

\*\*\*

Số: 9 /BC-HLNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 10 năm 2017

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh đợt 3 (tháng 9/2017)

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 3 từ ngày 01/9/2017 đến ngày 15/9/2017, 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 3	Thành viên ban hài lòng người bệnh	01/09-15/09/2017	19/06/2017	
3	Xử lý số liệu	Ban Hài lòng người bệnh	20/09-14/10/2017	15/10/2017	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh đợt 3	Ban Hài lòng người bệnh	20/09-14/09/2017	16/10/2017	

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

<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4.00</b>
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	3.98
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	3.99
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.00
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hàng lang bằng phẳng, dễ đi	4.01
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.02
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.05
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.01
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.07
B4. Nhân viên y tế đón tiếp, hướng dẫn người bệnh	4.06
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.01
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	3.91
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	3.92
B8. Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	3.78

B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chụp chiếu	3.64
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chụp chiếu	3.61
C1. Có phòng/ sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.04
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.00
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.00
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.06
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chụp chiếu, làm thủ thuật	4.06
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	3.94
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.07
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự	4.05
D1. Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng)	4.11
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.11
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.10
D4. Năng lực chuyên môn của các bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.11
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/bà	4.06
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.10
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.08
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.06
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	<b>89.9%</b>
Ý kiến khác:	
- Thêm nhà vệ sinh cho khu vực nội soi, xét nghiệm.	
- Khu giải phẫu bệnh nằm ở vị trí khó tìm.	
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=69)	<b>89.71%</b>
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=131)	<b>91.87%</b>
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng	<b>0.2%</b>
<b>Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D</b>	<b>A: 4.00</b>
<b>A: Khả năng tiếp cận</b>	<b>B: 3.90</b>
<b>B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị</b>	<b>C: 3.99</b>
<b>C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh</b>	<b>D: 4.11</b>
<b>D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn</b>	<b>E: 4.07</b>
<b>E: Kết quả cung cấp dịch vụ</b>	

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

	BV	TQ4	TQ3	Niêu C	Nam khoa
<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>3.94</b>	<b>4.32</b>	<b>3.93</b>	<b>3.56</b>	<b>3.96</b>
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	3.87	4.37	3.7	3.53	3.87

A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	3.72	3.93	3.8	3.27	3.9
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được thông báo rõ ràng	3.72	4.07	3.7	3.43	3.71
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hàng lang bằng phẳng, dễ đi	3.81	3.97	3.97	3.33	4
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	4.08	4.7	3.9	3.90	3.84
B1. Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	3.99	4.67	3.83	3.7	3.81
B2. Được phổ biến về nội dung và những thông tin	3.82	4.17	3.87	3.4	3.87
B3. Được giải thích về tình trạng bệnh	3.9	4.13	4	3.53	3.94
B4. Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu	3.9	4.1	4	3.53	3.97
B5. Được công khai và cập nhật thông tin	4.12	4.67	4	3.83	3.97
C1. Buồng bệnh nằm điều trị khang trang sạch sẽ	3.86	4.43	3.77	3.3	3.94
C2. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người	3.75	4	3.8	3.27	3.97
C3. Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	3.7	4	3.77	3.4	3.65
C4. Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự	3.87	4.03	3.93	3.53	3.97
C5. Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	3.85	4	3.83	3.57	4
C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	3.66	3.77	3.8	3.2	3.9
C7. Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện	3.98	4.47	3.9	3.53	4
C8. Căng- tin bệnh viện phục vụ ăn uống	3.57	3.87	3.6	3.1	3.74
C9. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.12	3.73	4.03	3.73	4.03
D1. Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.19	3.9	4.03	3.9	4.13
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.17	3.87	4.07	3.87	4.03
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.11	3.77	4.03	3.77	3.9
D4. Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, công bằng	3.98	3.70	4.03	3.7	3.94
D5. Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	3.87	3.43	4	3.43	3.97
D6. Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	3.76	3.17	4.03	3.17	3.9
D7. Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	4.24	3.97	4.1	3.97	4.13
E1. Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	4.05	3.53	4.13	3.53	4.06

E2. Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	3.89	3.3	4.03	3.3	4.1			
E3. Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	4.25	3.97	4.07	3.97	4.13			
E4. Ông/ Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.17	3.73	4.07	3.73	4.13			
E5. Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.21	3.8	4.07	3.8	4.13			
G1. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện.	92.74%	97.5%	89.7%	95.7%	88.2%			
<b>Ý kiến khác:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cảm ơn đội ngũ y bác sĩ sẽ tận tình khám và chăm sóc cho tôi.</li> <li>- Nhà vệ sinh xuống cấp.</li> <li>- Nhiều phòng không có nhà vệ sinh.</li> <li>- Thiếu giường nằm.</li> </ul>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n=71)</li> <li>- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n=51)</li> <li>- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng</li> </ul>				<table border="1"> <tr> <td>73.42%</td> </tr> <tr> <td>78.87%</td> </tr> <tr> <td>0.3%</td> </tr> </table>		73.42%	78.87%	0.3%
73.42%								
78.87%								
0.3%								
<b>Điểm trung bình theo từng phần A,B,C,D,E</b>								
A: Khả năng tiếp cận			A: 3.84					
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị			B: 3.95					
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh			C: 3.82					
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn			D: 4.04					
E: Kết quả cung cấp dịch vụ			E: 4.11					

#### IV. Phân tích kết quả:

##### 1. Ngoại trú:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: 4.0  
So với kết quả khảo sát đợt 2 (là 4.11): giảm (0.11)
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
  - + Cao nhất là nhóm D - thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.11)
  - + Thấp nhất là nhóm B - sự minh bạch thông tin khám, chữa bệnh (3.90)
- Trong nhóm B, mức độ hài lòng thấp nhất là B10 – thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chụp chiếu (3.61)
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh có BHYT (89.71%) thấp hơn người bệnh không BHYT (97.87%).

##### 2. Nội trú:

- Mức độ hài lòng của người bệnh nội trú ở mức: 3.94  
So với kết quả khảo sát đợt 2 (là 3.92): giảm (0.02)
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

- + **Cao nhất là nhóm E** – Kết quả cung cấp dịch vụ (4.11)
  - + **Thấp nhất là nhóm C** – Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh (3.82)
  - Khoa có điểm trung bình
    - + Cao nhất là Khoa TQ4: 4.32
    - + Thấp nhất là Khoa Niệu C: 3.56
- Trong đó, mức độ hài lòng thấp nhất của Khoa Niệu C là C8 – Canteen bệnh viện phục vụ ăn uống: 3.1.
- Tỷ lệ phân trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh của người bệnh có BHYT (73.42%) **thấp hơn** người bệnh không BHYT (78.87%).

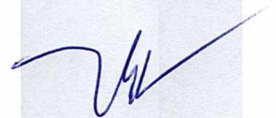
**3. Xác định vấn đề, ưu tiên giải quyết:**

- Đối với ngoại trú:
  - Ưu tiên cải tiến nhóm B - Sự minh bạch thông tin khám, chữa bệnh
  - Ưu tiên cải tiến: thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chụp chiếu
- Đối với nội trú:
  - Ưu tiên cải tiến nhóm C – Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh
  - Ưu tiên cải tiến: tại Khoa Niệu C, canteen bệnh viện phục vụ ăn uống
- Ban HLNB sẽ có buổi họp nội bộ với Khoa Niệu C để tìm nguyên nhân, giải pháp cải tiến.

**BAN GIÁM ĐỐC**

**TRƯỞNG BAN**

**NGƯỜI LẬP**



**ThS.BS. Nguyễn Hồ Vĩnh Phước**

**CN. Bùi Ngọc Thúy Vy**

