

Số: ... /BC-BVĐKT

Bắc Giang, ngày tháng năm 2022

**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ
KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ QUÝ IV/2021**

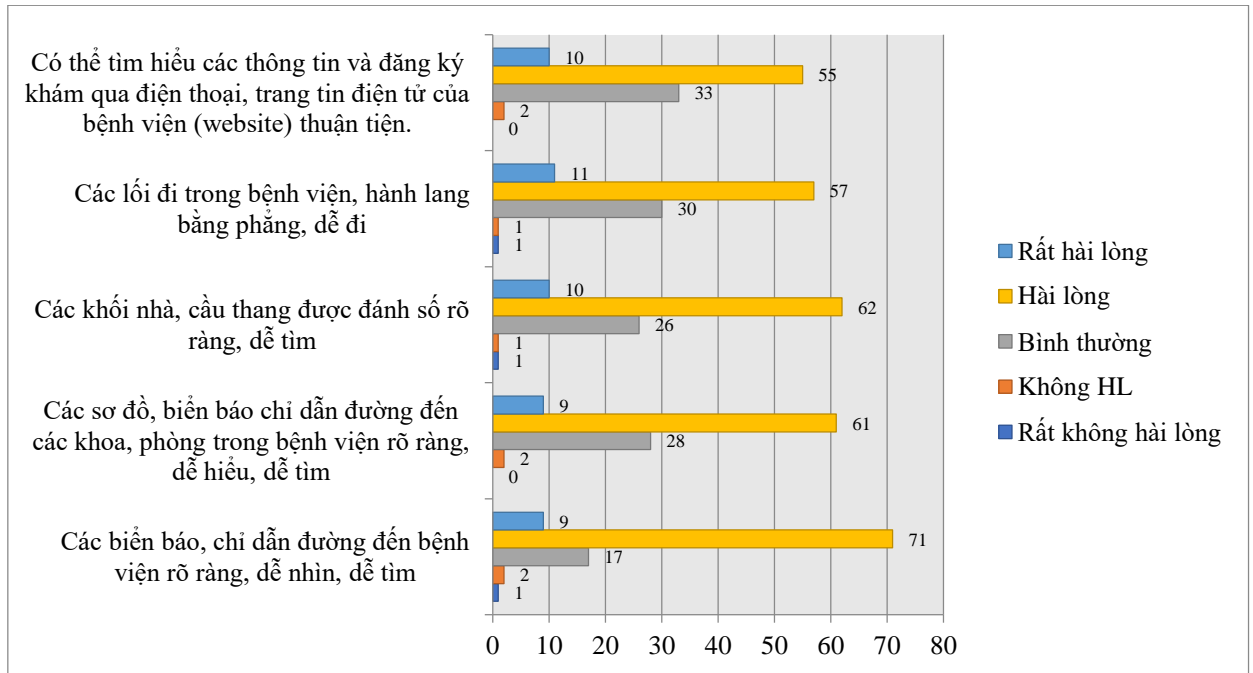
I. Thông tin chung

- Tổng số phiếu: 100 phiếu
- Địa điểm khảo sát: Tăng huyết áp, Đái tháo đường, Trung tâm Bảo vệ sức khỏe cán bộ tỉnh, Khám bệnh.
- Tuổi trung bình: 54,81
- Giới tính: Nam: 52%; Nữ: 48%
- Số kilômet trung bình: 17,25 km
- BN có thẻ BHYT: 94%; BN không có thẻ BHYT: 6%
- Đáp ứng % mong đợi so với nhu cầu TB: 86,92%

	Nội dung	Điểm TB Quý III/2021	Điểm TB Quý IV/2021
A	Khả năng tiếp cận	4.06	3.78
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	4.17	3.89
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	4.22	3.63
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.24	3.8
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.25	3.82
F	Đáp ứng % mong đợi	93.4%	86.92%
G	Nhu cầu quay trở lại	99%	92%
	Điểm Trung bình	4.19	3.78

II. Điểm hài lòng theo từng nội dung

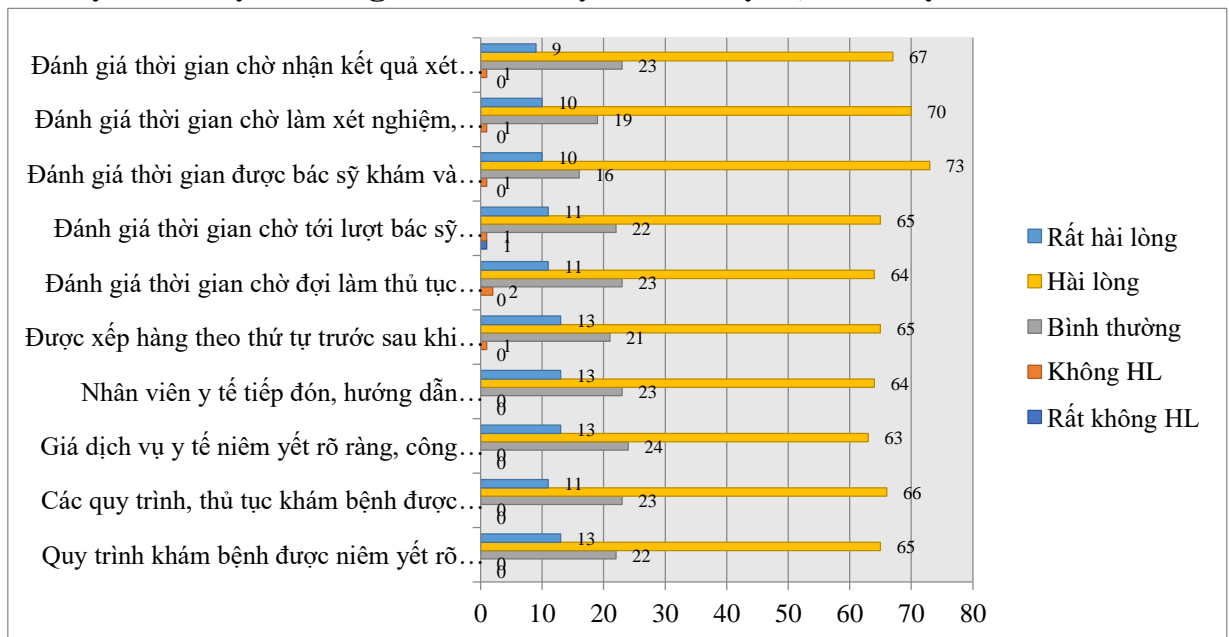
1. Mức độ hài lòng của người bệnh về Khả năng tiếp cận



Biểu đồ 1: Mức độ hài lòng của người bệnh về Khả năng tiếp cận

Nhận xét: Sau khi đưa ra các vấn đề ưu tiên tại quý III, bệnh viện đã cải tiến tiêu chí có hài lòng thấp, trong đó tiêu chí A1: Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm có tỷ lệ hài lòng tăng 6% so với quý 3/2021. Tuy nhiên do dịch bệnh kéo dài nên tỷ lệ hài lòng về Khả năng tiếp cận cũng giảm hơn so với quý III/2021.

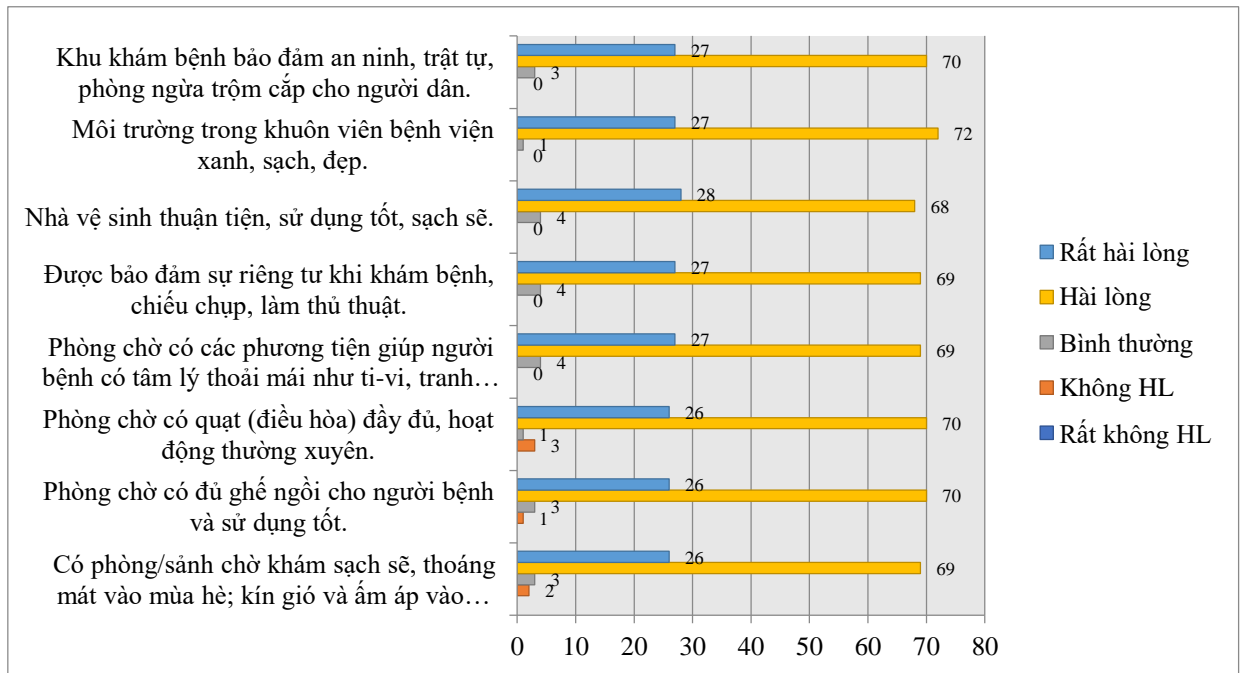
2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



Biểu đồ 2: Mức độ hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nhận xét: Tiêu chí B1 “Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu” tỷ lệ không hài lòng giảm từ 10% (quý III) xuống 0% (quý IV); 83% NB cảm thấy hài lòng và rất hài lòng về thời gian được bác sĩ khám và tư vấn (B8). Điểm không hài lòng ở hầu hết các tiêu chí đều thấp hơn hoặc xấp xỉ 1%, điểm không hài lòng cao nhất là 2% ở tiêu chí B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục KCB, và tiêu chí B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám.

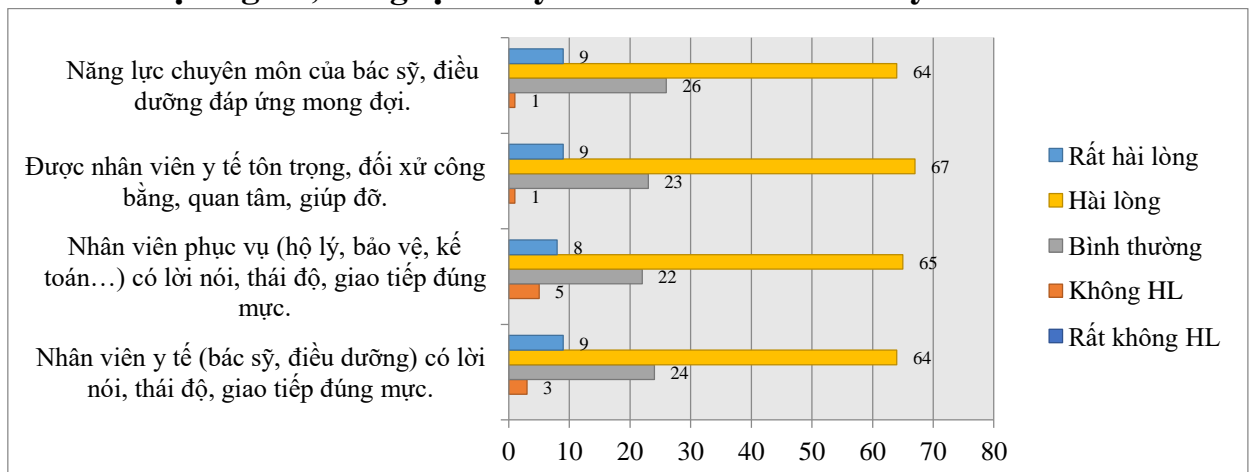
3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



Biểu đồ 3: Mức độ HL về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nhận xét: Hầu hết mức độ hài lòng của NB về cơ sở vật chất đều đạt ở mức hài lòng trở lên. Trong đó, tiêu chí “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp” đạt mức cao (99%). Tuy nhiên, các tiêu chí: phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên có tới 3% ý kiến không hài lòng; phòng chờ có ghế ngồi; phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông có 2% ý kiến không hài lòng.

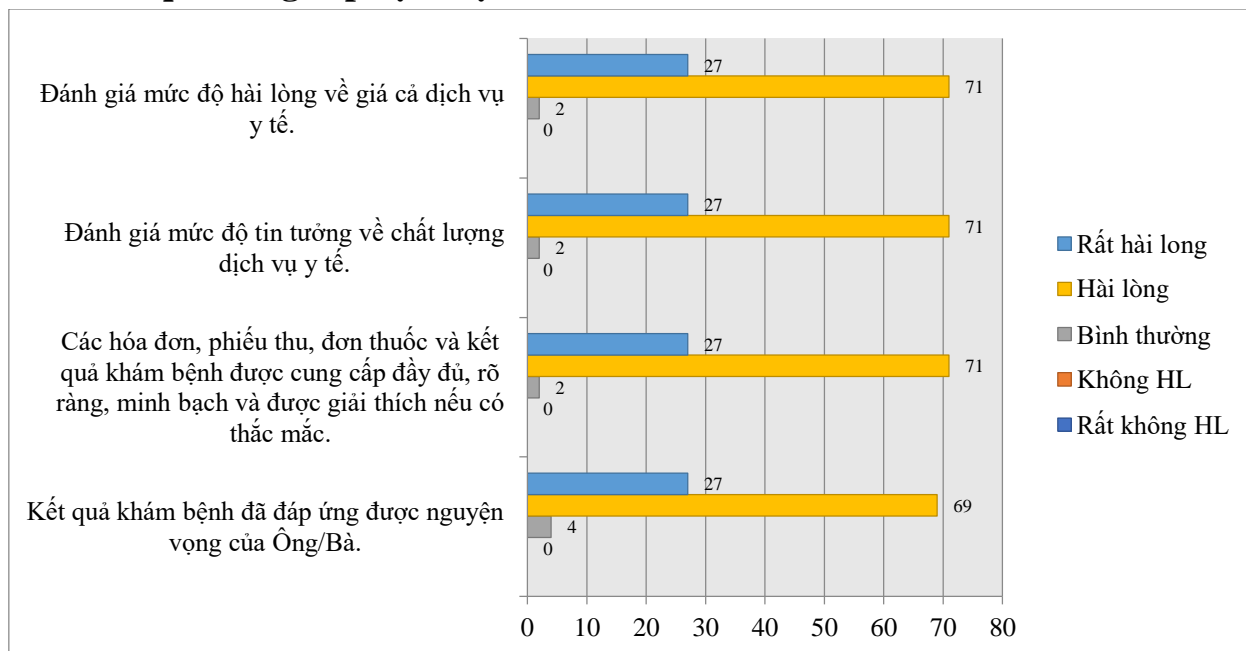
4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Biểu đồ 4: Mức độ HL về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nhận xét: NB hài lòng cao với thái độ tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ của NVYT. Tuy nhiên vẫn còn từ 22- 26% ý kiến cho rằng “Bình thường”. Bên cạnh đó vẫn còn 5% ý kiến không hài lòng về nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp không đúng mực.

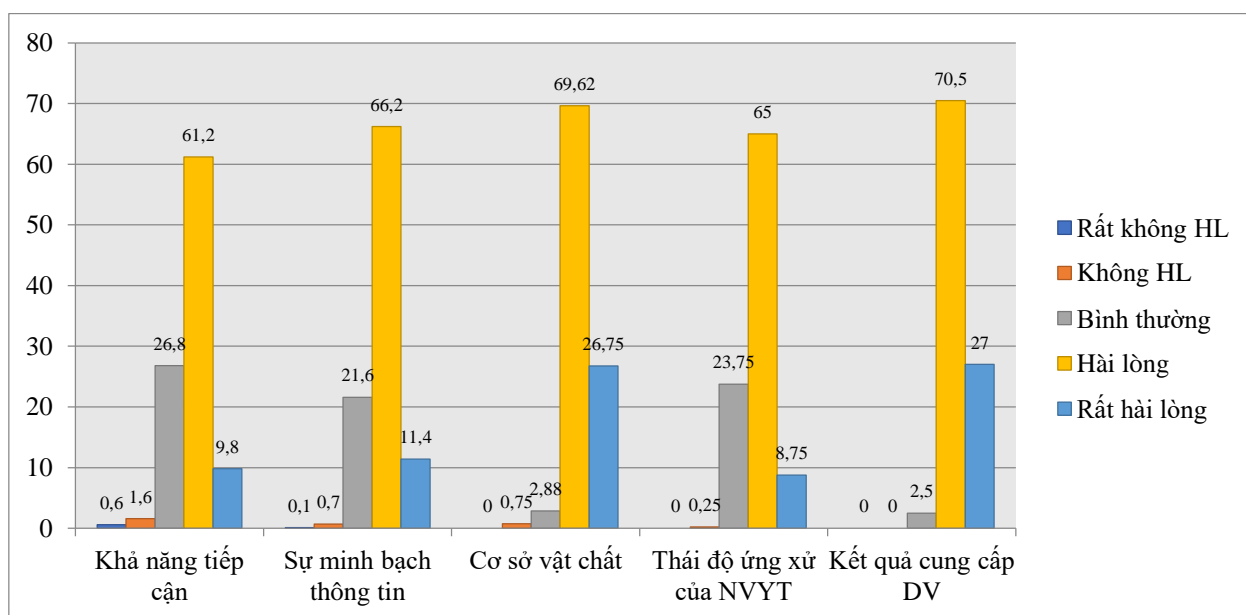
5. Kết quả cung cấp dịch vụ



Biểu đồ 5: Mức độ HL về kết quả cung cấp dịch vụ

Nhận xét: Kết quả cung cấp dịch vụ quý IV có tiến triển hơn so với quý III/2021. Không có ý kiến nào không hài lòng về đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ. Có từ 2 – 4% các ý kiến đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ còn bình thường.

6. Mức độ HL chung của người bệnh trên mỗi tiêu chí



Biểu đồ 6: Mức độ HL chung của NB trên mỗi tiêu chí

Phân tích kết quả và nhận xét:

Tỷ lệ người bệnh hài lòng, rất hài lòng qua khảo sát tương đương với quý III. Trong đó, các nội dung “Kết quả cung cấp dịch vụ” không còn ý kiến nào không hài lòng. Các ý kiến không hài lòng về cơ sở vật chất chiếm tỷ lệ cao nhất chiếm tỷ lệ 0,75%, thấp nhất là sự minh bạch thông tin với tỷ lệ 0,1% cụ thể:

- **Về khả năng tiếp cận:** Điểm hài lòng ở khả năng tiếp cận giảm 0,28% so với quý III (4,06) xuống còn 3,78 trong quý IV. Một trong những nguyên nhân người bệnh phản ánh là do bệnh viện đang trong quá trình xây dựng, các lối đi thay đổi và chưa cập nhật các biển chỉ dẫn.

- **Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:** Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 77,8% cao nhất trong các tiêu chí đánh giá. Tuy nhiên vẫn còn 1% ý kiến không hài lòng về “Thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám”. Nguyên nhân một phần là do dịch bệnh kéo dài, nhân lực khám chữa bệnh bị điều động phục vụ công tác phòng chống dịch: lấy mẫu, tiêm chủng, điều trị bệnh nhân COVID-19.

- **Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh:** Tỷ lệ hài lòng thấp hơn so với quý III/2021 (đạt 72,6%). Nội dung này có tỷ lệ không hài lòng cao nhất trong các tiêu chí được đánh giá, cụ thể: Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên có tới 3% ý kiến không hài lòng. 1% các ý kiến không hài lòng về phòng chờ có ghế ngồi; 2% ý kiến không hài lòng phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông. Nguyên nhân khai thác từ người bệnh là ghế ngồi còn ít, không đảm bảo 5K trong tình hình dịch bệnh; ngoài ra địa điểm ngồi chờ là không kín gió vào mùa đông và vẫn còn bụi bẩn.

- **Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế:** Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn so với quý III năm 2021 từ 95% giảm xuống còn 72,6%. Có 1% ý kiến hỏi về “được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm giúp đỡ” và “Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng theo mong đợi”; có 3% ý kiến hỏi về “Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực”; có 5% các ý kiến hỏi về “Được nhân viên phục vụ (Hộ lý, bảo vệ, kế toán) có lời nói, thái độ phục vụ, giao tiếp đúng mực” được đánh giá “không hài lòng”. Nguyên nhân do dịch COVID-19 kéo dài, diễn biến phức tạp đặc biệt là tỉnh Bắc Giang. Trong đợt bùng dịch lần thứ 4, cả tỉnh có số ca mắc tính đến nay là 7.401 F0, gần 2 triệu người dân đã và sắp được tiêm vắc xin COVID-19 cho nên ngành y tế Bắc Giang đang gánh một lượng công việc rất lớn với áp lực nặng nề. Vì thế mà Bệnh viện thiếu rất nhiều nhân lực, nhân viên stress, áp lực tâm lý dẫn đến mệt mỏi và cáu gắt...

- **Về kết quả cung cấp dịch vụ:** đạt 76,4% trong đó tiêu chí A đạt 75,6%, tiêu chí B đạt 77,8%, tiêu chí C đạt 72,6%, tiêu chí D đạt 76%, tiêu chí E đạt 76,4 %. Về kết quả cung cấp dịch vụ quý IV/2021 (76,4%) thấp hơn so với quý III/2021 (85%). Nguyên nhân do dịch bệnh COVID-19 kéo dài, nhân viên tham gia chống dịch đến các Khu công nghiệp, Bệnh viện đã chiến nên Bệnh viện thiếu nhân lực dẫn đến tỷ lệ hài lòng thấp hơn.

- **Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau:** Có đến 92% số bệnh nhân được hỏi trả lời chắc chắn sẽ quay trở lại khám bệnh lần sau, một số ít bệnh nhân cho biết có thể sẽ quay lại (5%), còn lại 3% số bệnh nhân không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác.

III. VẤN ĐỀ TỒN TẠI, ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

- Khu ngoại trú tăng huyết áp, tim mạch cơ sở hạ tầng cũ, bụi bẩn cần nâng cấp.
- Khu phát thuốc ngoại trú tăng huyết áp cấp phát thuốc thiếu, hay nhầm (đặc biệt hay nhầm thuốc chống đông).
- Thời gian khám và chờ đợi kết quả lâu.
- Mở loa tuyên truyền quá to nên ko nghe được bác sĩ nói, bác sĩ nói bé.
- Không có người nghe máy điện thoại khi đăng ký khám qua mạng.
- Bệnh nhân đi khám định kỳ tiểu đường - tăng huyết áp chưa bao giờ được đo huyết áp.
- Thái độ ứng xử của NVYT khu đài tháo đường có thái độ lời lẽ không đúng mực.
- Bảo vệ tại Cổng số 3 luôn cấu gắt, thái độ thiếu tôn trọng bệnh nhân.

IV. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT

1. Đẩy mạnh công tác cải tiến chất lượng Bệnh viện, chú trọng công tác vệ sinh môi trường, cảnh quan, khuôn viên Bệnh viện. Bộ phận ICT tăng cường công tác vệ sinh môi trường, thường xuyên lau dọn tại khu khám bệnh ngoại trú.

2. Tăng cường kiểm tra, giám sát khu cấp phát thuốc; nhắc nhở điều chỉnh kịp thời, tránh cấp thuốc chậm trễ, nhầm cho bệnh nhân.

3. Công tác khám bệnh ngoại trú gặp rất nhiều khó khăn trong tình hình dịch, bệnh viện vừa đảm bảo công tác khám chữa bệnh, vừa đảm bảo mục tiêu phòng chống dịch. Trước khi khám ngoại trú, bệnh nhân cần khám sàng lọc, lấy mẫu xét nghiệm Covid-19, đồng thời với số lượng bệnh nhân đông dẫn đến thời gian chờ khám bệnh của bệnh nhân kéo dài. Ngoài ra khu khám chữa bệnh ngoại trú THA, viêm gan chuyển sang khu nhà KCBTYC, phòng ốc chật hẹp, số lượng chỗ ngồi ít, hành lang nhỏ,... cũng là nguyên nhân người bệnh hài lòng thấp. Hiện tại bệnh viện đang tiến hành lắp thêm ghế chờ, mái che để phục vụ bệnh nhân khám ngoại trú.

4. Chấn chỉnh công tác văn hoá ứng xử giao tiếp của các nhân viên y tế, đặc biệt đội ngũ hướng dẫn và đội ngũ bảo vệ. Cũng như tăng thêm lượng nhân viên hướng dẫn, quán triệt sâu sắc nhân viên về thái độ giao tiếp và văn hoá ứng xử

để mỗi nhân viên y tế trong bệnh viện từ bác sỹ, điều dưỡng, hộ lý hay bảo vệ đều là những người hướng dẫn tận tình khi bệnh nhân cần hỏi.

5. Tiếp tục nâng cao y đức, kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử hướng tới sự hài lòng người bệnh tốt hơn.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV/2021 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các Khoa/Phòng/TT;
- Lưu: VT, QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Thanh Giang