

Số: 46 /BC-BVN

Thái Bình, ngày 28 tháng 05 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú lần 1 năm 2018

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát

- * Địa điểm: Tại Khoa Khám bệnh- Bệnh viện Nhi Thái Bình.
- * Đối tượng và tiêu chọn lựa chọn khảo sát: Người nhà bệnh nhi sau khi kết thúc quá trình khám bệnh và đồng ý tham gia khảo sát.
- * Thời gian khảo sát: Từ ngày 08/5/2018 đến ngày 16/5/2018.

1.2. Phương pháp

- * **Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang.
- * **Cỡ mẫu:** 102 người nhà bệnh nhân (theo yêu cầu của BHYT)
- * **Công cụ khảo sát:** Theo mẫu phiếu của BHYT: “Mẫu phiếu 02: Phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế”.

* **Nội dung đánh giá và triển khai khảo sát:**

- **Nội dung đánh giá:** Mức độ hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện theo 5 nhóm tiêu chí:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

- **Kỹ thuật hỏi và đánh giá:** Mức độ hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện bởi nhóm khảo sát thuộc Phòng Quản lý chất lượng.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Thông tin chung

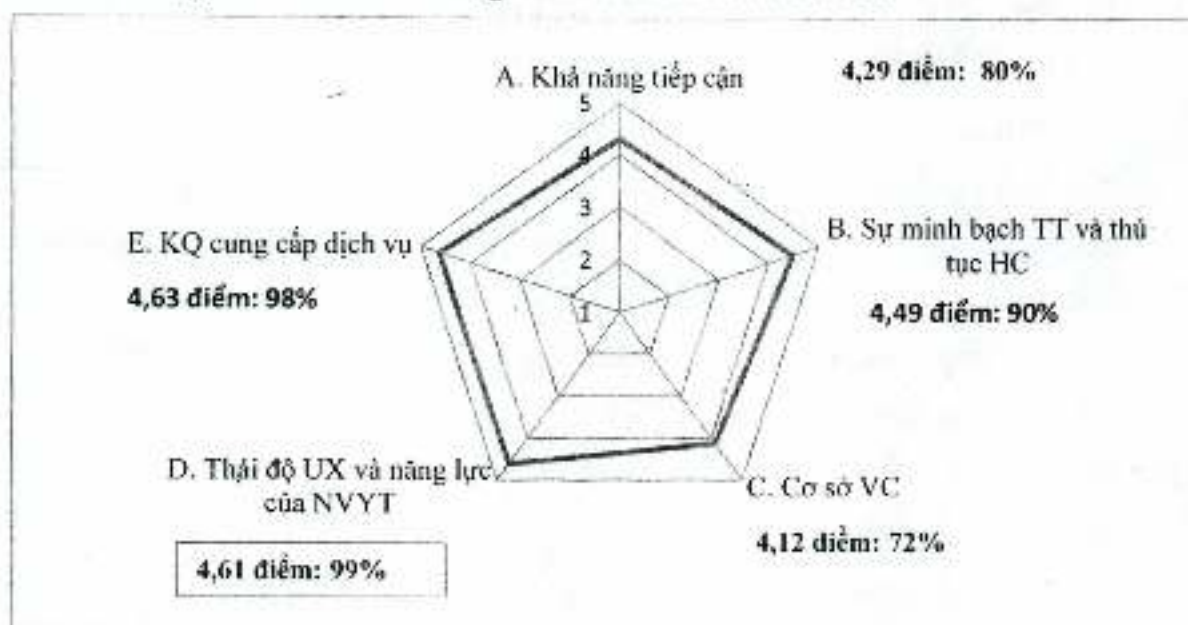
Bảng 2.1. Phân loại đối tượng khảo sát theo giới và sử dụng BHYT

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	18	31	49
Nữ	23	30	53
Tổng	41	61	102

Nhận xét: Có 48,03% người nhà trẻ nam và 51,97% người nhà trẻ nữ tham gia trả lời phỏng vấn. Có 61/102 (59,8%) bệnh nhi không sử dụng thẻ BHYT trong đợt khám này.

2.2. Kết quả phỏng vấn người nhà bệnh nhân

2.2.1. Đánh giá mức điểm trung bình theo nhóm tiêu chí

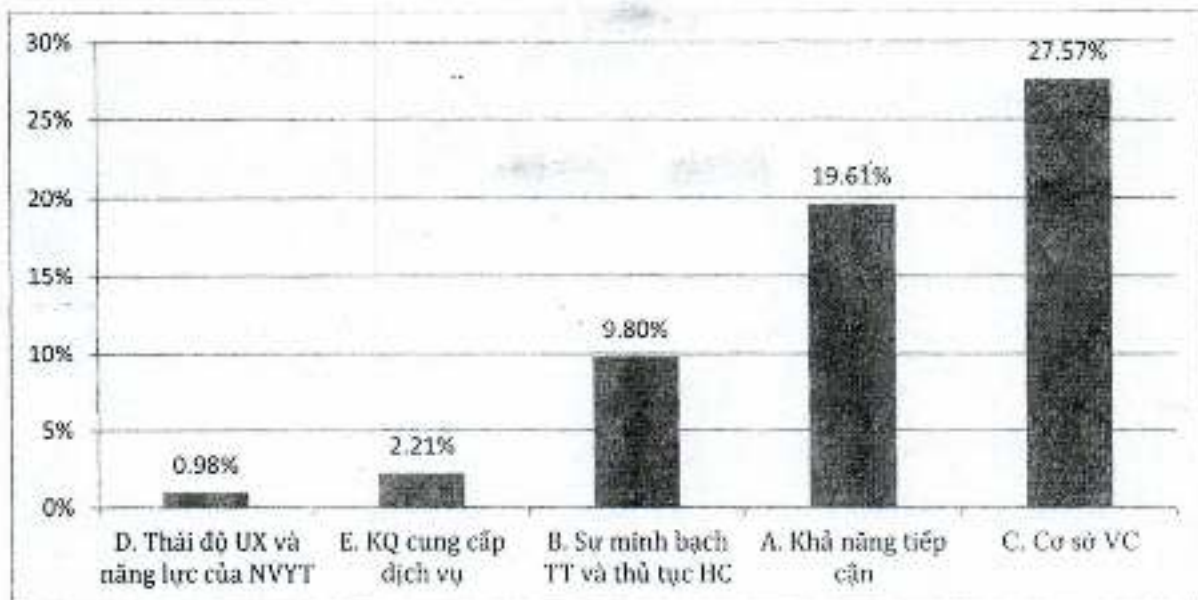


Biểu đồ 2.1. Phân loại mức điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí

Nhận xét: Nhóm tiêu chí đạt mức điểm cao nhất là nhóm E. *Kết quả cung cấp dịch vụ*, đạt 4,63 điểm với tỉ lệ hài lòng là 98%. Nhóm tiêu chí đạt mức điểm thấp nhất là nhóm A. *Khả năng tiếp cận*, đạt 4,29 điểm với tỉ lệ hài lòng là 80%.

2.2.2. Mức độ không hài lòng của người nhà người bệnh theo nhóm tiêu chí

a. *Mức độ không hài lòng của NNNB theo các nhóm tiêu chí*

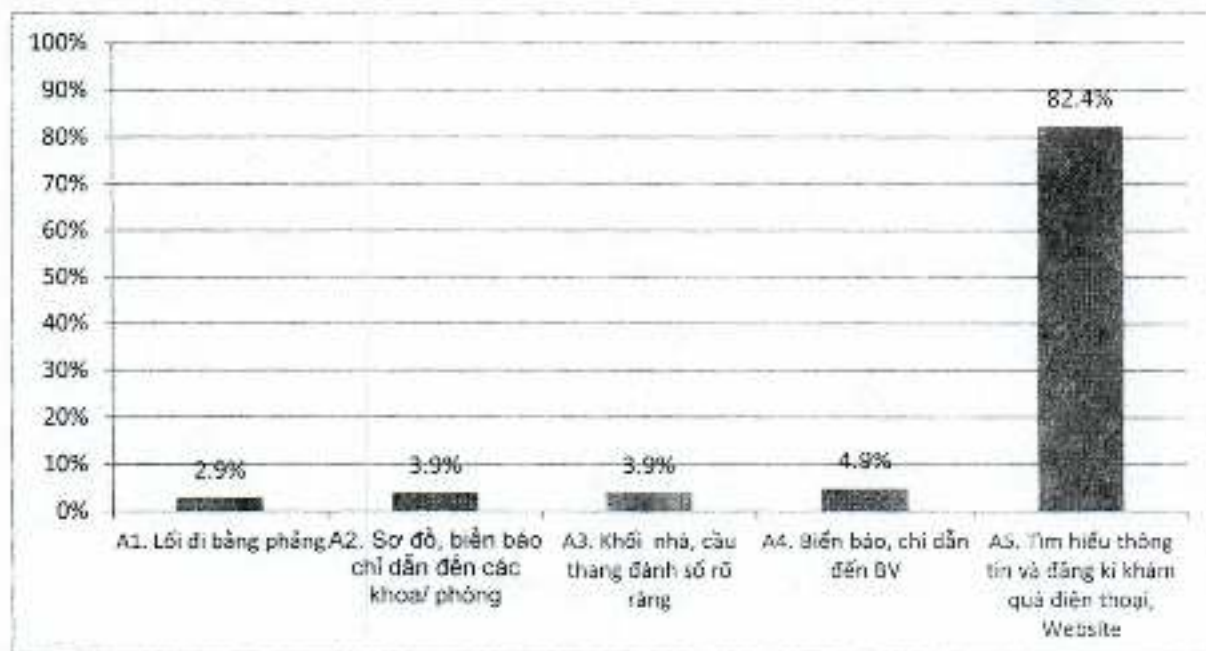


Biểu đồ 2.2. Tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân theo nhóm TC

Nhận xét: Tỷ lệ không hài lòng của NNBN về bệnh viện (theo 5 nhóm tiêu chí và được tính từ mức 3 trở xuống); nhóm tiêu chí C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (27.6%); Nhóm tiêu chí D. Thái độ ứng xử và năng lực của NVYT có tỷ lệ không hài lòng thấp nhất (0.98%).

b. Phân tích mức độ không hài lòng theo từng nhóm tiêu chí

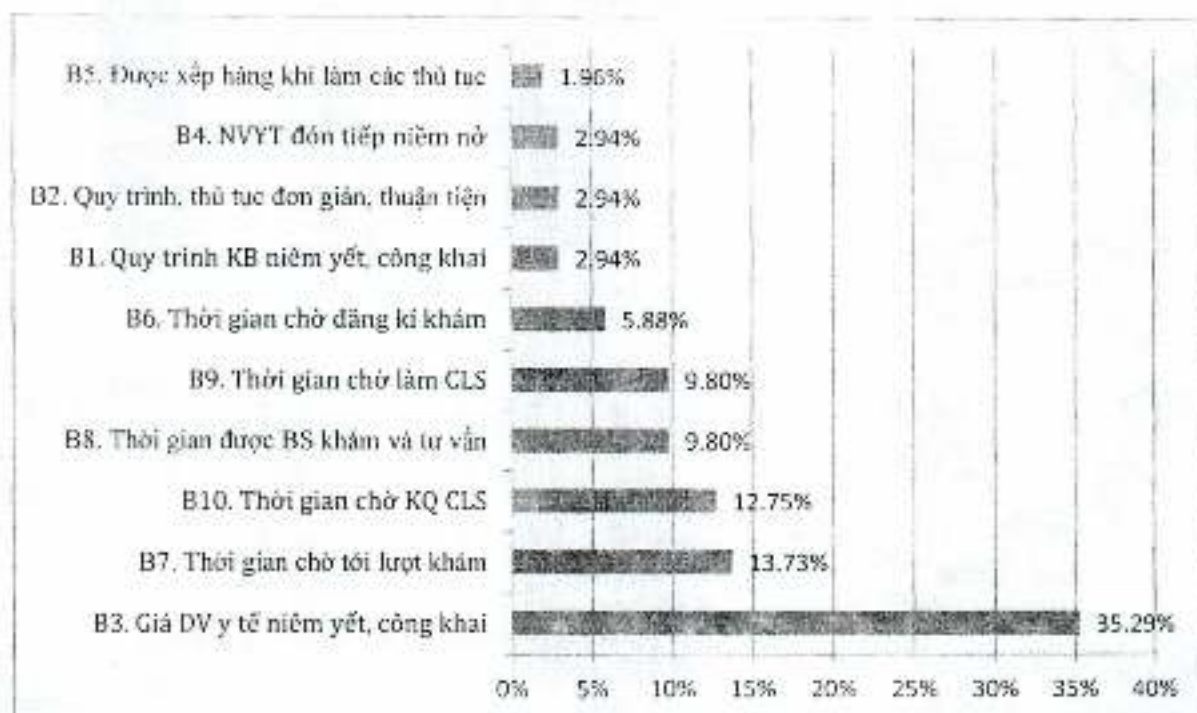
*Nhóm A: Khả năng tiếp cận



Biểu đồ 2.3. Tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm A

Nhận xét: Tiêu chí A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng kí khám qua điện thoại, trang thông tin điện tử của bệnh viện thuận tiện có tỉ lệ không hài lòng cao nhất (82.4%). Các tiêu chí còn lại đều có tỉ lệ không hài lòng thấp.

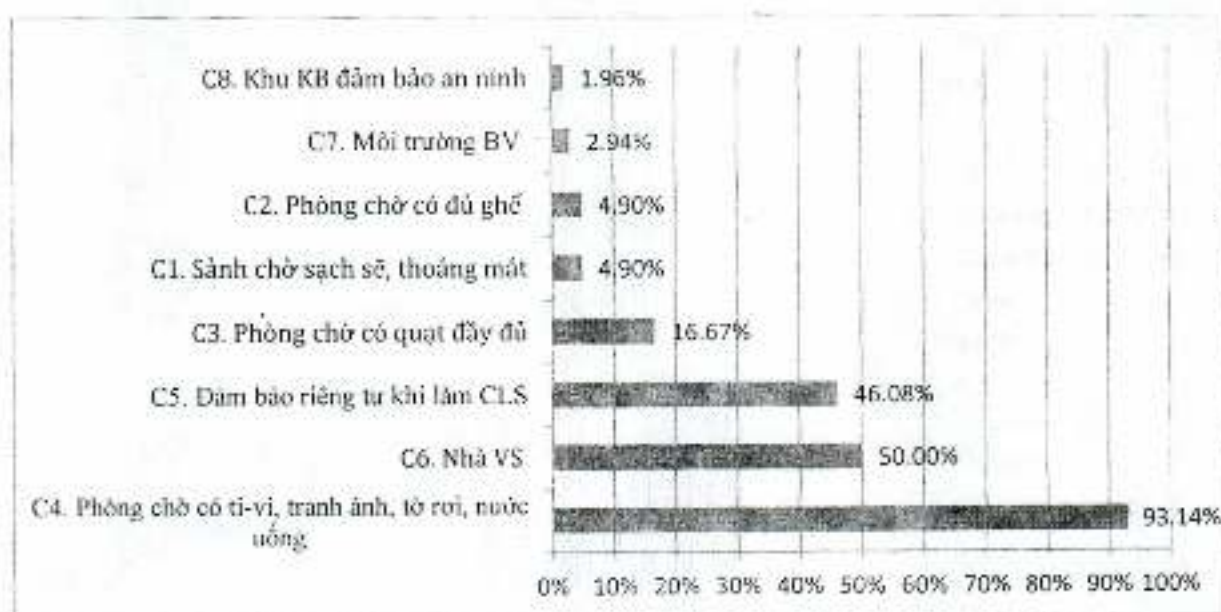
* Nhóm B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám chữa bệnh



Biểu đồ 2.4. Tỉ lệ không hài lòng của NNBN theo nhóm tiêu chí B

Nhận xét: Tiêu chí B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai có tỉ lệ không hài lòng thấp nhất (35,29%). Các tiêu chí còn lại có tỉ lệ không hài lòng trong khoảng từ 2% đến 14%.

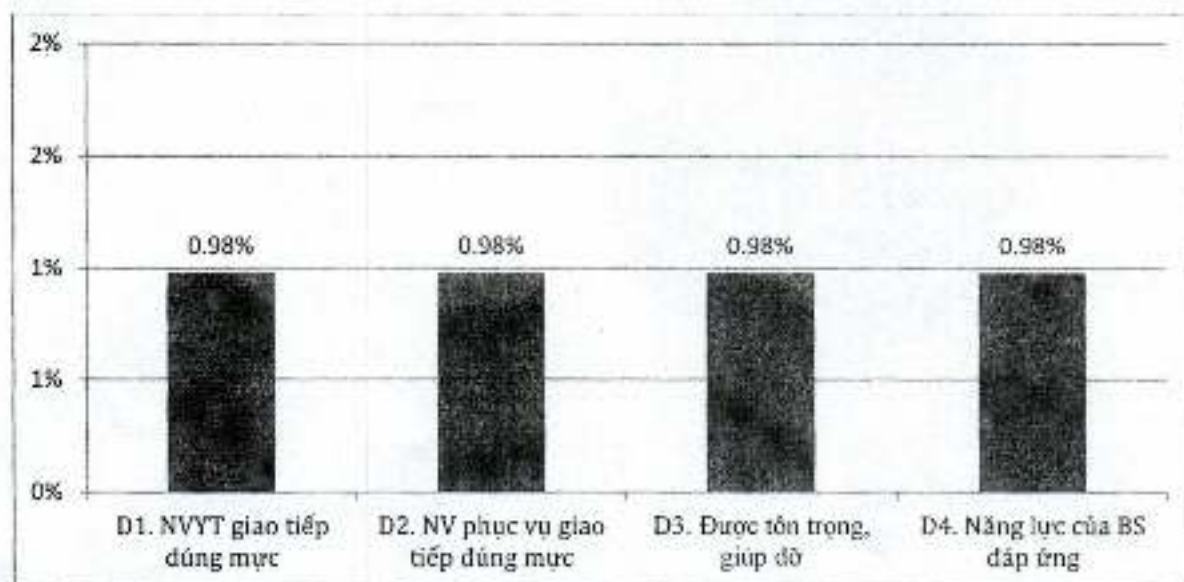
* Nhóm C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



Biểu đồ 2.5. Tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm C

Đây là nhóm có tỉ lệ không hài lòng thấp nhất trong các nhóm tiêu chí đánh giá. Tiêu chí C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp NB có tâm lý thoải mái như ti- vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống có tỉ lệ không hài lòng cao nhất (93,14%). Tiêu chí C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ (50%).

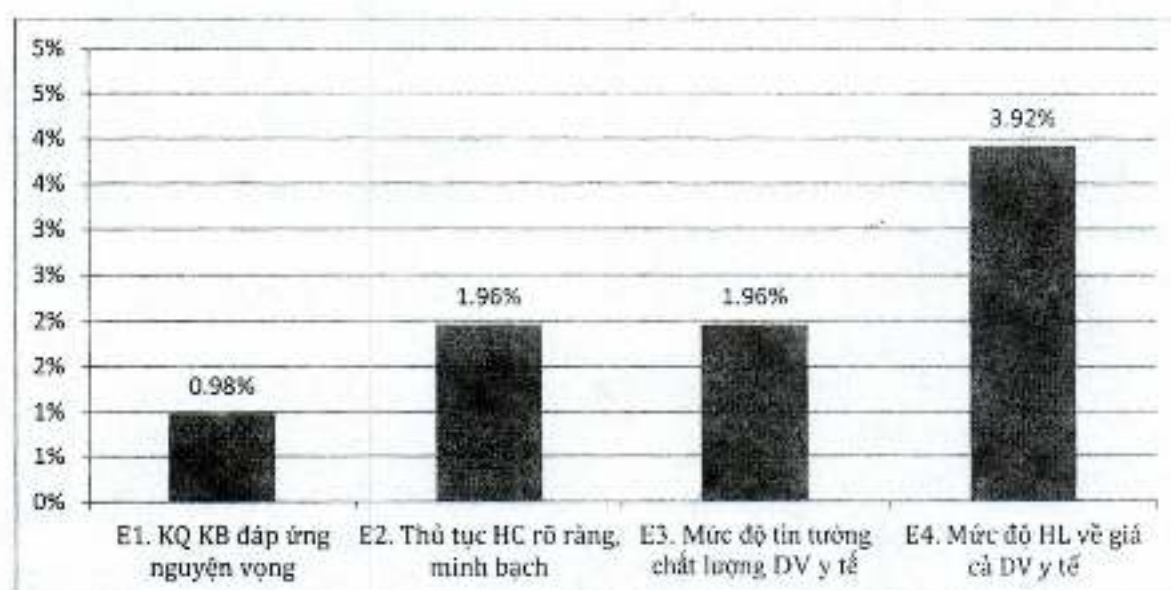
* Nhóm D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ không hài lòng của người nhà bệnh nhân theo tiêu chí nhóm D

Nhận xét: Đa số người nhà bệnh nhân được phỏng vấn đều hài lòng với thái độ ứng xử, giao tiếp của NVYT.

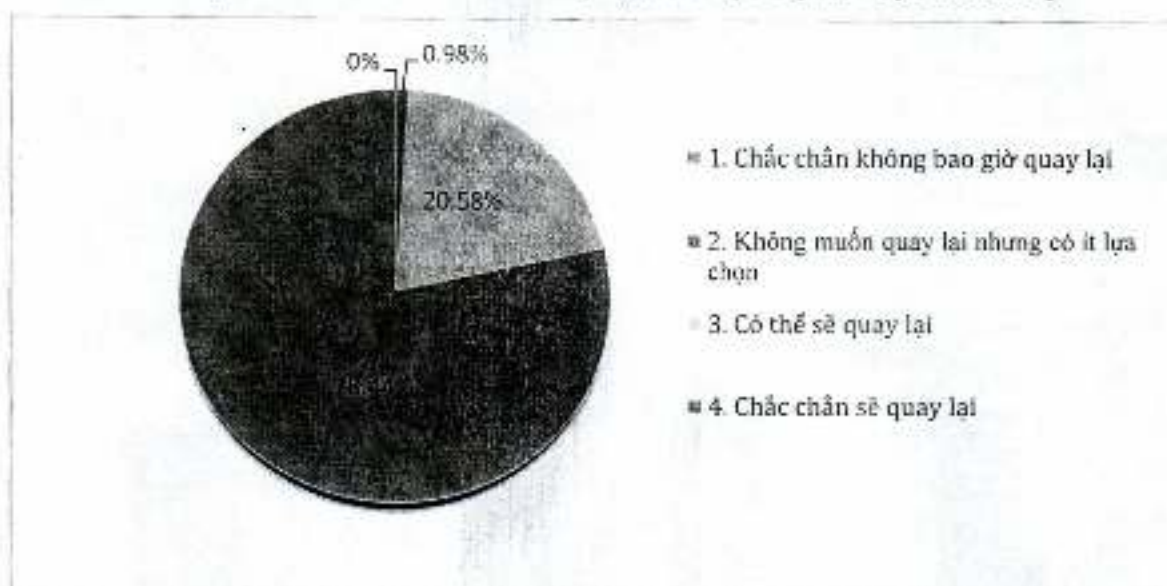
* Nhóm E. Kết quả cung cấp dịch vụ



Biểu đồ 2.7. Tỷ lệ không hài lòng của NNBN theo tiêu chí nhóm E

Nhận xét: Tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các tiêu chí nhóm E thấp, chỉ trong khoảng từ 0,98% đến 3,92%.

2.2.3. Mức độ cam kết của NNBN “quay trở lại Bệnh viện điều trị”



Biểu đồ 2.8: Mức độ cam kết quay lại điều trị của NNBN

Nhận xét: Có 78,44% số người được hỏi cho biết *Chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện hoặc giới thiệu cho người khác* khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ y tế. Có 20,58% số NNBN cho biết *có thể sẽ quay lại* khi có nhu cầu. Tuy nhiên cũng có 0,98% số người được hỏi *không muốn quay lại sử dụng dịch vụ/không có lựa chọn khác hoặc muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác*.

2.2.5. Một số nhóm ý kiến phản hồi/đóng góp của NNBN qua khảo sát.

Bảng 2.3: Ý kiến của NNBN qua đợt khảo sát lần 1 năm 2018

Nội dung		Ghi chú
Nhóm TC	Cụ thể	
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	Người nhà BN mong muốn được BS khám và tư vấn về bệnh của các cháu kỹ hơn	
	Người nhà BN mong muốn bảng giá dịch vụ được công khai rõ hơn	
Phòng chờ khám bệnh	Người nhà BN mong muốn có thêm cây nước uống cho các cháu	*15
	Người nhà BN mong muốn lắp thêm quạt tại khu vực chờ kết quả X-quang/ siêu âm (cạnh khoa Truyền nhiễm)	08
	Mong Bệnh viện bố trí thêm ghế với quạt chờ đợi kết quả khám ở khu Khám tự nguyện	

Nhà vệ sinh, nhà tắm	Người nhà phản ánh Nhà VS còn mùi nhiều	05
----------------------	---	----

*15 người được hỏi có cùng ý kiến như trên

2.2.6. Danh sách các tiêu chí có tỉ lệ không hài lòng $\geq 50\%$ trong đợt khảo sát

Nhóm	Tiêu chí	Tỉ lệ không hài lòng	Phân nhóm	VĐ can thiệp
A. Khả năng tiếp cận	A5. Tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, Website thuận tiện.	82.40%		
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống,...	93.14%		
	C6. Nhà VS thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	50%		

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả khảo sát

- Tỉ lệ hài lòng chung của NNBN khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện là 86%, trong đó tỉ lệ hài lòng về nhóm D. *Thái độ ứng xử và năng lực của NVYT* là cao nhất (99%) và tỉ lệ hài lòng thấp là nhóm C. *Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh* (72%).

- 78.44% số người được khảo sát cho biết chắc chắn sẽ quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại Bệnh viện khi có nhu cầu.

- Các góp ý của người nhà bệnh nhân tập trung chủ yếu vào các nhóm vấn đề: Cơ sở vật chất ngoài phòng chờ; nhà vệ sinh; không có nước uống nóng/lạnh; giao tiếp, ứng xử của NVYT;...

2. Khó khăn, hạn chế

- Đối tượng khảo sát là người nhà của các bệnh nhi nên việc điền vào phiếu khảo sát gặp khó khăn khi người nhà phải thường xuyên bế/coi các cháu. Khi kết thúc quá trình khám bệnh, người nhà và bệnh nhi nhanh chóng về nên quá trình thu thập thông tin thường bị gián đoạn.

- Phiếu khảo sát còn quá nhiều thông tin khiến người nhà bệnh nhi không muốn điền vì e ngại tốn nhiều thời gian.

3. Đề xuất, khuyến nghị

- Ý kiến người nhà người bệnh là một kênh thông tin quan trọng giúp Bệnh viện làm căn cứ, cũng như tham khảo, ... để đánh giá các hoạt động liên quan đến dịch vụ khám bệnh của Bệnh viện.


- Các khoa, phòng, cá nhân liên quan có tìm hiểu, xây dựng kế hoạch, giải pháp cụ thể nhằm khắc phục, cải thiện hoặc giải quyết triệt để những hạn chế được phản ánh từ người nhà bệnh nhân.

- Phòng Quản lý chất lượng tiếp tục phân tích, hỗ trợ và giám sát các khoa, phòng thực hiện cải tiến chất lượng./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (để b/c);

- LDBV;

- Lưu VT. 

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Minh Chính