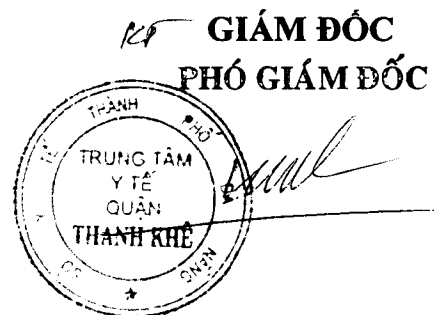
b. Tiêu chí C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:

- Cần bố trí thêm quạt tại khu vực chờ chụp Xquang, sảnh chờ khám bệnh;
- Bổ sung thêm ghế ngồi tại sảnh chờ khám bệnh và nhận thuốc, đặc biệt ngày cao điểm (thứ 2, 6); có quy định rõ khu vực để ghế thêm cho người bệnh biết;
- Nhân viên hộ lý cần chú ý chùi dọn vệ sinh thường xuyên vào các ngày cao điểm (thứ 2, 6);

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại Trung tâm Y tế Quận Thanh Khê quý III năm 2019./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để b/cáo);
- Các Khoa, Phòng;
- Lưu: VT, KHN.V.



Trần Hưng Minh

