

Số: 01/BC-HLNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 03 năm 2017

**BÁO CÁO****Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh đợt 1 (tháng 03/2017)**

Căn cứ kế hoạch 02/KH-QLCL ngày 02/02/2017 V/v thực hiện Kế hoạch khảo sát hài lòng người bệnh năm 2017;

Ban Hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh đợt 1 từ ngày 01/03 – 15/03/2016, 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 QLCL;	02/02 - 10/02/2017	13/02	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú đợt 1	Thành viên ban Khảo sát hài lòng người bệnh	01/03 – 15/03/2017	17/03	
3	Xử lý số liệu	Ban Hài lòng người bệnh	20/03 – 14/04/2017	17/03	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh đợt 1	Ban Hài lòng người bệnh	20/03 – 14/04/2017	20/03	

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

Tổng số người được khảo sát: 200 người (n=200)

<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4,18</b>
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4,14
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4,15
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,115
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,19
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4,09
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,155
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,195
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,23
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4,3
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4,325
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,06
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,11
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,16
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	3,985
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,06
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4,21
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,145
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,255
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4,06

C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,155
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,04
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,055
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4,05
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4,355
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4,37
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,365
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,375
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,3
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4,25
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,245
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,22
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	91,515%
Ý kiến khác:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn soi đại tràng rườm rà, lâu lắc;</li> <li>- Xem lại quy trình, thủ tục nội soi trực tràng;</li> </ul>	
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=103)	88,69%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=97)	85,35%
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng (n=200)	1,75%
<b>Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D</b>	<b>A: 4.14</b>
<b>A: Khả năng tiếp cận</b>	<b>B: 4.16</b>
<b>B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị</b>	<b>C: 4.12</b>
<b>C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh</b>	<b>D: 4.37</b>
<b>D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn</b>	<b>E: 4.25</b>
<b>E: Kết quả cung cấp dịch vụ</b>	

### III. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh nội trú

	BV	Niêu A	Nội thận	Nội tổng hợp	TQ1
<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4,35</b>	<b>4,29</b>	<b>4,4</b>	<b>4,64</b>	<b>4,25</b>
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4,2	4,1	4,29	4,4	4,15
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	4,35	4,55	4,06	4,6	4,15
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,32	4,3	4,06	4,5	4,35
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,3	4,15	4,29	4,5	4,35
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4,44	4,38	4,47	4,8	4,33
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4,38	4,28	4,47	4,8	4,23
B2. Được phổ biến về nội quy và những thông tin	4,44	4,28	4,59	4,85	4,33
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh,	4,47	4,15	4,71	5	4,43
B4. Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu	4,41	4,28	4,47	4,95	4,25
B5. Được công khai và cập nhật thông tin	4,45	4,3	4,47	4,95	4,35

C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ	4,04	4,1	3,94	3,7	4,2
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người	4,12	4,25	4,53	3,4	4,18
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	3,98	4,1	4	3,4	4,15
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự,	4,07	4,08	4,47	4,6	3,63
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	4,45	4,48	4,53	4,85	4,2
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	4,03	4,3	3,76	3,6	4,1
C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện	4,26	4	4,41	4,85	4,18
C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống	4,32	4,23	4	4,85	4,28
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,2	4,1	4,24	4,4	4,18
D1. Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,5	4,4	4,59	4,9	4,35
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4,44	4,38	4,47	4,9	4,25
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,46	4,33	4,59	5	4,28
D4. Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4,56	4,48	4,88	5	4,3
D5. Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	4,54	4,5	4,65	4,95	4,33
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	4,44	4,3	4,65	4,85	4,28
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4,5	4,33	4,65	5	4,38
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4,48	4,4	4,53	5	4,28
E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	4,31	4,4	4,47	4,2	4,2
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4,42	4,3	4,35	4,95	4,3
E4. Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,45	4,35	4,41	4,95	4,33
E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,54	4,5	4,53	5	4,35
G1. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?	91,37	85,53	93,82	92,55	95,58
Ý kiến khác:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cần nâng cấp giường nằm, nhà vệ sinh</li> <li>- Tường sơn lại, cần tăng cường vệ sinh thêm sạch sẽ, chu đáo hơn</li> <li>- Xin cho thuốc dễ dàng hơn BHYT</li> <li>- Xin thêm giường cho bệnh nhân</li> <li>- BV rất tuyệt vời về nhân viên y tế, phòng ốc</li> </ul>					
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=84)					89.55%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=33)					94.72%
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng (n=117)					0.8%

<b>Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D</b>	<b>A: 4.14</b>
<b>A: Khả năng tiếp cận</b>	<b>B: 4.16</b>
<b>B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị</b>	<b>C: 4.12</b>
<b>C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh</b>	<b>D: 4.37</b>
<b>D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn</b>	<b>E: 4.25</b>
<b>E: Kết quả cung cấp dịch vụ</b>	

#### IV. Phân tích kết quả:

##### 1. Ngoại trú:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: 4.18  
So với kết quả khảo sát đợt 1 (là 4.04): tăng (0.14)
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
  - + **Cao nhất là nhóm E** – Kết quả cung cấp dịch vụ (4.23)
  - + **Thấp nhất là nhóm C** – Cơ sở vật chất (4.12)
- Trong nhóm B, mức độ hài lòng thấp nhất là B9 – thời gian chờ làm xét nghiệm, chụp chiếu (3.79)
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh có BHYT (88.69%) **cao hơn** người bệnh không BHYT (85.35%).

##### 2. Nội trú:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức: (4.35)  
So với kết quả của đợt khảo sát trước (là 4.47): giảm (0.12)
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
  - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.37)
  - + **Thấp nhất là nhóm C** – Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (4.12)
- Khoa có điểm trung bình
  - + Cao nhất là Nội Tổng hợp: 4.64
  - + Thấp nhất là TQ1: 4.25
 Trong đó, mức độ hài lòng thấp nhất của Khoa TQ1 là C4 – An ninh trật tự
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh có BHYT (89.55%) **thấp hơn** người bệnh không BHYT (94.55%).

##### 3. Xác định vấn đề, ưu tiên giải quyết:

- Đối với ngoại trú:
  - Ưu tiên cải tiến nhóm C – Cơ sở vật chất
  - Ưu tiên cải tiến: Nhà vệ sinh

Đối với nội trú:

Ưu tiên cải tiến nhóm C – Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh

Ưu tiên cải tiến: TQ1- An ninh trật tự

- Ban HLNB sẽ có buổi họp nội bộ với Khoa TQ1 để tìm nguyên nhân, giải pháp cải tiến.

**GIÁM ĐỐC**

**TRƯỞNG BAN HLNB**

**NGƯỜI LẬP**



**ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước**

**CN. Bùi Ngọc Thúy Vy**

