

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2018**

#### **I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:**

**1. Nội dung khảo sát:** Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh 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 nội trú ban hành kèm theo Quyết định số 6859/TT – BHYT ngày 18/11/2016.

**2.3. Thời gian khảo sát:** từ ngày 01/04/2018 đến ngày 15/06/2018 (các ngày làm việc trong tuần).

**2.4. Đối tượng khảo sát:** Bệnh nhân đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh, khoa Xét nghiệm, CDHA, LCK được khảo sát sau khi đã sử dụng các dịch vụ tại khoa.

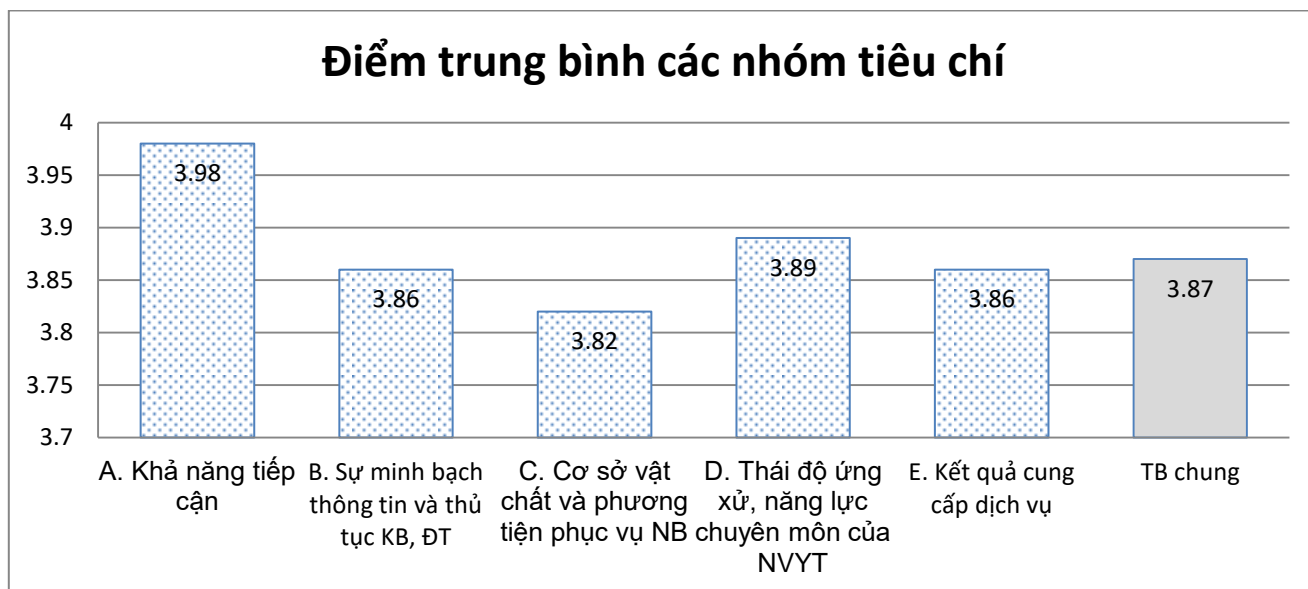
#### **II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

## 1. Bảng 1: Mô tả đối tượng khảo sát

Giới tính	Sử dụng BHYT		Tổng
	Có	Không	
Nam	43	9	52
Nữ	93	15	108
Tổng	136	24	160

Khảo sát thực hiện trên 160 người bệnh và người nhà người bệnh đang điều trị tại bệnh viện đa khoa huyện Đan Phượng trong khoảng thời gian từ 01/04/2018 đến 15/06/2018. Có 52 người bệnh và người nhà người bệnh là nam được lựa chọn khảo sát, 43 người có sử dụng thẻ BHYT và trong số 108 người bệnh nữ, có 93 người sử dụng thẻ BHYT.

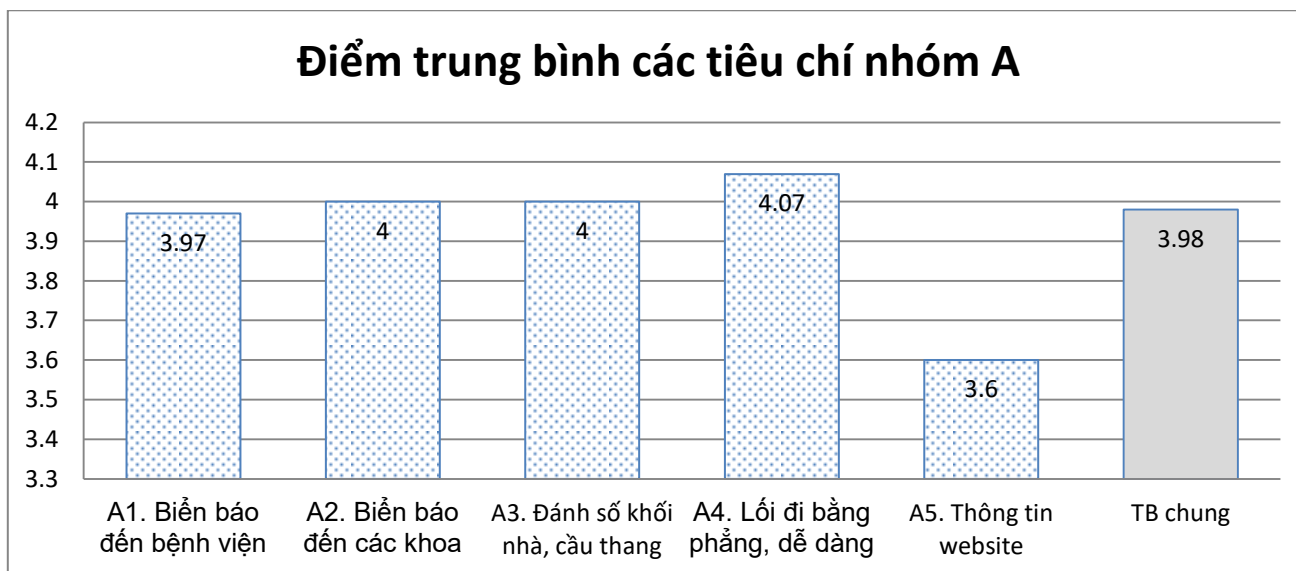
## 2. Biểu đồ 1: Điểm trung bình từng nhóm tiêu chí từ A đến E:



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 trong quý II năm 2018. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 3.87 điểm.

Nhóm tiêu chí A “*Khả năng tiếp cận*” đạt mức điểm trung bình 3.98 điểm – mức điểm cao nhất so với các nhóm tiêu chí khác. Nhóm tiêu chí C “*Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh*” đạt mức điểm thấp nhất so với các tiêu chí là: 3.82 điểm.

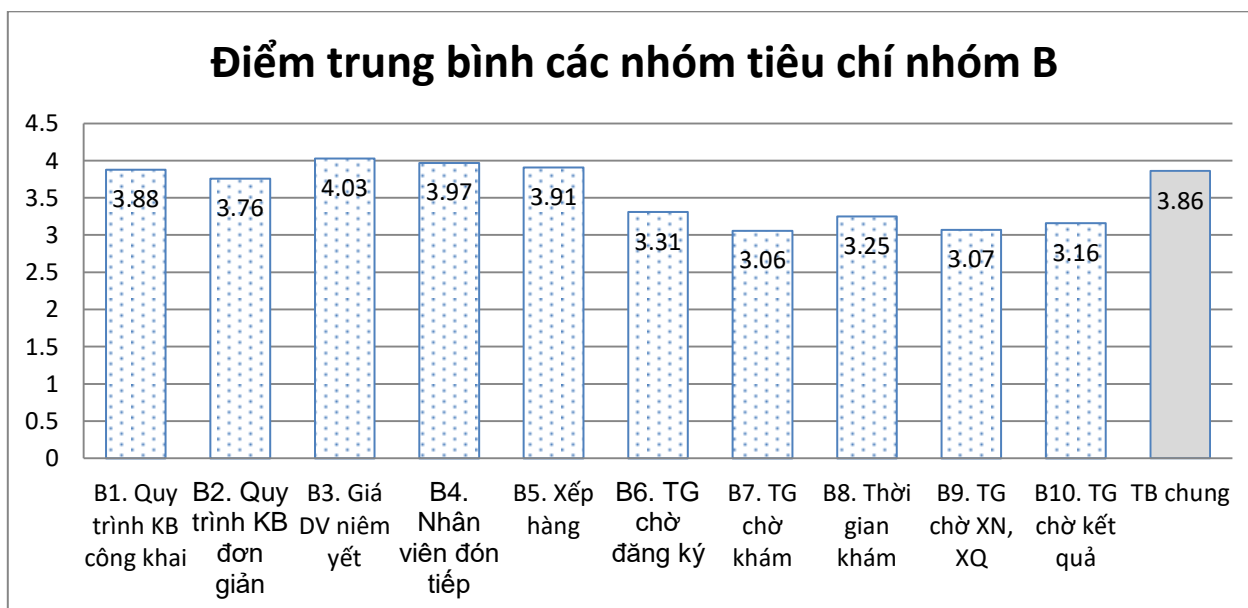
### 3. Nhóm tiêu chí A: Khả năng tiếp cận.



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

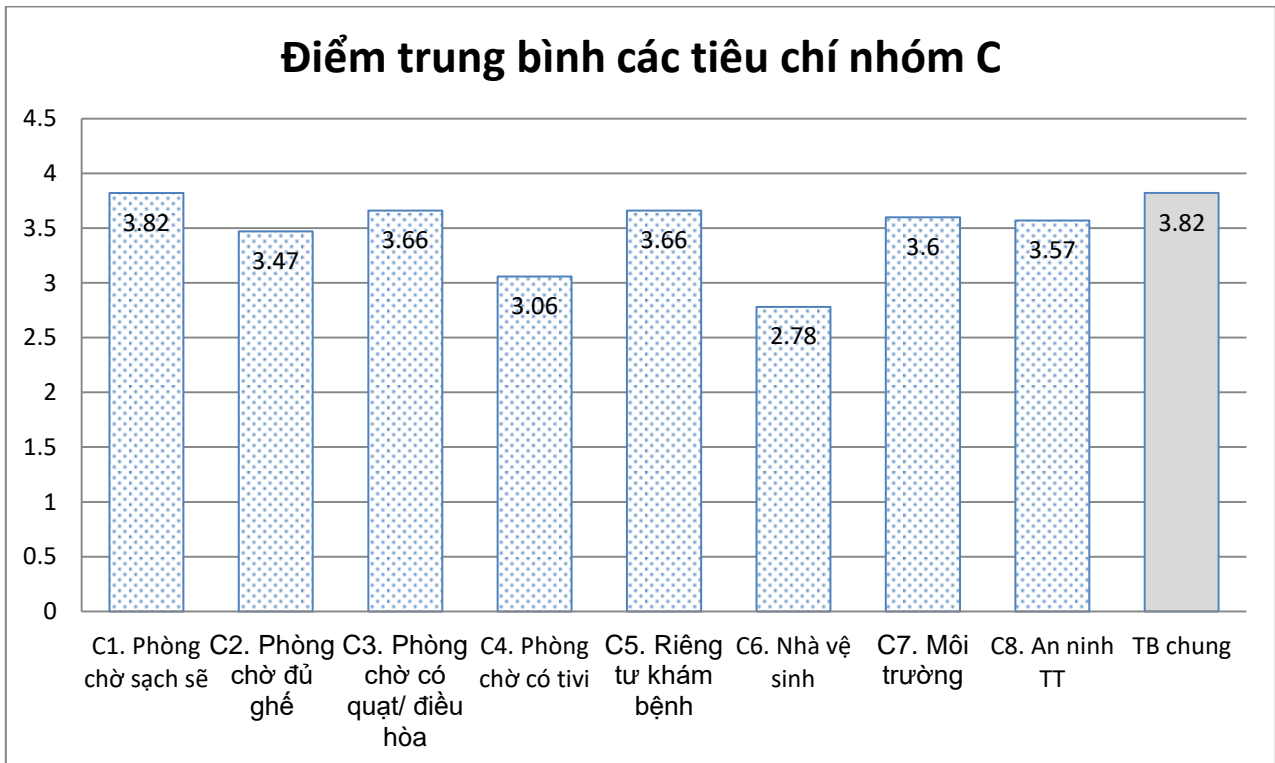
Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, tiêu chí A4 “*Đánh số khối nhà, cầu thang rõ ràng, dễ tìm*” đạt mức điểm cao nhất là 4.07 điểm. Tiêu chí A5 “*Có thể tìm thông tin và đăng ký khám bệnh qua điện thoại, website của bệnh viện*” đạt mức điểm thấp nhất với 3.6 điểm, đây là tiêu chí duy nhất trong nhóm A có mức điểm nằm dưới khoảng hài lòng của người bệnh (4 – 5 điểm).

### 4. Nhóm tiêu chí 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 3.86 điểm. Tiêu chí B3 “*Giá dịch vụ niêm yết rõ ràng, công khai*” đạt mức điểm cao nhất 4.03 điểm. Tiêu chí B7 “*Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám*” có mức điểm trung bình thấp nhất 3.06 điểm.

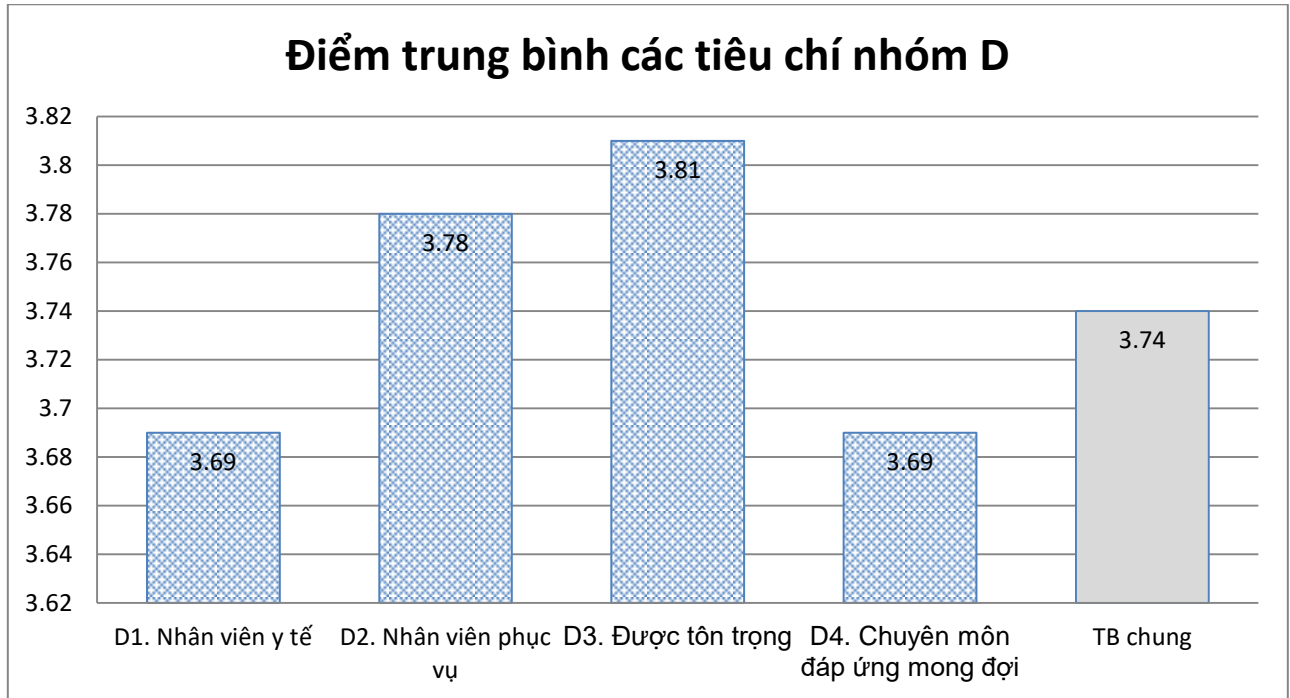
### 5. Nhóm tiêu chí C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh



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.

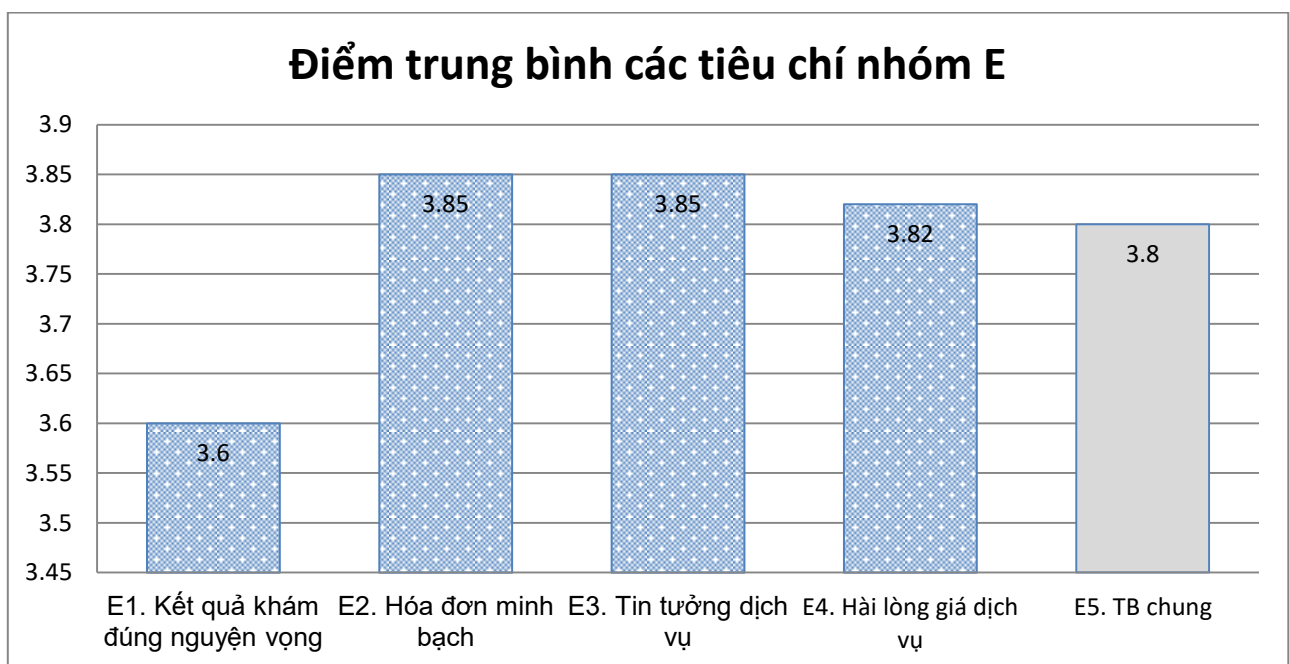
So với các nhóm tiêu chí từ A đến E, đây là nhóm tiêu chí có điểm hài lòng trung bình thấp nhất: 3.82 điểm. Tiêu chí C6 “*Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ*” đạt mức điểm thấp nhất: 2.78 điểm. Tiêu chí C1 “*Phòng chờ sạch sẽ, thoáng mát*” đạt mức điểm cao nhất: 3.82 điểm.

## 6. Nhóm tiêu chí 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 D3 “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” đạt mức điểm trung bình cao nhất: 3.81 điểm

## 6. Nhóm tiêu chí 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 3.8 điểm. Tiêu chí E2 “*Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng*” và E3 “*Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế*” đạt mức điểm cao nhất là: 3.85 điểm.

**7. 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: 4960
- Tổng số câu trả lời đạt mức 4, mức 5: 3599
- Vậy tỷ lệ hài lòng chung:  $3599/4960 \times 100 = 73\%$

**8. Đánh giá chung,** bệnh viện đã áp dụng được 80.36% so với mong đợi của người nhà bệnh nhân trước khi nằm viện.

**9. Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại:**

Khi có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự, 99% người bệnh và người nhà người bệnh được hỏi cho biết sẽ quay trở lại và 0.1% sẽ không quay trở lại để sử dụng dịch vụ y tế

**NGƯỜI LẬP**

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Kim Oanh**

**Nguyễn Văn Trung**