

Số: 820 /BC-BV71TW

Thanh Hóa, 23 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH QUÝ III NĂM 2023

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, Bệnh viện tiến hành khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú quý III năm 2023 ở 5 tiêu chí: khả năng tiếp cận, sự minh bạch về thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, cơ sở vật chất, thái độ ứng xử của nhân viên y tế và kết quả cung cấp dịch vụ.

- Thời gian khảo sát: từ 18/09/2023 đến ngày 29/09/2023

- Khảo sát người bệnh nội trú tại 12 khoa lâm sàng (HSTC, CC, Ngoại- GMHS, Nội tổng hợp, YHCT- PHCN, Hô hấp, Lao LLVT, Lao hô hấp, Ung bướu, Yêu cầu, Liên chuyên khoa).

- Khảo sát người bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh, phòng CMU, phòng điều trị ngoại trú đài tháo đường.

- Mẫu chọn: người bệnh nội trú và người bệnh ngoại trú

- Phương pháp khảo sát: Người bệnh được phỏng vấn trực tiếp qua phiếu khảo sát dưới sự hướng dẫn của các nhân viên khảo sát.

Kết quả như sau:

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

1.1. Kết quả chung

Khảo sát được thực hiện trên 120 bệnh nhân và người nhà bệnh nhân. Trong đó, tỷ lệ nam chiếm 60%, nữ chiếm 40 %. Tỷ lệ sử dụng thẻ BHYT là 99,2%; tỷ lệ không sử dụng thẻ BHYT 0,8%. Số ngày nằm viện trung bình của bệnh nhân tính đến thời điểm khảo sát là 8,88 ngày. Độ tuổi trung bình của người tham gia trả lời là 55,54 tuổi.

Tổng điểm trung bình đối tượng tham gia trả lời chọn từ mục A đến E là: 4,73 điểm.

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 95,58%.

Tỷ lệ hài lòng chung là 98,39%.

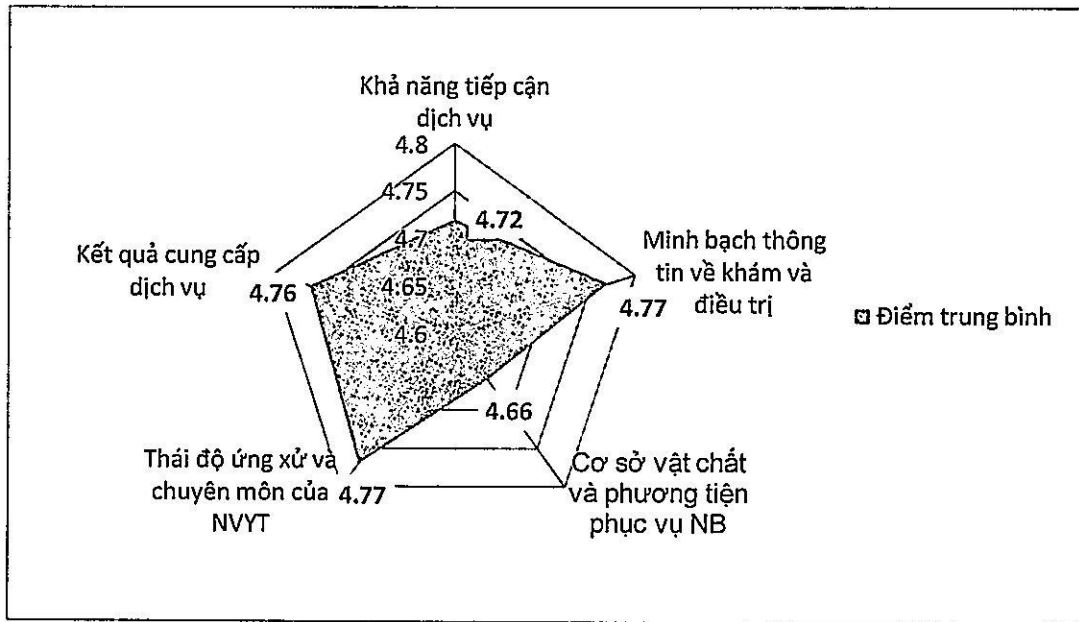
Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay trở lại là 100%.

Tỷ lệ hài lòng toàn diện 72,5%.

1.2. Bảng kết quả chi tiết

MỤC ĐƯỢC HỎI		ĐIỂM TRUNG BÌNH
A. Khả năng tiếp cận		4,72
A1.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,78
A2.	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4,73
A3.	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,72
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,75
A5.	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,68
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		4,77
B1.	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4,75
B2.	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,78
B3.	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,75
B4.	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,78
B5.	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,77
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		4,66
C1.	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	4,68
C2.	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,74
C3.	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4,65
C4.	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,75
C5.	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	3,92
C6.	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4,29
C7.	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	4,57

C8.	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,73	
C9.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,79	
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		4,77	
D1.	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,82	
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,73	
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,79	
D4.	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,75	
D5.	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,77	
D6.	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,78	
D7.	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,77	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		4,76	
E1.	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.78	
E2.	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.73	
E3.	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.73	
E4.	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.77	
E5.	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.78	
G1	Tỉ lệ phần trăm nhu cầu mong đợi của người bệnh Bệnh viện đáp ứng được.	95,58%	
G2	Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, bệnh nhân có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?	1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0
		2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0
		3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0
		4. Có thể sẽ quay lại	4,2%
		5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	95,8 %

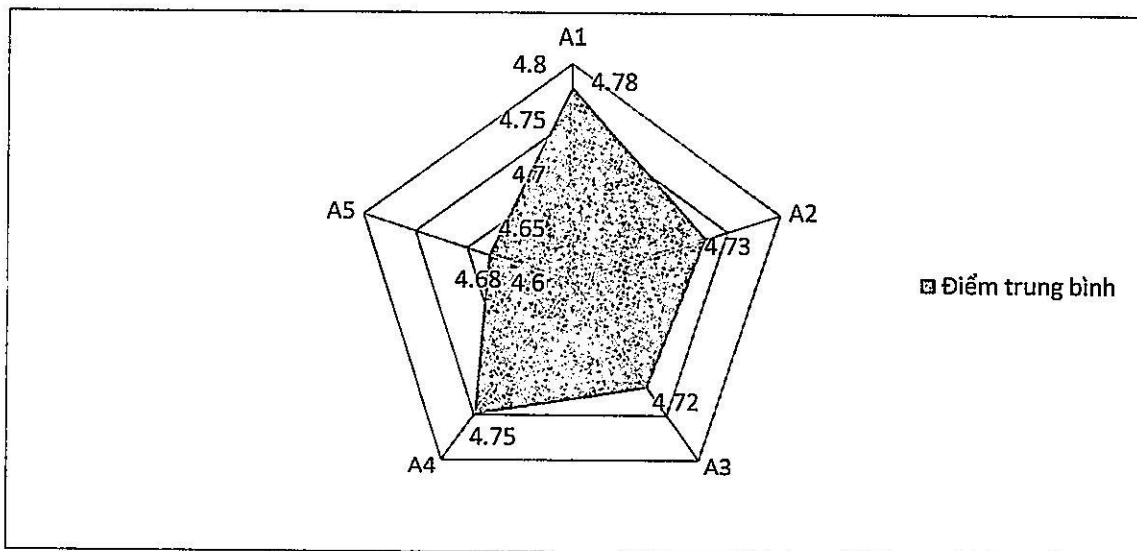


Biểu đồ 1: Điểm trung bình chung các tiêu chí đánh giá từ mục A đến E

Nhận xét: Từ biểu đồ trên cho thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt đối với hầu hết các mục:

- Mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị và Mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, được đánh giá cao nhất; đạt 4,77 điểm.

- Mục A: Khả năng tiếp cận, được đánh giá thấp nhất; đạt 4,72 điểm.

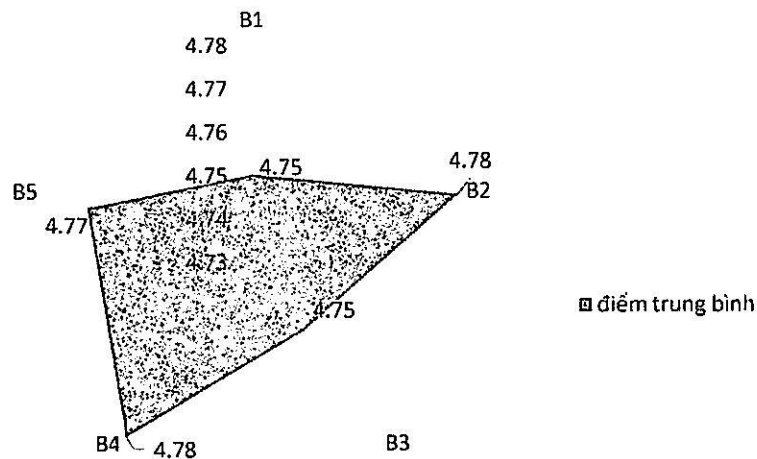


Biểu đồ 1.1: Biểu đồ riêng cho phần A

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục A1: Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm; được đánh giá cao nhất đạt 4,78 điểm

- Mục A5: Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.; được đánh giá thấp nhất đạt 4,68 điểm

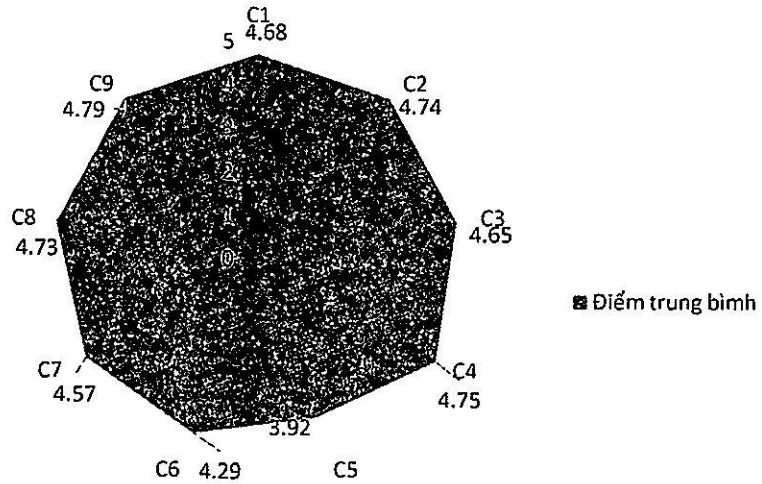


Biểu đồ 1.2: Biểu đồ riêng cho phần B

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục B2: Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ và Mục B4: Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình; được đánh giá cao nhất đạt 4,78 điểm

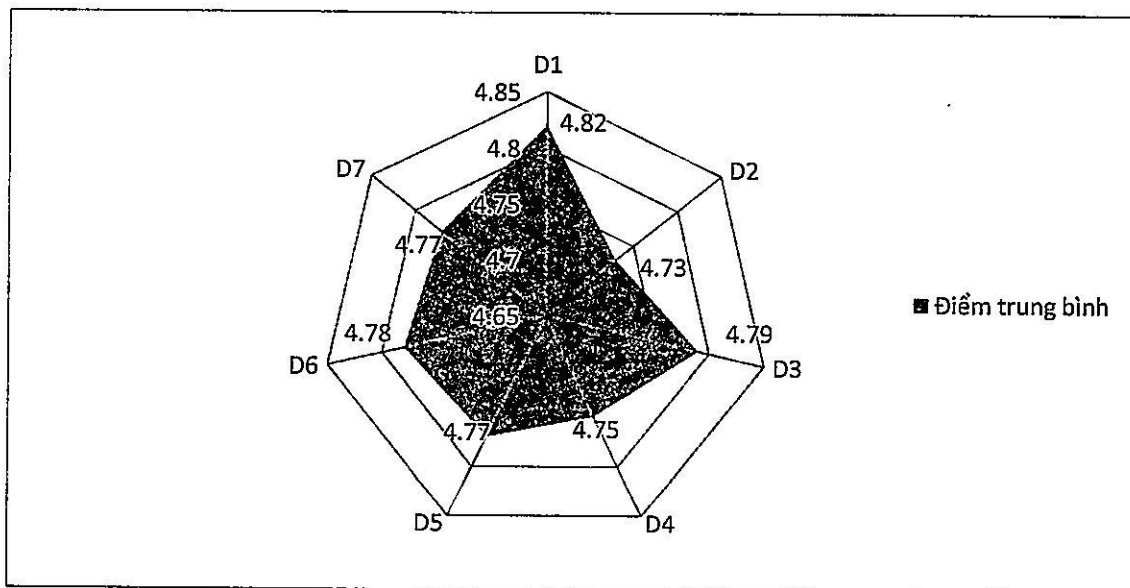
- Mục B1: Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu; và Mục B3: Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai; được đánh giá thấp nhất đạt 4,75 điểm.



Biểu đồ 1.3: Biểu đồ riêng cho phần C

Nhận xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục C6: Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.; được đánh giá cao nhất đạt 4,79 điểm.
- Mục C5: Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật; được đánh giá thấp nhất đạt 3,92 điểm.

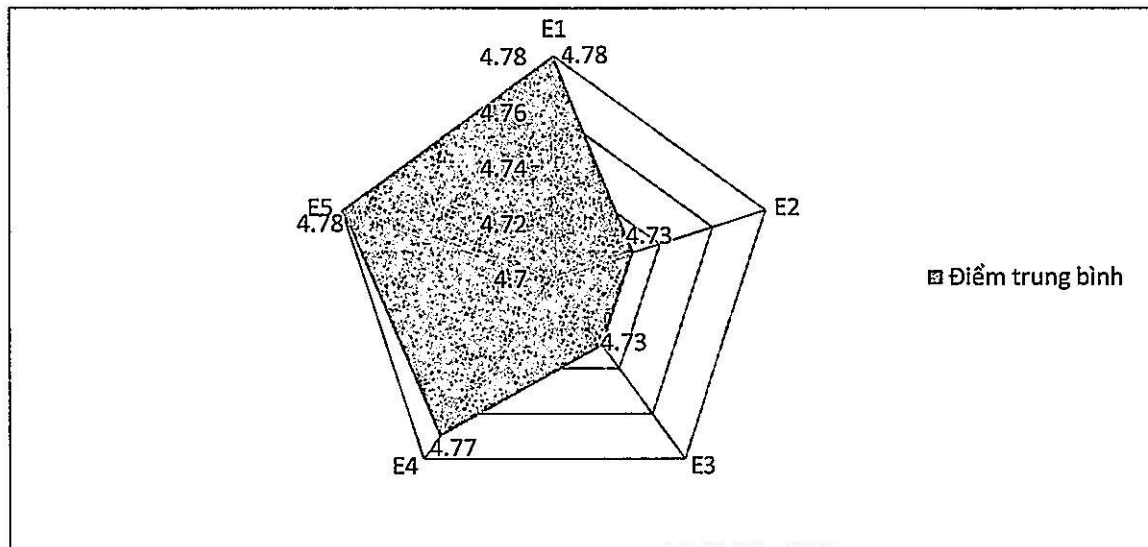


Biểu đồ 1.4: Biểu đồ riêng cho phần D

Nhận xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục D1: Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, được đánh giá cao nhất đạt 4,82 điểm.

- Mục D2: Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực, được đánh giá thấp nhất đạt 4,73 điểm.



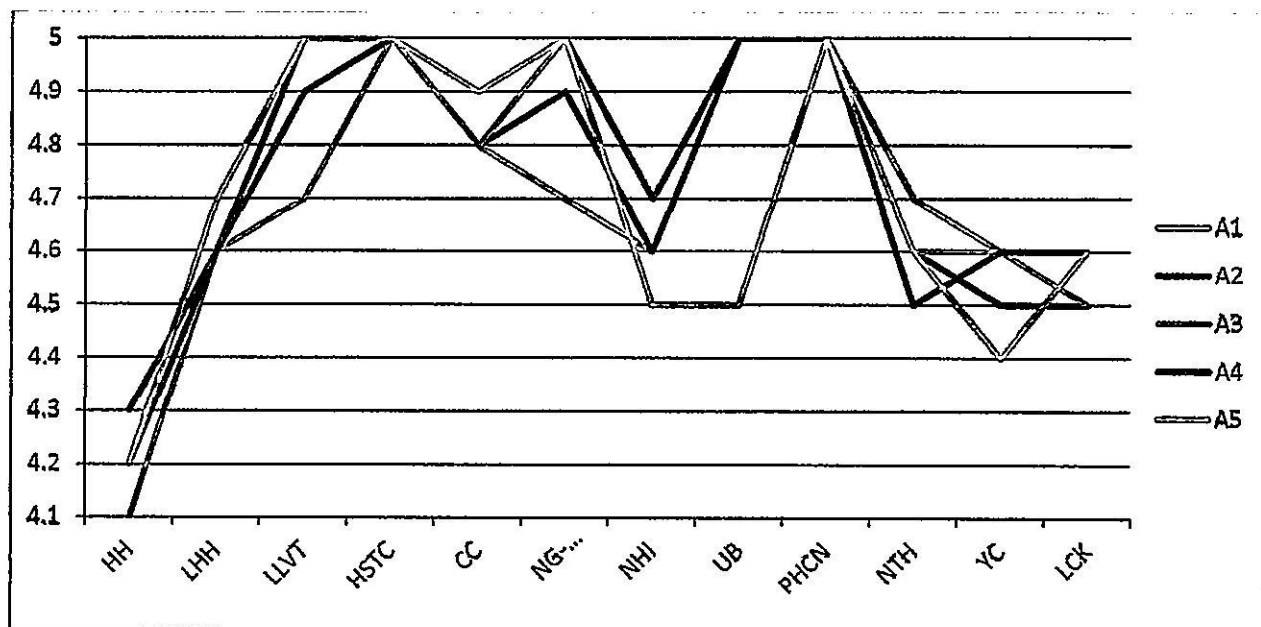
Biểu đồ 1.5: Biểu đồ riêng cho phần E

Nhận xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục E1: Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà và Mục E5: Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế; được đánh giá cao nhất đạt 4,78 điểm.

- Mục E2: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng và E3: Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế; được đánh giá thấp nhất đạt 4,73 điểm.

1.3. So sánh kết quả khảo sát của các khoa lâm sàng



Biểu đồ 2.1: Sự hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận tại các khoa lâm sàng

Nhận xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá mức độ hài lòng mục A: Khả năng tiếp cận tại các khoa lâm sàng, đều tốt.

- *Mục A1: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.*

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN mức độ hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa HH có mức độ hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.

- *Mục A2: Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.*

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,3 điểm.

- *Mục A3: Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.*

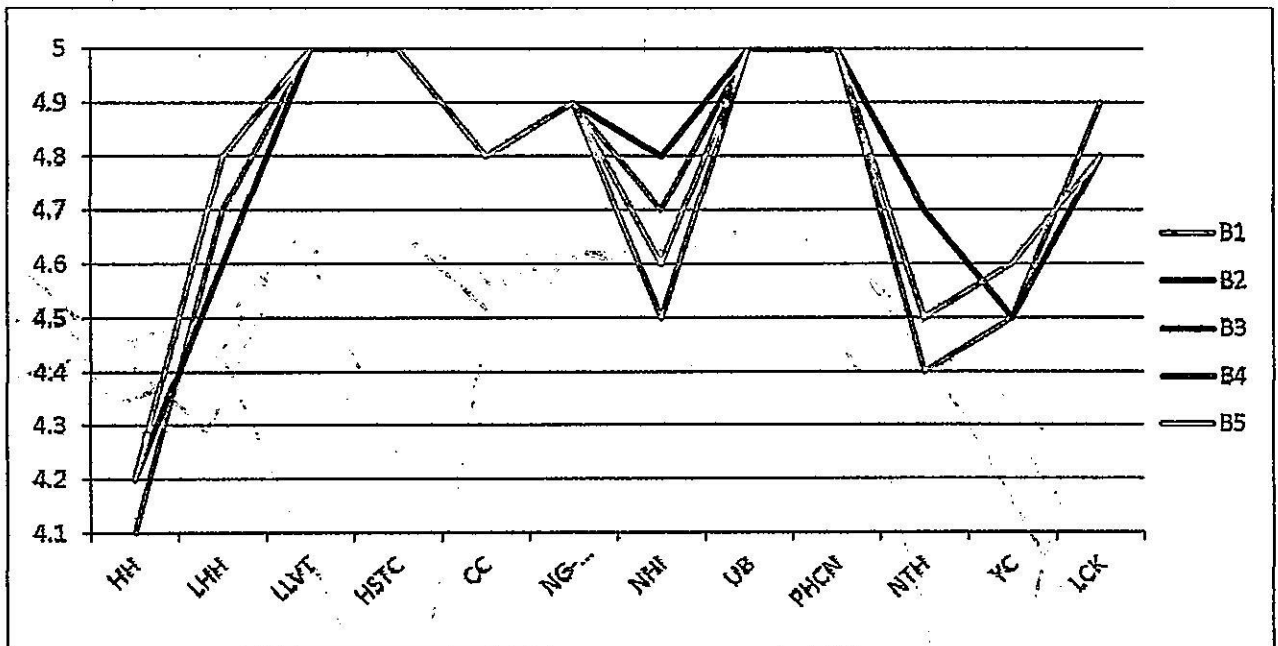
- Khoa HSTC, NG-GM, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,1 điểm.

- *Mục A4: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.*

- Khoa HSTC, NG-GM, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.

- *Mục A5: Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.*

- Khoa HSTC, LLVT, NG-GM, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.

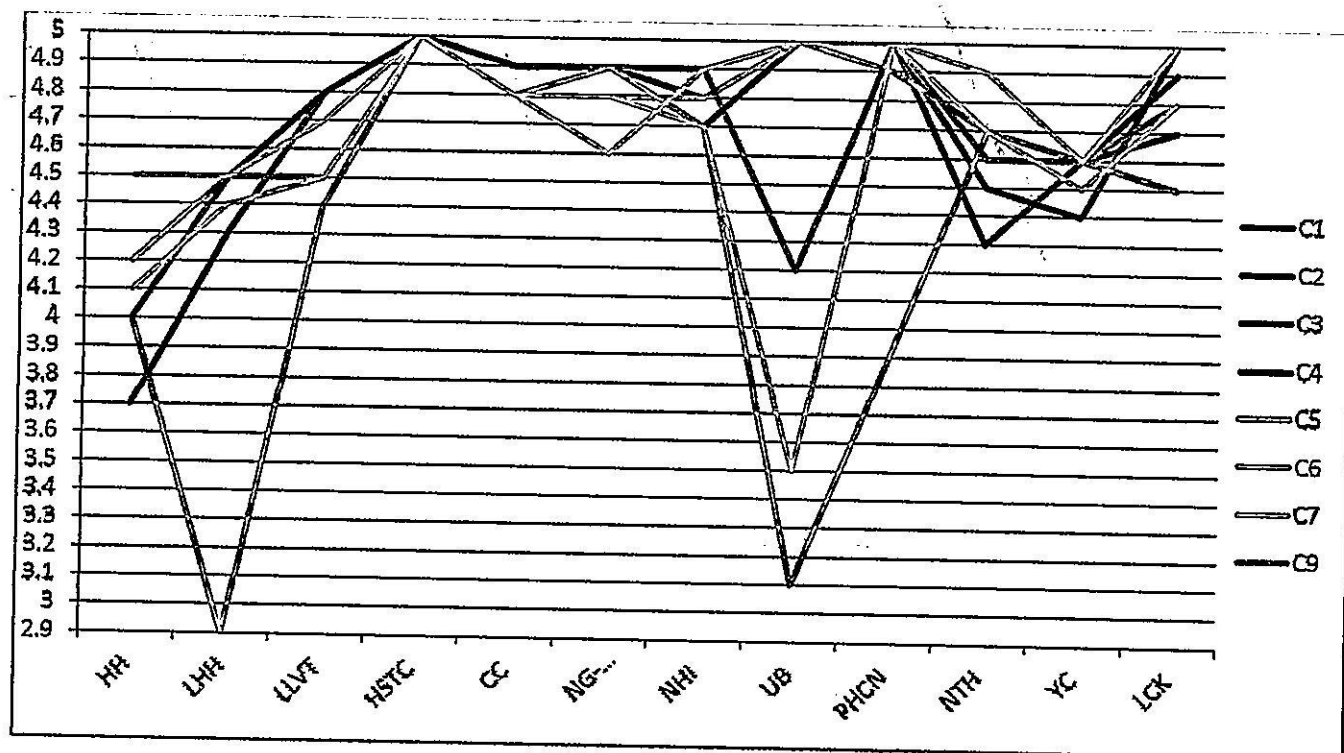


Biểu đồ 2.2: SHL của người bệnh về sự minh bạch thông tin của các khoa LS

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá mức độ hài lòng mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đều tốt.

- **Mục B1:** Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
 - Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.
- **Mục B2:** Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.
 - Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,1 điểm.
- **Mục B3:** Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.
 - Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa YC có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,1 điểm
- **Mục B4:** Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.
- *Mục B5: Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.*
- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức độ hài lòng cao nhất 5 điểm.
 - Khoa HH có mức độ hài lòng thấp nhất 4,2 điểm.



Biểu đồ 2.3: SHL của người bệnh về cơ sở vật chất của các khoa lâm sàng

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá mức độ hài lòng mục C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, đều tốt.

- *Mục C1: Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.*

- Khoa HSTC, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.

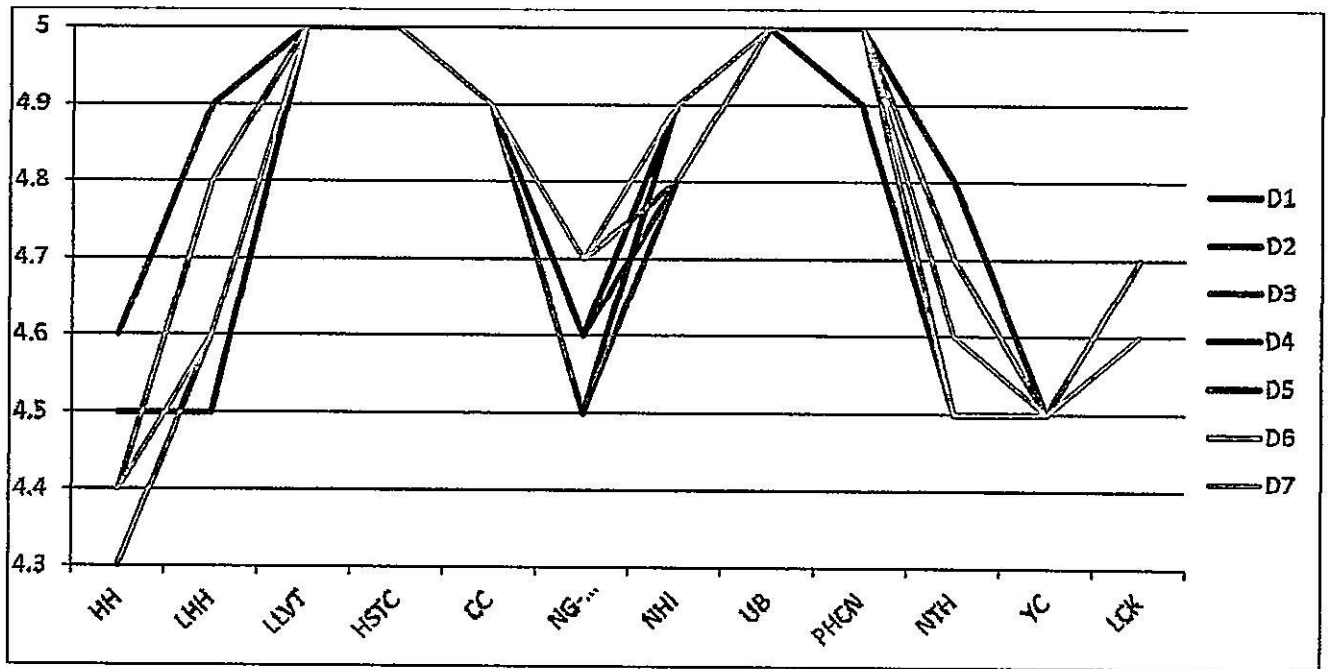
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 3,7 điểm.

- *Mục C2: Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.*

- Khoa HSTC, UB, PHCN, LCK có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.

- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.

- *Mục C3: Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.*
 - Khoa HSTC, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4 điểm.
- *Mục C4: Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.*
 - Khoa HSTC, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.
- *Mục C5: Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.*
 - Khoa HSTC, UB, LCK có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.
- *Mục C6: Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.*
 - Khoa HSTC có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa LHH có mức hài lòng thấp nhất đạt 2,9 điểm.
- *Mục C7: Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.*
 - Khoa HSTC, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa UB có mức hài lòng thấp nhất đạt 3,5 điểm.
- *Mục C8: Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.*
 - Khoa HSTC, PHCN, LCK có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.
- *Mục C9: Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.*
 - Khoa HSTC, UB, PHCN, LCK có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH, LHH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,1 điểm.



Biểu đồ 2.4: Sự hài lòng của người bệnh về nhân viên y tế của các khoa lâm sàng

Nhận xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá mức độ hài lòng mục D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, đều tốt.

- Mục D1: Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN, có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa YC có mức hài lòng thấp nhất 4,5 điểm.

- Mục D2: Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.

- Khoa HSTC, LLVT, UB có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm;
- Khoa HH, LHH, NG-GM, NTH, YC có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,5 điểm.

- Mục D3: Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa NG-GM, YC, có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,5 điểm.

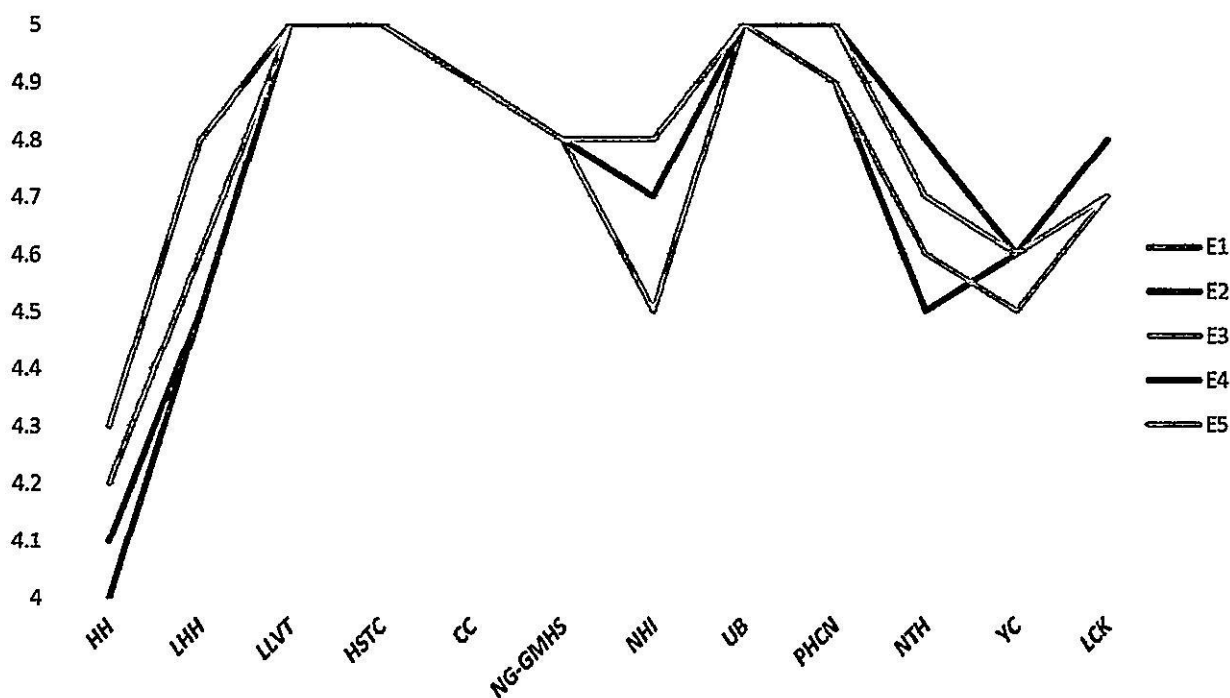
- Mục D4: Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất 4,3 điểm.

- Mục D5: Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.

- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,3 điểm.
- *Mục D6: Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.*
 - Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,4 điểm.
- *Mục D7: Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.*
 - Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,4 điểm.



Biểu đồ 2.5: Sự HL của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ của các khoa LS

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá mức độ hài lòng mục E: Kết quả cung cấp dịch vụ, đều tốt.

- *Mục E1: Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.*
 - Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất 4,3 điểm.
- *Mục E2: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.*
 - Khoa HSTC, LLVT, UB có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
 - Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4 điểm.

- Mục E3: Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.

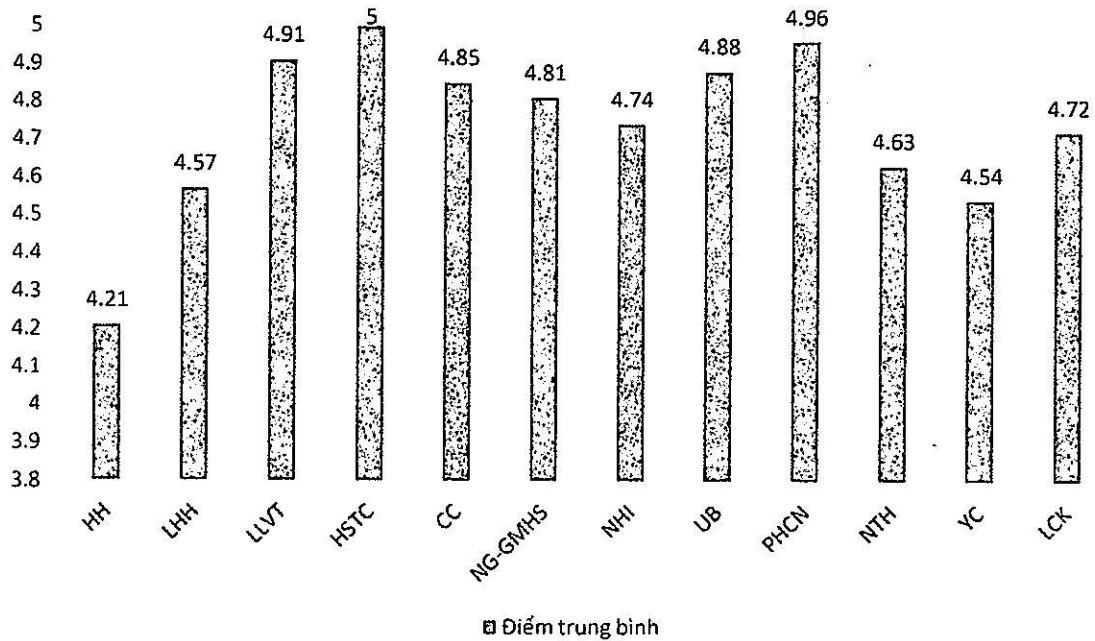
- Khoa HSTC, LLVT, UB có mức hài lòng cao nhất 5 điểm.
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,1 điểm.

- Mục E4: Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,1 điểm.

- Mục E5: Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.

- Khoa HSTC, LLVT, UB, PHCN có mức hài lòng cao nhất đạt 5 điểm.
- Khoa HH có mức hài lòng thấp nhất đạt 4,2 điểm.



Biểu đồ 2.6: Điểm trung bình hài lòng của người bệnh

Nhận xét: Từ kết quả so sánh giữa các khoa lâm sàng trên ta thấy tổng trung bình điểm hài lòng của tất cả các khoa đều được bệnh nhân đánh giá tốt.

- Khoa HSTC có tổng trung bình điểm hài lòng ở tất cả các mục là cao nhất; đạt 5 điểm.
- Khoa HH có tổng trung bình điểm hài lòng ở tất cả các mục là thấp nhất; đạt 4,21 điểm.

1.4. Ý kiến của người được khảo sát – những hạn chế và biện pháp khắc phục

1.4.1. Ý kiến của người được khảo sát

Qua khảo sát thực tế 120 người bệnh nội trú tại 12 khoa lâm sàng, có một số ý kiến sau:

- *Những ý kiến khen ngợi*

- Xin cảm ơn các bác sĩ, nhân viên y tế của bệnh viện 71TW, phục vụ rất chu đáo và tận tình.

- Gia đình rất tin tưởng và yên tâm cho bé khám chữa bệnh. - (Khoa Nhi)

- Cảm ơn nhân viên y tế đã tận tình chăm sóc bệnh nhân, khoa phòng sạch sẽ. - (Khoa Hồi sức tích cực, khoa Cấp cứu, Khoa Yêu cầu).

- *Những ý kiến góp ý:*

- Yêu cầu công tác vệ sinh của phòng bệnh và nhà vệ sinh sạch sẽ hơn trong thời gian tới. - (Khoa Lực lượng vũ trang).

- Bệnh nhân chưa được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh - (Khoa Lực lượng vũ trang).

- Trong phòng bệnh không có rèm che, vách ngăn để đảm bảo sự riêng tư khi thay quần áo. - (Khoa Lực lượng vũ trang).

1.4.2. Biện pháp khắc phục

Tổ khảo sát hài lòng người bệnh tiến hành họp nội bộ với những khoa lâm sàng còn tồn tại những vấn đề mà người bệnh chưa hài lòng để đưa ra các biện pháp khắc phục:

- Đề nghị các khoa phòng kiểm tra giám sát, đảm bảo buồng bệnh, nhà vệ sinh luôn khô thoáng sạch sẽ, không có mùi hôi. Đồng thời phòng Hành chính quản trị thường xuyên kiểm tra sửa chữa, thay mới các bồn vệ sinh và các dụng cụ khác trong nhà vệ sinh.

- Hiện tại bệnh viện đã lắp một hệ thống máy lọc nước sạch cung cấp nước uống miễn phí cho bệnh nhân tại Khoa dinh dưỡng. Đề nghị lãnh đạo khoa Lực lượng vũ trang phân lịch cho nhân viên xuống khoa Dinh Dưỡng để lấy nước uống đặt tại khoa cho bệnh nhân uống.

- Các khoa hiện tại chưa có rèm che hoặc vách ngăn, đề nghị phòng Hành chính quản trị bổ sung cho những khoa còn thiếu, đảm bảo quyền riêng tư cho bệnh nhân khi thay đồ vệ sinh cá nhân tại giường.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

2.1. Kết quả chung

Có 100 bệnh nhân được khảo sát từ khoa khám bệnh, phòng điều trị ngoại trú đài tháo đường và phòng CMU. Trong đó, nam chiếm 52%, nữ chiếm 48%. Tuổi trung bình của đối tượng khảo sát là 57,49 tuổi. Khoảng cách trung bình từ nơi sống đến bệnh viện là 11,69 km. Tỷ lệ bệnh nhân có sử dụng thẻ BHYT là 91% và không sử dụng thẻ BHYT là 9%

Tổng điểm trung bình đối tượng tham gia trả lời chọn từ mục A đến E là: 4,24 điểm

Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 91,36%.

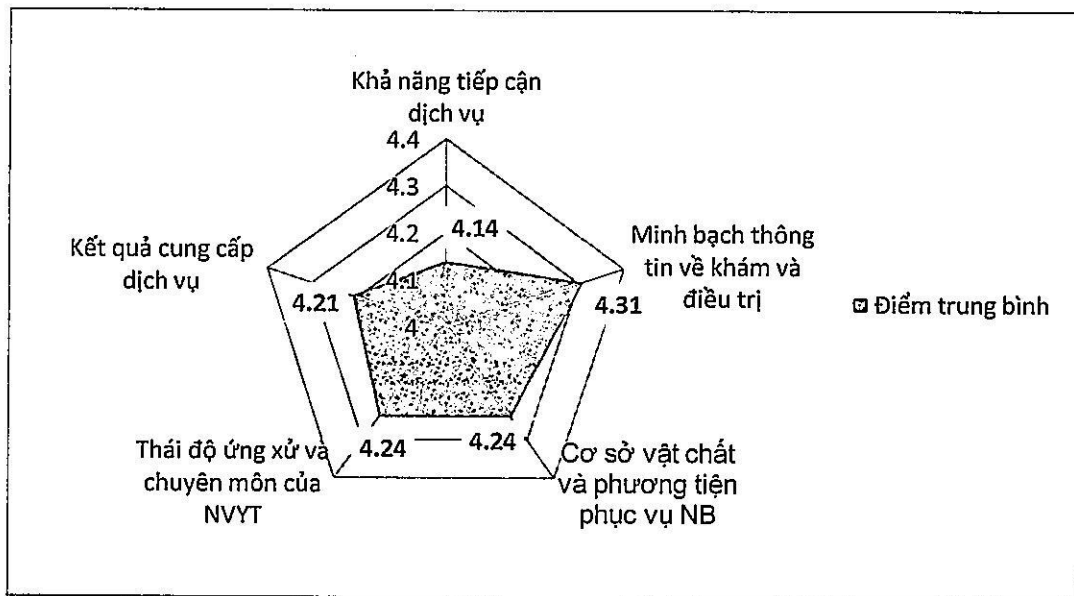
Tỉ lệ hài lòng chung 98,94%.

Chỉ số hài lòng toàn diện: 93%

2.2. Kết quả chi tiết

MỤC ĐƯỢC HỎI		ĐIỂM TRUNG BÌNH
A. Khả năng tiếp cận		4,14
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4,14
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,13
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,12
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,16
A5.	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	4,16
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		4,31
B1.	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4,36
B2.	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,37
B3.	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,36
B4.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,38
B5.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,38
B6.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,37
B7.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,22
B8.	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,23

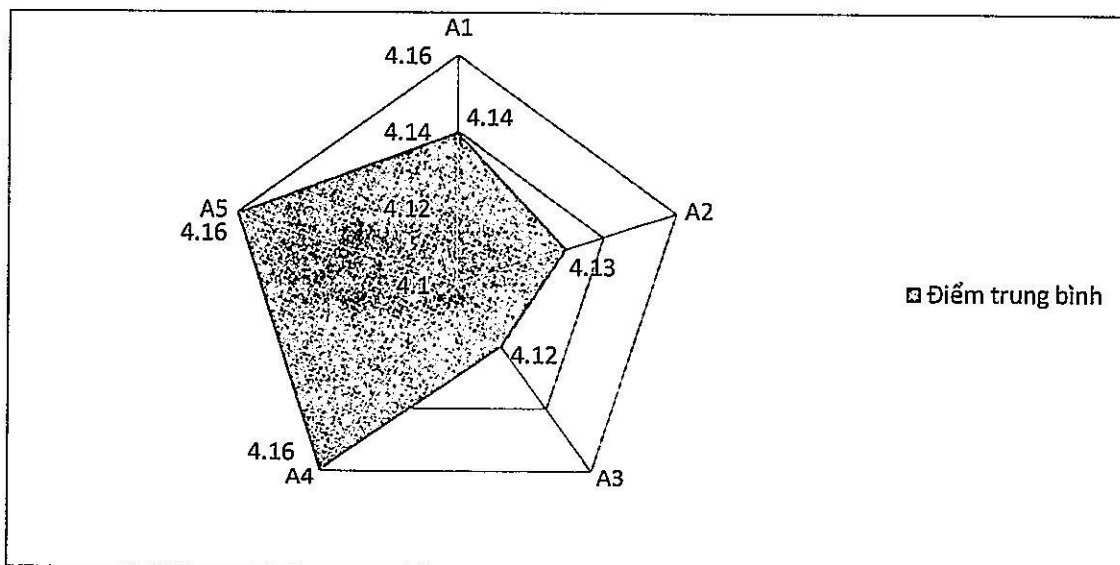
B9.	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,19	
B10.	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,2	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		4,24	
C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,26	
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,26	
C3.	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,24	
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống.	4,24	
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,22	
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,23	
C7.	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,25	
C8.	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,18	
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		4,24	
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,24	
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,22	
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,25	
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,24	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		4,21	
E1.	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,22	
E2.	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	4,2	
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,21	
E4.	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,21	
F	Tỉ lệ phần trăm nhu cầu mong đợi của người bệnh Bệnh viện đáp ứng được.	91,36%	
G	Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, bệnh nhân có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không	1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0
		2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0
		3. Có thể sẽ quay lại	24%
		4. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	76%
		5. Khác (không đánh giá)	0



Biểu đồ 2: Điểm trung bình chung các tiêu chí đánh giá từ mục A đến E

Nhận xét: Từ biểu đồ trên cho thấy người bệnh đánh giá ở mức rất tốt đối với hầu hết các mục:

- Mục B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị được đánh giá cao nhất đạt 4,31 điểm.
- Mục A: Khả năng tiếp cận; được đánh giá thấp nhất đạt 4,14 điểm.

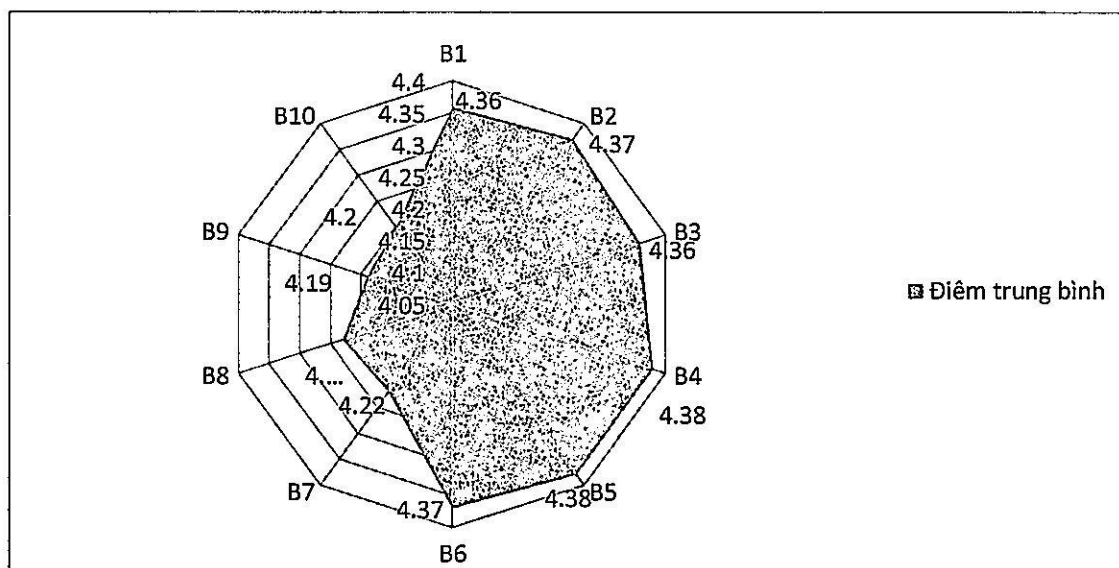


Biểu đồ 2.1: Biểu đồ riêng cho phần A

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục A4: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi tìm; và Mục A5: Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện được đánh giá cao nhất đạt 4,16 điểm.

- Mục A3: Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.; được đánh giá thấp nhất đạt 4,12 điểm.

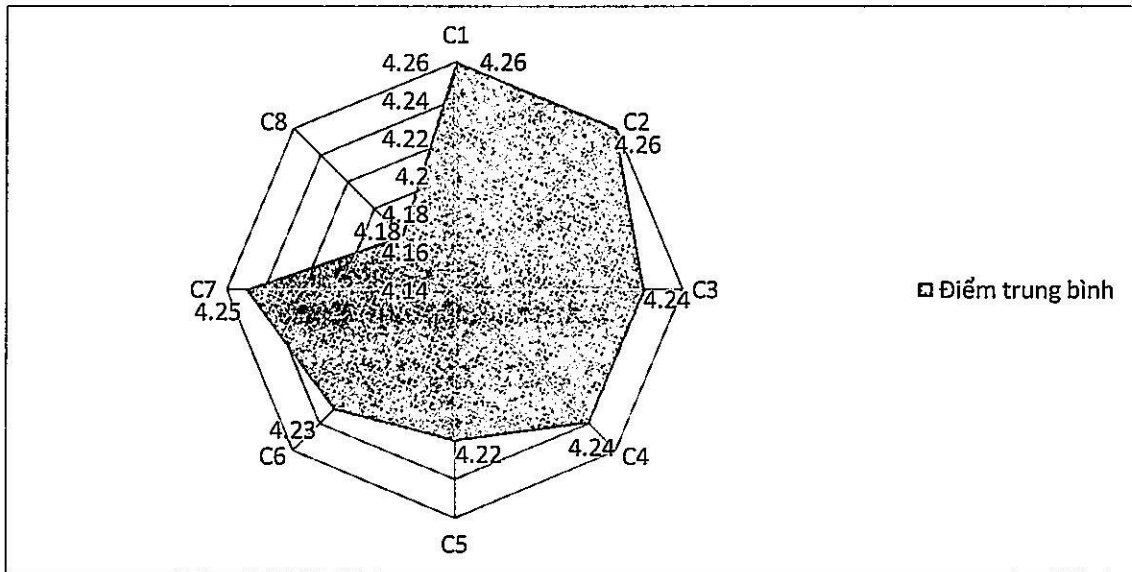


Biểu đồ 2.2: Biểu đồ riêng cho phần B

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục B4: Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình; và Mục B5: Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.; được đánh giá cao nhất đạt 4,38 điểm

- Mục B9: Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm., được đánh giá thấp nhất, đạt 4,19 điểm.

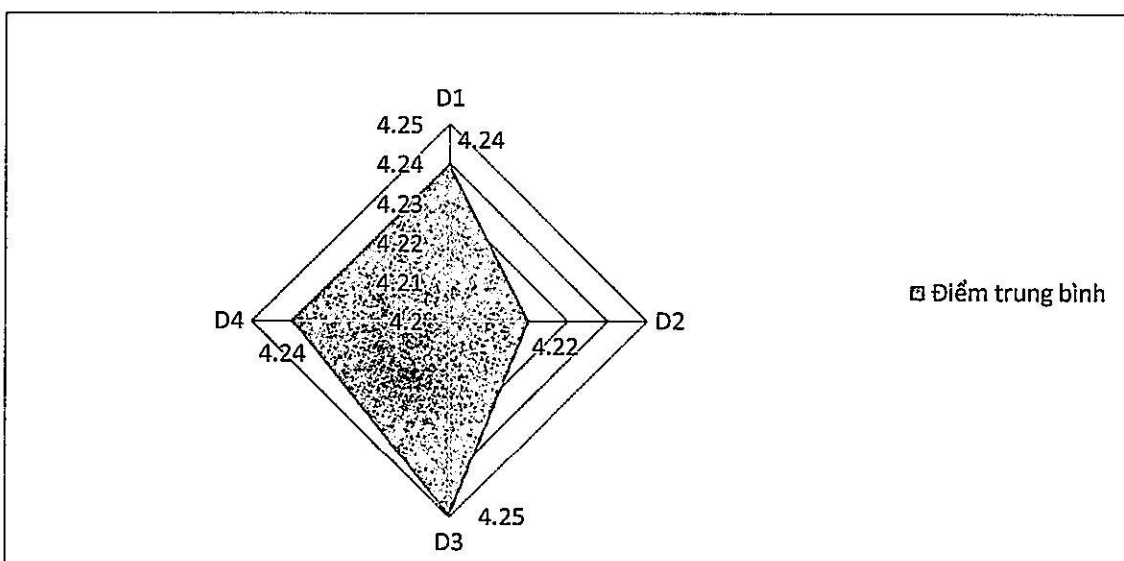


Biểu đồ 2.3: Biểu đồ riêng cho phần C

Nhận xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục C1: Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông; và C2: Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt. được đánh giá cao nhất đạt 4,26 điểm

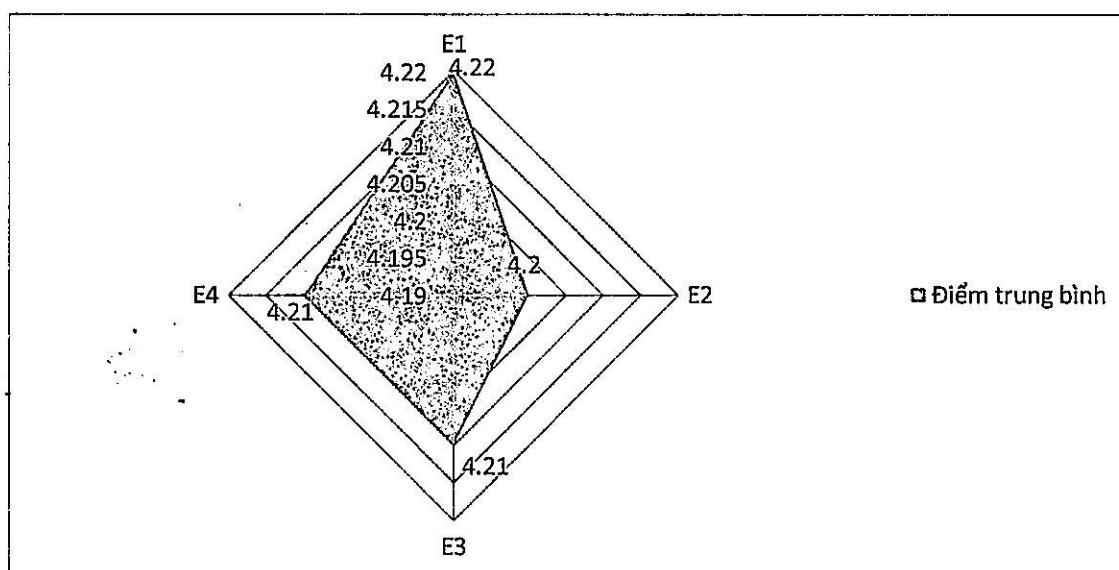
- Mục C8: Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.; được đánh giá thấp nhất đạt 4,18 điểm.



Biểu đồ 2.4: Biểu đồ riêng cho phần D

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục D3: Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ; được đánh giá cao nhất đạt 4,25 điểm.
- Mục D2: Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực; được đánh giá thấp nhất đạt 4,22 điểm



Biểu đồ 2.5: Biểu đồ riêng cho phần E

Nhân xét: Từ biểu đồ trên cho ta thấy, người bệnh đánh giá ở mức rất tốt với hầu hết các mục:

- Mục E1: Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà; được đánh giá cao nhất đạt 4,22 điểm
- Mục E2: Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc; được đánh giá thấp nhất đạt 4,2 điểm.

2.3. Ý kiến của người bệnh

- Thời gian đợi chụp phim và siêu âm lâu.
- Nhà vệ sinh tại khu khám bệnh vẫn còn mùi hôi.

2.4. Ý kiến của tổ khảo sát về những phản ánh của người bệnh

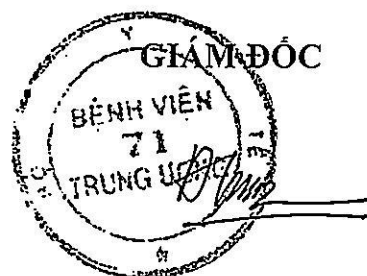
- Tổ hỗ trợ người bệnh hướng dẫn quy trình khám bệnh cho bệnh nhân để tối ưu và tiết kiệm thời gian khám chữa bệnh, tránh thời gian chờ. Khoa Chẩn đoán hình ảnh và khoa Sinh hoá- huyết học thông báo về thời gian chờ và thời gian trả kết quả cho bệnh nhân. Các sảnh chờ trang bị tivi hoặc trang bị wifi cho bệnh nhân xem trong thời gian chờ.

- Đề nghị khoa Khám bệnh kiểm tra giám sát, đảm bảo buồng bệnh, nhà vệ sinh luôn khô thoáng sạch sẽ, không có mùi hôi.

Lưu ý: Mọi ý kiến đóng góp, thắc mắc xin gửi về phòng Quản Lý Chất Lượng Bệnh viện qua thư điện tử: quanlychatluongbv71@gmail.com hoặc qlcl@71.bv

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, QLCL.



Thieu Đình Hưng