

Số: 04/BC-HLNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 06 năm 2019

BÁO CÁO**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt II năm 2019**

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 18/12/2018 v/v thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh năm 2019;

Ban Hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt II từ ngày 01/04 – 20/05/2019, 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 – 31/12/2018	18/12/2018	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt II	Thành viên ban Khảo sát hài lòng người bệnh	01/04 – 20/05/2019	25/04/2019	
3	Xử lý số liệu	Ban Hài lòng người bệnh	16/06 – 30/06/2019	20/06/2019	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt II	Ban Hài lòng người bệnh	16/06 – 30/06/2019	25/06/2019	

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: 420 phiếu, số phiếu hợp lệ: **414** phiếu (n = 414)

❖ So với đợt I/2019

	Đợt I /2019	Đợt II /2019
Điểm trung bình chung	4.18	4.13
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.18	4.16
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.19	4.23
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.21	4.15
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.21	4.22
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.04	4.17
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.25	4.26
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.22	4.19
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.21	4.23
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.27	4.21
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.22	4.13
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.04	3.88
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.02	3.95

B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.08	4.10
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	3.86	3.79
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	3.91	3.71
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.24	4.33
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.23	4.17
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.26	4.28
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.19	4.19
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.21	4.29
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.15	3.89
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.16	4.08
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.19	4.07
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.30	4.33
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.33	4.19
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.34	4.24
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.27	4.21
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.21	4.03
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.25	4.08
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.21	3.93
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.17	3.92
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	85.75	87.46
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=57)	86.15%	87.71%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=357)	85.72%	83.93%
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng (n=414)	0.94%	0.94%
- Tỷ lệ hài lòng chung	89.32	87.46
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	94.00%	98.41%
Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D		
A: Khả năng tiếp cận	A: 4.17	A: 4.19
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	B: 4.11	B: 4.05
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	C: 4.20	C: 4.16
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	D: 4.31	D: 4.24
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.21	E: 3.99
Ý kiến người bệnh		
- Thời gian chờ kết quả xét nghiệm lâu/không đúng hẹn		
- Thời gian trả kết quả xét nghiệm không giống với thời gian ghi trên phiếu (trễ hơn)		
- Nhà vệ sinh khó tìm/dơ		
- Trả kết quả xét nghiệm quá sát giờ, bác sỹ không còn ở phòng khám để đọc kết quả, phải chờ tới chiều mới được đọc kết quả.		

Phân tích kết quả và Nhận xét:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: **4.13**, giảm nhẹ so với đợt I/2019.
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.24)
 - + **Thấp nhất là nhóm E** – Kết quả cung cấp dịch vụ (3.99)
- Trong nhóm B, mức độ hài lòng thấp nhất là
 - o E3 – Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế (3.93)
 - o E4 – Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế (3.92)
- Nhìn chung, điểm trung bình của hầu hết các nhóm có giảm nhẹ so với đợt I/2019, duy chỉ có nhóm **A. Khả năng tiếp cận** có tăng so với kết quả đợt I/2019
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh có BHYT (87.71 %) **cao hơn** người bệnh không sử dụng BHYT (83.93 %).

❖ So sánh giữa các khu vực

	TSC	KTC	NK
Điểm trung bình chung	4.11	3.75	4.39
A. Khả năng tiếp cận			
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.07	3.99	4.41
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.33	3.98	4.39
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.08	3.97	4.39
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.26	3.93	4.46
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.22	3.94	4.34
B. Sự minh bạch thông tin khám và điều trị			
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.39	3.88	4.51
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.23	3.88	4.46
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.36	3.88	4.46
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.24	3.91	4.47
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.31	3.64	4.44
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.15	3.36	4.12
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.14	3.53	4.17
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.30	3.73	4.28
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.06	3.11	4.19
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	3.93	3.05	4.13

C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	4.27	3.78	4.43
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.53	3.98	4.47
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.14	3.99	4.38
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.34	3.99	4.51
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.20	3.99	4.36
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.41	3.96	4.49
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.07	3.20	4.39
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.29	3.52	4.40
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.16	3.63	4.41
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.29	3.99	4.44
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.50	3.98	4.49
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.14	4.00	4.44
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.30	4.00	4.41
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.22	3.99	4.41
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.17	3.42	4.37
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.28	3.47	4.33
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.20	3.63	4.41
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.07	3.31	4.40
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.11	3.26	4.36
Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	85.15	89.85	87.41

Phân tích kết quả và Nhận xét:

- Mức độ hài lòng ở TSC và NK khá tốt, đều trên **4.0**, riêng chỉ khu vực KTC có sự giảm mạnh ở điểm trung bình chung – dưới 4.0.
- Các mục đánh giá ở khu vực KTC đều có điểm dưới **4.0**. Tuy nhiên, cần lưu ý mục **B. Sự minh bạch thông tin khám và điều trị**. Trong đó các tiêu mục cần lưu ý để cải thiện:
 - o B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu – **3.05**
 - o B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp – **3.11**
 - o B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám – **3.36**
 - o B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám – **3.53**

III. Xác định vấn đề ưu tiên, giải quyết:

Cần ưu tiên cải thiện các tiêu mục trong nhóm **B. Sự minh bạch thông tin khám và điều trị** tại khu KTC.

- Ưu tiên cải thiện thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp – B9
- Về thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm và chụp chiếu, có thể đề xuất hướng giải quyết thích hợp để cải thiện thời gian chờ nhận kết quả – B10.
- Về các tiêu mục B6, B7 và B8, cần có hướng giải quyết để lượng bệnh không quá đông vào một thời điểm trong ngày.

Đề xuất:

B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp

- Cần tìm ra nguyên nhân gốc rễ.
- Đưa ra hướng giải quyết tức thời.
- Theo dõi và đưa ra hướng giải quyết lâu dài để ổn định được chất .

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

- Giảm tải số lượng bệnh, giãn lượng bệnh sang khung giờ khác.
- Điều tiết lượng bệnh trải đều trong ngày.

B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp

- Cần tư vấn cho bệnh nhân thời gian cần chạy ra kết quả xét nghiệm.
- Có bảng thông tin cho người bệnh xem.
- Cần có nhân viên phòng xét nghiệm/siêu âm giải thích với người bệnh ngoại trú nếu xảy ra sự cố về máy móc gây ra việc trả trễ kết quả cho người bệnh.

Bên cạnh đó, cần kiểm tra lại thời gian cho từng loại xét nghiệm để đưa ra phương án tối ưu khi ghi hẹn trả kết quả cho bệnh nhân.

GIÁM ĐỐC**TRƯỞNG BAN HLNB****NGƯỜI LẬP****TRẦN VINH HÙNG**

ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

ThS. Nguyễn Thị Ánh Nguyệt