

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: 03/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 7 năm 2021

BÁO CÁO**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 2 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 2 từ ngày 01/04 – 30/06/2021, 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 2 năm 2021	Thành viên ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	15/04 – 30/06/2021	30/06/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/07 – 10/07/2021	10/07/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 2 năm 2021	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	10/07 – 20/07/2021	15/07/2021	

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: 330 phiếu (n= 330)

❖ So với Q1/2021

	Q1 /2021	Q2 /2021
Điểm trung bình chung	4.64	4.60
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.60	4.56
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.62	4.59
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.60	4.63
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.59	4.64
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.57	4.63
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.67	4.65

B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.69	4.65
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.69	4.68
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.68	4.62
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.66	4.55
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.52	4.45
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.51	4.40
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.56	4.45
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.46	4.36
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.49	4.43
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.70	4.69
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.73	4.68
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.75	4.69
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.70	4.70
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.72	4.70
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.63	4.57
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.60	4.62
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.68	4.62
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.75	4.75
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.76	4.75
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.76	4.77
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.77	4.75
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.67	4.60
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.67	4.61
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.61	4.45
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.58	4.42
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	91.72	92.02
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=89)	96.90%	99.83%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=241)	95.56%	96.80%
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng (n=330)	0.15%	0.01%
- Tỷ lệ hài lòng chung	96.11%	93.24%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	75.94%	77.27%
- Tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay trở lại	24.06%	22.72%
Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D		
A: Khả năng tiếp cận	A: 4.60	A: 4.61
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	B: 4.59	B: 4.52
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	C: 4.69	C: 4.66
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	D: 4.76	D: 4.75
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.63	E: 4.52

Phân tích kết quả và Nhận xét:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: **4.60**, giảm nhẹ so với đợt Q1/2021.
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.75)
 - + **Thấp nhất là nhóm B** – Sự minh bạch thông tin khám và điều trị (4.52)
 - và nhóm E** – Kết quả cung cấp dịch vụ (4.52)
- Trong nhóm B, mức độ hài lòng thấp là
 - o B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám (4.45)
 - o B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám (4.40)
 - o B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn (4.45)
 - o B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp (4.36)
 - o B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp (4.43)
- Trong nhóm E, mức độ hài lòng thấp là
 - o E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (4.45)
 - o E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế (4.42)
- Hầu hết các tiêu mục đều có điểm giảm so với Q1/2021. Ngoại trừ các tiêu mục của nhóm B và E nêu trên, không có tiêu mục nào có điểm dưới 4.50.
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh có BHYT (99.83%) **cao hơn** người bệnh không sử dụng BHYT (96.80 %).

❖ So sánh giữa các khu vực

	TSC	KTC	NK
Điểm trung bình chung	4.83	4.48	4.50
A. Khả năng tiếp cận			
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.78	4.41	4.50
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.78	4.41	4.58
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.76	4.51	4.61
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.77	4.52	4.63
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.77	4.47	4.64
B. Sự minh bạch thông tin khám và điều trị			
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.90	4.50	4.56
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.87	4.51	4.58
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.93	4.52	4.61

B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.87	4.47	4.53
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.83	4.48	4.35
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.85	4.29	4.20
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.84	4.30	4.05
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.89	4.37	4.07
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.77	4.22	4.09
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.81	4.31	4.16
C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh			
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.93	4.49	4.65
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.93	4.47	4.64
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.90	4.51	4.65
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.93	4.53	4.65
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.94	4.49	4.66
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.78	4.45	4.49
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.82	4.47	4.55
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.84	4.47	4.55
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn			
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.99	4.65	4.61
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.98	4.66	4.60
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.99	4.68	4.63
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.99	4.65	4.60
E. Kết quả cung cấp dịch vụ			
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.69	4.54	4.56
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.69	4.57	4.56
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.45	4.45	4.45
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.38	4.45	4.43
Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	93.47	91.58	90.99

Ý kiến khác*** Trụ sở chính**

- Khu khám bệnh ít không gian trống vì quá đông người
- Chờ kết quả xét nghiệm và siêu âm lâu, không đủ người hướng dẫn trong bệnh viện
- Sảnh chờ ồn ào
- Vệ sinh sảnh sạch, sảnh chật, đông người
- Khu vực xét nghiệm nóng
- Khu vực cấp cứu nóng và đông
- Nhà vệ sinh ít, không có bảng hướng dẫn
- Thái độ của nhân viên y tế hướng dẫn rõ ràng

*** Kỹ thuật cao**

- Nhà vệ sinh sạch sẽ
- Bác sĩ có chuyên môn cao, đáp ứng nhu cầu của người bệnh

*** Nam khoa**

- Bác sĩ không khám đúng giờ

Phân tích kết quả

- Mức độ hài lòng trung bình của các khu vực **Trụ sở chính** và **Nam khoa** được khảo sát ở mức tốt, đều có đánh giá từ **4.50**. Riêng khu vực **Kỹ thuật cao** lại có điểm đánh giá **dưới 4.50**
- Khu vực **Kỹ thuật cao** cần các khoa phòng có liên quan đánh giá và cải thiện.
- Điểm hài lòng và đánh giá mức độ hài lòng chung ở khu **Trụ sở chính** cao hơn hai khu vực còn lại.
- Khu khám bệnh **Kỹ thuật cao** và **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.

III. Xác định vấn đề ưu tiên, giải quyết

Cần tập trung cải thiện các vấn đề ở **nhóm B – Sự minh bạch thông tin khám và điều trị**

❖ Khu Kỹ thuật cao

- B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau
- B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám
- B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám
- B8. Đánh giá thời gian được bác sĩ 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

❖ Khoa Nam học

- B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau
- 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 tình hình dịch bệnh đang diễn biến phức tạp, cần thiết lập thêm các khu vực phục vụ cho công tác phòng chống dịch và 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, vạch hướng dẫn cụ thể, rõ ràng hơn.
- 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.
- Thư ký y khoa tại khoa khám bệnh, nhân viên chăm sóc khách hàng tại các quầy, nhân viên chăm sóc khách hàng tư vấn qua tổng đài 1900 7123 dặn dò người bệnh về khai báo y tế trước tại nhà, tuân thủ 5K, không đi khám quá đông để giảm tải được cần đề quá đông người trong các khu vực khám/chờ kết quả.
- Tăng số lượng các phòng khám đặt hẹn qua tổng đài.
- Triển khai tư vấn cho người bệnh qua điện thoại.
- Cần thông tin cho người bệnh thời gian cần để có kết quả xét nghiệm chính xác.
 - Sau khi thực hiện thủ thuật, hẹn thời gian và xác nhận thời gian ghi trên phiếu hẹn.
 - Trong trường hợp cần thiết, nên có nhân viên điều phối của các khoa tại các khu vực để tránh trường hợp ùn ứ.
 - Lưu ý người bệnh kiểm tra tin nhắn thông báo khi có kết quả. Kiểm tra định kỳ với bộ phận liên quan (phòng CNTT) tránh trường hợp sai sót ảnh hưởng đến thời gian chờ.
- 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
- Bên cạnh đó, Khu Kỹ thuật cao cần kiểm tra lại cơ sở vật chất tại các khu vực phục vụ cho người bệnh (phòng khám, sảnh chờ, nhà vệ sinh, khu vực X-Quang, nội soi, siêu âm)

GIÁM ĐỐC

TRƯỞNG BAN CS-KSTNNB

NGƯỜI LẬP



TRẦN VĨNH HƯNG



Nguyễn Hồ Vĩnh Phước



Lê Nhựt Quang