

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 8 năm 2016

Thực hiện Kế hoạch số 1689/KH-BVT ngày 21/7/2016 của bệnh viện Tim Hà Nội về “Khảo sát sự hài lòng người bệnh 6 tháng cuối năm 2016”.

Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện tiến hành: “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tháng 8 năm 2016” với các mục tiêu:

1. *Xác định tỷ lệ không hài lòng của người bệnh ngoại trú khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 8 năm 2016.*

2. *Đề xuất một số giải pháp nhằm giảm tỷ lệ không hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện Tim Hà Nội.*

1. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Đối tượng khảo sát: Người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú các bệnh lý tim mạch tại bệnh viện.

1.2. Thời gian tiến hành và tiêu chuẩn chọn người bệnh khảo sát

- Thời gian tiến hành: Từ 15/8/2016 đến 26/8/2016.

- Tiêu chuẩn lựa chọn người bệnh, gồm: Người bệnh khám ngoại trú tại bệnh viện đồng ý tham gia khảo sát, có khả năng trả lời câu hỏi và đã hoàn thành quá trình khám bệnh (có đơn thuốc và bác sĩ đã kết thúc quá trình khám trên hệ thống máy tính).

1.3. Phương pháp khảo sát

Khảo sát được tiến hành theo phương pháp điều tra mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu: 100 người bệnh/cơ sở/1 tuần.

Lấy mẫu thuận tiện, lần lượt người bệnh đến khám trong thời gian khảo sát, cho đến khi đủ cỡ mẫu.

Khảo sát viên: Bao gồm các điều dưỡng trưởng trong mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện và nhân viên phòng QLCL đã được tập huấn kỹ trước khi tiến hành khảo sát.

Phương pháp chọn mẫu và tiến hành: Điều tra viên đứng tại quầy thuốc bệnh viện, mời những người bệnh đủ tiêu chuẩn tham gia vào khảo sát.

Xử lý số liệu: Thống kê, xử lý số liệu bằng phần mềm STATA và các phương pháp thống kê y học thông thường.

2. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

2.1. Một số đặc điểm của người bệnh

Bảng 2.1. Một số đặc điểm của người bệnh

TT	Nội dung		Lần đầu		Trên 01 lần		Tổng	
			n	Tỷ lệ	n	Tỷ lệ	n	Tỷ lệ
1	Tuổi	≤ 30	6	3.0	10	5.0	16	8.0
		Từ 31 đến 50	11	5.5	30	15.0	41	20.5
		≥ 51	19	9.5	124	62.0	143	71.5
2	Giới tính	Nam	14	7.0	62	31.0	76	38.0
		Nữ	22	11.0	102	51.0	124	62.0
3	Sử dụng BHYT	Có	12	6.0	140	70.0	152	76.0
		Không	24	12.0	24	12.0	48	24.0
4	Khám CT mạn tính	Có	0	0.0	115	57.5	115	57.5
		Không	36	18.0	49	24.5	85	42.5
5	Khoa khám bệnh	Cơ sở 1	30	15.0	70	35.0	100	50.0
		Cơ sở 2	6	3.0	94	47.0	100	50.0

(Ghi chú: BHYT: Bảo hiểm y tế; CT: Chương trình)

Người bệnh tham gia khảo sát chủ yếu trên 51 tuổi, chiếm 71.5%. Trong đó, người bệnh là nữ giới (62.0%) cao hơn so với nam giới (38.0%). Tỷ lệ người bệnh có sử dụng thẻ bảo hiểm y tế chiếm 76.0% và 57.5% người bệnh tái khám theo chương trình quản lý các bệnh mạn tính. Tỷ lệ người bệnh khám lần đầu tại cơ sở 1 (15.0%) cao hơn so với cơ sở 2 (3.0%). Tất cả người bệnh tham gia khảo sát tại cơ sở 2 đều là người bệnh tại khoa Khám bệnh, bệnh nhân tại Phòng khám đa khoa không đồng ý tham gia khảo sát.

2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện

2.2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ

Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ

TT	Mục khảo sát	Mức độ hài lòng						Tổng	
		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		n	%
		n	%	n	%	n	%		
1	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn rõ ràng	1	0.5	15	7.5	184	92.0	200	100
2	Khối nhà, cầu thang, buồng bệnh	0	0.0	16	8.0	184	92.0	200	100
3	Lối đi, hành lang bằng phẳng	0	0.0	14	7.0	186	93.0	200	100
4	Người bệnh hỏi, gọi nhân viên y tế	1	0.5	6	3.0	193	96.5	200	100
Tổng*		2	0.2	51	6.4	747	93.4	800	100

(Chú thích: * tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hài lòng/800 (4x200))

Tỷ lệ người bệnh không hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ là 0.2%, cao hơn so với kết quả của tháng 7/2016 (0.1%).

Phòng vấn ghi nhận 1 người bệnh khu Tự nguyện 3 phản ánh lối đi trong bệnh viện không liên tục, nhiều góc ngách.

2.2.2. Thời gian chờ khi tiếp cận dịch vụ

Bảng 2.3 cho thấy tỷ lệ người bệnh không hài lòng chung về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ là 2.2%, cao hơn so với kết quả của tháng 7/2016 (2.1%). Trong đó, tỷ lệ không

hài lòng về thời gian chờ đọc kết quả và chờ làm xét nghiệm là 7.5% và 5.0%, tăng so với kết quả khảo sát tháng 7/2016 (7.0% và 1.5%). Tỷ lệ không hài lòng về thời gian chờ nộp tiền không thay đổi (2.0%). Đáng chú ý, tỷ lệ không hài lòng về thời gian chờ siêu âm mạch/bụng giảm từ 6.0% (tháng 7/2016) xuống 2.0%.

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ

Mục khảo sát	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
TG chờ phát số, tư vấn	0	0.0	1	0.5	30	15.0	146	73.0	23	11.5	200	100
TG chờ nộp tiền khám	0	0.0	4	2.0	22	11.0	150	75.0	24	12.0	200	100
TG chờ được KB	0	0.0	3	1.5	38	19.0	137	68.5	22	11.0	200	100
TG chờ làm XN và lấy kết quả XN	0	0.0	10	5.0	32	16.0	133	66.5	25	12.5	200	100
TG chờ Siêu âm tim	0	0.0	6	3.0	31	15.5	138	69.0	25	12.5	200	100
TG chờ Siêu âm mạch/bụng	0	0.0	4	2.0	27	13.5	145	72.5	24	12.0	200	100
TG chờ làm điện tim	0	0.0	0	0.0	17	8.5	152	76.0	31	15.5	200	100
TG chờ chụp và lấy kết quả X-quang	0	0.0	0	0.0	21	10.5	156	78.0	23	11.5	200	100
TG chờ đọc kết quả	0	0.0	15	7.5	40	20.0	119	59.5	26	13.0	200	100
TG chờ lĩnh/ mua thuốc	0	0.0	0	0.0	16	8.0	151	75.5	33	16.5	200	100
Tổng*	0	0.0	43	2.2	274	13.7	1427	71.3	256	12.8	2000	100

(Chú thích: * tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hài lòng/2000 (10x200))

TG: Thời gian; KB: Khám bệnh; XN: Xét nghiệm)

So sánh tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ giữa tháng 7 và tháng 8 năm 2018 tại 2 cơ sở cho thấy.

Bảng 2.4. Mức độ không hài lòng của người bệnh về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ

Mục khảo sát	Cơ sở 1				Cơ sở 2				Tổng			
	Tháng 7		Tháng 8		Tháng 7		Tháng 8		Tháng 7		Tháng 8	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Thời gian chờ nộp tiền	1	0.5	1	0.5	3	1.5	3	1.5	4	2.0	4	2.0
Thời gian chờ làm xét nghiệm và lấy kết quả	1	0.5	7	3.5	2	1.0	3	1.5	3	1.5	10	5.0
Thời gian chờ Siêu âm tim	1	0.5	3	1.5	3	1.5	3	1.5	4	2.0	6	3.0
Thời gian chờ Siêu âm mạch/bụng	8	4.0	1	0.5	4	2.0	3	1.5	12	6.0	4	2.0
Thời gian chờ đọc kết quả	7	3.5	8	4.0	7	3.5	7	3.5	14	7.0	15	7.5

Phòng vấn trực tiếp người bệnh ghi nhận một số góp ý như sau:

- 10/200 người bệnh phàn nàn về quy trình khám bệnh, cho rằng có bệnh nhân chen ngang, quy trình khám bệnh cho đối tượng ưu tiên chưa rõ ràng dẫn đến thời gian chờ khám và tiếp cận dịch vụ lâu (gồm 4 ý kiến tại cơ sở 1 và 6 ý kiến tại cơ sở 2).

- 2 góp ý của người bệnh cơ sở 1 (Tự nguyện 3) nhận xét thời gian chờ xét nghiệm và lấy kết quả lâu. Tại cơ sở 2, có 1 người bệnh nhận xét khu vực trả kết quả xét nghiệm chỉ có 1 nhân viên làm việc nên không kịp trả kết quả cho người bệnh.

- Tại cơ sở 2 có 1/100 người bệnh nhận xét buổi sáng đầu giờ có ít nhân viên thu tiền nên thời gian chờ lâu và 2/100 người bệnh nhận xét rằng thời gian chờ kết quả holter lâu làm thời gian chờ đọc kết quả kéo dài.

- Có 5/200 người bệnh phản ánh rằng do số lượng người bệnh khám lớn nên thời gian chờ đọc kết quả và chờ tiếp cận dịch vụ lâu (2 ý kiến cơ sở 1 và 3 ý kiến tại cơ sở 2).

2.2.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất, trang thiết bị

TT	Mục khảo sát	Mức độ hài lòng						Tổng	
		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng			
		N	%	n	%	n	%	n	%
1	Đảm bảo sự riêng tư khi chiếu chụp, làm thủ thuật	5	2.5	20	10.0	175	87.5	200	100
2	Tình trạng vệ sinh	11	5.5	20	10.0	169	84.5	200	100
3	Tình trạng quạt, điện, ánh sáng, nước sinh hoạt	4	2.0	21	10.5	175	87.5	200	100
Tổng*		20	3.3	61	10.2	519	86.5	600	100

(Chú thích: * tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hài lòng/600 (3x200))

Tỷ lệ người bệnh không thực sự hài lòng chung về cơ sở vật chất, trang thiết bị là 13.5% giảm không đáng kể so với kết quả khảo sát tháng 7/2016 (13.7%).

Phòng vấn người bệnh không hài lòng về tình trạng cơ sở vật chất, trang thiết bị của bệnh viện tại từng địa điểm khảo sát, cụ thể có:

- 5/200 người bệnh không hài lòng về việc đảm bảo riêng tư khi thăm khám, chiếu chụp hoặc khi làm thủ thuật (2 người bệnh cơ sở 1 và 3 người bệnh cơ sở 2) trong đó, ghi nhận 2 người bệnh khu Tự nguyện 1 góp ý phòng Siêu âm tim, Điện tim nên gọi riêng nam.nữ. Cơ sở 2 có 5/100 người bệnh phàn nàn phòng Siêu âm, Điện tim chật; chỗ thay đồ nhỏ, chưa kín đáo; phòng X-quang không có chỗ thay đồ.

- 4 người bệnh tại cơ sở 1 không hài lòng về tình trạng vệ sinh, đã giảm so với tháng 7/2016 (7 người). Tại cơ sở 2, có 7 người bệnh không hài lòng về mục khảo sát này, cao hơn so với tháng 7/2016 (5 người). Trong quá trình phỏng vấn, 2 người bệnh khu Tự nguyện 2 phàn nàn nhà vệ sinh bẩn, thiếu giấy, khu vệ sinh cạnh quầy thuốc hay bị tắc. 10/100 người bệnh cơ sở 2 nhận xét nhà vệ sinh thiếu nước (bồn tiểu nam), có mùi hôi, tường nhà vệ sinh nữ bẩn, tay nắm cửa hỏng, nhà vệ sinh ở xa và số lượng ít.

- Về tình trạng quạt điện, ánh sáng, nước sinh hoạt, 4/200 người bệnh không hài lòng (3 người cơ sở 1 và 1 người cơ sở 2), giảm so với với tháng 7/2016 (lần lượt là 7 và

2 người). Quá trình khảo sát cho biết có 8 người bệnh Tự nguyện 3 góp ý phòng chờ khám nóng, ghế vàng ngồi khó chịu, vị trí ngồi chờ siêu âm, điện tim không đủ mát. Cơ sở 2 có 1 ý kiến đề nghị bệnh viện nên lắp thêm cây nước uống ở các vị trí ngồi chờ.

2.2.4. Tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế

Kết quả khảo sát về tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên bệnh viện: tỷ lệ người bệnh không hài lòng là 0.2% giảm không đáng kể so với kết quả tháng 7/2016 (0.3%), tỷ lệ người bệnh hài lòng tại tháng 8 (94.7%) giảm nhiều so với tháng 7 năm 2016 (97.4%).

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng của người bệnh về TT, TĐ của nhân viên bệnh viện

Mục khảo sát	Mức độ hài lòng										Tổng	
	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
TT, TĐ của NV tiếp đón	0	0.0	1	0.5	8	4.0	147	73.5	44	22.0	200	100
TT, TĐ của NV thu tiền viện phí	0	0.0	0	0.0	14	7.0	144	72.0	42	21.0	200	100
TT, TĐ của Điều dưỡng tiếp nhận	0	0.0	0	0.0	10	5.0	143	71.5	47	23.5	200	100
TT, TĐ của Bác sĩ khi khám, hướng dẫn giải thích về bệnh cho NB	0	0.0	1	0.5	10	5.0	145	72.5	44	22.0	200	100
TT, TĐ của NV phòng SĂ tim	0	0.0	0	0.0	11	5.5	150	75.0	39	19.5	200	100
TT, TĐ của NV phòng SĂ mạch/bụng	0	0.0	0	0.0	10	5.0	153	76.5	37	18.5	200	100
TT, TĐ của NV phòng điện tim	0	0.0	0	0.0	10	5.0	153	76.5	37	18.5	200	100
TT, TĐ của NV khoa xét nghiệm	0	0.0	0	0.0	11	5.5	154	77.0	35	17.5	200	100
NV giúp đỡ tận tình, không biểu hiện ban ơn, gợi ý quà	0	0.0	0	0.0	4	2.0	117	58.5	79	39.5	200	100
TT, TĐ của NV bảo vệ	0	0.0	1	0.5	13	6.5	149	74.5	37	18.5	200	100
Tình hình an ninh trật tự tại bệnh viện	0	0.0	1	0.5	12	6.0	158	79.0	29	14.5	200	100
Tổng*	0	0.0	4	0.2	113	5.1	1613	73.3	470	21.4	2200	100

(Chú thích: * tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hài lòng/2200 (11x200))

TT, TĐ: Tinh thần, thái độ; NV: Nhân viên; NB: Người bệnh)

Trong quá trình khảo sát người bệnh có một số nhận xét về tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên, cụ thể:

- 1 người bệnh cơ sở 1 nhận xét Bác sĩ Trần Văn Dương nói giọng địa phương khó nghe, và chứng kiến cảnh bác sĩ cáu gắt khi người bệnh có câu hỏi về bệnh tật.
- Tại cơ sở 2 có 3 người bệnh đề nghị nhân viên cần có thái độ chu đáo hơn, giải thích rõ cho người bệnh về chế độ hưởng bảo hiểm, 1 người bệnh góp ý rằng nhân viên

phục vụ cần có thái độ nhẹ nhàng hơn và 2 người bệnh góp ý trong quá trình khám, bác sĩ nên hỏi thăm bệnh tật nhiều hơn.

2.3. HÀi LÒNG VỚI KẾT QUẢ KHÁM VÀ CHẨN ĐOÁN CỦA BÁC SĨ

Bảng 2.7. Mức độ hài lòng với kết quả khám và điều trị bệnh

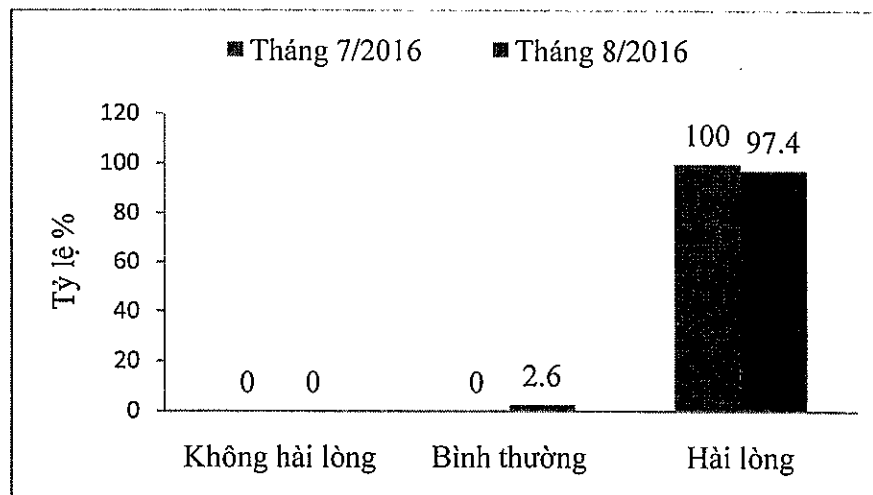
TT	Mục khảo sát	Mức độ hài lòng						Tổng	
		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng			
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Hiệu quả chẩn đoán và điều trị bệnh của bác sĩ	1	0.5	15	7.5	184	92.0	200	100
2	Chất lượng tổng thể của các dịch vụ y tế	0	0.0	8	4.0	192	96.0	200	100
3	Hiệu quả của dịch vụ y tế	0	0.0	13	6.5	187	93.5	200	100
Tổng*		1	0.2	36	6.0	563	93.8	600	100

(Chú thích: * tỷ lệ tính bằng tổng mỗi mức độ hài lòng/600 (3 x 200))

Bảng 2.7 cho biết tỷ lệ người bệnh không hài lòng về hiệu quả chẩn đoán và điều trị bệnh của bác sĩ là 0.5% cao hơn so với tháng 7/2016 (0%).

Tỷ lệ hài lòng chung về kết quả khám và chẩn đoán tháng 8 (93.8%) giảm 3.7% so với tháng 7 năm 2016.

Quá trình phỏng vấn ghi nhận 1 người bệnh (Tự nguyện cơ sở 2) cho rằng bệnh tình của bản thân chưa thuyên giảm nên chưa hài lòng về hiệu quả chẩn đoán và điều trị bệnh.



Biểu đồ 2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về việc khám bệnh theo chương trình quản lý các bệnh mạn tính (đơn vị: %)

Khi tham gia khám bệnh theo chương trình quản lý các bệnh mạn tính tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng là 2.6% tăng so với kết quả khảo sát tháng 7 năm 2016 (0%).

3. KẾT LUẬN

Từ những phân tích trên, xin rút ra một số kết luận sau:

- Tỷ lệ người bệnh khám lần đầu tại cơ sở 1 cao hơn cơ sở 2 (15.0% và 3.0%).
- Tỷ lệ người bệnh không hài lòng cao nhất là thời gian chờ đọc kết quả 7.5%; thời gian chờ xét nghiệm và lấy kết quả 5.0%.

- 3.3% người bệnh không hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị. 10/100 người bệnh cơ sở 2 có nhận xét về nhà vệ sinh thiếu nước, có mùi hôi, tay nắm cửa hỏng.

- 2.5% người bệnh không hài lòng với sự đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp X quang; 5.0% không hài lòng với tình trạng vệ sinh và 2.0% không hài lòng về tình trạng quạt điện, ánh sáng, nước sinh hoạt.

- So sánh với kết quả khảo sát tháng 7 năm 2016: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên tại tháng 8 giảm 2.7% (94.7% so với 97.4%) và về kết quả khám và chẩn đoán tháng 8 giảm 3.7% (93.8% so với 97.5%).

4. KIẾN NGHỊ

Để nâng cao chất lượng phục vụ, hướng tới sự hài lòng của người bệnh, xin đề xuất một số giải pháp sau:

- Khoa Khám Bệnh cơ sở 2 xem xét lại quy trình khám, tách biệt quy trình khám bệnh tự nguyện và quy trình khám cho đối tượng ưu tiên.

- Khoa Chẩn đoán hình ảnh cần có giải pháp đọc và trả kết quả đeo máy holter sớm cho người bệnh; bố trí khu vực thay đồ cho người bệnh khi chụp chiếu X-quang.

- Nhân viên khoa Khám Bệnh và nhân viên phòng Tài chính kế toán giải thích cặn kẽ quyền lợi bảo hiểm cho người bệnh.

- Phòng Hành chính quản trị thường xuyên kiểm tra, sửa chữa hệ thống dẫn và cấp thoát nước nhà vệ sinh, sửa chữa kịp thời thiết bị hỏng hóc (tay nắm cửa nhà vệ sinh...).

- Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn tăng cường kiểm tra, giám sát, nhắc nhở nhân viên ICT lau dọn vệ sinh khu vực công cộng kịp thời và thường xuyên.

PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Nguyễn Thị Hồng thu

DUYỆT GIÁM ĐỐC



Nguyễn Quang Tuấn

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để b/c);
- Các khoa, phòng (để t/h);
- Lưu: QLCL, VT.