

Số: *3675*.../BC-BVT

Hà Nội, ngày *12* tháng 12 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 11 năm 2017

Thực hiện Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành các nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016.

Thực hiện Kế hoạch số 57/KH-BVT ngày 09/01/2017 của bệnh viện Tim Hà Nội về “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và cán bộ nhân viên năm 2017”.

Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện Tim Hà Nội tiến hành: “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tháng 11 năm 2017” với mục tiêu:

- 1. Xác định mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 11 năm 2017.*
- 2. Một số yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 11 năm 2017.*

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát: Người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú tại bệnh viện.

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

- Thời gian và địa điểm khảo sát: Từ 13/11 đến 17/11/2017 tại khoa Khám bệnh, Phòng khám đa khoa và các khu Khám bệnh tự nguyện - bệnh viện Tim Hà Nội.

- Tiêu chuẩn lựa chọn người bệnh: Người bệnh từ 18 tuổi, đồng ý tham gia khảo sát, có khả năng trả lời câu hỏi và đã hoàn thành quá trình khám bệnh (bác sĩ đã kết thúc quá trình khám trên hệ thống máy tính và có đơn thuốc).

3. Phương pháp khảo sát: Điều tra mô tả cắt ngang.

Khảo sát viên: Thành viên mạng lưới QLCL bệnh viện không tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh và đã được tập huấn kỹ nội dung khảo sát.

Xử lý số liệu: STATA 12.0 và các phương pháp thống kê y học thông thường.

Quy ước cách tính điểm: Bộ câu hỏi được chấm điểm theo thang điểm Likert với 5 mức độ. Các lựa chọn của người bệnh tính điểm tương ứng như sau:

Thang điểm (Điểm)	Mức độ hài lòng	Xếp loại chung
1	Rất không hài lòng	Không hài lòng chung
2	Không hài lòng	
3	Bình thường	Chưa thực sự hài lòng
4	Hài lòng	Hài lòng chung
5	Rất hài lòng	

Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng số câu trả lời ở mức 4 và 5 trên tổng số câu trả lời.

Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi

Điểm hài lòng cho từng vấn đề = tổng số phiếu nhận xét điểm 4, 5/ tổng số phiếu khảo sát

II. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

1. Đặc điểm thông tin của người bệnh.

Tiến hành phỏng vấn trên 100 người bệnh mỗi cơ sở, trong đó:

- Cơ sở 1: 15 người khám tại Tự nguyện 1; 19 người bệnh Tự nguyện 2 và 66 người bệnh Tự nguyện 3.

- Trong 100 người bệnh cơ sở 2 có 4 người bệnh khám Tự nguyện; 94 người bệnh tại khoa Khám bệnh và 02 người bệnh khám tại phòng khám đa khoa.

Tuổi trung bình của người bệnh tham gia khảo sát là 57.75 ± 16.0 , tỷ lệ người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên theo quy định là 6.5%.

Số lượng người bệnh sử dụng thẻ BHYT có tỷ lệ là 83.5%. Có 66.5% người bệnh trong chương trình quản lý các bệnh mãn tính tham gia khảo sát. Tỷ lệ người bệnh lần đầu tới khám là 19.9%, trong đó chủ yếu tại cơ sở 1 (27/100).

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

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ:

Trong 200 người tham gia khảo sát, có 116 người bệnh tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (59 người cơ sở 1 và 57 người cơ sở 2), tỷ lệ người bệnh hài lòng đạt 96.5%, trong đó tỷ lệ rất hài lòng là 36.2%.

Bảng 2.1 cho thấy, các nội dung khảo sát khác về khả năng tiếp cận dịch vụ có tỷ lệ người bệnh hài lòng đạt mức cao trên 95%, tuy vậy, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng dao động từ 20.0% - 24.0%, thấp hơn so với tháng 10/2017 (từ 32.5% - 34.0%).

Trong quá trình phỏng vấn ghi nhận 02 ý kiến góp ý của người bệnh khám tại cơ sở 2 nhận xét lối đi trên tầng 2 chật hẹp và thiếu biển chỉ dẫn tới nhà vệ sinh.

Bảng 2.1. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tìm hiểu các thông tin và đăng ký điện tử	0	0.0	4	3.5	70	60.3	42	36.2	116	100
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu	0	0.0	5	2.5	147	73.5	48	24.0	200	100
Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0.0	10	5.0	144	72.0	46	23.0	200	100
Khởi nhà, cầu thang, được đánh số rõ ràng, dễ tìm	0	0.0	4	2.0	156	78.0	40	20.0	200	100
Biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng	0	0.0	5	2.5	153	76.5	42	21.0	200	100

2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về quy trình khám bệnh của bệnh viện

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Thời gian chờ làm siêu âm tim	0	0.0	7	5.4	74	56.9	49	37.7	130	100
Thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	0	0.0	11	5.5	114	57.0	75	37.5	200	100
Thời gian chờ làm xét nghiệm	0	0.0	9	5.5	99	60.4	56	34.1	164	100
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	0	0.0	4	2.0	129	64.5	67	33.5	200	100
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm thủ tục niêm nở, tận tình	0	0.0	6	3.0	127	63.5	67	33.5	200	100
Thời gian chờ làm điện tim	0	0.0	11	5.7	118	60.8	65	33.5	194	100
Thời gian chờ tới lượt Bác sĩ khám	1	0.5	13	6.5	119	59.5	67	33.5	200	100
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, minh bạch	0	0.0	3	1.5	132	66.0	65	32.5	200	100
Quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0.0	4	2.0	132	66.0	64	32.0	200	100
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	0	0.0	3	1.5	135	67.5	62	31.0	200	100
Thời gian chờ chụp X - quang	0	0.0	2	2.1	65	67.0	30	30.9	97	100
Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám bệnh	0	0.0	10	5.0	129	64.5	61	30.5	200	100
Thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm/mua thuốc dịch vụ	0	0.0	13	6.5	127	63.5	60	30.0	200	100
Thời gian chờ làm siêu âm mạch/siêu âm bụng	0	0.0	5	5.3	62	66.0	27	28.7	94	100

Đánh giá về thời gian chờ các dịch vụ khám, chữa bệnh nội dung người bệnh rất hài lòng cao nhất là thời gian chờ siêu âm tim với 37.7%, và người bệnh rất hài lòng thấp nhất là về thời gian chờ siêu âm mạch/ siêu âm bụng với 28.7%.

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng về quy trình khám bệnh và thời gian khám bệnh ở mức cao, đạt trên 94.0%, tỷ lệ rất hài lòng đạt từ 28.7% - 37.7%, nhưng thấp hơn so với tháng 10/2017 (từ 35.5% - 42.3%).

Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu và giá dịch vụ được niêm yết rõ ràng, công khai có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 98.5% cao hơn so với tháng 10/2017 (97.0%), tuy nhiên, tỷ lệ rất hài lòng của người bệnh là 31.0% và 32.5% thấp hơn so với tháng 10/2017 (36.0% và 37.5%)

Thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám và chờ lấy thuốc bảo hiểm/mua thuốc dịch vụ có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 93.0% và 93.5%, không có sự chênh lệch nhiều so với tháng 10/2017 (92.0% và 93.5%), tuy nhiên vẫn có 0.5% người bệnh không hài lòng với thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám, đồng thời đây là 2 nội dung có tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng (mức 3 - bình thường) cao nhất, cùng là 6.5%.

Thời gian được bác sĩ khám, tư vấn; chờ làm điện tim, xét nghiệm hoặc chờ làm thủ tục đăng ký khám bệnh tuy không có người bệnh không hài lòng, nhưng tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng còn cao, lần lượt là 5.5%; 5.7%; 5.5% và 5.0%.

Người bệnh nhận xét thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm chưa nhanh chóng, máy móc hay bị trục trặc, người bệnh phải chờ từ 15 - 30 phút để được cấp thuốc (7 ý kiến cơ sở 1 và 01 ý kiến cơ sở 2). Tìm hiểu nguyên nhân cho thấy, ngày 13/11/2017 hệ thống phần mềm bệnh viện chưa ổn định ảnh hưởng tới tốc độ làm việc của nhân viên, lý do khác quan khác là do trong những khung giờ cao điểm, quầy thuốc bảo hiểm chỉ có 1 nhân viên thực hiện nhận đơn, chuẩn bị và giao thuốc nên thời gian chờ của người bệnh phải kéo dài hơn (cơ sở 1).

2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

Về tình trạng cơ sở vật chất, không có người bệnh nào không hài lòng, tỷ lệ hài lòng từ 96.5% - 99.5%, trong đó tỷ lệ rất hài lòng từ 25.0% - 28.5%, thấp hơn so với tháng 10/2017 (từ 30.4% - 40.0%).

Việc phòng chờ có các phương tiện phục vụ giúp người bệnh có tâm lý thoải mái và việc môi trường trong bệnh viện xanh, sạch, đẹp có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 98.0% và 99.5%, cao hơn so với tháng 10/2017 (cùng là 96.5%). Đồng thời không có người bệnh không hài lòng, tốt hơn so với tháng 10/2017 khi có 0.5% và 2.0% người bệnh không hài lòng về nội dung khảo sát này.

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị của bệnh viện

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Môi trường bệnh viện xanh, sạch, đẹp	0	0.0	1	0.5	141	70.5	58	29.0	200	100
Đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp.	0	0.0	2	1.0	141	70.5	57	28.5	200	100
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	0	0.0	7	3.5	137	68.5	56	28.0	200	100
Đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, khi làm thủ thuật	0	0.0	3	1.5	142	71.0	55	27.5	200	100
Quạt, điều hòa đầy đủ hoạt động tốt	0	0.0	2	1.0	146	73.0	52	26.0	200	100
Phòng chờ/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát, kín gió, ...	0	0.0	5	2.5	143	71.5	52	26.0	200	100
Phòng chờ bệnh viện đủ ghế ngồi, sử dụng tốt	0	0.0	4	2.0	145	72.5	51	25.5	200	100
Phương tiện giúp người bệnh tâm lý thoải mái	0	0.0	4	2.0	146	73.0	50	25.0	200	100

Quá trình phỏng vấn ghi nhận 5 ý kiến người bệnh nhận xét rằng bệnh viện còn chật hẹp (03 ý kiến cơ sở 1 và 02 ý kiến cơ sở 2), có 01 ý kiến nhận xét vị trí trả thẻ BHYT còn lộn xộn, người bệnh tập trung đông và chen lấn nhau, nên khi được gọi tên thì không nghe rõ (cơ sở 1).

Tại cơ sở 2, có 01 người bệnh góp ý rằng cánh cửa kính tại khu quầy thuốc cạnh cấp cứu không có dán chữ hoặc dấu hiệu cảnh báo làm người bệnh dễ bị va đầu vấp ngã. Tuy nhiên, hiện tại, sự việc đã được khắc phục.

2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của người bệnh về tinh thần, thái độ giao tiếp của NVYT

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tinh thần, thái độ nhân viên phòng siêu âm tim	0	0.0	3	2.3	66	50.8	61	46.9	130	100
Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0.0	3	1.5	108	54.0	89	44.5	200	100
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm	0	0.0	5	2.5	109	54.5	86	43.0	200	100

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tinh thần, thái độ của nhân viên khoa xét nghiệm	0	0.0	5	3.0	89	54.3	70	42.7	164	100
Năng lực chuyên môn của Bác sĩ, Điều dưỡng đáp ứng mong đợi	0	0.0	4	2.0	111	55.5	85	42.5	200	100
Tinh thần, thái độ nhân viên phòng Siêu âm mạch/Siêu âm bụng	0	0.0	3	3.2	51	54.3	40	42.5	94	100
Hướng dẫn viên có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0.0	5	2.5	117	58.5	78	39.0	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng điện tim	0	0.0	4	2.1	117	60.3	73	37.6	194	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên kế toán	0	0.0	5	2.5	123	61.5	72	36.0	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên bảo vệ	0	0.0	9	4.5	121	60.5	70	35.0	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên quầy thuốc	0	0.0	5	2.5	126	63.0	69	34.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng X-quang	0	0.0	2	2.0	64	66.0	31	32.0	97	100

(Ghi chú: NVYT: Nhân viên y tế)

Bảng 2.4 cho thấy tỷ lệ người bệnh rất hài lòng về tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế là từ 32.0% - 46.9%, thấp hơn so với tháng 10/2017 (từ 41.5% - 49.5%). Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng cao nhất là về tinh thần, thái độ của nhân viên phòng siêu âm tim với 46.9%, thấp nhất về tinh thần, thái độ của nhân viên phòng X- quang (32.0%).

Việc Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực là nội dung có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 98.5%, tỷ lệ rất hài lòng là 44.5%.

Trong quá trình phỏng vấn, ghi nhận 10 ý kiến khen ngợi về tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế (4 ý kiến cơ sở 1 và 06 ý kiến cơ sở 2). Bên cạnh đó, cũng còn có ý kiến người bệnh nhận xét rằng trong quá trình khám bệnh, bác sĩ ít hỏi bệnh, không giải thích tình hình bệnh tật hoặc chỉ nhìn kết quả và đơn thuốc tháng trước rồi kê đơn (01 ý kiến cơ sở 1 và 01 ý kiến cơ sở 2), hoặc có người bệnh bày tỏ mong muốn các bác sĩ kê đơn thuốc trong bảo hiểm không kê thêm thuốc ngoài (01 ý kiến cơ sở 2).

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

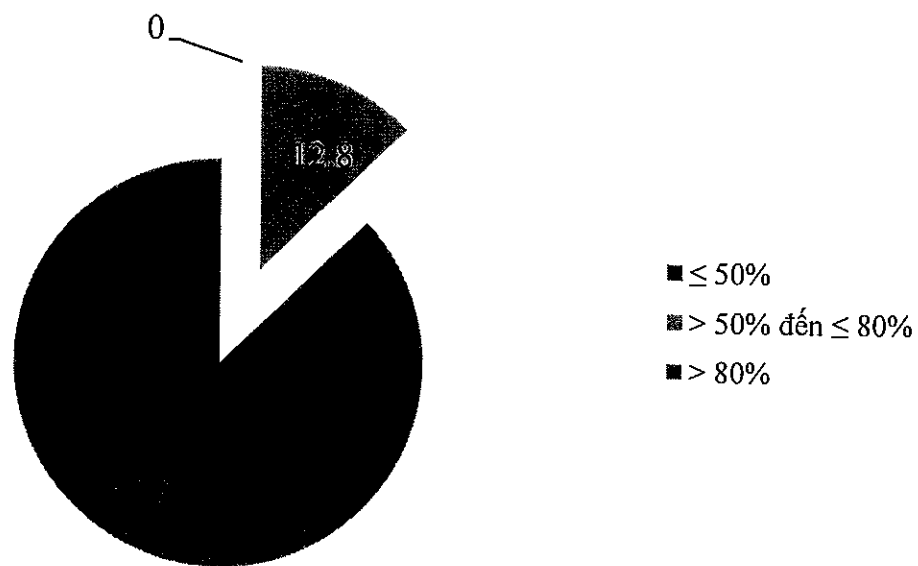
Bảng 2.5 cho thấy, việc cung cấp rõ ràng, minh bạch các loại giấy tờ liên quan đến quá trình khám bệnh cho người bệnh như: Phiếu thu, đơn thuốc đã được người bệnh đánh giá rất hài lòng cao nhất với 36.5%.

Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả khám bệnh và việc tham gia chương trình quản lý các bệnh mãn tính đạt 98.5% và 98.6%, trong đó, tỷ lệ rất hài lòng cùng đạt 33.3% .

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả khám và điều trị

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp rõ ràng, minh bạch	0	0.0	7	3.5	120	60.0	73	36.5	200	100
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0.0	5	2.5	128	64.0	67	33.5	200	100
Hài lòng khi tham gia chương trình bệnh mãn tính	0	0.0	2	1.4	92	65.3	47	33.3	141	100
Kết quả khám bệnh đáp ứng nguyện vọng	0	0.0	3	1.5	129	65.2	66	33.3	198	100
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	1	0.5	21	10.5	123	61.5	55	27.5	200	100

Có 0.5% người bệnh không hài lòng về giá cả dịch vụ y tế, tỷ lệ hài lòng về nội dung này là thấp nhất với 89.0%, trong đó tỷ lệ rất hài lòng chỉ đạt 27.5%.



Biểu đồ 2.1. Đánh giá sự đáp ứng so với mong đợi của người bệnh

Tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được > 80% so với mong đợi của họ là 87.2%, cao hơn so với mức đánh giá của người bệnh khảo sát tháng 10/2017 (81.2%). Trong đó mong đợi của người bệnh được đáp ứng thấp nhất là 60% (với 3 người), cao nhất là 100% (với 60 người).

Có 01 người bệnh mong muốn bệnh viện phát triển cả những chuyên khoa khác không chỉ mỗi chuyên khoa tim mạch (cơ sở 2).

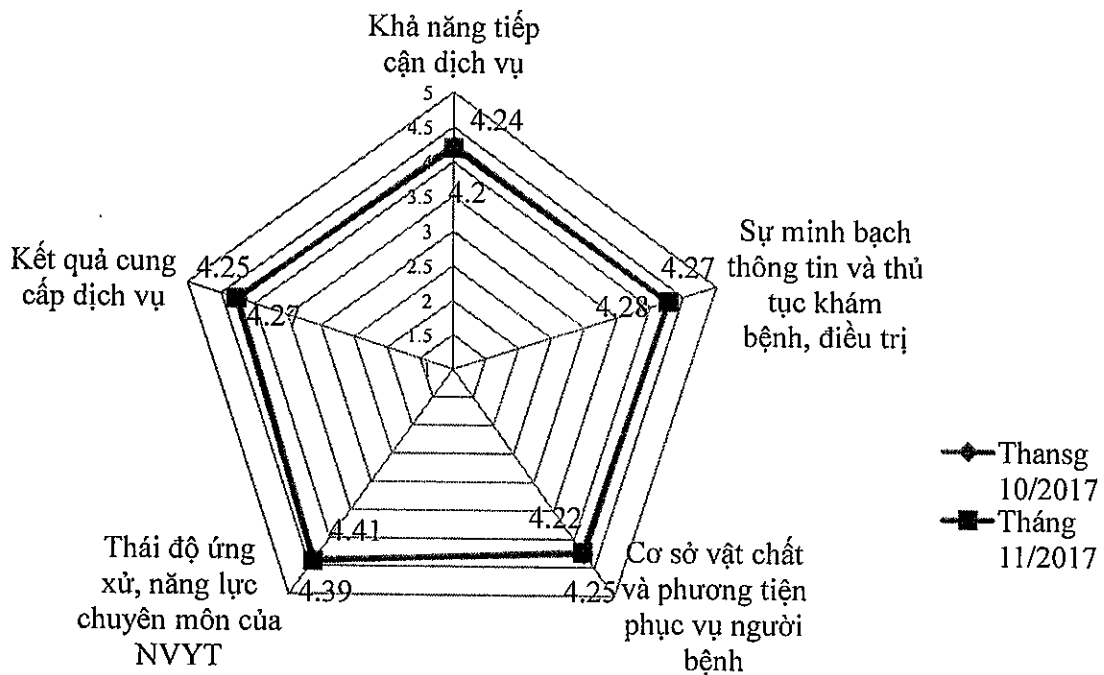
Về nhu cầu sử dụng dịch vụ cho lần tái khám sau, kết quả cho thấy tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu là 98.5%. Có 1.5% người bệnh trả lời có thể sẽ quay lại vì là lần đầu khám, sự quay lại phụ thuộc vào tiến triển của bệnh.

Trong quá trình phỏng vấn, người bệnh góp ý rằng chi phí dịch vụ, giá thuốc của bệnh viện là cao hơn so với bên ngoài (02 ý kiến cơ sở 1 và 03 ý kiến cơ sở 2).

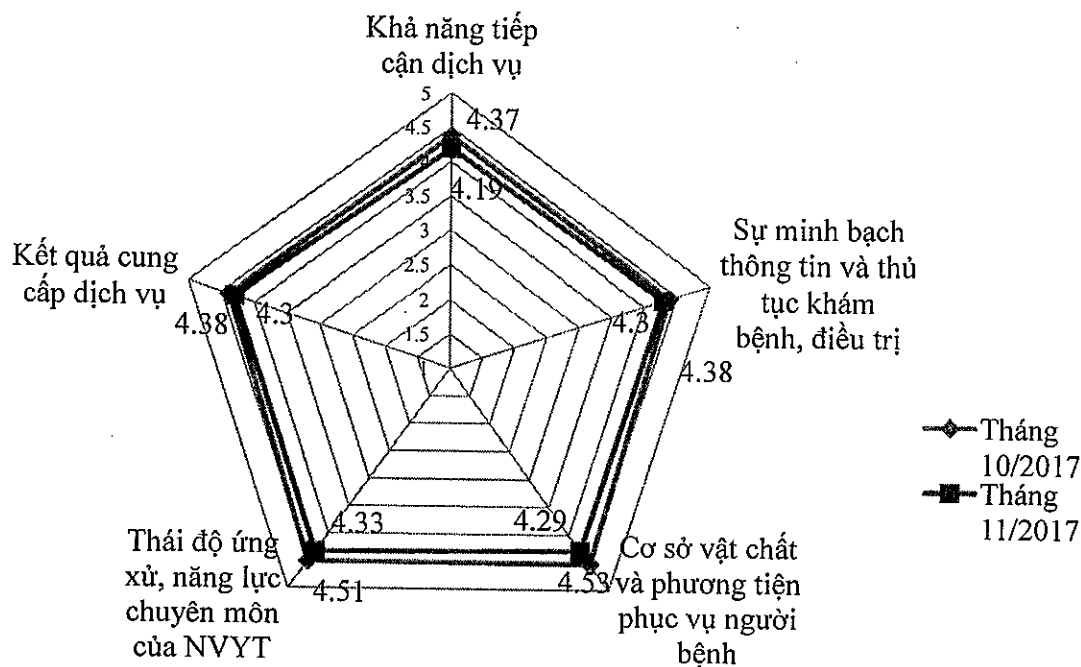
2.6. Đánh giá chung

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về chất lượng dịch vụ của bệnh viện là 96.89%, không có sự khác biệt so với tháng 10/2017 (97.01%), trong đó tỷ lệ rất hài lòng là 32.41%, không hài lòng là 0.02% và bình thường là 3.08%.

Với thang điểm Likert 5 mức độ từ rất không hài lòng - rất hài lòng tương ứng từ 1 điểm - 5 điểm, kết quả cho thấy tại cơ sở 1, điểm hài lòng trung bình của người bệnh về các nhóm tiêu chí khảo sát đều đạt trên 4/5 điểm và không có sự khác biệt so với kết quả khảo sát tháng 10/2017. Điểm hài lòng cao nhất là về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT (4.41 điểm), thấp nhất về khả năng tiếp cận dịch vụ với 4.2 điểm.



Biểu đồ 2.2. Điểm trung bình mức độ hài lòng về các nội dung khảo sát (cơ sở 1)



Biểu đồ 2.3. Điểm trung bình mức độ hài lòng về các nội dung khảo sát (cơ sở 2)

Tại cơ sở 2, điểm trung bình mức độ hài lòng của người bệnh về các nội dung khảo sát trong tháng 11/2017 cũng trên mức 4 điểm, tuy nhiên kết quả đạt được thấp hơn so với tháng 10/2017, điểm hài lòng cao nhất về tinh thần, thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4.33 điểm), thấp nhất về khả năng tiếp cận dịch vụ với 4.19 điểm. Sự giảm điểm hài lòng nhiều nhất là về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh từ 4.53 điểm (tháng 10/2017) xuống còn 4.29 điểm (11/2017).

Bảng 2.6. Tổng hợp ý kiến, góp ý của người bệnh

TT	Mục khảo sát	Nhóm nội dung góp ý, nhận xét của người bệnh
1	Khả năng tiếp cận dịch vụ	Lối đi tầng 2 chật hẹp và không có biển chỉ dẫn tới nhà vệ sinh (02 ý kiến cơ sở 2)
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh	Thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm còn lâu, máy móc hay bị trục trặc (7 ý kiến cơ sở 1 và 01 ý kiến cơ sở 2)
3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị	- Bệnh viện còn chật hẹp (03 ý kiến cơ sở 1 và 02 ý kiến cơ sở 2) - Vị trí trả thẻ BHYT còn lộn xộn, người bệnh đứng tập trung đông và không nghe rõ khi được gọi tên (01 ý kiến cơ sở 1).
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	- Khen ngợi về tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế (4 ý kiến cơ sở 1 và 06 ý kiến cơ sở 2). - Quá trình khám bệnh, bác sĩ ít hỏi bệnh, không giải thích cho người bệnh (01 ý kiến cơ sở 1 và 01 ý kiến cơ sở 2).

TT	Mục khảo sát	Nhóm nội dung góp ý, nhận xét của người bệnh
		- Bác sĩ kê đơn thuốc trong bảo hiểm không kê thêm thuốc ngoài (01 ý kiến cơ sở 2).
5	Kết quả khám, điều trị	Chi phí dịch vụ, giá thuốc cao hơn so với bên ngoài (02 ý kiến cơ sở 1 và 03 ý kiến cơ sở 2).

III. KẾT LUẬN

Quá trình cải tiến chất lượng tại bệnh viện được thực hiện thường xuyên và liên tục, mục tiêu hướng đến là mang lại sự thuận tiện và mức hài lòng cao nhất cho người bệnh.

Kết quả khảo sát tháng 11/2017 cho thấy tỷ lệ người bệnh hài lòng về các nhóm tiêu chí khảo sát đều ở mức cao trên 90%, nhưng tỷ lệ rất hài lòng vẫn thấp, cụ thể:

Về khả năng tiếp cận dịch vụ, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng từ 20.0% - 36.2%, thấp hơn so với tháng 10/2017 (từ 32.5% - 34.0%).

Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng chỉ từ 28.7% - 37.7%, thấp hơn so với tháng 10/2017 (từ 34.5% - 42.3%). Trong đó, có 0.5% người bệnh không hài lòng về thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám.

Người bệnh rất hài lòng cao nhất là thời gian chờ siêu âm tim với 37.7%, và người bệnh rất hài lòng thấp nhất là về thời gian chờ siêu âm mạch/ siêu âm bụng với 28.7%.

Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh thoải mái tâm lý và việc môi trường bệnh viện xanh – sạch – đẹp có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 98.0% và 99.5%, tỷ lệ không hài lòng là 0.0%, được cải thiện tốt hơn so với tháng 10/2017 (tỷ lệ hài lòng cùng đạt 96.5%, tỷ lệ không hài lòng là 0.5% và 2.0%).

Tinh thần, thái độ giao tiếp của Bác sĩ là nội dung có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 98.5%, tỷ lệ rất hài lòng là 44.5%.

Về giá cả dịch vụ y tế, có 0.5% người bệnh không hài lòng, tỷ lệ hài lòng là thấp nhất với 89.0%, trong đó rất hài lòng chỉ đạt 27.5%.

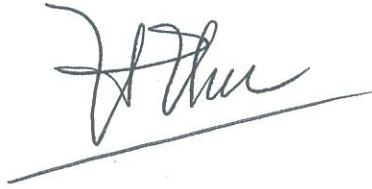
Điểm hài lòng trung bình của người bệnh về các nhóm chỉ số đánh giá chất lượng dịch vụ đều đạt trên 4.0/5.0 điểm ở cả 2 cơ sở. Điểm hài lòng cao nhất là về tinh thần, thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế với 4.41/5 điểm (cơ sở 1) và 4.33/5 điểm (cơ sở 2), điểm hài lòng thấp nhất về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (cơ sở 1 là 4.2 điểm, cơ sở 2 là 4.19 điểm).

Tuy nhiên, tại cơ sở 2, điểm hài lòng trung bình của người bệnh thấp hơn so với tháng 10/2017, sự giảm điểm nhiều nhất là về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh từ 4.53 điểm (tháng 10/2017) xuống còn 4.29 điểm (tháng 11/2017).

Tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được > 80% so với mong đợi của họ trước khi tới khám là 87.2%. Có 60/200 người bệnh đánh giá bệnh viện đáp ứng được 100% so với mong đợi của họ trước khi tới khám (mode).

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát là 96.89%. Số người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu đạt 98.5%.

PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Nguyễn Thị Hồng Thu

GIÁM ĐỐC DUYỆT



Nguyễn Quang Tuấn

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- Các khoa, phòng (để thực hiện)
- Lưu: QLCL, VT.