

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh

Thực hiện Kế hoạch số 2278/KH-SYT ngày 24 tháng 6 năm 2019 của Sở Y tế tỉnh Tiền Giang về việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh, Trung tâm Y tế huyện Tân Phú Đông báo cáo kết quả khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh như sau:

A. THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI:

Tổng số phiếu khảo sát là 60 phiếu, trong đó:

Bảng 1. Thông tin người trả lời

TT	Câu hỏi	Phương án trả lời	Số lượng	Tỷ lệ %
A1.	Giới tính	Nam	25	41.7
		Nữ	35	58.3
A2.	Tuổi trung bình	Tuổi trung bình	42	
		Tuổi lớn nhất	81	
		Tuổi nhỏ nhất	15	
A3.	Trình độ	Không biết đọc/không biết viết	7	11.7
		Tiểu học/ cấp 1	21	35.0
		Trung học cơ sở/ cấp 2	15	25.0
		Phổ thông trung học/ cấp 3	14	23.3
		Trung cấp, cao đẳng	3	5.0
		Đại học, trên đại học	0	0.0
A4.	Dân tộc	Kinh	58	96.7
		Khác	1	1.7
A5.	Nghề nghiệp	Nông dân/ Ngư dân,...	17	28.3
		Làm công ăn lương	16	26.7
		Học sinh/ Sinh viên	6	10.0
		Kinh doanh dịch vụ	2	3.3
		Làm thuê/ Nghề tự do	4	6.7
		Nghỉ hưu/Mất sức	9	15.0

		Nội trợ	6	10.0
A6.	Mức sống gia đình	Khá giả	13	21.7
		Trung bình	33	55.0
		Cận nghèo	2	3.3
		Nghèo	12	20.0
A7.	Loại hình dịch vụ	Khám bệnh ngoại trú	40	66.7
		Điều trị nội trú	20	33.3
A8.	Sử dụng thẻ BHYT	Có BHYT	59	98.3
		Kg BHYT	1	1.7
		Không biết	0	0.0
A9.	Người sử dụng dịch vụ	Người sử dụng dịch vụ/ NB	46	76.7
		Người nhà người bệnh	14	23.3

B. Ý KIẾN NHẬN XÉT VỀ DỊCH VỤ Y TẾ DO CƠ SỞ CUNG CẤP

Bảng 2: Khả năng tiếp cận

B1.1. Khả năng tiếp cận	Dễ dàng	Bình thường	Khó khăn	Không ý kiến	Không sử dụng dịch vụ
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn/hướng dẫn của NVYT đến các tòa nhà, khoa, phòng, buồng bệnh rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm %	46 76.7	13 21.7	1 1.7	0 0.0	0 0.0
Thông báo rõ ràng về thời gian khám bệnh/thời gian cung cấp dịch vụ cận lâm sàng/thời gian người thân được vào thăm người bệnh. %	37 61.7	22 36.7	0 0.0	1 1.7	0 0.0
NB/người nhà NB có thể gọi, hỏi NVYT dễ dàng, kịp thời khi có nhu cầu cần hỗ trợ %	47.0 78.3	11.0 18.3	1.0 1.7	1.0 1.7	0.0 0.0

Bảng 3: Minh bạch thông tin về thủ tục hành chính

B1.2. Minh bạch thông tin về thủ tục hành chính	Rõ ràng, cụ thể	Bình thường	Không rõ ràng, cụ thể	Không ý kiến	Không sử dụng dịch vụ
Quy trình thủ tục khám bệnh, xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, nhập viện được thông báo công khai/hướng dẫn rõ ràng, thuận tiện	40	19	0	1	0

	%	66.7	31.7	0.0	1.7	0.0
Được thông báo rõ ràng, đầy đủ về nội quy, quy chế khi khám bệnh/nằm viện		39	16	2	3	0
	%	65.0	26.7	3.3	5.0	0.0
Được giải thích rõ ràng, đầy đủ về tình trạng bệnh tật, phương pháp điều trị, dự kiến thời gian điều trị và tiên lượng về diễn tiến của bệnh tật.		47	11	1	1	0
	%	78.3	18.3	1.7	1.7	0.0
Được tư vấn, giải thích rõ ràng, đầy đủ về sự cần thiết, giá dịch vụ trước khi được chỉ định thực hiện các xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu, thăm dò chức năng,...		10	49	0	1	0
	%	16.7	81.7	0.0	1.7	0.0
Giá dịch vụ y tế được niêm yết/Thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc/nghe, dễ hiểu		41	16	1	2	0
	%	68.3	26.7	1.7	3.3	0.0
Được thông báo công khai và cập nhật thường xuyên về danh mục thuốc được chỉ định, chi phí sử dụng thuốc, chi phí sử dụng các dịch vụ y tế và chi phí giường nằm		36	11	2	11	0
	%	60.0	18.3	3.3	18.3	0.0

Bảng 4. Nhận xét về cơ sở vật chất & phương tiện phục vụ người bệnh

B1.3. Nhận xét về cơ sở vật chất & phương tiện phục vụ người bệnh	Rõ ràng, cụ thể	Bình thường	Không rõ ràng, cụ thể	Không ý kiến	Không sử dụng dịch vụ
Hành lang, lối đi bằng phẳng, không trơn trượt, không đọng nước, đi lại dễ dàng	54	6	0	0	0
	%	90.0	10.0	0.0	0.0
Bố trí đầy đủ ghế ngồi chờ cho NB/người nhà NB tại khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp chiếu,.../Buồng bệnh	56	4	0	0	0
	%	93.3	6.7	0.0	0.0

Có tài liệu truyền thông về CSSK được niêm yết/trình chiếu tại các khu vực/phòng chờ	43	14	0	2	1
%	71.7	23.3	0.0	3.3	1.7
Khu vực Khám bệnh/Xét nghiệm, siêu âm, chụp, chiếu,.../Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có thiết bị điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (quạt máy, điều hòa,...)	43	14	0	3	0
%	71.7	23.3	0.0	5.0	0.0
Giường bệnh đầy đủ, mỗi người 1 giường bệnh, chắc chắn, an toàn	54	4	0	1	1
%	90.0	6.7	0.0	1.7	1.7
Được cung cấp quần áo, ga gối đầy đủ, sạch sẽ	22	6	1	11	20
%	36.7	10.0	1.7	18.3	33.3
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, sử dụng thuận tiện, có sẵn giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay	51	8	0	0	1
%	85.0	13.3	0.0	0.0	1.7
Được cung cấp đầy đủ nước uống, nước sinh hoạt nóng/lạnh	51	9	0	0	0
%	85.0	15.0	0.0	0.0	0.0
Có rèm che, vách ngăn hoặc phòng riêng đảm bảo riêng tư khi thay quần áo, khi bác sỹ thăm khám, khi vệ sinh cá nhân	37	21	0	1	1
%	61.7	35.0	0.0	1.7	1.7
Căng tin của CSYT phục vụ giá cả hợp lý, chất lượng hàng hóa tốt	23	26	3	4	4
%	38.3	43.3	5.0	6.7	6.7
Môi trường, quang cảnh CSYT xanh,	55	4	0	1	0
%	91.7	6.7	0.0	1.7	0.0
Môi trường CSYT sạch	55	5	0	0	0
%	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0
Quang cảnh CSYT đẹp	55	5	0	0	0
%	91.7	8.3	0.0	0.0	0.0

Bảng 5. Về thái độ ứng xử của NVYT

B.1.4. Về thái độ ứng xử của NVYT	Rõ ràng, cụ thể	Bình thường	Không rõ ràng, cụ thể	Không ý kiến	Không sử dụng dịch vụ
NVYT (Bác sỹ, điều dưỡng,...) có cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng; thái độ đúng mực %	47 78.3	10 16.7	1 1.7	2 3.3	0 0.0
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, nhân viên HC, kế toán...) có lời nói, cử chỉ, thái độ giao tiếp đúng mực %	47 78.3	10 16.7	1 1.7	2 3.3	0 0.0
Được nhân viên của CSYT tôn trọng, đối xử công bằng và quan tâm giúp đỡ %	47 78.3	12 20.0	0 0.0	1 1.7	0 0.0
NVYT xử lý công việc thành thạo, đáp ứng kịp thời nhu cầu của NB %	44 73.3	14 23.3	1 1.7	1 1.7	0 0.0
Được bác sỹ thăm khám, động viên %	36 60.0	20 33.3	2 3.3	2 3.3	0 0.0
Được tư vấn sử dụng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động và dự phòng bệnh tật... %	39 65.0	20 33.3	0 0.0	1 1.7	0 0.0
Nhân viên của CSYT không gợi ý, vởi vĩnh quà biếu, gây khó khăn cho NB/người nhà NB %	41 68.3	19 31.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Trang phục của nhân viên trong CSYT gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, đeo biển tên đầy đủ %	43 71.7	11 18.3	1 1.7	5 8.3	0 0.0

Bảng 6. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ

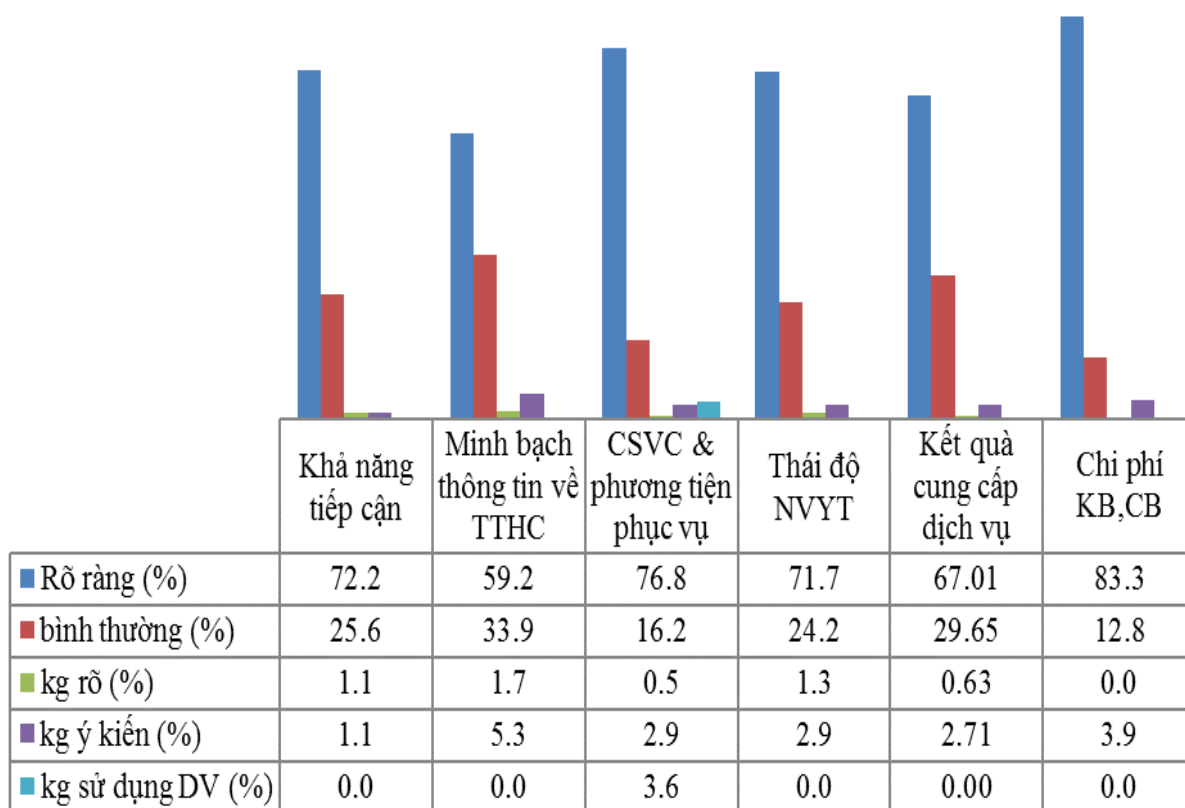
B.1.5. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ:	Rõ ràng, cụ thể	Bình thường	Không rõ ràng, cụ thể	Không ý kiến	Không sử dụng dịch vụ
Thời gian chờ đợi đến lượt khám bệnh %	40 66.7	19 31.7	1 1.7	0 0.0	0 0.0

Thời gian được bác sỹ khám bệnh %	39 66.1	19 32.2	1 1.7	0 0.0	0 0.0
Thời gian chờ được cung cấp dịch vụ và nhận kết quả xét nghiệm, siêu âm và chụp chiếu %	40 66.7	18 30.0	1 1.7	1 1.7	0 0.0
Được cấp phát & hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, đảm bảo chất lượng %	47 78.3	11 18.3	0 0.0	2 3.3	0 0.0
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, đáp ứng được theo nguyện vọng %	36 60.0	18 30.0	0 0.0	6 10.0	0 0.0
Kết quả điều trị như mong đợi %	38 63.3	20 33.3	0 0.0	2 3.3	0 0.0
Chất lượng điều trị đảm bảo %	38 63.3	22 36.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Mức độ tín nhiệm đối với CSYT %	43 71.7	15 25.0	0 0.0	2 3.3	0 0.0

Bảng 7. Nhận xét về chi phí KB, CB:

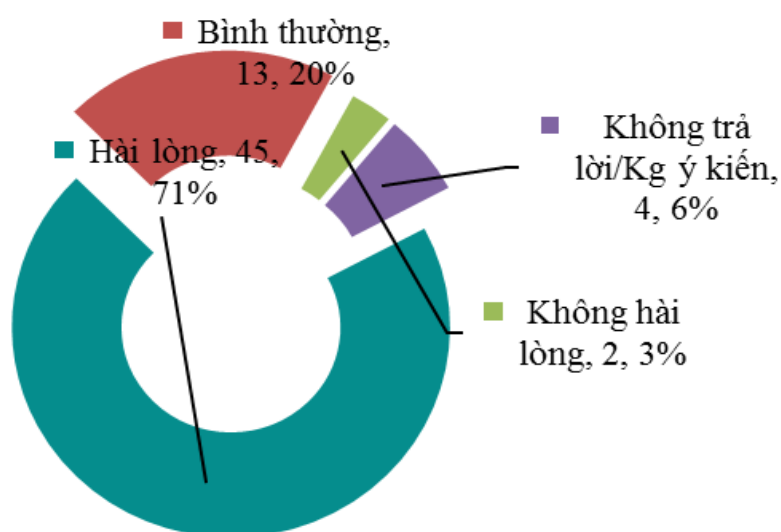
B.1.6. Nhận xét về chi phí KB, CB:	Rõ ràng, cụ thể	Bình thường	Không rõ ràng, cụ thể	Không ý kiến	Không sử dụng dịch vụ
Số tiền đồng chi trả phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh %	50 83.3	8 13.3	0 0.0	2 3.3	0 0.0
Số tiền chi trả cho sử dụng thuốc và dịch vụ y tế ngoài danh mục thanh toán của BHYT phù hợp với khả năng chi trả của NB/gia đình người bệnh %	50 83.3	8 13.3	0 0.0	2 3.3	0 0.0
Chi trả phí dịch vụ y tế, tiền thuốc theo hình thức thanh toán trực tiếp phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/gia đình người bệnh. %	50 83.3	7 11.7	0 0.0	3 5.0	0 0.0

B.1. Mức độ đánh giá của NB/GĐNB về các vấn đề liên quan đến DVYT tại đơn vị



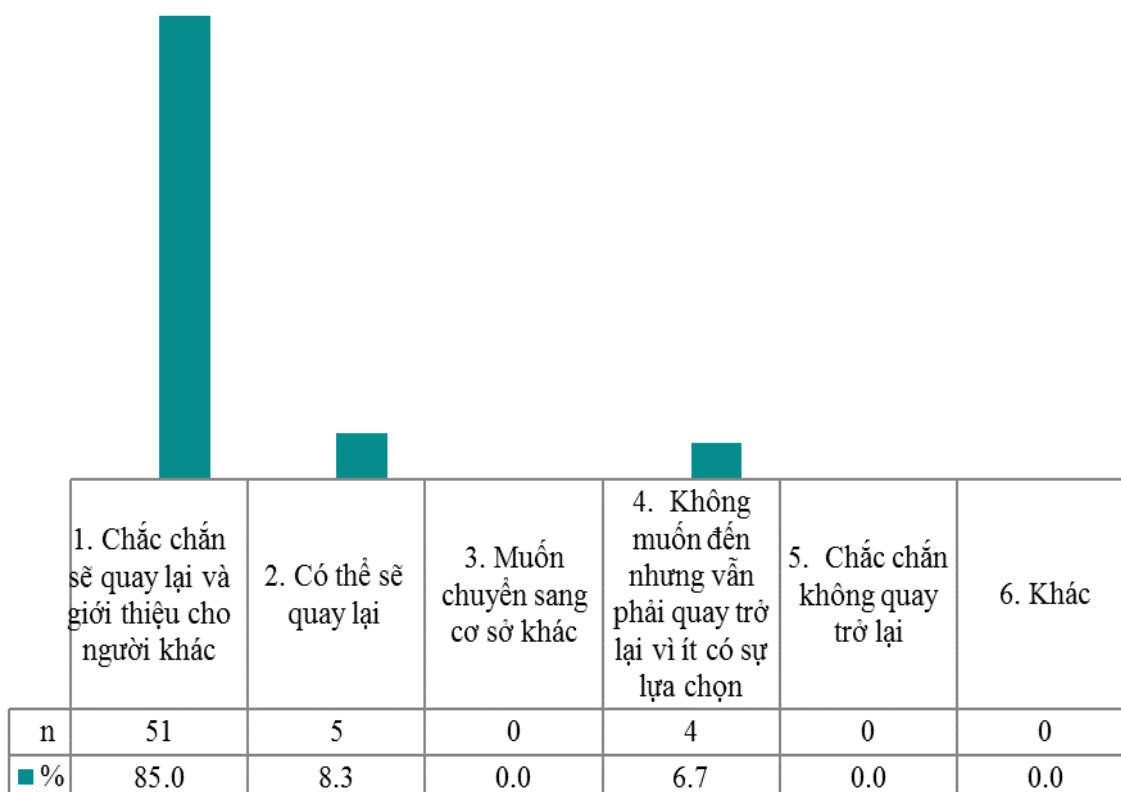
Biểu đồ 1. Tỷ lệ % của 6 vấn đề liên quan đến DVYT tại đơn vị (B1)

B.2. Mức độ hài lòng chung đối với dịch vụ do đơn vị cung cấp:



Biểu đồ 2. Mức độ hài lòng chung đối với dịch vụ do bệnh viện cung cấp

B3. Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ, Ông/ bà có thể:



Biểu đồ 3. Nếu có nhu cầu sử dụng dịch vụ, ông/ bà có thể

B.4. Ý kiến của người bệnh để gia tăng sự hài lòng trong thời gian tới

- Công khai thời gian thăm khám của đội ngũ y, bác sĩ và nội quy, quy chế nằm viện nội trú.

C. KẾT LUẬN

- Hầu hết NB/NNNB hài lòng chung đối với dịch vụ do Trung tâm Y tế cung cấp 71%, vẫn còn 3% không hài lòng và 6% không có ý kiến.

- Khả năng tiếp cận của chi phí khám bệnh chiếm tỷ lệ rõ ràng, dễ hiểu cao nhất 83.3%, thấp nhất là kết quả minh bạch thông tin thủ tục hành chính 59.2%, còn lại là mức độ trung bình khá từ 67.7% đến 76.8% như khả năng tiếp cận, cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ, thái độ nhân viên y tế, kết quả cung cấp dịch vụ.

D. KIẾN NGHỊ ĐỀ XUẤT, GIẢI PHÁP

1. Kiến nghị:

- Sở Y tế tỉnh Tiền Giang bố trí bác sĩ đào tạo theo địa chỉ về công tác tại Trung tâm Y tế huyện Tân Phú Đông.

2. Giải pháp:

- Đảm bảo nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, thuốc, trang thiết bị, vật tư để đáp ứng với nhu cầu chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe cho nhân dân.

- Tạo điều kiện cho nhân viên học tập, rèn luyện để nâng cao trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp và ứng xử phù hợp với mỗi người bệnh, xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa người bệnh và nhân viên y tế.

- Tăng cường giao tiếp, giải thích nội quy, quy chế của đơn vị cho người nhà bệnh nhân, bệnh nhân biết.

- Thường xuyên đánh giá sự hài lòng người bệnh để có cơ sở vững chắc cho việc cải tiến chất lượng theo nguyên tắc lấy người bệnh làm trung tâm.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng của người dân đối với dịch vụ khám chữa bệnh của Trung tâm Y tế huyện Tân Phú Đông./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (báo cáo)
- VPĐT;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Phạm Văn Lực