

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: 06/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 10 năm 2021

BÁO CÁO**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 3 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 3 từ ngày 01/07 – 30/09/2021, 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 3 năm 2021	Thành viên ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/07 – 30/09/2021	30/09/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/10 – 10/10/2021	10/10/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 3 năm 2021	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	10/10 – 20/10/2021	15/10/2021	

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

Khảo sát được thực hiện tại 1 khu vực: Trụ sở chính.

Tổng số phiếu được khảo sát: 100 phiếu, số phiếu hợp lệ: 91 phiếu (n= 91)

❖ So với Q2/2021

	Q2/2021	Q3/2021
Điểm trung bình chung	4.60	4.62
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.56	4.54
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.59	4.55
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.63	4.53
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.64	4.52
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.63	4.48
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.65	4.66
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.65	4.70
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.68	4.68

B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.62	4.68
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.55	4.64
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.45	4.53
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.40	4.52
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.45	4.53
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.36	4.51
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.43	4.52
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.69	4.69
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.68	4.71
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.69	4.75
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.70	4.73
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.70	4.71
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.57	4.65
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.62	4.60
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.62	4.67
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.75	4.74
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.75	4.74
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.77	4.74
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.75	4.75
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.60	4.65
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.61	4.66
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.45	4.58
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.42	4.55
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	92.02	90.88
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=31)	99.83%	98.96%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=60)	96.80%	94.30%
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng (n=91)	0.01%	0.00%
- Tỷ lệ hài lòng chung	93.24%	95.88%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	77.27%	90.00%
- Tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay trở lại	22.72%	10.00%
Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D		
A: Khả năng tiếp cận	A: 4.61	A: 4.52
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	B: 4.52	B: 4.60
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	C: 4.66	C: 4.69
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	D: 4.75	D: 4.74
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.52	E: 4.61

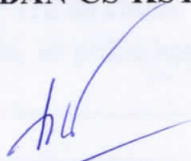
Phân tích kết quả và Nhận xét:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: **4.62**, có tăng nhẹ so với Q2/2021.
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.74)
 - + **Thấp nhất là nhóm A** – Khả năng tiếp cận (4.52)
- Trong nhóm A, điểm đánh giá của các tiêu mục không có khác biệt
 - o A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường (4.54)
 - o A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường (4.55)
 - o A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm (4.53)
 - o A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi (4.52)
 - o A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký (4.48)
- Hầu hết các tiêu mục đều có đánh giá tăng so với Q2/2021. Không có ý kiến đánh giá nào có điểm dưới 4.50.
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh có BHYT (98.96%) **cao hơn** người bệnh không sử dụng BHYT (94.30%).
- Người bệnh không có góp ý gì thêm.

III. Đánh giá và nhận xét

- Trong quý 3 năm 2021, do tình hình phức tạp của dịch bệnh COVID-19 và thực hiện giãn cách, nhiều địa phương vẫn còn khó khăn trong việc đi lại nên lượng bệnh đến khám tại bệnh viện vẫn còn ít.
- Để kiểm soát tình hình dịch bệnh sau thời gian giãn cách và hạn chế về nhân sự do nhân viên y tế tại bệnh viện tham gia công tác chống dịch tại bệnh viện dã chiến, bệnh viện mở khám tại một khu vực Trụ sở chính trong thời điểm này.
- Triển khai các giải pháp để tăng cường chất lượng công tác khám, chữa bệnh và điều trị dịch bệnh; rà soát bảo đảm chỉ định và thời gian điều trị nội trú phù hợp; tích cực triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong khám, chữa bệnh
- Tiếp tục, duy trì phòng tư vấn qua điện thoại để hỗ trợ cho người bệnh còn đang ở các khu vực đang thực hiện giãn cách.
- 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 Nhật Quang**