

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh/thân nhân người bệnh

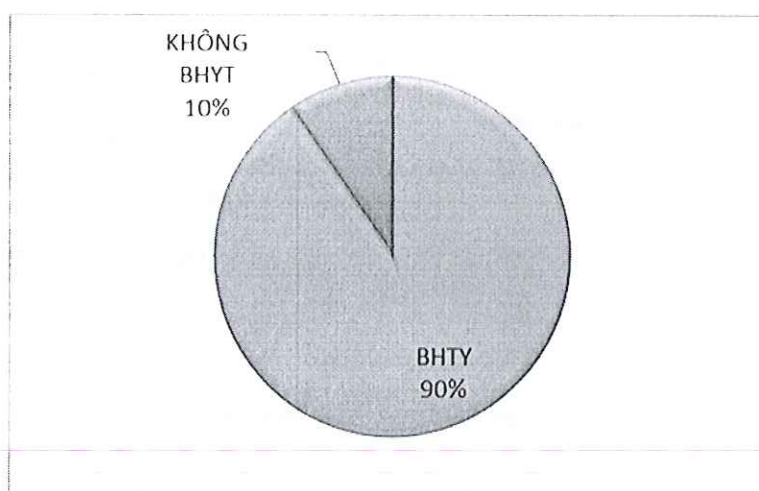
Địa điểm khảo sát: Các khoa Lâm sàng /BV Tân Bình

Thời gian khảo sát: Quý III - 2019

Tổng số phiếu khảo sát NB Nội trú: 197

Tổng số phiếu khảo sát NB ngoại trú: 182

PHẦN I: NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ



Hình 1.1: Tỷ lệ người bệnh khám BHYT và không BHYT

Nhận xét:

Số người bệnh khám bệnh có sử dụng thẻ BHYT là chủ yếu chiếm 90%, còn không khám BHYT chỉ có 10 %

A. Khả năng tiếp cận

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình		TB chung 197
		Có BHYT (n=178)	Không có BHYT (n=19)	
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.34	4.16	4.25
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.38	4.21	4.30
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.40	4.21	4.31
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.40	4.21	4.31
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.42	4.21	4.32
Tổng		4.39	4.20	4.30

Bảng 1.1: Khả năng tiếp cận theo khối

Nhận xét: Bảng 1.1 cho thấy về khả năng tiếp cận theo khối: NB không sử dụng thẻ BHYT có điểm hài lòng thấp hơn NB có sử dụng thẻ BHYT.

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình theo khoa					TB chung 197
		Ngoại 33	Nội 30	Cấp cứu 51	Nhi 40	YHCT 42	
1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.64	4.13	4.02	4.68	4.24	4.25
2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4.58	4.27	4.08	4.70	4.29	4.30
3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.64	4.40	4.06	4.68	4.29	4.31
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.70	4.43	4.02	4.70	4.26	4.31
5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.73	4.43	4.08	4.68	4.26	4.32
Tổng		4.62	4.33	4.05	4.67	4.27	4.30

Bảng 1.2: NB hài lòng về khả năng tiếp cận theo khoa

Nhận xét: Qua bảng 1.2 cho thấy khả năng tiếp cận trung bình theo khoa đạt 4.30/5 điểm: Trong đó có số điểm hài lòng thấp nhất là: Khoa Cấp cứu và YHCT.

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

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình		TB chung 197
		Có BHYT (n=178)	Không có BHYT (n=19)	
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.56	4.47	4.55
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4.57	4.47	4.56
3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4.57	4.47	4.56
4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4.53	4.32	4.51
5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.59	4.37	4.57
Tổng		4.56	4.42	4.49

Bảng 1.3: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khối

Nhận xét: Qua bảng 1.3 cho thấy sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khối: NB không sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng thấp hơn NB có sử dụng thẻ BHYT.

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình theo khoa					TB chung 197
		Ngoại 33	Nội 30	Cấp cứu 51	Nhi 40	YHCT 42	
1	Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	4.70	4.63	4.37	4.68	4.48	4.55
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4.70	4.57	4.39	4.70	4.52	4.56
3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4.67	4.70	4.35	4.68	4.52	4.56
4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4.64	4.53	4.31	4.70	4.45	4.51
5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4.70	4.63	4.37	4.68	4.57	4.57
Tổng		4.68	4.61	4.36	4.69	4.51	4.49

Bảng 1.4: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khoa

Nhận xét: Qua bảng 1.4 cho thấy NB hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chung toàn bệnh viện theo khoa đạt 4.49/5 điểm: Trong đó khoa có số điểm hài lòng thấp nhất là: Khoa Cấp cứu.

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

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình		TB chung 197
		Có BHYT (n=178)	Không có BHYT (n=19)	
1	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.	4.40	4.32	4.40
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4.38	4.21	4.36
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	4.29	4.21	4.28
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4.32	4.32	4.32
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4.31	4.21	4.30
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4.31	4.26	4.31
7	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.	4.33	4.37	4.33
8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4.22	4.32	4.23
9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.38	4.21	4.37
Tổng		4.33	4.27	4.32

Bảng 1.5: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khối

Nhận xét: Qua bảng 1.5 cho thấy về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khối: NB sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng cao hơn NB không sử dụng thẻ BHYT.

STT	Câu hỏi	Điểm trung bình theo khoa					TB chung 197
		Ngoại 33	Nội 30	Cấp cứu 51	Nhi 40	YHCT 42	
1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4.79	4.50	4.25	4.65	4.60	4.53
2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4.79	4.40	4.16	4.60	4.74	4.51
3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4.79	4.47	4.24	4.63	4.76	4.55
4	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.79	4.53	4.25	4.63	4.71	4.56
5	Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.79	4.60	4.24	4.65	4.57	4.54
Tổng		4.79	4.50	4.23	4.63	4.68	4.51

Bảng 1.8: Kết quả cung cấp dịch vụ theo khoa

Nhận xét: Qua bảng 1.8 cho thấy kết quả cung cấp dịch vụ chung toàn bệnh viện đạt 4.51/5 điểm. Trong đó các khoa có số điểm hài lòng thấp nhất là: Khoa Cấp cứu.

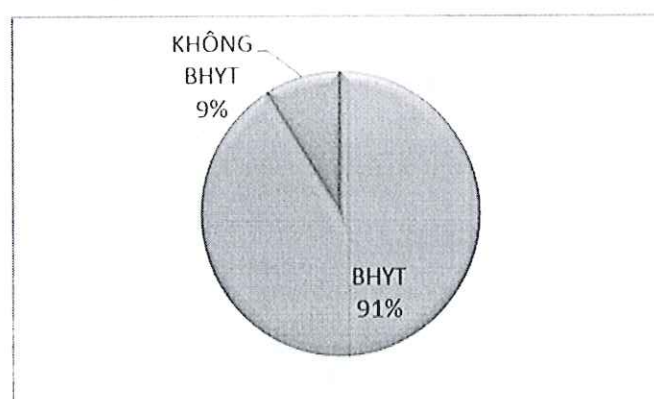
Kết quả chung

Nhóm câu hỏi	Nội dung	Điểm TB
A	Khả năng tiếp cận	4.30
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.49
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.57
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.71
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.51
TRUNG BÌNH		4.52

Bảng 1.9: Kết quả chung toàn BV

Nhận xét: Qua bảng 1.9 cho thấy khả năng tiếp cận có số điểm thấp nhất là 4.30/5 điểm, cao nhất là Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế 4.71/5 điểm.

PHẦN II: KHẢO SÁT NB NGOẠI TRÚ



Hình 2.1: Tỷ lệ người bệnh khám BHYT và không BHYT

Nhận xét:

Số người bệnh khám bệnh có sử dụng thẻ BHYT là chủ yếu chiếm 91%, còn không khám BHYT chỉ có 9 %

A. Khả năng tiếp cận

STT	Câu hỏi	Điểm TB (n= 182)	
		Có BHYT (n=166)	Không có BHYT (n=16)
1	Biển báo, chỉ dẫn đường đến BV rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4.05	4.38
2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.13	4.31
3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.05	4.19
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.11	4.25
5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	4.06	4.25
Tổng		4.08	4.27

Bảng 2.1. Khả năng tiếp cận theo khối

Nhận xét: Qua bảng 2.1 cho thấy khả năng tiếp cận theo khối : NB không sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng cao hơn NB sử dụng BHYT.

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

STT	Câu hỏi	Điểm TB (n= 182)	
		Có BHYT (n=166)	Không có BHYT (n=16)
1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4.17	4.19
2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4.19	4.13
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4.20	4.13
4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4.28	4.19
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4.22	4.25
6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4.17	4.19
7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4.07	4.13
8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4.17	4.13
9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4.18	4.06
10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4.15	4.13
Tổng		4.18	4.15

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

Nhận xét: Qua bảng 2.2 cho thấy sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị theo khối: NB có sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng cao hơn NB không sử dụng thẻ BHYT.

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

STT	Câu hỏi	Điểm TB (n= 182)	
		Có BHYT (n=166)	Không có BHYT (n=16)

1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ẩm áp vào mùa đông.	4.20	4.25
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4.25	4.19
3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4.30	4.19
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.04	4.06
5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4.16	4.00
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4.02	4.06
7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.22	4.19
8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4.25	4.19
Tổng		4.18	4.14

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

Nhận xét: Qua bảng 2.3 cho thấy cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh theo khối: Người bệnh sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng cao hơn NB không sử dụng thẻ BHYT.

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

STT	Câu hỏi	Điểm TB (n= 182)	
		Có BHYT (n=166)	Không có BHYT (n=16)
1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.31	4.38
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.30	4.31
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.35	4.31
4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.31	4.31
Tổng		4.32	4.33

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

Nhận xét: Qua bảng 2.4 cho thấy thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế theo khối: Người bệnh sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng thấp hơn NB không sử dụng thẻ BHYT.

E. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Câu hỏi	Điểm TB (n= 182)	
		Có BHYT (n=166)	Không có BHYT (n=16)
1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4.23	4.31
2	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.	4.23	4.25
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.24	4.25
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.20	4.25
Tổng		4.23	4.27

Bảng 2.5. Cung cấp dịch vụ theo khối

Nhận xét: Qua bảng 2.5 cho thấy kết quả cung cấp dịch vụ theo khối: NB sử dụng thẻ BHYT có số điểm hài lòng thấp hơn NB không sử dụng thẻ BHYT.

Kết quả chung

Nhóm	Nội dung	Điểm TB (n= 182)	
		Có BHYT (n=166)	Không có BHYT (n=16)
A	Khả năng tiếp cận	4.08	4.27
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.18	4.15
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.18	4.14
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.32	4.33
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.23	4.27
TRUNG BÌNH		4.20	4.23
		4.20	

Bảng 2.6. Kết quả hài lòng chung

Nhận xét: Qua bảng 2.6 cho thấy kết quả hài lòng chung có số điểm 4.20/5 điểm thấp hơn so với quý I và quý II (4.21/5 & 4.23/5 điểm).

F. Quay trở lại hoặc giới thiệu người khác (n=182)

STT	Đặc tính	Tần số	Tỷ lệ (%)
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0 %
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	2	1.1 %
3	Có thể quay lại	19	15.9 %
4	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	151	83 %
5	Khác....	0	0 %

Nhận xét: NB Quay trở lại tái khám và điều trị tại Bệnh viện đạt 83%

Trên đây là báo cáo khảo sát hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh. Kính trình Ban Giám Đốc xem xét chỉ đạo.

Nơi nhận

- BGĐ/BV
- Ban HLNB;
- Tổ QLCL
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT-BHLNB

NGƯỜI LẬP BÁO CÁO



ĐD. Nguyễn Thị Vân



BS. Phan Hồng Ngọc

