

BÁO CÁO

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

Người bệnh được phỏng vấn trực tiếp qua bộ câu hỏi do Bộ Y tế ban hành nhằm đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi khám và điều trị ngoại trú tại các khoa trong bệnh viện. Sau thời gian khảo sát, chúng tôi thu được kết quả như sau:

A. 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	85	42,5
	Nữ	115	57,5
Độ tuổi trung bình		45	
Sử dụng thẻ BHYT	Có	196	98
	Không	4	2
Khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện trung bình		3km	

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

1. Điểm trung bình khảo sát:

Nội dung	Điểm TB	Trong đó	
		Có BHYT	Không BHYT
Phần A. Khả năng tiếp cận	4.3	4.3	4.7
Phần B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.28	4.27	4.45
Phần C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.5	4.47	4.68
Phần D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.5	4.5	4.68
Phần E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.4	4.37	4.5
Điểm TB	4.4	4.38	4.6

2. Nhận xét:

- Nhìn chung, bệnh viện đã đáp ứng được 85.4% so với mong đợi của bệnh nhân ngoại trú trước khi tới khám bệnh.
- 145 bệnh nhân (72.5%) cho biết sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác và 55 bệnh nhân (27.5%) có thể sẽ quay lại, không có ai không muốn quay lại.
- Qua khảo sát 200 bệnh nhân, đa số bệnh nhân hài lòng khi tới khám bệnh. Đặc biệt, bệnh nhân hài lòng nhất với tiêu chí C và tiêu chí D.

Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất: tiêu chí B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (4.28/5); cụ thể:

- + Thời gian chờ đợi khám lâu
- + Thời gian chờ phát thuốc lâu, cần thêm nhân viên y tế ở quầy phát thuốc
- + Thủ tục nhập viện và ra viện khá phức tạp, một số bệnh nhân không hài lòng với việc nhận thẻ BHYT sau khi lấy thuốc với lí do mất thời gian.
- + Vẫn còn một số sự nhầm lẫn trong việc xếp hàng chờ khám (người sau được khám trước)
- + Chưa minh bạch trong bảng giá giữ xe

3. Giải pháp cải tiến chất lượng:

- Đội ngũ cán bộ nhân viên cần được đào tạo, tập huấn kĩ năng làm việc nhanh nhẹn, chuyên nghiệp và có tinh thần trách nhiệm; cần tổ chức các lớp tập huấn đào tạo liên quan đến chuyên môn và những kĩ năng cần thiết.
- Cần giải thích, tư vấn cho bệnh nhân hiểu về lí do nhận thẻ BHYT sau khi nhận thuốc, tránh sự nhầm lẫn gây khó chịu cho bệnh nhân.
- Nhân viên y tế cần có thái độ hòa nhã hơn, xử lí tình huống một cách lịch sự với bệnh nhân.
- Cần làm rõ giá giữ xe trong khuôn viên của bệnh viện. *wt*

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các Khoa, Phòng;
- Lưu: VT, KHN.V.

