

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: 07/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 4 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 4 từ ngày 01/10 – 30/11/2021, 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 4 năm 2021	Thành viên ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/10 – 30/11/2021	30/11/2021	
3	Xử lý số liệu	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/12 – 10/10/2021	10/12/2021	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 4 năm 2021	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	10/12 – 20/12/2021	15/12/2021	

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

Khảo sát được thực hiện tại 2 khu vực: Trụ sở chính, Kỹ thuật cao

Tổng số phiếu được khảo sát: 200 phiếu, số phiếu hợp lệ: 194 phiếu (n= 194)

❖ So với Q3/2021

	Q3/2021	Q4/2021
Điểm trung bình chung	4.62	4.68
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.54	4.60
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.55	4.61
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.53	4.64
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.52	4.62
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.48	4.59
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.66	4.74
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.70	4.74
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.68	4.76

B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.68	4.72
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.64	4.68
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.53	4.57
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.52	4.56
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.53	4.64
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.51	4.49
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.52	4.58
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.69	4.70
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.71	4.72
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.75	4.74
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.73	4.74
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.71	4.75
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.65	4.64
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.60	4.63
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.67	4.68
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.74	4.77
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.74	4.79
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.74	4.79
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.75	4.79
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.65	4.70
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.66	4.73
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.58	4.62
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.55	4.60
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	90.88	92.38
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=81)	98.96%	98.92%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=113)	94.30%	97.63%
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng (n=194)	0.00%	0.00%
- Tỷ lệ hài lòng chung	95.88%	98.17%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	90.00%	90.72%
- Tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay trở lại	10.00%	9.28%
Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D		
A: Khả năng tiếp cận	A: 4.52	A: 4.61
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	B: 4.60	B: 4.65
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	C: 4.69	C: 4.70
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	D: 4.74	D: 4.79
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.61	E: 4.66

Phân tích kết quả và Nhận xét:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: **4.68**, có tăng so với Q3/2021.
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.79)
 - + **Thấp nhất là nhóm A** – Khả năng tiếp cận (4.61)
- Trong nhóm A, điểm đánh giá của các tiêu mục không có khác biệt
 - o A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường (4.60)
 - o A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường (4.61)
 - o A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm (4.64)
 - o A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi (4.62)
 - o A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký (4.59)
- Hầu hết các tiêu mục đều có đánh giá tăng so với Q3/2021. 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 (98.92%) **cao hơn** người bệnh không sử dụng BHYT (97.63%).
- Điểm đánh giá ở các mục là cao so với 3 quý còn lại, tuy nhiên người bệnh và thân nhân người bệnh có những góp ý cho bệnh viện nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng được kỳ vọng của người bệnh

Khu vực khám và các thủ tục, hướng dẫn	Góp ý tích cực <ul style="list-style-type: none"> - Bác sĩ điều trị rất trẻ, hiền, lịch sự - Nhân viên y tế dễ thương, hỏi thông tin vẫn vui vẻ trả lời - Bệnh nhân rất thích bác sĩ, luôn dặn dò kỹ (còn ghi chú vào sổ cho lần tái khám sau) Góp ý xây dựng <ul style="list-style-type: none"> - Một vài trường hợp chưa được hướng dẫn thứ tự khi đi làm chỉ định cận lâm sàng. - Nhân viên chỉ dẫn không rõ ràng - Khó tìm thấy các khu vực do bệnh viện xây dựng - Sơ đồ chỉ dẫn trong bệnh viện đi đến các khu cận lâm sàng vẫn rất khó tìm - Nhà vệ sinh ít
Khu vực xét nghiệm	Góp ý tích cực <ul style="list-style-type: none"> - Được đón tiếp lịch sự, hòa nhã - Được hướng dẫn, giải thích rõ ràng và thực hiện theo thứ tự Góp ý xây dựng <ul style="list-style-type: none"> - Một vài trường hợp nhân viên tại khu vực này có thái độ chưa phù hợp với người bệnh/thân nhân người bệnh - > 60% người được khảo sát góp ý kết quả trả trễ hơn thời gian hẹn 10 đến 20 phút
Khu vực Chẩn đoán hình ảnh	Góp ý tích cực <ul style="list-style-type: none"> - Được đón tiếp lịch sự, hòa nhã - Được hướng dẫn và thực hiện theo thứ tự

	<ul style="list-style-type: none"> - Được giải thích trong lúc thực hiện các chỉ định có liên quan - Nhân viên y tế thực hiện kỹ lưỡng, cẩn thận <p>Góp ý xây dựng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Một vài trường hợp nhân viên tại khu vực này có thái độ chưa phù hợp với người bệnh/thân nhân người bệnh - Các vạch hướng dẫn đã mờ
Khu vực nội soi tiêu hóa	<p>Góp ý tích cực</p> <ul style="list-style-type: none"> - Được hướng dẫn và thực hiện theo thứ tự - Nhân viên y tế thực hiện kỹ lưỡng, cẩn thận khi nội soi <p>Góp ý xây dựng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Một vài trường hợp nhân viên tại khu vực này có thái độ chưa phù hợp với người bệnh/thân nhân người bệnh

III. Đánh giá và nhận xét

Ban CS-KSTNNB có đề xuất:

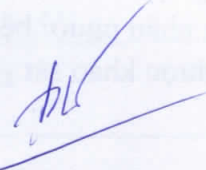
- Do bệnh viện đang trong giai đoạn sửa chữa nên sẽ gây khó khăn cho người bệnh khi đi làm các chỉ định cận lâm sàng nên các khoa phòng liên quan cần kiểm tra và đề xuất thêm các bảng hướng dẫn, vạch hướng dẫn.
- Đề xuất poster, standee thông tin về đường dây nóng đặt hẹn, nhằm giảm tải vào các giờ cao điểm, hướng dẫn người bệnh tái khám các ngày cuối tuần.
- Tăng số lượng các phòng khám đặt hẹn qua tổng đài.
- Các khu vực phục vụ cho người bệnh khám ngoại trú cần lưu ý rà soát lại tình hình cơ sở vật chất tại từng khu vực nhằm duy trì, đảm bảo mỹ quan và ổn định chất lượng phục vụ.
- Ứng dụng công nghệ vào hướng dẫn người bệnh, tạo các mã QR về quy trình, sơ đồ để người bệnh/thân nhân người bệnh dễ dàng hơn khi đi khám.
- 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.
- Khi đưa chỉ định cho người bệnh, điều phối thứ tự đề xuất để tránh ùn ứ tại một khu vực.
- Liên quan đến vấn đề về giao tiếp ứng xử, ban lãnh đạo khoa cần thường xuyên lưu ý hơn nhân viên tại khoa về giao tiếp ứng xử với người bệnh trong các cuộc họp giao ban. 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