

1.2. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1					03	4,3	25	35,7	42	60
A2							40	42,9	50	57,1
A3					06	8,6	27	38,6	37	52,9
A4					08	11,4	31	44,3	31	44,3
A5							29	41,4	41	58,6
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1					01	1,4	17	24,3	52	74,3
B2					03	4,3	32	45,7	35	50
B3					03	4,3	32	45,7	35	50
B4					03	4,3	25	35,7	46	60
B5							24	34,3	46	65,7
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1					11	15,7	23	32,9	36	51,4
C2					07	10	28	40	35	50
C3					15	21,4	30	42,9	25	35,7
C4					02	2,9	40	57,1	28	40
C5					01	1,4	33	47,1	36	51,4
C6					04	5,7	38	54,3	28	40
C7			08	11,4	12	17,1	26	37,1	24	34,3
C8			01	1,4	15	21,4	24	34,3	30	42,9
C9					01	1,4	39	55,7	30	42,9
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
D1					02	2,9	29	41,4	39	55,7
D2					01	1,4	33	47,1	36	51,4
D3					01	1,4	38	54,3	31	44,3
D4					01	1,4	20	28,6	49	70
D5							19	27,1	51	72,9
D6					02	2,9	30	42,9	38	54,3
D7					02	2,9	30	42,9	38	54,3
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1							24	34,3	46	65,7
E2					07	10	30	42,9	33	47,1
E3					02	2,9	37	52,9	31	44,3
E4					01	1,4	36	51,4	33	47,1
E5					01	1,4	29	41,4	40	57,1

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi

Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 92,03 %

G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
Có thể sẽ quay lại	01	1,4
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	69	98,6

1.3 Nhận xét:

- Kết quả khảo sát về khả năng tiếp cận của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân với dịch vụ y tế tại bệnh viện có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 95,2%; hài lòng ở mức độ trung bình là 4,8%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.

- Kết quả về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị thì người bệnh rất hài lòng và hài lòng là 97,1%; hài lòng ở mức độ trung bình 2,9% và không có tình trạng hài lòng và rất không hài lòng.
- Kết quả khảo sát về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng đạt 88,9 %; hài lòng ở mức độ trung bình là 9,7% và mức độ không hài lòng là 1,4%. Nội dung người bệnh không hài lòng như:
 - + Vì bệnh nhân quá đông nên chưa được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường...(vách ngăn hoặc nằm riêng).
 - +Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.
- Kết quả khảo sát về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng đạt 98,2% ; hài lòng ở mức độ trung bình 1,8% và không có tình trạng hài lòng và rất không hài lòng.
- Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ: tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng đạt 96,9% ; hài lòng ở mức độ trung bình 3,1% và không có tình trạng hài lòng và rất không hài lòng.
- Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng 94 % so với mong đợi.
- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác:
 - + Có tới 1,4% có ý kiến sẽ quay trở lại điều trị.
 - + Có tới 98,6 % có ý kiến chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác.

Ý kiến khác: Không có ý kiến khác.

2. BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

2.1 Thông tin cá nhân

Đã có 60 người bệnh tham gia trả lời câu hỏi, thông tin cá nhân của các đối tượng này được thống kê như sau:

Thông tin	N	Tỷ lệ(%)
Gới tính:		
Nam	28	46,7
Nữ	32	53,3
Bảo hiểm y tế:		
Có	60	100
Không		

Người bệnh là nam giới ít hơn nữ giới với tỷ lệ là 46,7%. Có 100 người bệnh điều trị ngoại trú có BHYT.

2.2 Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	Khả năng tiếp cận									
A1							55	91,7	05	8,3
A2					01	1,7	53	88,3	06	10
A3					02	3,3	53	88,3	05	8,3
A4			1	1,7	02	3,3	50	83,3	07	11,7
A5					06	10	48	80	06	10
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị									
B1							52	6,7	08	13,3
B2							51	85	09	15
B3					01	1,7	51	85	08	13,3
B4					01	1,7	50	83,3	09	15
B5					01	1,7	50	83,3	09	15
B6					01	1,7	51	85	08	13,3
B7							55	91,7	05	8,3
B8							53	88,3	07	11,7
B9					01	1,7	56	93,3	03	05
B10					01	1,7	55	91,7	04	6,7
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh									
C1					03	5	47	78,3	10	16,7
C2					03	5	49	81,7	08	13,3
C3							52	86,7	08	13,3
C4					02	3,3	51	85	07	11,7
C5					01	1,7	51	85	08	13,3
C6					06	10	48	80	06	10
C7					04	6,7	49	81,7	07	11,7

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 100		Không HL n = 100		Bình thường n = 100		Hài lòng n = 100		Rất hài lòng n = 100	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
C8					03	11,7	50	83,3	07	11,7
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế									
D1					01	1,7	31	51,7	28	46,7
D2					01	1,7	32	53,3	27	45
D3					01	1,7	41	68,3	18	30
D4					01	1,7	43	71,7	16	26,7
E	Kết quả cung cấp dịch vụ									
E1					02	3,3	47	78,3	11	18,3
E2					01	1,7	51	85	08	13,3
E3					05	8,3	51	85	04	6,7
E4					05	8,3	50	83,3	05	8,3

G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi
Tỉ lệ hài lòng so với mong đợi: 97 %

G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	60	100

2.3 Nhận xét

- Kết quả khảo sát tại nhóm A về khả năng tiếp cận: có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 95,96%; hài lòng ở mức độ trung bình là 3,7%; không hài lòng có tỷ lệ 0,34 % và không có tình trạng rất không hài lòng.
- Kết quả về nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị: có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 98,9%; hài lòng ở mức độ trung bình là 1,02%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.
- Kết quả khảo sát nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh. có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 94,6%; hài lòng ở mức độ trung bình là 5,4%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.

- Kết quả khảo sát nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 98,3%; hài lòng ở mức độ trung bình là 5,4%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.
- Kết quả khảo sát nhóm E về cung cấp dịch vụ. có tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 94,6%; hài lòng ở mức độ trung bình là 5,4%; không có tình trạng không hài lòng và rất không hài lòng.
- Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu 89,9% so với mong đợi.
- Nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Có tới 100% có ý kiến chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác
- Ý kiến khác: Không có ý kiến khác.

3. Một số thuận lợi và khó khăn khi khảo sát sự hài lòng người bệnh

*** Thuận lợi**

Trong quá trình khảo sát sự hài lòng người bệnh Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện gặp một số thuận lợi sau:

- Sự quan tâm, chỉ đạo của Ban Giám đốc bệnh viện.
- Lãnh đạo bệnh viện quan tâm, đôn đốc cán bộ viên chức thực hiện các hoạt động cải tiến chất lượng nhằm tăng cường sự hài lòng người bệnh.
- Lãnh đạo khoa, phòng hiểu rõ tầm quan trọng về sự hài lòng người bệnh trong hoạt động khám chữa bệnh tại bệnh viện.
- Cán bộ khảo sát được tập huấn và nắm rõ bộ công cụ khảo sát.

*** Khó khăn**

- Cơ sở hạ tầng xuống cấp, kinh phí hạn hẹp để chi phí cho công tác cải tiến nâng cao phòng ốc để đảm bảo đáp ứng được sự hài lòng người bệnh.
- Trình độ dân trí người bệnh còn thấp, nhận thức của người bệnh không đồng đều, có nhiều bệnh nhân không biết đọc, không biết viết, gây nhiều khó khăn trong việc khảo sát sự hài lòng người bệnh.
- Một số bộ phận nhỏ các cá nhân chưa hiểu rõ được mục đích, ý nghĩa của đợt khảo sát nên chưa tích cực tham gia quá trình lấy phiếu khảo sát, một số cá nhân chưa quan tâm đến việc điền phiếu.
- Cần nhiều nhân lực và thời gian khảo sát để đạt được cỡ mẫu theo quy định.
- Nội dung trong phiếu khảo sát còn chung chung chưa phản ánh đầy đủ những mặt tồn tại của từng đơn vị cụ thể.

4. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

Nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của bệnh nhân đồng thời nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện, Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện có một số kiến nghị như sau:

1. Một số nguyên nhân về thủ tục hành chính, Bệnh viện tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, cải cách hành chính thường xuyên, hoàn thiện và nâng cấp hệ

thống Công nghệ thông tin để giảm thời gian chờ đợi của bệnh nhân, làm hài lòng người bệnh.

2. Các khoa phòng luôn luôn cập nhật tình hình hư hỏng các cơ sở vật chất phục vụ bệnh nhân để viết giấy báo hỏng gửi phòng Hành chính quản trị - VTYT để sửa chữa hoặc mua mới kịp thời quạt và điều hòa phục vụ bệnh nhân.

3. Mở lớp tập huấn về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” tiếp tục nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế.

4. Chú trọng đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất cơ bản, thiết yếu như giường, chăn, ga, gối, đệm, nhà vệ sinh bên cạnh những trang thiết bị phục vụ khám, chữa bệnh tiên tiến.

5. Cần đánh giá sự hài lòng người bệnh thường xuyên để có cơ sở vững chắc cho việc cải tiến chất lượng theo nguyên tắc lấy người bệnh làm trung tâm.

6. Đẩy mạnh công tác thông tin về quyền lợi của người bệnh trong việc khám chữa bệnh, chi phí điều trị và thông tin về thuốc, đặc biệt đối với người có BHYT.

Nơi nhận:

- Hội đồng QLCLBV;
- Mạng lưới QLCLBV;
- Website bệnh viện;
- Lưu: Tổ QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Trọng Chương