Người ký: Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa
Email: ytnh.syt@khanhhoa.gov.vn
Cơ quan: Sở Y tế, Tỉnh Khánh Hòa
Thời gian ký: 09.07.2019 09:36:29 +07:00

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

Số: 675/BC-YTNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Ninh Hòa, ngày 08 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt 1 năm 2019

Căn cứ Kế hoạch số 183/KH-YTNH ngày 26/02/2019 của Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa về việc khảo sát sự hài lòng người bệnh đến khám và điều trị tại Trung tâm Y tế thị xã Ninh Hòa năm 2019.

Theo đó, trong năm 2019, Bệnh viện đã tổ chức khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú đợt 1 và kết quả khảo sát như sau:

1. Thông tin chung

- Tổng số người được khảo sát trong đợt 1 là 51 người bệnh.
- Có 56.9% (29 người bệnh) là nam và 43.1% (22 người bệnh) là nữ.
- Độ tuổi trung bình của nhóm ĐTNC là 53 tuổi, trong đó, thấp nhất là 24 tuổi và cao nhất là 81 tuổi.
- Khoảng cách trung bình từ nơi sinh sống đến bệnh viện là 4,9km, trong đó ngắn nhất là 1km và dài nhất là 16km.

2. Kết quả khảo sát các tiêu chí

Mã tiêu chí	Nội dung	Rất không hài lòng *Số lượng (%)*	Không hài lòng *Số lượng (%)*	Bình thường *Số lượng (%)*	Hài lòng *Số lượng (%)*	Rất hài lòng *Số lượng (%)*
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.			8 (15.7)	26 (51)	17 (33.3)
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm			8 (15.7)	29 (56.9)	14 (27.5)
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm			9 (17.6)	23 (45.1)	19 (37.3)
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.			7 (13.7)	27 (52.9)	17 (33.3)
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.		12 (23.5)	7 (13.7)	22 (43.1)	10 (19.6)
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.			8 (15.7)	26 (51)	17 (33.3)
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện			7 (13.7)	26 (51)	18 (35.3)
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai			8 (15.7)	26 (51)	17 (33.3)
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn			7 (13.7)	31 (60.8)	13 (25.5)

	người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình					
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.			8 (15.7)	30 (58.8)	13 (25.5)
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.			12 (23.5)	25 (49)	14 (27.5)
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.			12 (23.5)	26 (51)	13 (25.5)
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.			11 (21.6)	32 (62.7)	8 (15.7)
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.			12 (23.5)	31 (60.8)	8 (15.7)
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.			11 (21.6)	31 (60.8)	9 (17.6)
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào màu đông.			7 (13.7)	30 (58.8)	14 (27.5)
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.			7 (13.7)	31 (60.8)	13 (25.5)
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.			7 (13.7)	34 (66.7)	10 (19.6)
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống…			7 (13.7)	38 (74.5)	6 (11.8)
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.			7 (13.7)	32 (62.7)	12 (12.5)
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.		21 (41.2)	3 (5.9)	22 (43.1)	5 (9.8)
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.			7 (13.7)	36 (70.6	8 (15.7)
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.			8 (15.7)	35 (68.6)	8 (15.7)
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.			7 (13.7)	35 (68.6)	9 (17.6)
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.			8 (15.7)	33 (64.7)	10 (19.6)
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.			8 (15.7)	36 (70.6)	7 (13.7)
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.			9 (17.6)	35 (68.6)	7 (13.7)
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà			8 (15.7)	34 (66.7)	9 (17.6)
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải			8 (15.7)	36 (70.6)	7 (13.7)

	thích nếu có thắc mắc.					
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.			8 (15.7)	34 (66.7)	9 (17.6)
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.			8 (15.7)	34 (66.7)	9 (17.6)

Qua kết quả khảo sát các tiêu chí cho thấy, đa số người bệnh hài lòng tất cả các tiêu chí. Tuy nhiên, cũng có tiêu chí một số người bệnh không hài lòng cụ thể như sau:

- Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.

- Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy trung bình bệnh viện đáp ứng được 90% so với mong đợi của người bệnh trước khi tới khám. 3.9% đối tượng được khảo sát không muốn quay lại do cách xa nơi ở, 33.3% đối tượng được khảo sát có thể sẽ quay lại và 62.8% chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

3. Nhận xét

Không thể đăng ký khám qua điện thoại vì người bệnh đến khám tại bệnh viện đa số là người dân địa phương, sinh sống gần bệnh viện cho nên hình thức đăng ký khám qua điện thoại không được triển khai.

Vấn đề nhà vệ sinh ở khoa đã được quan tâm sữa chữa, tuy nhiên có lúc vẫn còn mùi hôi, không có nước, bồn cầu không được thông kịp thời gây khó khăn cho sinh hoạt của người bệnh.

4. Kiến nghị, đề xuất

Ngoài việc tiếp tục duy trì các hoạt động được bệnh nhân hài lòng như công tác chăm sóc, tư vấn sức khỏe; có thái độ tôn trọng, nhẹ nhàng trong khi thăm khám cho người bệnh…cần quan tâm đến các dịch vụ phụ trợ như thường xuyên kiểm tra nhà vệ sinh ở các khoa để sữa chữa kịp thời khi hư hỏng, chỉ đạo Hộ lý dọn dẹp sạch sẽ. Cần phát triển những kỹ thuật mới, bổ sung trang thiết bị hiện đại để nâng cao hiệu quả điều trị, đào tạo, tuyển dụng thêm nhân lực có chuyên môn cao từ đó tăng sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú đợt 1 năm 2019./.

Nơi nhận:
- Ban Giám đốc; (VBĐT)
- Hội đồng QLCL; (VBĐT)
- Các khoa, phòng; (VBĐT)
- Lưu: VT, KHNV.

GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ THỊ XÃ NINH HÒA

BS. CK1. Trần Chí