

BỆNH VIỆN BÌNH DÂN
BAN CHĂM SÓC VÀ
KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH

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

Số: 01/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 1 năm 2021

BÁO CÁO**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 1 năm 2021**

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 01/01/2021 v/v thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh năm 2021;

Ban Chăm sóc – Khảo sát Trải nghiệm Người bệnh (CS-KSTNNB) báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt quý 1 từ ngày 01/01 – 31/03/2021, như sau:

I. Tiến độ thực hiện

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện		Ghi chú
			Kế hoạch	Hoàn thành	
1	Soạn thảo – Phê duyệt kế hoạch	Ban Giám đốc; Phòng CTXH;	15/12 – 31/12/2020	01/01/2021	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 1 năm 2021	Thành viên ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/01 – 31/03/2021	31/03/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/04 – 10/04/2021	10/04/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 1 năm 2021	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	10/04 – 20/04/2021	15/04/2021	

II. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú:

Khảo sát được thực hiện tại 3 khu vực: Trụ sở chính, Kỹ Thuật cao, khoa Nam Học.

Tổng số phiếu được khảo sát: 350 phiếu, số phiếu hợp lệ: 320 phiếu (n= 320)

❖ So với đợt III/2020

	Đợt III /2020	Q1 /2021
Điểm trung bình chung	4.33	4.64
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.42	4.60
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.19	4.62
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.29	4.60
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.24	4.59
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.21	4.57
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.51	4.67

B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.32	4.69
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.32	4.69
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.44	4.68
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.31	4.66
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.28	4.52
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.26	4.51
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.22	4.56
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.06	4.46
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.04	4.49
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.63	4.70
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.35	4.73
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.45	4.75
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.44	4.70
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.42	4.72
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.31	4.63
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.30	4.60
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.36	4.68
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.64	4.75
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.31	4.76
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.40	4.76
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.40	4.77
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.45	4.67
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.17	4.67
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.19	4.61
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.22	4.58
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	90.30	91.72
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=132)	92.62%	96.90%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=188)	97.46%	95.56%
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng (n=320)	0.36%	0.15%
- Tỷ lệ hài lòng chung	96.94%	96.11%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98.80%	75.94%
- Tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay trở lại		24.06%
Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D		
A: Khả năng tiếp cận	A: 4.27	A: 4.60
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	B: 4.28	B: 4.59
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	C: 4.41	C: 4.69
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	D: 4.44	D: 4.76
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.26	E: 4.63

Phân tích kết quả và Nhận xét:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: **4.64**, tăng so với đợt III/2020.
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.76)
 - + **Thấp nhất là nhóm B** – Sự minh bạch thông tin khám và điều trị (4.59)
- Trong nhóm B, mức độ hài lòng thấp nhất là
 - o B9 – Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp (4.46)
 - o B10 – Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp (4.49)
- Các tiêu mục đều có điểm tăng so với đợt III/2020. Tuy nhiên, hầu như không có điểm nào có điểm dưới 4.50 ngoại trừ 2 mục của mục B nêu trên.
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh có BHYT (96.90%) **cao hơn** người bệnh không sử dụng BHYT (95.56%).

❖ So sánh giữa các khu vực

	TSC	KTC	NK
Điểm trung bình chung	4.75	4.62	4.56
A. Khả năng tiếp cận			
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.77	4.53	4.49
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.75	4.60	4.49
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.73	4.59	4.48
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.62	4.61	4.54
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.65	4.53	4.52
B. Sự minh bạch thông tin khám và điều trị			
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.85	4.60	4.53
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.85	4.62	4.61
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.85	4.62	4.60
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.80	4.63	4.62
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.80	4.59	4.57
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.74	4.40	4.41
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.71	4.51	4.30
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.70	4.53	4.43
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.60	4.40	4.38
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.57	4.49	4.40

C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	4.79	4.64	4.64
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.84	4.63	4.64
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.84	4.69	4.65
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.84	4.71	4.69
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.85	4.62	4.63
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.85	4.65	4.64
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.75	4.52	4.60
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.62	4.57	4.62
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.70	4.71	4.61
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.88	4.78	4.61
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.88	4.78	4.57
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.88	4.77	4.60
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.87	4.77	4.63
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.88	4.77	4.64
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.62	4.68	4.60
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.71	4.67	4.61
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.73	4.60	4.58
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.54	4.69	4.61
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.51	4.66	4.58
Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	92.62	93.74	88.50
Ý kiến khác			
* Trụ sở chính			
- Điều dưỡng/kỹ thuật viên thái độ chưa thân thiện			
- Chờ tới lượt bác sỹ khám lâu, chờ 1 tiếng (khám đường ruột)			
- Chờ kết quả xét nghiệm và siêu âm lâu			
- Đường đi hơi khó tìm, bụi (do bệnh viện đang xây)			
- Khu vực xét nghiệm nóng			
- Khu vực cấp cứu nóng và dơ			
- Nhà vệ sinh đông và dơ			
- Thái độ của bác sỹ thân thiện, vui vẻ			

*** Kỹ thuật cao**

- Ít mảng xanh và không gian đi lại
- Thời gian chờ làm các xét nghiệm và nhận kết quả hơi lâu
- Nên tư vấn, hướng dẫn đi làm chỉ định nào trước

*** Nam khoa**

- Thời gian khám lần đầu chậm, lần sau nhanh
- Chờ xét nghiệm máu lâu
- Không đủ ghế ngồi giãn cách
- Thái độ nhân viên khi hỏi chưa thân thiện.

Phân tích kết quả

- Mức độ hài lòng trung bình của các khu vực được khảo sát ở mức tốt, đều trên **4.50**
- Một số khu vực có điểm trung bình hơn so với các mục còn lại. Các điểm này cần được lưu ý để cải thiện.
- Điểm hài lòng ở khu **Trụ sở chính** cao hơn hai khu vực còn lại. Tuy nhiên, đánh giá chung tại khu vực **Kỹ thuật cao** lại cao hơn hai khu vực còn lại.
- Khu khám bệnh **Khoa Nam học** cần lưu ý đến một số tiêu mục để cải thiện lại chất lượng phục vụ cũng như tăng hài lòng người bệnh.
- Đánh giá chung của người bệnh ngoại trú tại khu vực Khoa Nam học khá thấp so với 2 khu vực còn lại

III. Xác định vấn đề ưu tiên, giải quyết

- Đánh giá về thời gian chờ

❖ Khu Kỹ thuật cao

- B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám
- B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp
- B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp

❖ Khoa Nam học

- B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám
- B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám
- B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn
- B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp
- B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp

Đề xuất biện pháp chung

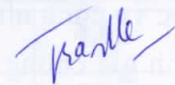
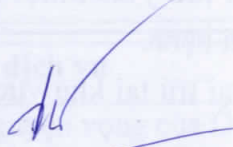
Ban CS-KSTNNB có đề xuất:

- Do bệnh viện đang trong giai đoạn sửa chữa nên sẽ gây khó khăn cho người bệnh khi đi làm các chỉ định cận lâm sàng nên các khoa phòng liên quan cần kiểm tra và đề xuất thêm các bảng hướng dẫn, line hướng dẫn
- Đề xuất poster, standee thông tin về hotline đặt hẹn, nhằm giảm tải vào các giờ cao điểm, hướng dẫn người bệnh tái khám các ngày cuối tuần.
- Tăng số lượng các phòng khám đặt hẹn qua tổng đài.
- Cần thông tin cho người bệnh thời gian cần để có kết quả xét nghiệm chính xác.
 - o Sau khi thực hiện thủ thuật, hẹn thời gian và xác nhận thời gian ghi trên phiếu hẹn.
 - o Trong trường hợp quá đông, có thể chia lượng bệnh cần làm chỉ định cận lâm sàng sang khu vực Kỹ thuật cao để giảm tải lượng bệnh ùn ứ.
 - o Triển khai nhắn tin thông báo khi có kết quả.
- Khi đưa chỉ định cho người bệnh, điều phối thứ tự đề xuất để tránh ùn ứ tại một khu vực.
- Tiếp tục tập huấn nhân viên y tế ở các khâu tiếp nhận về giao tiếp và hướng dẫn người bệnh.

GIÁM ĐỐC

TRƯỞNG BAN CS-KSTNNB

NGƯỜI LẬP



TRẦN VĨNH HƯNG

Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

Lê Nhựt Quang