

Số: 2701/BC-BVT

Hà Nội, ngày 14 tháng 9 năm 2017

BÁO CÁO

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

Căn cứ Công văn số 1356 /KCB- QLCL ngày 21/11/2016 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn 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”. Bệnh viện Tim Hà Nội tiến hành: “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tháng 8 năm 2017” với 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 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 8 năm 2017.

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1.1. Phương pháp:

- Phương pháp khảo sát: Điều tra mô tả cắt ngang.
- Quy ước cách tính điểm:

+ Bộ câu hỏi được chấm điểm theo thang điểm Likert với 5 mức độ 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	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 từng tiêu chí = tổng số phiếu đạt điểm 4, 5/tổng số phiếu.

1.2. Đối tượng và thời gian khảo sát:

- Thời gian khảo sát: từ 14/8/2017 đến 18/8/2017.

- Đối tượng khảo sát: Người bệnh (NB) sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú tại 2 cơ sở, đã hoàn thành quá trình khám bệnh (bác sĩ đã kết thúc quá trình khám trên hệ thống máy tính và có đơn thuốc). Người bệnh từ 18 tuổi, đồng ý tham gia khảo sát và có khả năng trả lời câu hỏi.

1.3. Nhân viên thực hiện khảo sát:

Thành viên mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện không tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh cho người bệnh ngoại trú. Các thành viên đã được tập huấn trước khi tiến hành khảo sát.

II. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

2.1. Đặc điểm thông tin của người bệnh.

Tổng số người bệnh đủ tiêu chuẩn tham gia khảo sát là 200 người bệnh, bao gồm:

- 100 người bệnh khám chữa bệnh tại cơ sở 1: 13 NB khám tự nguyện 1; 17 NB khám tự nguyện 2 và 70 NB khám tự nguyện 3.
- 100 người bệnh khám chữa bệnh tại cơ sở 2: 81 người bệnh khám tại khoa Khám bệnh; 18 NB khám tự nguyện, 01 người bệnh khám Phòng Khám đa khoa.

Bảng 2.1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát

TT	Nội dung		n	Tỷ lệ (%)	
Tổng số người tham gia khảo sát			200	100	
I. Thông tin nhân khẩu học					
1	Giới tính	Nam	54	51.4	
		Nữ	51	48.6	
2	Tuổi	Trung bình	48 ± 25		
		≤ 15 tuổi	01	0.5	
		16 – 59 tuổi	91	45.5	
		60 – 74 tuổi	92	46.0	
		≥ 75 tuổi	16	8.0	
II. Một số đặc điểm khác					
3	Sử dụng bảo hiểm y tế	Có	159	79.5	
		Không	41	20.5	
4	Tham gia chương trình bệnh mạn tính	Có	115	57.5	
		Không	85	42.5	
5	Khoảng cách từ nhà tới bệnh viện	Dưới 20 km	67	33.5	
		Từ 21 – 40 km	76	38.0	
		Trên 41 km	57	28.5	
6	Số lần khám trong năm 2017	Cơ sở 1	Lần đầu	35	37.2
			Trên 01 lần	59	62.8
		Cơ sở 2	Lần đầu	12	
			Trên 01 lần	83	87.4

Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát có tuổi trung bình là 48 tuổi, số lượng người bệnh thuộc nhóm từ 60 đến 74 tuổi là 46.0%, người bệnh thuộc nhóm đối tượng ưu tiên chiếm 8.0%.

Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ bảo hiểm y tế là 79.5%. Trong nhóm người bệnh tham gia khảo sát, số lượng người bệnh đến khám lần đầu trong năm 2017 tại cơ sở 1 là 37.2%, tại cơ sở 2 là 12.6%.

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	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng		
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	
1	Biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng	1	0.5	7	3.5	174	87.0	18	9.0	200	100	
2	Khối nhà, cầu thang, được đánh số rõ ràng, dễ tìm	1	0.5	7	3.5	172	86.0	20	10.0	200	100	
3	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu	1	0.5	7	3.5	171	85.5	21	10.5	200	100	
4	Lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	0	0.0	7	3.5	170	85.4	22	11.1	199	100	
5	Tìm hiểu các thông tin, đăng ký khám qua điện thoại, website	Cơ sở 2	0	0.0	0	0.0	46	86.8	7	13.2	53	100
		Cơ sở 1	0	0.0	5	9.3	37	68.5	12	22.2	54	100

Trong nhóm người bệnh tham gia khảo sát, số lượng người bệnh thực hiện tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện chiếm 53.5% (27.0% tại cơ sở 1 và 26.5% là NB tại cơ sở 2). Trong đó, tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ này đạt 100% tại cơ sở 2, tại cơ sở 1 là 90.7%.

Có 01 người bệnh không hài lòng về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn trong bệnh viện (cơ sở 1), đây là người bệnh lần đầu khám tại bệnh viện, người bệnh nhận xét: các biển chỉ dẫn còn khó tìm, khó nhận biết, còn phải hỏi nhiều lần.

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

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của NB về quy trình, thủ tục khám bệnh

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Thời gian chờ làm siêu âm mạch/siêu âm bụng	1	0.7	5	3.8	112	84.9	14	10.6	132	100
2	Thời gian chờ chụp X- quang	0	0.0	6	4.3	116	84.1	16	11.6	138	100
3	Thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám bệnh	0	0.0	12	6.0	160	80.0	28	14.0	200	100
4	Thời gian chờ làm siêu âm tim	0	0.0	7	4.3	131	80.9	24	14.8	162	100
5	Thời gian chờ làm xét nghiệm	0	0.0	6	3.4	144	81.8	26	14.8	176	100

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
6	Thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm/mua thuốc dịch vụ	1	0.5	8	4.1	156	80.4	29	15.0	194	100
7	Thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	1	0.5	13	6.5	154	77.4	31	15.6	199	100
8	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	0	0.0	9	4.5	159	79.9	31	15.6	199	100
9	Quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	0	0.0	10	5.0	158	79.0	32	16.0	200	100
10	Thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	0	0.0	6	3.1	157	80.9	31	16.0	194	100
11	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai, minh bạch	0	0.0	6	3.0	160	80.8	32	16.2	198	100
12	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	2	1.0	164	82.0	34	17.0	200	100
13	Thời gian chờ làm điện tim	0	0.0	6	3.1	155	79.1	35	17.8	196	100
14	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	0	0.0	4	2.0	152	76.0	44	22.0	200	100

Với 3 tiêu chí: Thân thiện – Thuận tiện – Thanh lịch, tỷ lệ rất hài lòng cao nhất được người bệnh đánh giá thuộc về sự niêm nở tận tình của nhân viên y tế trong việc tiếp đón, hướng dẫn (22.0%).

Trong các nội dung hài lòng về thời gian chờ, tỷ lệ rất hài lòng cao nhất thuộc về thời gian chờ điện tim với 17.8%. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là thời gian chờ tới lượt Bác sĩ khám với 93.0%

Khảo sát thu nhận các nội dung người bệnh không hài lòng bao gồm:

- 0.7% người bệnh khám tự nguyện 1 không hài lòng về thời gian chờ siêu âm mạch, bụng, cụ thể do máy móc trục trặc, NB phải chờ đợi 30 phút.

- 0.5% người bệnh tại tự nguyện 3 không hài lòng về thời gian chờ tới lượt đọc kết quả. Khảo sát trực tiếp có 03 NB tự nguyện 3 và 01 NB khoa Khám bệnh góp ý về thời gian chờ còn lâu (khoảng 40 đến 60 phút)

- 0.5% người bệnh không hài lòng về thời gian chờ lĩnh thuốc bảo hiểm/ mua thuốc dịch vụ tại cơ sở 2. Người bệnh nhận xét do số lượng nhân viên phát thuốc ít, số lượng người bệnh đông gây ùn tắc và lộn xộn (9h15 – 9h30 ngày 15/8 và 16/8).

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

Bảng 2.4 cho thấy: Trong nhóm nội dung đánh giá về cơ sở vật chất và trang thiết bị bệnh viện, không có người bệnh không hài lòng về việc được đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật. Song tỷ lệ người bệnh đánh giá rất hài lòng (mức 5) lại thấp nhất với 15.7%.

Tỷ lệ không hài lòng về quạt, ghế ngồi và nhà vệ sinh lần lượt là 0.5%; 0.5% và 1.0%. So với tháng 7/2017, các tỷ lệ này không thay đổi. Cụ thể người bệnh góp ý:

- Tự nguyện 1: 01 NB góp ý hệ thống quạt mát dọc hành lang chờ X-Quang tiếng động cơ quạt to, hơi ồn ào. Đồng thời người bệnh phản ánh dọc hành lang ngồi chờ chụp mạch vành ghế ngồi chưa đủ.

- Về nhà vệ sinh: có 1.0% người bệnh tự nguyện 3 không hài lòng. Bên cạnh đó, có 03 NB góp ý nhà vệ sinh tự nguyện 2 ít, còn chưa sạch sẽ do số lượt sử dụng quá tải. Tại cơ sở 2, 01 NB phản nản về tình trạng nhà vệ sinh nam gần khu cấp cứu, NB góp ý cần sửa lại các bồn tiểu tắc và gạch lát nền đã xuống cấp.

Có 01 người bệnh khám tại cơ sở 2 phản nản về tình trạng khu chờ khám bị mưa dột, NB không có chỗ ngồi, 1 số ghế ngồi bị ướt gây bất tiện cho NB.

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị của bệnh viện

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Đảm bảo riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, khi làm thủ thuật	0	0.0	7	3.5	160	80.8	31	15.7	198	100
2	Quạt, điều hòa đầy đủ hoạt động tốt	1	0.5	8	4.0	158	79.0	33	16.5	200	100
3	Phương tiện giúp người bệnh tâm lý thoải mái	1	0.5	6	3.0	158	79.8	33	16.7	198	100
4	Phòng đủ ghế ngồi, sử dụng tốt	1	0.5	10	5.0	155	77.5	34	17.0	200	100
5	Đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp.	1	0.5	2	1.0	163	81.5	34	17.0	200	100
6	Phòng chờ/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát, kín gió, ...	1	0.5	9	4.5	155	77.5	35	17.5	200	100
7	Môi trường bệnh viện xanh, sạch, đẹp	2	1.0	6	3.0	156	78.4	35	17.6	199	100
8	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	2	1.0	10	5.1	148	75.9	35	18.0	195	100

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

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của NB về tinh thần, thái độ giao tiếp của NVYT

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Tinh thần, thái độ của nhân viên kế toán	0	0.0	2	1.0	155	77.9	42	21.1	199	100
2	Tinh thần, thái độ của nhân viên bảo vệ	0	0.0	2	1.0	153	77.3	43	21.7	198	100
3	Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng điện tim	0	0.0	3	1.5	150	75.8	45	22.7	198	100
4	Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng siêu âm mạch/ siêu âm bụng	0	0.0	3	1.7	130	74.7	41	23.6	174	100
5	Nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0.0	4	2.0	140	70.0	56	28.0	200	100
6	Hướng dẫn viên có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	0	0.0	3	1.5	141	70.5	56	28.0	200	100
7	Tinh thần, thái độ của nhân viên phòng siêu âm tim	0	0.0	3	1.5	136	70.5	54	28.0	193	100

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
8	Tinh thần, thái độ của nhân viên khoa xét nghiệm	0	0.0	3	1.5	137	70.3	55	28.2	195	100
9	Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	1	0.5	3	1.5	139	69.5	57	28.5	200	100
10	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	0	0.0	4	2.0	138	69.0	58	29.0	200	100

Tỷ lệ rất hài lòng (mức 5) cao nhất thuộc về đánh giá của người bệnh đối với năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng được mong đợi với 29.0%. Quá trình phỏng vấn ghi nhận 10 ý kiến khen ngợi nhân viên bệnh viện tận tình, niềm nở. Đặc biệt có 01 khen ngợi cụ thể về kế toán cơ sở 2 Nguyễn Thị Thanh Hồng rất tốt và nhiệt tình với người bệnh.

Tuy nhiên, khảo sát còn ghi nhận 1 số ý kiến góp ý của người bệnh:

- Có 01 NB khám tại khu Tự nguyện 2 không hài lòng về thái độ cầu gắt của ThS, BS. Trần Văn Dương.

- Có 01 NB không hài lòng với thái độ nhân viên phòng X-Quang cơ sở 1, còn chưa niềm nở nhẹ nhàng trong giao tiếp với NB.

2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

2.2.5.1. Kết quả khám bệnh và điều trị

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả khám và điều trị

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	11	5.6	142	72.1	44	22.3	197	100
2	Kết quả khám bệnh đáp ứng nguyện vọng	0	0.0	1	0.5	145	74.0	50	25.5	196	100
3	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	0	0.0	5	2.5	141	71.6	51	25.9	197	100
4	Hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp rõ ràng, minh bạch	0	0.0	2	1.0	143	72.6	52	26.4	197	100
5	Hài lòng khi tham gia chương trình bệnh mãn tính	0	0.0	1	1.0	77	72.6	28	26.4	106	100

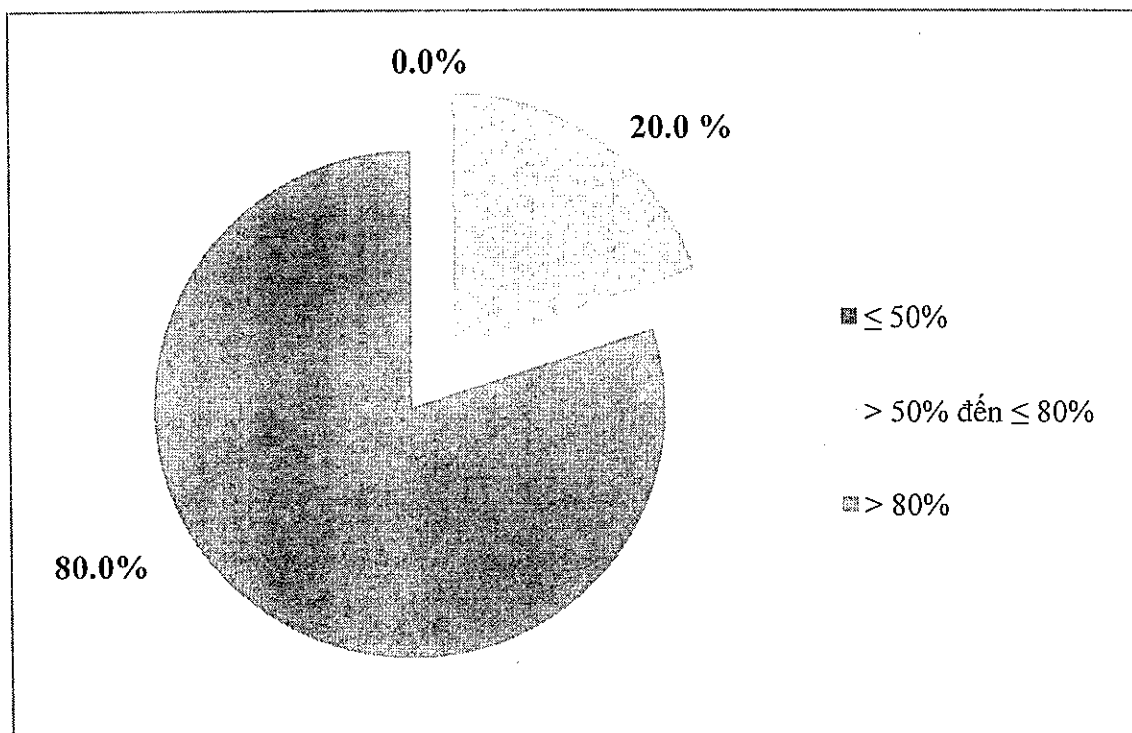
Tỷ lệ NB hài lòng với kết quả khám bệnh đạt 99.5%. Số lượng người bệnh tin tưởng vào chất lượng dịch vụ y tế bệnh viện cung cấp chiếm 97.5%. Có 03 NB không đánh giá về nội dung này, khảo sát trực tiếp cho biết NB còn chờ đợi hiệu quả điều trị sau thời gian sử dụng thuốc của bác sỹ.

Về giá cả dịch vụ y tế, có 5.6% NB chưa thật sự hài lòng (cao hơn 0.6% so với tháng 7/2017 là 5.0%). Tỷ lệ NB rất hài lòng về nội dung này cũng thấp nhất với 22.3%.

NB nhận xét chi phí dịch vụ hơi cao (Tự nguyện 1), NB Tự nguyện 3 cho rằng cho bảo hiểm vẫn phải chi trả nhiều, đặc biệt phải mua thêm nhiều thuốc dịch vụ sử dụng.

2.2.5.2. Đáp ứng so với mong đợi và sự lựa chọn quay lại của người bệnh

Đánh giá mức độ bệnh viện đáp ứng so với sự mong đợi của người bệnh trước khi tới khám, chữa bệnh theo tỷ lệ % thu được kết quả như sau:



Biểu đồ 2.1. Đánh giá % mong đợi của người bệnh được đáp ứng so với trước khi đến khám (Đơn vị: %)

Tỷ lệ người bệnh đánh giá được bệnh viện đáp ứng trên 80% mong đợi so với trước khi tới viện chiếm 80.0% (tăng 1.0% so với tháng 7 là 79.0%), tỷ lệ mong đợi của người bệnh được đáp ứng thấp nhất là 60% và cao nhất là 100%.

Bảng 2.7. Đánh giá sự lựa chọn quay lại của người bệnh

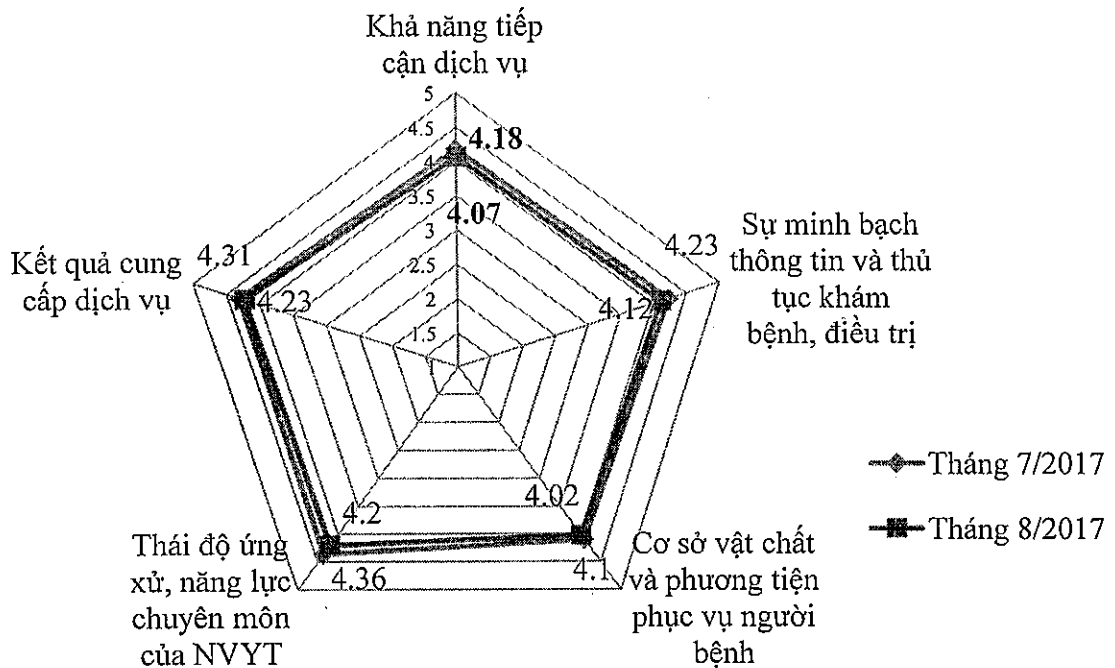
Lựa chọn	n	%
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.0
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.0
3. Có thể sẽ quay lại	10	5.4
4. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	176	94.6
Tổng	186	100.0

Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác tới khám khi có nhu cầu đạt 94.6% (Tăng 1.7% so với tháng 7 là 92.9%); có 5.4% người bệnh lựa chọn có thể sẽ quay lại bệnh viện.

2.2.6. Đánh giá chung

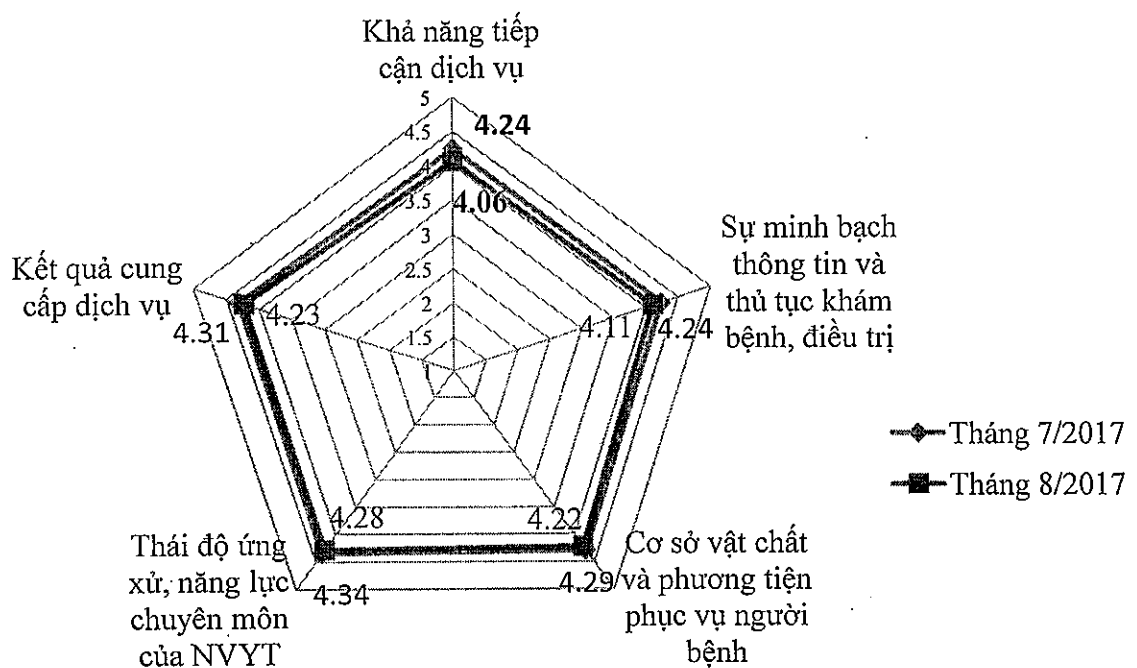
2.2.6.1. Đánh giá chung tại cơ sở 1:

Điểm hài lòng trung bình cao nhất là 4.2 điểm về tinh thần thái độ giao tiếp của nhân viên và thấp nhất là về cơ sở vật chất, trang thiết bị (4.02 điểm). So với kết quả thu nhận tại tháng 7, điểm hài lòng của các nhóm chỉ số giảm nhẹ.



Biểu đồ 2.2. So sánh điểm hài lòng của NB giữa các nhóm chỉ số hài lòng tháng 7 và tháng 8 tại cơ sở 1

2.2.6.3. Đánh giá chung tại cơ sở 2:



Biểu đồ 2.3 . So sánh điểm hài lòng của NB giữa các nhóm chỉ số hài lòng tháng 7 và tháng 8 tại cơ sở 2

Tại cơ sở 2, điểm trung bình hài lòng cao nhất là về tinh thần, thái độ giao tiếp của nhân viên (4.28 điểm), thấp nhất là về khả năng tiếp cận dịch vụ với 4.06 điểm. So với kết quả thu nhận tại tháng 7, điểm hài lòng của các nhóm chỉ số giảm nhẹ.

2.2.6.2. Tổng hợp một số ý kiến góp ý khác của người bệnh

Bảng 2.8. Bảng tổng hợp một số ý kiến đóng góp khác của người bệnh

TT	Mục khảo sát	Nhóm nội dung góp ý, nhận xét của người bệnh	NB khoa	Số lượng
1	Khả năng tiếp cận dịch vụ	NB đến khám phải mất nhiều thời gian mới tìm được chỗ để xe, kiến nghị bệnh viện nên chủ động có chỗ để xe cho.	Tự nguyện 2	02
		Lối đi lủng củng, không bằng phẳng	Khám bệnh	01
2	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh	Nơi xếp số không cố định, thay đổi không có sự thông báo rõ gây khó khăn cho người bệnh	Tự nguyện 3	01
		Vị trí xếp số điện tim, siêu âm nên cải tiến cách thức lấy số và gọi số để NB chờ thuận lợi và giảm tải công tác giải thích cho nhân viên	Khám bệnh cs2	01
3	Cơ sở vật chất	Các dây ghế vàng ngôi khó chịu, kiến nghị bệnh viện bổ sung xen kẽ các loại ghế khác để NB được chọn lựa.	Khám bệnh cs2	01
4	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	Bác sỹ cần tư vấn cho NB nhiều hơn.	Tự nguyện 3	02
			Khám bệnh cs2	01

III. KẾT LUẬN

Mục tiêu hướng tới của công tác cải tiến chất lượng bệnh viện là từng bước cung cấp dịch vụ y tế, chất lượng cao, mang lại sự hài lòng cao nhất cho người bệnh. Mức điểm 5 (rất hài lòng) của người bệnh là sự đánh giá mà bệnh viện phấn đấu để đạt được. Kết quả thu được sau khảo sát như sau:

- Về khả năng tiếp cận dịch vụ: 53.5% người bệnh thực hiện tìm hiểu thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện. Trong đó, tỷ lệ người bệnh hài lòng về dịch vụ này đạt 100% tại cơ sở 2, tại cơ sở 1 là 90.7%.

- Người bệnh hài lòng về thời gian chờ để tiếp cận các dịch vụ đều $\geq 93\%$ nhưng mức hài lòng tuyệt đối (mức 5) còn thấp, chủ yếu là $\leq 16\%$. Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là thời gian chờ tới lượt Bác sĩ khám với 93.0%. Người bệnh không hài lòng và có góp ý về thời gian chờ siêu âm mạch bụng (Tự nguyện 1), chờ lĩnh/mua thuốc (cơ sở 2) và chờ tới lượt gặp bác sỹ đọc kết quả (cả 2 cơ sở).

- Về cơ sở vật chất: Tại cơ sở 2, có 0.5% NB phản nản về tình trạng khu chờ khám bị mưa dột, NB không có chỗ ngồi, 1 số ghế ngồi bị ướt gây bất tiện.

- Về các phương tiện phục vụ người bệnh: Tỷ lệ không hài lòng về quạt, ghế ngồi và nhà vệ sinh lần lượt là 0.5%; 0.5% và 1.0%. So với tháng 7/2017, các tỷ lệ này không thay đổi.

- Về tinh thần thái độ nhân viên có tỷ lệ người bệnh hài lòng $\geq 98\%$, trong đó người bệnh rất hài lòng (mức 5) cao nhất đối với năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng được mong đợi với 29.0%. Có 0.5% NB khám Tự nguyện 2 không hài lòng về tinh thần thái độ của ThS, BS. Trần Văn Dương.

- Tỷ lệ người bệnh đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được trên 80% so với mong đợi của họ trước khi khám đạt 80.0%.

- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác tới khám đạt 94.6%; 5.4% người bệnh lựa chọn có thể sẽ quay lại bệnh viện.

- Đánh giá nhóm chỉ số hài lòng tại 2 cơ sở: Điểm hài lòng trung bình cao nhất đều là về tinh thần thái độ giao tiếp của nhân viên (4.2 điểm tại cơ sở 1 và 4.28 điểm tại cơ sở 2). Điểm hài lòng thấp nhất tại cơ sở 1 là cơ sở vật chất, trang thiết bị (4.02 điểm); tại cơ sở 2 là về khả năng tiếp cận dịch vụ (4.06 điểm).

- Kết quả khảo sát tháng 8 cho thấy điểm hài lòng trung bình của các nhóm chỉ số đều giảm nhẹ so với đánh giá của người bệnh tại tháng 7 ở cả 2 cơ sở.

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.