

Thái Bình, ngày 15 tháng 6 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2017

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người nhà bệnh nhi về việc sử dụng các dịch vụ y tế tại Bệnh viện với 5 nhóm tiêu chí sau:

- A. Khả năng tiếp cận
- B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- E. Kết quả cung cấp dịch vụ

2. Phương pháp khảo sát

- 2.1. Thiết kế nghiên cứu:** Điều tra cắt ngang.
- 2.2. Công cụ khảo sát:** Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016.
- 2.3. Thời gian khảo sát:** Từ ngày 13/06/2017 đến ngày 16/06/2017.
- 2.4. Đối tượng khảo sát:** Bệnh nhân đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh, được khảo sát sau khi đã sử dụng các dịch vụ tại khoa Khám bệnh.

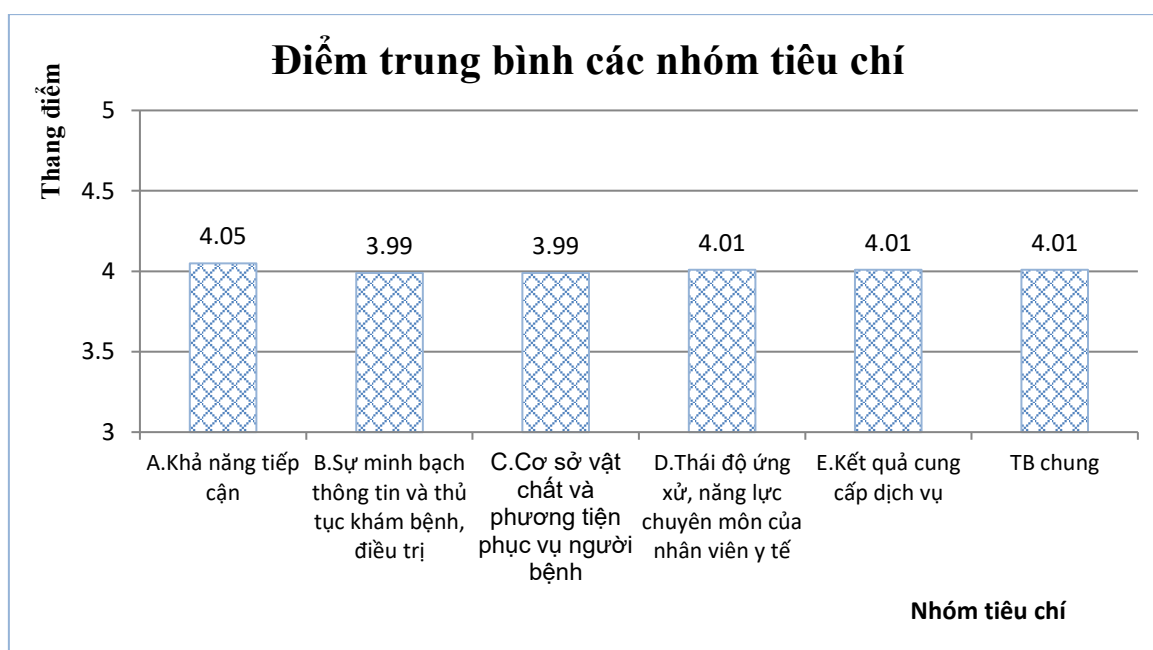
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Bảng 1: Mô tả đối tượng khảo sát

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	44	15	59
Nữ	27	14	41
Tổng	71	29	100

Khảo sát thực hiện trên người nhà của 100 bệnh nhi đang điều trị tại bệnh viện Nhi Thái Bình trong khoảng thời gian từ 13/06/2017 đến 16/06/2017. Có 59 bệnh nhi nam được lựa chọn khảo sát, 44 người sử dụng thẻ BHYT và trong số 41 trẻ nữ được khảo sát, có 27 bệnh nhi sử dụng thẻ BHYT.

2. Biểu đồ 1: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E

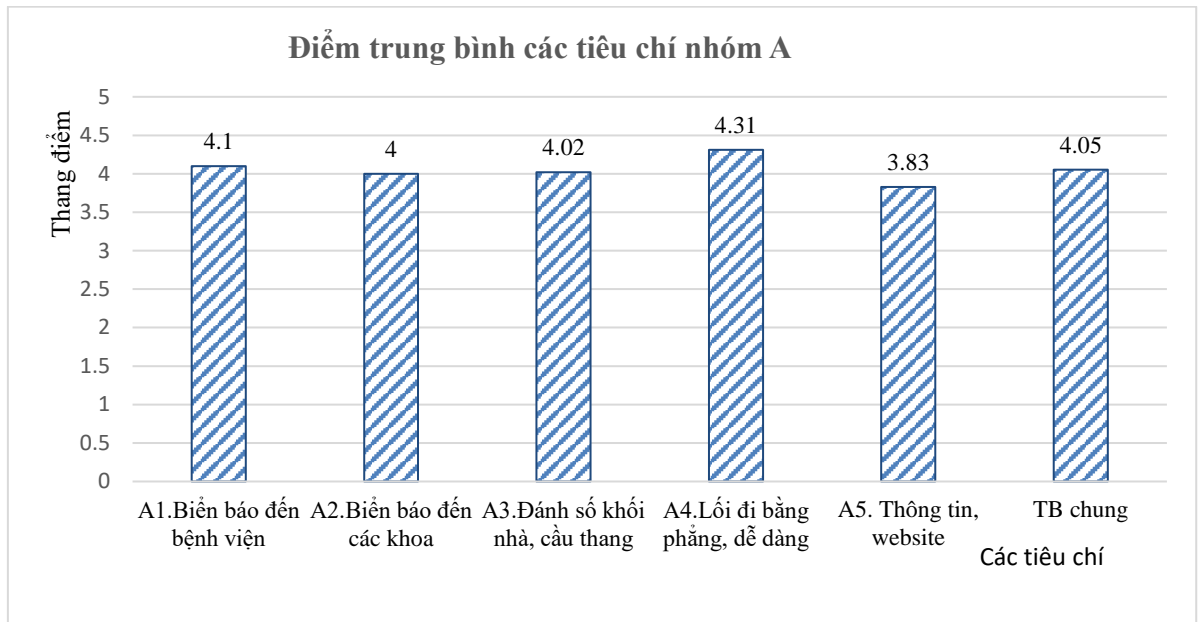


Biểu đồ trên mô tả các mức điểm trung bình của từng nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về dịch vụ y tế tại bệnh viện Nhi Thái Bình trong quý II năm 2017. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.01 điểm.

Nhóm tiêu chí A “*Khả năng tiếp cận*” đạt trung bình 4.05 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí B “*Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*” và nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt trung bình 3.99 điểm. Nhóm tiêu chí D

“Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” và nhóm tiêu chí E “Kết quả cung cấp dịch vụ” có mức điểm là 4.01.

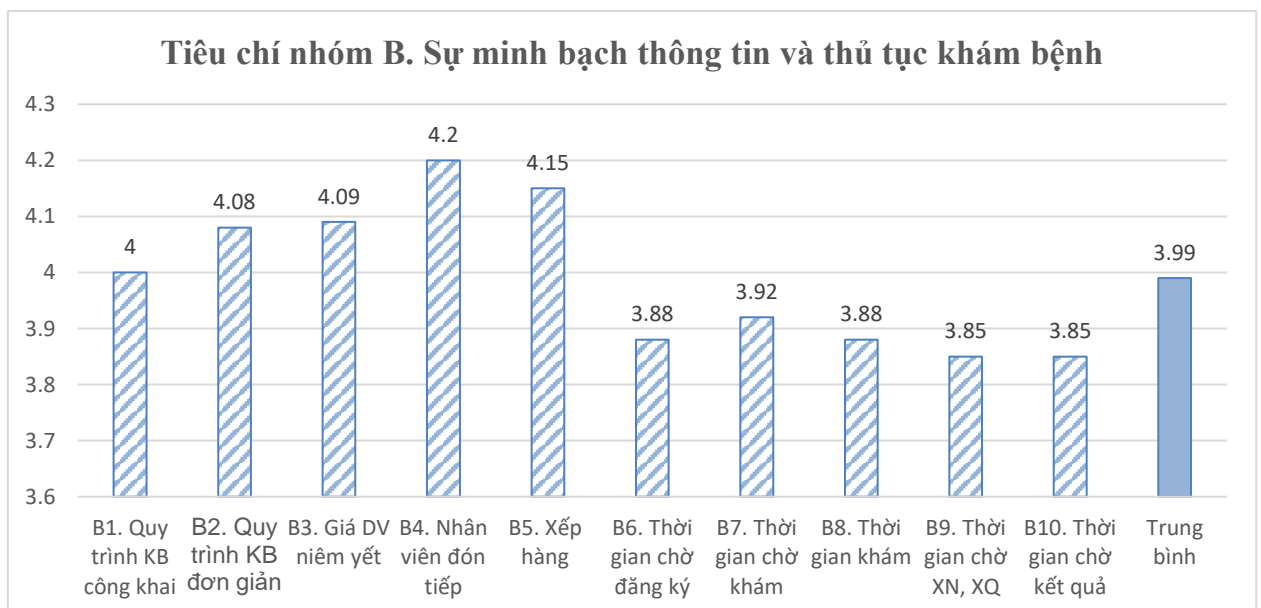
3. Biểu đồ 2: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm A - Khả năng tiếp cận



Nhóm tiêu chí A đánh giá khả năng tiếp cận của người bệnh với dịch vụ y tế tại Bệnh viện.

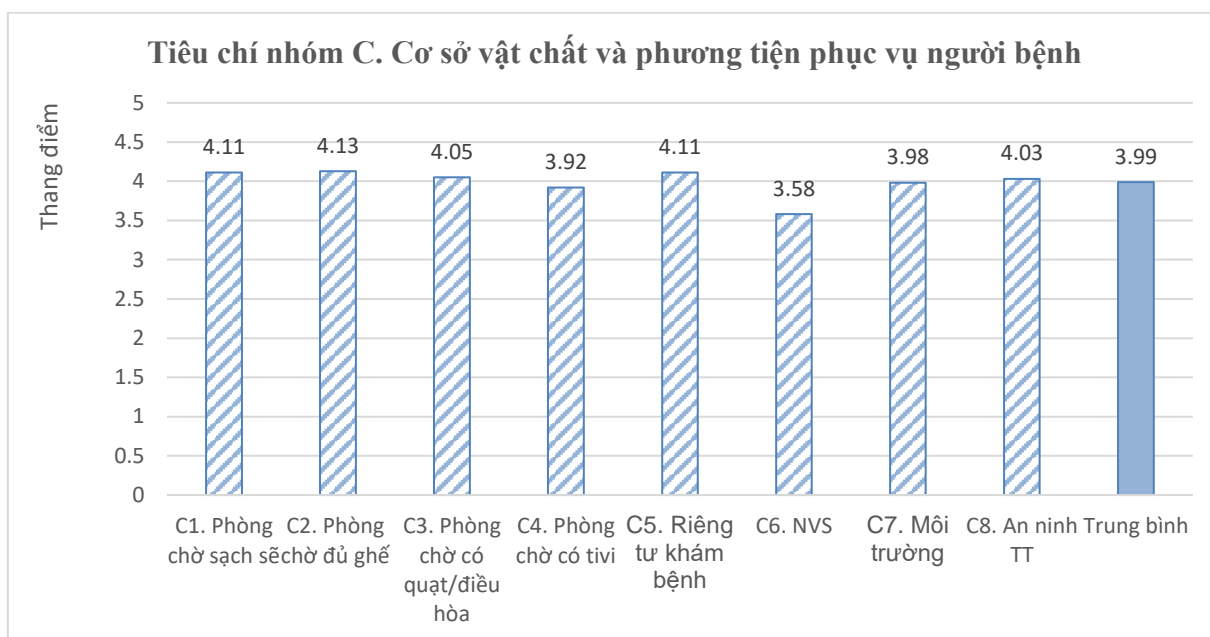
Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A4 “Các lối đi trong bệnh viện bằng phẳng, dễ tìm” đạt mức điểm cao nhất là 4.31 điểm. Tiêu chí A5 “Có thể tìm thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website của bệnh viện” đạt mức điểm thấp nhất với 3,83 điểm, đây là tiêu chí duy nhất trong nhóm A có mức điểm nằm dưới khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

4. Biểu đồ 3: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị



Nhóm tiêu chí B đánh giá sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám chữa bệnh, với mức điểm trung bình là 3.99 điểm. Tiêu chí B4. *Nhân viên y tế đón tiếp hướng dẫn niềm nở, tận tình đạt mức điểm cao nhất, 4.2 điểm.* Tiêu chí B9. *Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp có mức điểm trung bình thấp nhất, 3.85 điểm.*

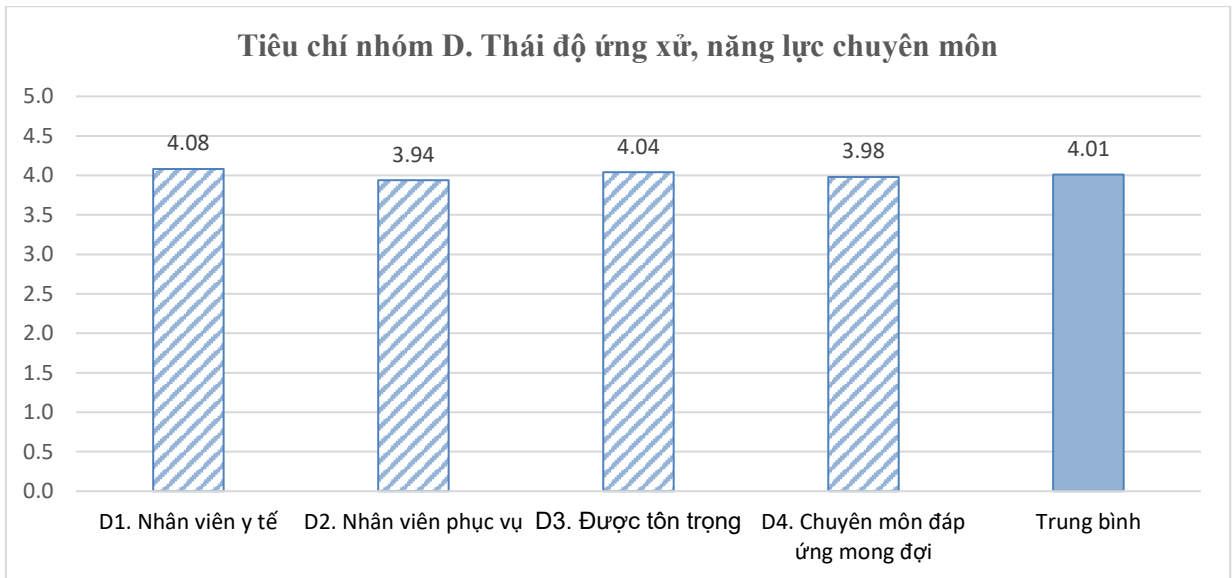
5. Biểu đồ 4: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



Nhóm tiêu chí C đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ trong Bệnh viện.

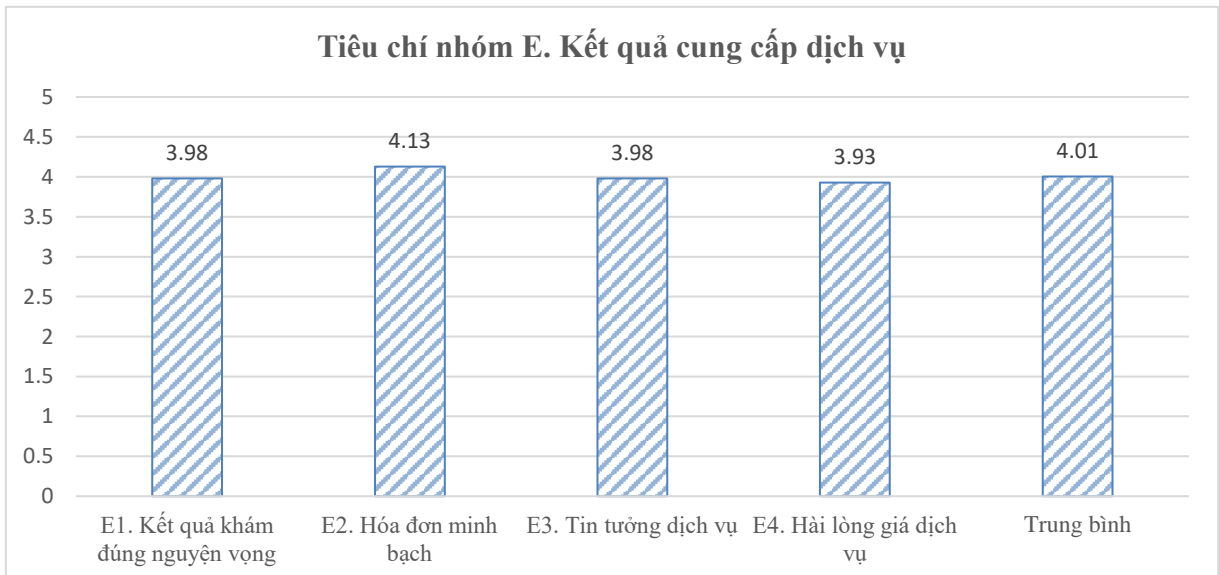
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất: 3.99 điểm. Tiêu chí C5 Được đảm bảo riêng tư khi khám bệnh và Tiêu chí C1, C2 về chất lượng phòng chờ đạt mức điểm cao nhất lần lượt là 4.11 và 4.13. Tiêu chí C6 “*Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ*” đạt mức điểm thấp nhất: 3.58 điểm;

6. Biểu đồ 5: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế



Nhóm tiêu chí D đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Trong 4 tiêu chí từ D1 đến D4, tiêu chí D1. Nhân viên y tế có lời nói, giao tiếp đúng mực đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.08 điểm), và tiêu chí đạt mức điểm trung bình thấp nhất là D2 “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” (3.94 điểm).

7. Biểu đồ 6: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm E - Kết quả cung cấp dịch vụ



Nhóm tiêu chí E đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ y tế sau khi sử dụng các dịch vụ tại Bệnh viện, với mức điểm trung bình là 4.01 điểm. Tiêu chí E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng đạt mức điểm cao nhất (4.13

điểm), tuy nhiên tiêu chí E4 “*Mức độ hài lòng về giá dịch vụ*” đạt mức điểm trung bình thấp nhất (3.93 điểm).

9. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh trong đợt khảo sát

Tổng số câu trả lời với các mức điểm từ 1 đến 5 trong đợt khảo sát: 3100

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 2357

Vậy tỉ lệ hài lòng chung: $2357/3100 \times 100 = 76.03\%$

10. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 81.73% so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

11. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:

Khi có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, 59% người nhà bệnh nhân được hỏi cho biết *chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác* và 41% người nhà cho biết *có thể sẽ quay trở lại* để sử dụng các dịch vụ y tế.

12. Các tiêu chí người bệnh chưa hài lòng

STT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Mức điểm lần khảo sát gần nhất	Mức điểm hiện tại
1	A	A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, website	Không	3.83
2	B	B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	Không	3.85
3	C	C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	Không	3.92
4	E	E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	Không	3.93

NGƯỜI LẬP

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Thị Thu Hà

Phan Trọng Luân

