

BỆNH VIỆN BÌNH DÂN
BAN CHĂM SÓC VÀ
KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 09/BC-CS&KSTNNB

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 10 năm 2023

BÁO CÁO**Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 3 năm 2023**

Căn cứ kế hoạch 01/KH-CTXH ngày 03/01/2023 v/v thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh năm 2023;

Ban Chăm sóc – Khảo sát Trải nghiệm Người bệnh (CS-KSTNNB) báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú đợt quý 3 từ ngày 01/07 – 30/9/2023, như sau:

I. Tiến độ thực hiện

TT	Công việc	Trách nhiệm	Thời gian thực hiện		Ghi chú
			Kế hoạch	Hoàn thành	
1	Soạn thảo – Phê duyệt kế hoạch	Ban Giám đốc; Phòng CTXH;	15/12 – 31/12/2022	03/01/2023	
2	Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 3 năm 2023	Thành viên ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/07 – 30/09/2023	30/09/2023	
3	Xử lý số liệu	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	01/10– 10/10/2023	06/10/2023	
4	Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý 3 năm 2023	Ban Chăm sóc và Khảo sát trải nghiệm người bệnh	10/10 – 20/10/2023	13/10/2023	

II. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú:

Khảo sát được thực hiện tại 3 khu vực: Trụ sở chính, Kỹ Thuật cao, khoa Nam Học.

Tổng số phiếu được khảo sát: 700 phiếu, số phiếu hợp lệ: 693 phiếu (n = 693)

❖ So với đợt Q2/2023

	Q2/2023	Q3/2023
Điểm trung bình chung	4.67	4.59
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.80	4.67
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.80	4.67
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.81	4.70
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.81	4.73
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.80	4.74
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.56	4.51
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.56	4.51

B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.56	4.49
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.62	4.51
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.62	4.50
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.60	4.48
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.60	4.47
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.39	4.26
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.38	4.25
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.38	4.25
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.72	4.64
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.72	4.64
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.72	4.64
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.72	4.62
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.71	4.60
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.69	4.58
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.66	4.59
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.66	4.60
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.80	4.71
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.80	4.71
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.81	4.75
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.81	4.75
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.71	4.65
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.71	4.65
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.64	4.63
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.62	4.63
F. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?	95.07	93.78
- Tỷ lệ hài lòng nhóm có BHYT (n = 254)	99.02%	98.98%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm không BHYT (n = 439)	95.40%	96.60%
- Tỷ lệ không hài lòng (n=693)	1.12%	2.67%
- Tỷ lệ hài lòng chung	98.14%	97.33%
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	97.13%	90.65%
- Tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay trở lại	2.87%	9.35%
Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E		
A: Khả năng tiếp cận	A: 4.80	A: 4.71
B: Sự minh bạch thông tin khám và điều trị	B: 4.53	B: 4.42
C: Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	C: 4.70	C: 4.61
D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	D: 4.81	D: 4.73
E: Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4.67	E: 4.64

Phân tích kết quả và Nhận xét:

- Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú ở mức: **4.59**, giảm so với đợt Q2/2023.
- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:
 - + **Cao nhất là nhóm D** – Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn (4.73)
 - + **Thấp nhất là**
 - **nhóm B** – Sự minh bạch thông tin khám và điều trị (4.72)
- Trong nhóm B, mức độ hài lòng thấp nhất là
 - B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám (4.47)
 - B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám (4.48)
 - B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn (4.26)
 - B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp (4.25)
 - B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp (4.25)
- Các tiêu mục đều có điểm giảm so với Q2/2023.
- Tỷ lệ phần trăm so với mong đợi trước khi tới khám bệnh khá đồng đều giữa đánh giá của người bệnh có sử dụng BHYT (98.93%) và người bệnh không sử dụng BHYT (96.60%).

❖ So sánh giữa các khu vực

	TSC	KTC	NK
Điểm trung bình chung	4.57	4.61	4.58
A. Khả năng tiếp cận			
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường	4.64	4.68	4.71
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường	4.64	4.68	4.71
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.68	4.68	4.77
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.72	4.70	4.79
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký	4.74	4.70	4.79
B. Sự minh bạch thông tin khám và điều trị			
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.50	4.55	4.46
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.50	4.55	4.45
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.47	4.55	4.44
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh	4.47	4.56	4.51
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau	4.46	4.54	4.50
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.45	4.53	4.48

B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4.43	4.53	4.47
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4.22	4.33	4.21
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.22	4.33	4.21
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.22	4.32	4.21
C. Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh	4.60	4.63	4.62
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát	4.62	4.66	4.66
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.62	4.66	4.66
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.62	4.66	4.66
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh	4.61	4.62	4.61
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.59	4.62	4.60
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.57	4.59	4.58
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.57	4.62	4.58
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự,	4.58	4.63	4.60
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.74	4.74	4.70
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng)	4.72	4.73	4.69
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...)	4.72	4.72	4.69
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.75	4.76	4.71
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.75	4.76	4.71
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.64	4.63	4.64
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.64	4.66	4.63
E2. Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả	4.64	4.66	4.63
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.64	4.61	4.65
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.63	4.60	4.65
<i>Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh?</i>	93.89	93.62	93.81

Ý kiến khác*** Trụ sở chính**

- Cơ sở vật chất ổn
- Nhân viên hướng dẫn khá nhiệt tình
- Khám không quá lâu (đi buổi chiều)
- Khám tại phòng khám hẹn giờ nên thủ tục nhanh lẹ, có nhân viên dẫn đi làm các chỉ định nên không phải chờ quá lâu.
- Thời gian chờ lấy số khám và xét nghiệm lâu
- Bệnh đông, chen chúc nhau, dễ bị móc túi
- Các chỗ trong bệnh viện xa nhau, hơi khó tìm
- Cận lâm sàng chờ làm lâu (xét nghiệm, siêu âm)
- Không đủ ghế trong sảnh nên phải ra phía trước ngồi. Khu siêu âm quá lâu, ngồi đợi rồi được dẫn đi chỗ khác siêu âm.
- Hơi ít nhà vệ sinh.
- Nhà vệ sinh thấy dơ, cần được dọn dẹp
- Khuôn viên bệnh viện không được đẹp, ít cây xanh
- Khu khám nóng, cần thêm quạt và máy lạnh
- Khu khám chật, bệnh đông rất ngộp.
- Bảo vệ có thái độ không thân thiện
- Không có bãi xe nên tốn thời gian.

*** Kỹ thuật cao**

- Khám dịch vụ nhanh lẹ, rất thích
- Khám tại phòng K.008, thấy bác sĩ tư vấn bệnh rõ ràng, làm các cận lâm sàng cũng nhanh chóng
- Khám tại phòng K.009, bác sĩ và thư ký tại phòng nói chuyện dễ thương, tư vấn rõ bệnh
- Bác sĩ nhiệt tình, nhẹ nhàng, vui vẻ
- Sảnh sạch sẽ và nhân viên y tế hướng dẫn rõ ràng
- Nhân viên hướng dẫn nhanh nhẹn, đợi số thứ tự đóng tiền khám hơi lâu.
- Dịch vụ của bệnh viện khá ổn, giá không mắc; nhân viên lịch sự.
- Thời gian chờ đăng ký khám hơi lâu, còn lại đều tốt
- Nhân viên hướng dẫn tốt; sảnh khám chật nhưng mát. Nhà vệ sinh hơi xa và khuất khó thấy.
- Khu khám đông không đủ ghế ngồi
- Sảnh quá đông và nhỏ, dù là khu dịch vụ nhưng vẫn phải chờ lâu
- Khó tìm chỗ giữ xe, bãi xe.
- Siêu âm chờ lâu
- Chờ đợi mua thuốc lâu do đông
- Nhà vệ sinh hơi xa, ít, không đủ.
- Khám đầu tuần quá đông, khu khám dịch vụ nhưng quá đông không khác gì khu cũ.

*** Nam khoa**

- Khu khám sạch sẽ
- Cơ sở vật chất tốt
- Bác sĩ Dũng tốt, vui vẻ.
- Bác sĩ Phước tư vấn rõ ràng
- Bác sĩ Bình tư vấn vui vẻ, nói chuyện rất vui
- Bác sĩ hiền và rất vui (Bác sĩ Hào)
- Khám lần đầu; thấy Bác sĩ Tân hơi nghiêm nhưng chấp nhận được
- Thái độ phục vụ ôn, chất lượng dịch vụ tương xứng với chi phí.
- Quá đông nên không có chỗ ngồi. Tuy đông nhưng nhân viên trên khoa vẫn giữ được thái độ tốt.
- Nhân viên chăm sóc khách hàng nhiệt tình, vui vẻ.
- Bác sĩ nói chuyện nhẹ nhàng.
- Không có bảng hướng dẫn lên lầu 5, phải hỏi mới biết.
- Tốn thời gian nhiều do phải tìm chỗ gửi xe
- Thời gian chờ đăng ký khám lâu.
- Đợi bác sĩ khám lâu
- Nhân viên thu tiền hơi khó chịu
- Quầy đăng ký thêm người hướng dẫn bệnh nhân nộp sổ khám
- Ngồi chờ kết quả siêu âm và xét nghiệm quá lâu nên chưa đáp ứng sự mong đợi
- Nhà vệ sinh dơ, cần lau dọn thương xuyên hơn.

Phân tích và nhận xét

- Mức độ hài lòng trung bình của các khu vực được khảo sát ở mức tốt, đều trên **4.50**
- Cả 3 khu vực đều cần các khoa phòng có liên quan đánh giá và cải thiện.
- Cả 3 khu vực đều cần lưu ý đến một số tiêu mục để cải thiện lại chất lượng phục vụ cũng như tăng hài lòng người bệnh.
- Mặc dù có nhiều nhận xét về các cần đề cần cải thiện, tuy nhiên các khu khám vẫn đáp ứng được kỳ vọng của người bệnh. Phần trăm đáp ứng so với mong đợi trước khi tới khám bệnh ở cả 3 khu đều trên 90%.
- Vấn đề cần cải thiện chủ yếu là: Thời gian chờ đợi ở các khâu, bãi xe và nhà vệ sinh.

Ban CS-KSTNNB có đề xuất:

- Quầy chăm sóc khách hàng, quầy thông tin, thư ký y khoa và nhân viên y tế tại các khu vực cận lâm sàng duy trì chủ động hướng dẫn người bệnh đến các khu vực cần thiết.
- Đề giảm áp cho khu vực Trụ sở chính, nhân viên tư vấn thông tin tại các quầy và nhân viên trực tổng đài 1900 7123 chủ động hướng dẫn người bệnh đến khám tại khu Kỹ thuật cao, khám vào các ngày cuối tuần.
- Tiếp tục tiếp nhận phòng khám đặt hẹn. Nhận đặt hẹn qua các kênh khác nhau: Tổng đài 1900 7123, fanpage bệnh viện, email.

- Khi đưa chỉ định cho người bệnh, thư ký y khoa tại các phòng khám điều phối thứ tự đề xuất để tránh ùn ứ tại một khu vực. Nếu có thể, viết thứ tự ra tờ giấy nhỏ (stick note) để tránh trường hợp chữ in trên phiếu nhỏ, khó nhìn.
- Nhân viên trực tổng đài chăm sóc khách hàng, tổng đài Nam khoa và tổng đài bệnh viện, và thư ký y khoa tại các phòng chủ động hướng bệnh nhân sử dụng các phương tiện công cộng khi đến khám trong thời gian bệnh viện đang xây dựng.
- Các phòng khám cần Điều tiết lượng bệnh trải đều các phòng và trải đều trong ngày. Khi hẹn tái khám, nên hẹn giờ chiều, hoặc hẹn sau khung giờ cao điểm (sau 8 giờ). Nếu có thể, hẹn tái khám các ngày cuối tuần (từ thứ 4 trở đi)
- Liên quan đến vấn đề về giao tiếp ứng xử, ban lãnh đạo khoa, phòng cần thường xuyên lưu ý nhắc nhở nhân viên tại khoa về giao tiếp ứng xử với người bệnh trong các cuộc họp giao ban

GIÁM ĐỐC



Y TẾ TIỀN PHO
BỆNH VIỆN
BÌNH DÂN
TRẦN VINH HÙNG

TRƯỞNG BAN CS-KSTNNB



Nguyễn Hồ Vĩnh Phước

NGƯỜI LẬP



Nguyễn Thị Ánh Nguyệt