

Thái Bình, ngày 3 tháng 11 năm 2017

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV 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 18/10/2017 đến ngày 21/10/2017.
- 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.

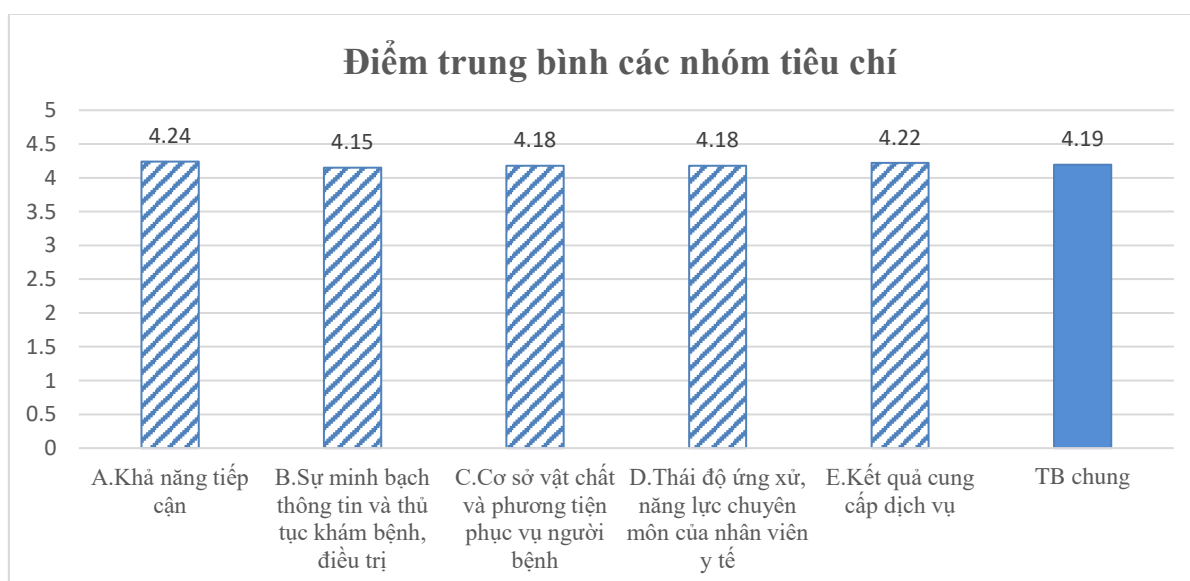
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Bảng 1: Mô tả đối tượng khảo sát

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	22	35	57
Nữ	13	32	45
Tổng	35	67	102

Khảo sát thực hiện trên người nhà của 102 bệnh nhi đang điều trị tại bệnh viện Nhi Thái Bình trong khoảng thời gian từ 18/10/2017 đến ngày 21/10/2017.. Có 57 bệnh nhi nam được lựa chọn khảo sát, 22 người sử dụng thẻ BHYT và trong số 41 trẻ nữ được khảo sát, có 13 bệnh nhi được sử dụng thẻ BHYT khi đi khám bệnh.

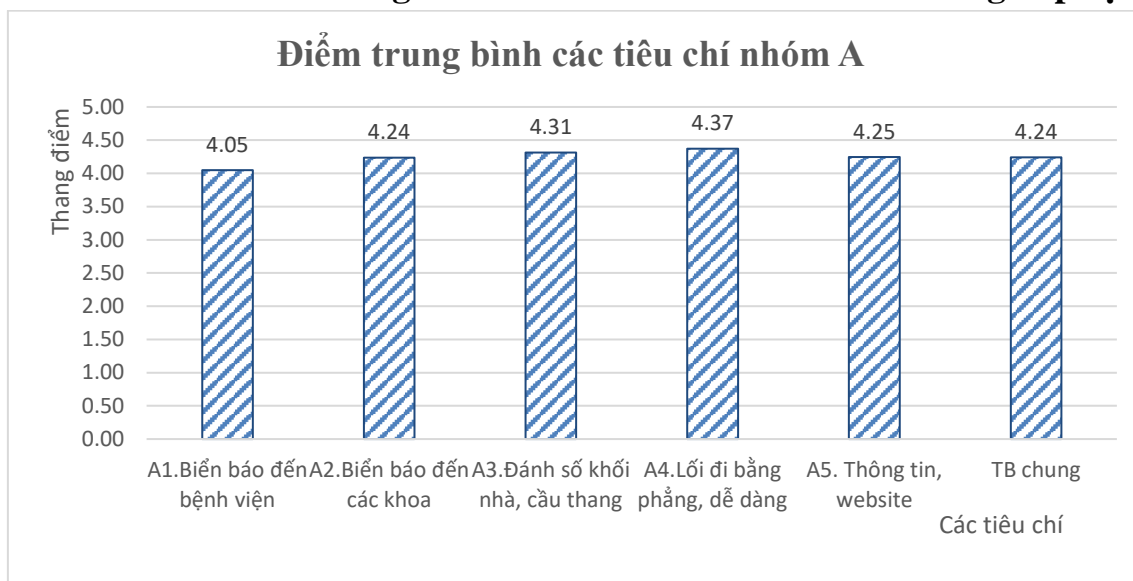
2. Biểu đồ 1: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E



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 IV năm 2017. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.19 điểm.

Nhóm tiêu chí A “*Khả năng tiếp cận*” đạt trung bình 4.24 điểm - mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Tất cả các nhóm tiêu chí đều có mức điểm trung bình trên 4 (trong khoảng hài lòng) và cao hơn so với khảo sát quý 2 năm 2017.

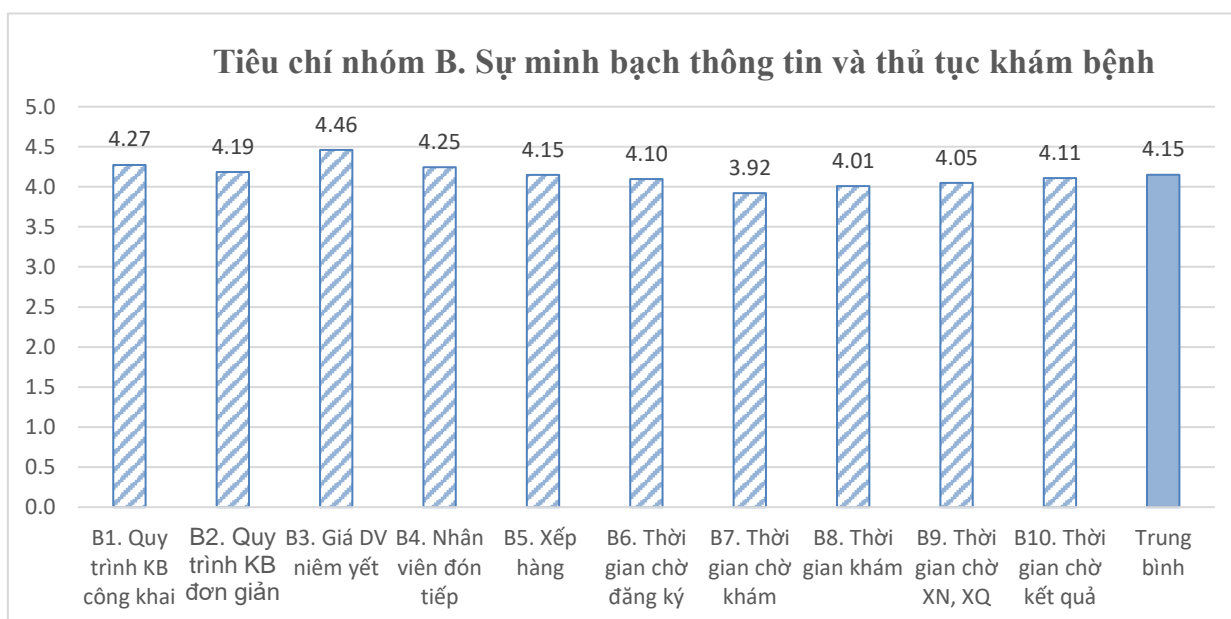
3. Biểu đồ 2: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm A - Khả năng tiếp cận



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

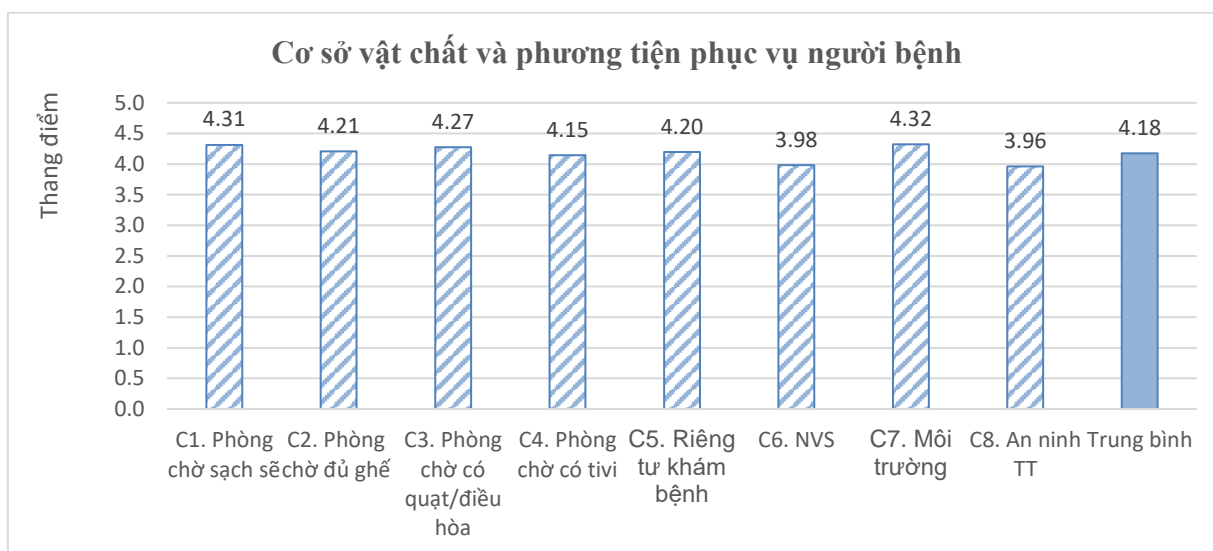
Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A4 “*Các lối đi trong bệnh viện bằng phẳng, dễ tìm*” đạt mức điểm cao nhất là 4.37 điểm. Tiêu chí A1 “*Các biển báo đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm*” đạt mức điểm thấp nhất với 4.05 điểm. Không có mức điểm nào dưới khoảng hài lòng của người bệnh.

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 4.15 điểm. Tiêu chí B3. *Giá dịch vụ niêm yết rõ ràng, công khai* đạt mức điểm cao nhất, 4.2 điểm. Tiêu chí B7. *Đánh giá thời gian chờ tới lượt khám* có mức điểm trung bình thấp nhất, 3.92 điểm và bằng với mức điểm đã khảo sát quý 2 năm 2017.

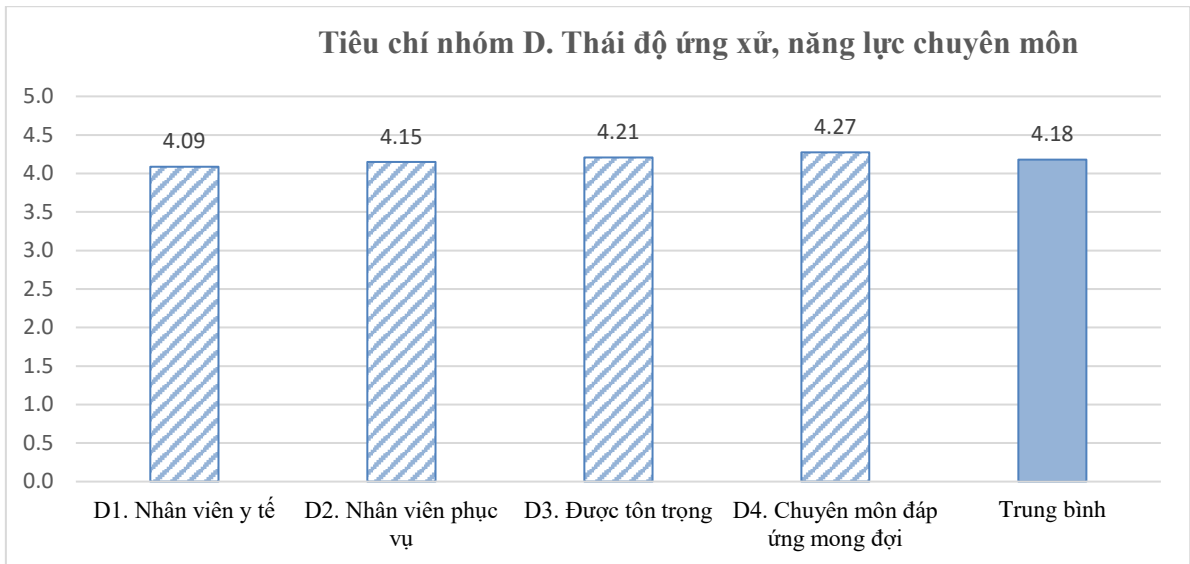
5. Biểu đồ 4: Điểm trung bình các tiêu chí nhóm C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



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.

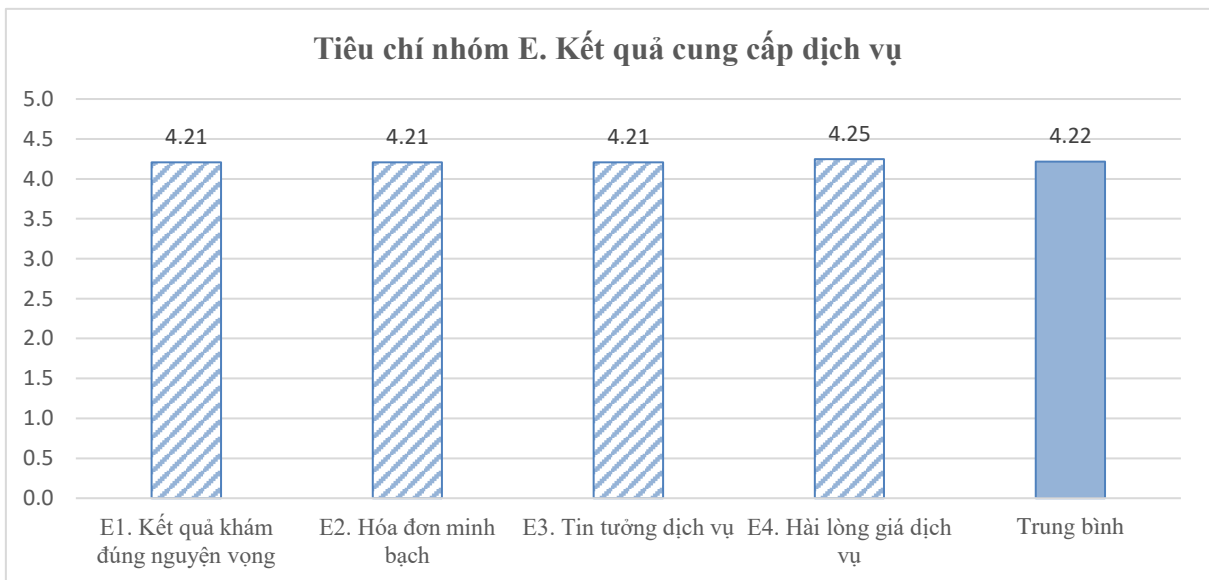
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất: 4,18 điểm. Tiêu chí C5 *Được đảm bảo riêng tư khi khám bệnh* và Tiêu chí C1, C7 về chất lượng phòng chờ và môi trường khuôn viên bệnh viện đạt mức điểm cao nhất lần lượt là 4.31 và 4.32. Tiêu chí C6 *“Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ”* đạt mức điểm thấp nhất: 3.98 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 thấp nhất (4.08 điểm), tuy nhiên mức điểm này vẫn cao hơn so với kết quả khảo sát trong quý 2, và tiêu chí đạt mức điểm trung bình cao nhất là D3 “*Được nhân viên y tế đối xử công bằng*” (4.21 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 4.22 điểm. Tiêu chí E1, E2, E3 đạt mức điểm ngang nhau (4.21

điểm), tiêu chí E4 “*Mức độ hài lòng về giá dịch vụ*” đạt mức điểm trung bình cao nhất (4.25 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: 3162

Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 2731

Vậy tỉ lệ hài lòng chung: $2731/3162*100 = 86.3\%$

10. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được 83.31% 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, 48.1% người nhà bệnh nhân được hỏi cho biết *chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác* và 51.9% người nhà cho biết *có thể sẽ quay trở lại* để sử dụng các dịch vụ y tế của Bệnh viện.

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	B	B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	3.92	3.83
2		C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	3.58	3.98

NGƯỜI LẬP

TRƯỞNG PHÒNG

Nguyễn Thị Thu Hà

Phan Trọng Luân

