

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 12 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 12 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 12 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 12 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 18/12 đến 22/12/2017 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	

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

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.

Lấy mẫu ngẫu nhiên thực hiện trên 100 người bệnh mỗi cơ sở, trong đó:

- Tại cơ sở 1 gồm: 11 người khám tại Tự nguyện 1; 11 người bệnh Tự nguyện 2 và 78 người bệnh Tự nguyện 3.

- Tại cơ sở 2: 6 người bệnh khám Tự nguyện; 92 người bệnh tại khoa Khám bệnh và 02 người bệnh của Phòng khám đa khoa.

Tuổi trung bình của người bệnh tham gia khảo sát là 60.0 ± 13.8 , người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên chiếm tỷ lệ 4.5%.

Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ BHYT khi khám chữa bệnh là 93.5%. Trong số người bệnh tham gia khảo sát, có 73.5% người bệnh tham gia chương trình quản lý các bệnh mãn tính. Số lượng người bệnh lần đầu tới khám là 16.0% đối tượng tham gia khảo sát, chủ yếu ở cơ sở 1 (23 người bệnh).

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

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ:

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	3	2.6	58	50.9	53	46.5	114	100
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu	0	0.0	2	1.0	132	66.0	66	33.0	200	100
Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0.0	10	5.0	124	62.0	66	33.0	200	100
Khởi nhà, cầu thang, được đánh số rõ ràng, dễ tìm	0	0.0	3	1.5	132	66.0	65	32.5	200	100
Biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng	0	0.0	4	2.0	138	69.0	58	29.0	200	100

Bảng 2.1 cho thấy, tỷ lệ người bệnh hài lòng với các nội dung khảo sát về khả năng tiếp cận dịch vụ đạt mức cao trên 95%, tỷ lệ rất hài lòng dao động từ 29.0% - 33.0%, cao hơn so với tháng 11/2017 (từ 20.0% - 24.0%). Mức hài lòng thấp nhất về hệ thống lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng dễ đi với 95.0%, đây là nội dung có tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng (mức 3 – bình thường) cao nhất với 5.0%. Người bệnh nhận xét lối đi vào bệnh viện chưa thuận tiện, đặc biệt là khi có xe cấp cứu đi vào (1 ý kiến cơ sở 1) hoặc lối đi từ khu cấp cứu sang quầy thuốc nên thay chậu cây sang vị trí khác và cảnh báo cửa kính bằng cách dán giấy lên kính (1 ý kiến cơ sở 2).

Số người bệnh tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thấp với 114/200 người, trong đó (58/100 người bệnh cơ sở 1 và 56/100 người bệnh cơ sở 2), tỷ lệ người bệnh hài lòng đạt 97.4%, rất hài lòng là 46.5%.

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	%	n
Thời gian chờ chụp X- quang	0	0.0	2	2.0	58	57.4	41	40.6	101	100
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm thủ tục niêm nở, tận tình	0	0.0	2	1.0	121	60.5	77	38.5	200	100
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	1	0.5	9	4.5	114	57.0	76	38.0	200	100
Thời gian chờ làm siêu âm tim	0	0.0	8	5.8	78	56.9	51	37.2	137	100
Thời gian chờ làm siêu âm mạch/siêu âm bụng	0	0.0	4	4.0	59	59.0	37	37.0	100	100
Thời gian chờ làm xét nghiệm	0	0.0	9	5.4	97	58.1	61	36.5	167	100
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, minh bạch	0	0.0	7	3.5	121	60.5	72	36.0	200	100
Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám bệnh	0	0.0	12	6.0	120	60.0	68	34.0	200	100
Quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0.0	4	2.0	131	65.5	65	32.5	200	100
Thời gian chờ làm điện tim	4	2.1	16	8.4	110	57.6	61	31.9	191	100
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	0	0.0	5	2.5	132	66.0	63	31.5	200	100
Thời gian chờ tới lượt Bác sĩ khám	0	0.0	15	7.5	123	61.5	62	31.0	200	100
Thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	0	0.0	9	4.5	130	65.0	61	30.5	200	100
Thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm/mua thuốc dịch vụ	9	4.5	22	11.0	108	54.0	61	30.5	200	100

Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình có tỷ lệ người bệnh hài lòng cao nhất với 99.0%, tỷ lệ rất hài lòng là 38.5%. Thời gian chờ chụp X-quang và quy trình thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 98.0%, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng về thời gian chờ chụp X-quang là cao nhất với 40.6% cao hơn tháng 11/2017 (30.9%).

So với tháng 11/2017, tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị thấp hơn, trong đó tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ lấy thuốc bảo hiểm hoặc mua thuốc dịch vụ giảm từ 93.5% (tháng 11/2017) xuống 84.5% (tháng 12/2017), tỷ lệ người bệnh không hài lòng là 4.5% (cơ sở 1), nhóm người bệnh chưa thực sự hài lòng là 11.0% (chủ yếu tại cơ sở 1 với 19/200 người). Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thời gian chờ làm điện tim cũng giảm từ 94.3% (tháng 11/2017) xuống còn 89.5% (tháng 12/2017), rất hài lòng giảm từ 33.5% xuống còn 31.9%, tỷ lệ chưa thực sự hài lòng và không hài lòng là 8.4% và 2.1% (Tự nguyện 3 - cơ sở 1).

Thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 92.5%, giảm so với tháng 11/2017 (93.0%), tỷ lệ rất hài lòng giảm từ 33.5% xuống còn 31.0% (tháng 12/2017), tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng là 7.5%.

Trong quá trình phỏng vấn người bệnh nhận xét thời gian chờ lấy thuốc bảo hiểm chưa nhanh chóng, lâu hơn so với những tháng khác, thời gian chờ kéo dài hơn 30 phút (7 ý kiến cơ sở 1), một số người bệnh khác nhận xét chờ làm điện tim cũng chưa thuận tiện (5 ý kiến cơ sở 1 và 1 ý kiến cơ sở 2). Ngoài ra, có 2 người bệnh (cơ sở 1) góp ý về sự minh bạch về thứ tự xếp số khám bệnh tại khu bảo vệ, người bệnh bức xúc vì đi khám sớm nhưng đã có nhiều giấy ghi tên được xếp thứ tự trước.

Qua tìm hiểu thực tế các ngày 19-20/12 là những ngày có số lượng người bệnh khám đông, tuy khoa Dược đã bố trí nhân lực tăng cường phát thuốc ngoại trú vào khung giờ từ 9h00 - 12h00 nhưng người bệnh vẫn phải chờ lâu hơn do lượng người bệnh dồn vào thời điểm đó lớn.

Khu vực điện tim (Tự nguyện 3 – cơ sở 1), khi số lượng người bệnh tập trung đông, thời gian chờ của người bệnh lâu do phòng điện tim có 2 máy điện tim nhưng trong phòng nhân viên thực hiện cả chức năng đo chỉ số ABI và đo chức năng hô hấp, khi người bệnh thực hiện dịch vụ đó thì mất nhiều thời gian hơn.

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

Khi đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị của bệnh viện kết quả thu được tại Bảng 2.3 cho thấy, về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, tỷ lệ người bệnh hài lòng dao động từ 93.5% - 97.0%, thấp hơn so với tháng 11/2017 (từ 96.5% - 99.0%), nhưng tỷ lệ rất hài lòng từ 27.5% - 35.5% cao hơn so với tháng 11/2017 (từ 25.5% - 29.0%).

Tình trạng nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ và môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp có cùng tỷ lệ người bệnh không hài lòng và chưa thực sự hài lòng (mức 3 – bình thường) là 0.5% và 6.0%.

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	%
Đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp.	0	0.0	8	4.0	121	60.5	71	35.5	200	100
Phòng chờ/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát, kín gió, ...	0	0.0	7	3.5	127	63.5	66	33.0	200	100
Quạt, điều hòa đầy đủ hoạt động tốt	0	0.0	6	3.0	130	65.0	64	32.0	200	100
Môi trường bệnh viện xanh, sạch, đẹp	1	0.5	12	6.0	123	61.5	64	32.0	200	100
Đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, khi làm thủ thuật	0	0.0	6	3.0	131	65.5	63	31.5	200	100
Phòng chờ bệnh viện đủ ghế ngồi, sử dụng tốt	3	1.5	4	2.0	130	65.0	63	31.5	200	100
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	1	0.5	12	6.0	125	62.5	62	31.0	200	100
Phương tiện giúp người bệnh tâm lý thoải mái	0	0.0	11	5.5	134	67.0	55	27.5	200	100

Tỷ lệ người bệnh không hài lòng về việc phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt là 1.5%, cao hơn so với tháng 11/2017 (0.0%). Người bệnh nhận xét, khu lấy thuốc bảo hiểm tập trung nhiều người, đứng lộn xộn vì thiếu ghế ngồi, mặt khác không có loa gọi thông báo, người bệnh khó nghe khi được gọi tên (6 ý kiến cơ sở 1). Một số khác nhận xét tại đây, tình trạng vệ sinh chưa sạch sẽ, có mùi hôi, nhiều đồ đạc lộn xộn (3 ý kiến cơ sở 1).

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 mạch/siêu âm bụng	0	0.0	2	2.0	47	47.0	51	51.0	100	100
Tinh thần, thái độ nhân viên phòng siêu âm tim	0	0.0	4	2.9	65	47.5	68	49.6	137	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên khoa xét nghiệm	0	0.0	3	1.8	91	54.5	73	43.7	167	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 của nhân viên phòng X-quang	0	0.0	2	2.0	57	56.4	42	41.6	101	100
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm	0	0.0	4	2.0	115	57.5	81	40.5	200	100

Nội dung	Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng		Tổng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0.0	4	2.0	117	58.5	79	39.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên bảo vệ	0	0.0	7	3.5	114	57.0	79	39.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên kế toán	0	0.0	5	2.5	117	58.5	78	39.0	200	100
Hướng dẫn viên có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0.0	4	2.0	119	59.5	77	38.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên quầy thuốc	0	0.0	4	2.0	119	59.5	77	38.5	200	100
Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng điện tim	0	0.0	4	2.1	115	60.2	72	37.7	191	100

Tỷ lệ người bệnh hài lòng về tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên bệnh viện từ 96.5% - 98.2%, không thay đổi nhiều so với tháng 11/2017, nhưng tỷ lệ người bệnh rất hài lòng từ 37.7% - 51.0%, cao hơn so với tháng 11/2017 (từ 32.0% - 46.9%).

Tinh thần, thái độ của nhân viên bảo vệ có tỷ lệ người bệnh hài lòng thấp nhất với 96.5%, tỷ lệ rất hài lòng là 39.5%, đồng thời đây là nội dung có tỷ lệ người bệnh chưa thực sự hài lòng (mức 3 – bình thường) là cao nhất với 3.5%.

Khi được phỏng vấn, người bệnh rất khen ngợi tinh thần, thái độ của nhân viên của bệnh viện, tư vấn nhiệt tình, hướng dẫn chu đáo, đã cải thiện hơn so với những lần khám trước (8 ý kiến).

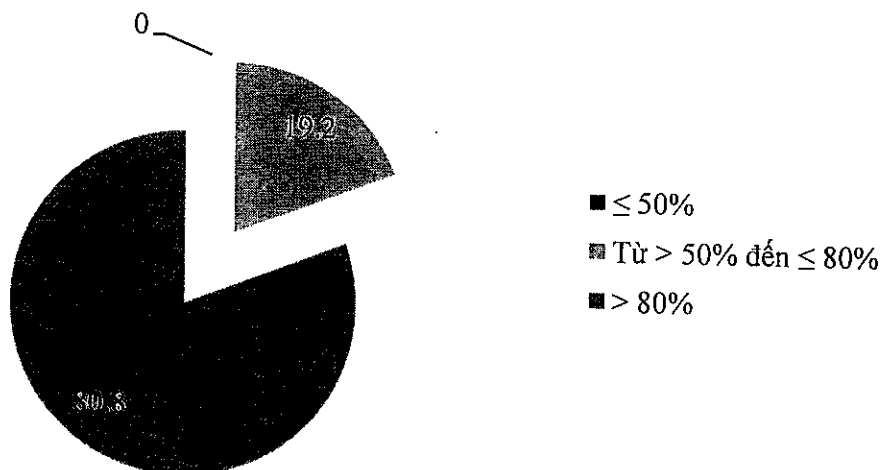
2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Tỷ lệ người bệnh hài lòng khi tham gia chương trình quản lý các bệnh mãn tính là 98.1%, tỷ lệ rất hài lòng là cao nhất với 43.1%.

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	%
Hài lòng khi tham gia chương trình bệnh mãn tính	0	0.0	3	1.9	88	55.0	69	43.1	160	100
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0.0	3	1.5	124	62.0	73	36.5	200	100
Kết quả khám bệnh đáp ứng nguyện vọng	0	0.0	6	3.0	123	61.5	71	35.5	200	100
Hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp rõ ràng, minh bạch	0	0.0	4	2.0	129	64.5	67	33.5	200	100
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	15	7.5	118	59.3	66	33.2	199	100

Đánh giá về giá cả dịch vụ y tế, tỷ lệ người bệnh hài lòng là 92.5%, rất hài lòng 33.2%, cao hơn so với tháng 11/2017 (tương ứng là 89.0% và 27.5%), đó vẫn là nội dung mà người bệnh chưa thực sự hài lòng (mức 3 – bình thường) cao nhất với 7.5%.



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 80.8%, thấp hơn so với kết quả khảo sát tháng 11/2017 (87.2%). Trong đó, mong đợi của người bệnh được đáp ứng thấp nhất là 60% (có 1 người), cao nhất là 100% (có 42 người - Mode).

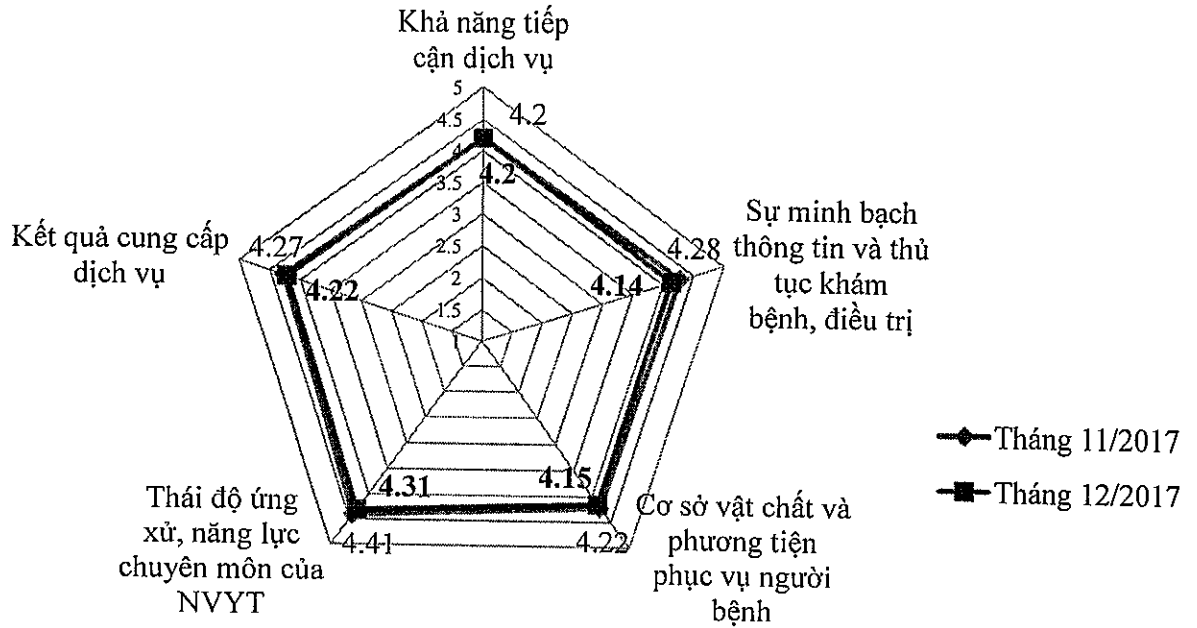
Khi được hỏi về nhu cầu sử dụng dịch vụ cho lần tái khám sau, kết quả cho thấy tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu là 95.5%. Có 4.5% người bệnh trả lời có thể sẽ quay lại vì mới khám được 1 – 2 lần, sự quay lại phụ thuộc vào tình hình của bệnh sau dùng thuốc.

2.6. Đánh giá chung

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về chất lượng dịch vụ của bệnh viện là 96.17%, giảm nhẹ so với tháng 11/2017 (96.89%). Tỷ lệ rất hài lòng là 35.71% cao hơn so với tháng 11/2017 (32.41%), tuy vậy, với 0.24% người bệnh không hài lòng cũng cao hơn so với tháng 11/2017 (0.02%).

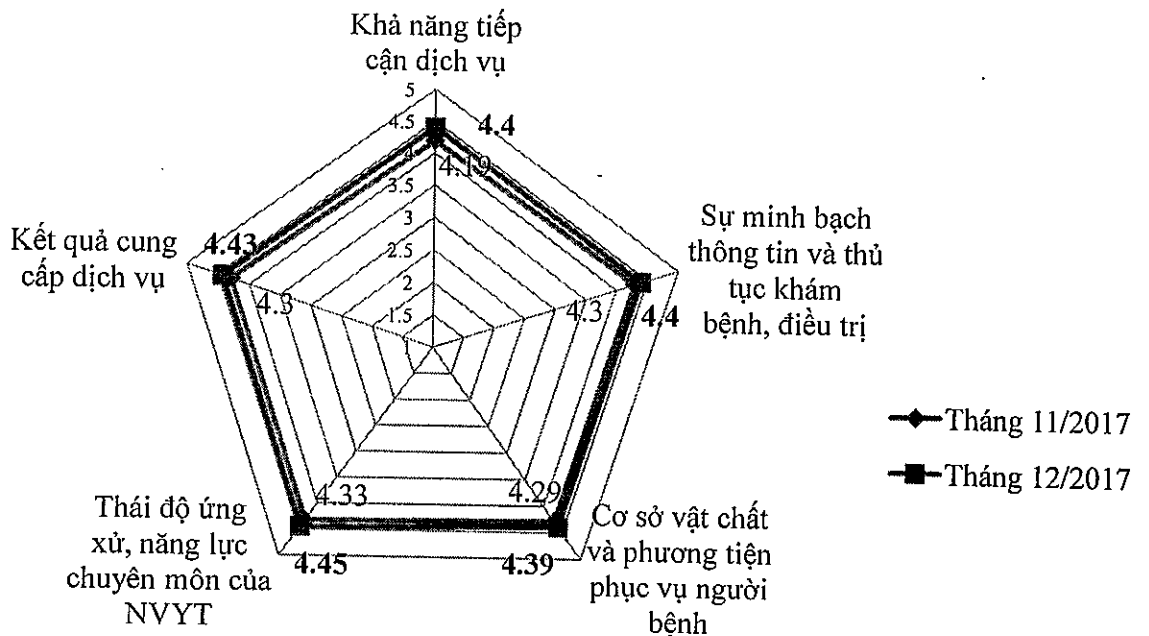
Sử dụng thang điểm Likert với 5 mức độ từ rất không hài lòng – rất hài lòng, tương ứng từ 1- 5 điểm.

Kết quả khảo sát tại cơ sở 1 cho thấy, điểm hài lòng trung bình của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ là không đổi so với tháng 11/2017 (4.2/5 điểm). Về những nội dung khảo sát khác, điểm hài lòng trung bình của người bệnh giảm hơn so với tháng 11/2017, trong đó sự giảm điểm nhiều nhất là về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị từ 4.28/5 điểm xuống còn 4.14/5 điểm (tháng 12/2017), về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh từ 4.22/5 điểm xuống còn 4.15/5 điểm (tháng 12/2017).



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

Tại cơ sở 2, điểm trung bình mức độ hài lòng của người bệnh về các nội dung khảo sát trong tháng 12/2017 tăng hơn so với tháng 11/2017, cao nhất là điểm hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ từ 4.19/5 điểm (tháng 11/2017) lên 4.4/5 điểm (tháng 12/2017). Sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị (4.4/5 điểm) và cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh (4.39/5 điểm) tăng 0.1 điểm so với tháng 11/2017.



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

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 vào bệnh viện hơi vướng, đặc biệt khi có xe cấp cứu vào (cơ sở 1) - Thay chậu cây phía trong ở lối đi từ Cấp cứu sang quầy thuốc (cơ sở 2)
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh	- Thời gian chờ lấy thuốc bảo hiểm lâu (7 ý kiến cơ sở 1) - Thời gian chờ làm điện tim chưa thuận tiện (5 ý kiến cơ sở 1, 1 ý kiến cơ sở 2) - Sự minh bạch khi xếp số tại bảo vệ buổi sáng (2 ý kiến cơ sở 1)
3	Cơ sở vật chất, trang thiết bị	- Khu quầy thuốc bảo hiểm thiếu ghế ngồi, không có loa gọi thông báo (6 ý kiến cơ sở 1) - Tình trạng vệ sinh tại khu lấy thuốc bảo hiểm chưa sạch (3 ý kiến cơ sở 1)
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	Tinh thần, thái độ của nhân viên bệnh viện tốt, tư vấn nhiệt tình, hướng dẫn chu đáo (8 ý kiến).

III. KẾT LUẬN

Để hướng tới sự hài lòng của người bệnh, việc cải tiến chất lượng cần được tiến hành thường xuyên và liên tục. Khảo sát sự hài lòng người bệnh là phương pháp thăm dò tìm hiểu các yếu tố gây nên sự không hài lòng và là cơ sở giúp bệnh viện lựa chọn các giải pháp cải tiến phù hợp, từng bước đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người bệnh.

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh tháng 12/2017 cho thấy:

Về khả năng tiếp cận dịch vụ, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng từ 29.0% - 33.0% cao hơn so với tháng 11/2017 (từ 20.0% - 24.0%);

Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh và điều trị, tỷ lệ người bệnh hài lòng giảm hơn so với tháng 11/2017. Thời gian chờ chụp X-quang có tỷ lệ người bệnh rất hài lòng cao nhất với 40.6%, thấp nhất là thời gian được bác sĩ khám, tư vấn và thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm hoặc mua thuốc dịch vụ với cùng tỷ lệ là 30.5%.

Thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám có tỷ lệ người bệnh hài lòng là 92.5%, nhưng tỷ lệ rất hài lòng giảm từ 33.5% (tháng 11/2017) xuống còn 31.0%.

Về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ, tỷ lệ người bệnh hài lòng là 93.5% - 97.0%, thấp hơn so với tháng 11/2017 (từ 96.5% - 99.0%). Việc phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt có tỷ lệ hài lòng là 96.5%, không hài lòng là 1.5%, cao hơn so với tháng 11/2017 (0.0%).

Tỷ lệ người bệnh hài lòng với tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên bệnh viện đạt mức hài lòng cao từ 96.5% - 98.2%, trong đó tỷ lệ rất hài lòng từ 37.7% - 51.0% cao hơn so với tháng 11/2017 (32.0% - 46.9%).

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, tuy nhiên có sự khác biệt ở 2 cơ sở. Tại cơ sở 1, điểm hài lòng trung bình của người bệnh giảm nhẹ so với tháng 11/2017, sự giảm điểm nhiều nhất về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị từ 4.28/5 điểm xuống còn 4.14/5 điểm (tháng 12/2017).

Tại cơ sở 2, điểm trung bình mức độ hài lòng của người bệnh về các nội dung khảo sát tăng hơn so với tháng 11/2017, cao nhất là điểm hài lòng về khả năng tiếp cận dịch vụ từ 4.19/5 điểm (tháng 11/2017) lên 4.4/5 điểm (tháng 12/2017).

Tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được > 80% so với mong đợi của họ là 80.8%, thấp hơn so với kết quả khảo sát tháng 11/2017 (87.2%). Có 42/200 người bệnh đánh giá bệnh viện đáp ứng được 100% so với mong đợi của họ trước khi tới khám (mode).

Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác khi có nhu cầu là 95.5% thấp hơn so với tháng 11/2017 (98.5%).

Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh về chất lượng dịch vụ của bệnh viện là 96.17%. Tỷ lệ rất hài lòng là 35.71% cao hơn so với tháng 11/2017 (32.41%), tuy vậy, với 0.24% người bệnh không hài lòng cũng cao hơn so với tháng 11/2017 (0.02%).

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.