

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH/THÂN NHÂN
NỘI TRÚ/NGOẠI QUÝ 2 NĂM 2020

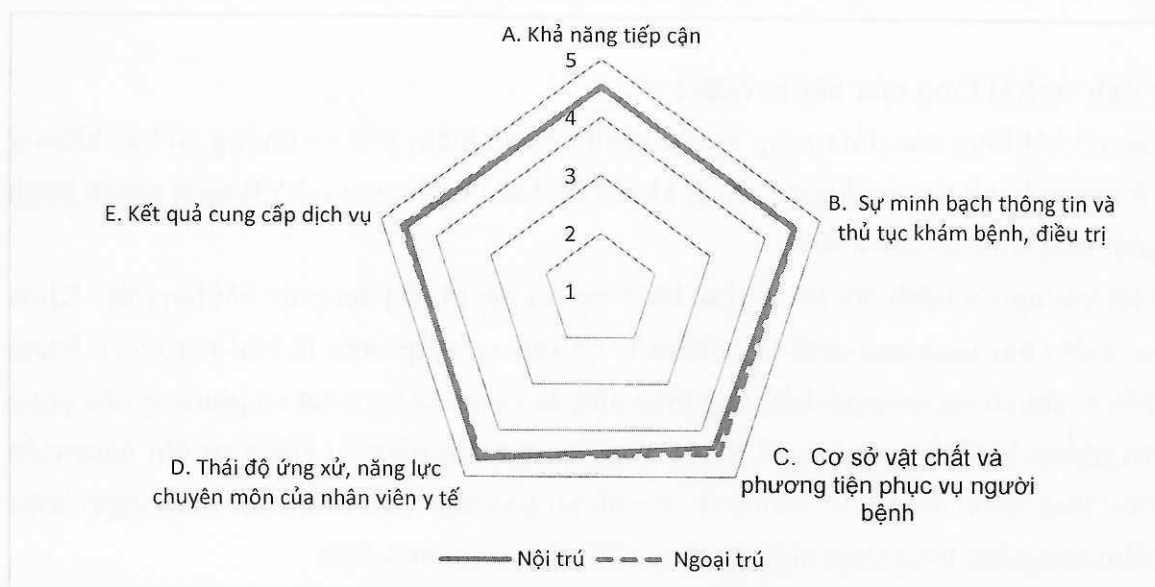
I. Thông tin khảo sát sự hài lòng Quý 2 năm 2020

1. Thông tin các đợt khảo sát

| Đối tượng khảo sát | Số lượt | Thời điểm | Cỡ mẫu | Điểm thực hiện | Đơn vị thực hiện |
|----------------------|---------|------------|--------|--|--------------------------|
| Người bệnh nội trú | 01 | 6/2020 | 118 | 15 khoa nội trú (Khoa Nhi A, B, C, D, Nội A, B, Nhiễm A, B, C, D, E, V-A, Cấp cứu, CC-HSTC-CĐNL, CC-HSTC-CĐTE.) | Phòng CTXH Phòng QLCL |
| Người bệnh ngoại trú | 01 | 6/2020 | 173 | Khoa Khám bệnh, Khoa Khám bệnh TYC | Phòng CTXH Phòng QLCL |
| Người bệnh ngoại trú | 03 | 04-06/2020 | 0 | Kiosk khảo sát không hài lòng SYT | Phòng QLCL |

2. Thông tin người bệnh/thân nhân

| Chỉ số khảo sát | Tần số, tỉ lệ | | |
|---|---------------|----------|-----------|
| | | Nội trú | Ngoại trú |
| Giới tính | Nam | 55 (47%) | 74 (43%) |
| | Nữ | 63 (53%) | 99 (57%) |
| Tuổi | <18 tuổi | 7 (6%) | 03 (2%) |
| | 18-30 tuổi | 25 (21%) | 28 (16%) |
| | 31-60 tuổi | 74 (63%) | 126 (73%) |
| | >60 tuổi | 12 (10%) | 16 (9%) |
| Tổng số ngày nằm viện | <8 ngày | 80 (68%) | |
| | 8-14 ngày | 23 (20%) | |
| | >14 ngày | 15 (13%) | |
| Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến bệnh viện | < 30 km | | 25 (14%) |
| | 30 - 99 km | | 67 (39%) |
| | 100 -200km | | 64 (37%) |
| | >200 km | | 17 (10%) |
| Sử dụng thẻ BHYT | Có | 79 (67%) | 42 (24%) |
| | Không | 39 (33%) | 131 (76%) |



Trong Quý 2 người bệnh hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ và Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế với mức đánh giá cao nhất (4.61/5) và hài lòng thấp nhất về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.37/5). Trong đó, Tỷ lệ hài lòng về Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng thấp đạt 81% (4.27/5).

Người bệnh nội trú có tỷ lệ hài lòng cao nhất về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (4.61/5) và tỷ lệ hài lòng thấp nhất về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.37/5).

Người bệnh ngoại trú có tỷ lệ hài lòng cao nhất về Kết quả cung cấp dịch vụ (4.61/5) và tỷ lệ hài lòng thấp nhất về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4.51/5).

b. Chi tiết cho từng khoa điều trị

| TT | Khoa | Nội trú | | | | Ngoại trú | | | |
|----|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Q 1 | Quý 2 | | | Q1 | Quý 2 | | |
| | | | TB | BHYT | KBHYT | | TB | BHYT | KBHYT |
| 1 | Cấp cứu | 4.98 | 4.46 | 4.39 | 4.52 | | | | |
| 2 | CC-HSTC-CĐNL | 4.74 | 4.90 | 4.90 | - | | | | |
| 3 | CC-HSTC-CĐTE | 4.83 | 4.55 | 4.63 | 3.97 | | | | |
| 4 | Nhi A | 5.00 | - | - | - | | | | |
| 5 | Nhi B | 4.84 | 4.78 | 4.78 | - | | | | |
| 6 | Nhi C | 4.23 | 3.93 | 3.88 | 4.15 | | | | |
| 7 | Nhi D | 4.91 | - | - | - | | | | |
| 8 | Nhiễm A | 4.86 | 4.53 | 4.75 | 4.26 | | | | |
| 9 | Nhiễm B | 4.41 | 4.13 | 4.15 | 4.08 | | | | |
| 10 | Nhiễm C | 4.92 | 4.90 | 4.90 | 4.89 | | | | |
| 11 | Nhiễm D | - | - | - | - | | | | |
| 12 | Nhiễm E | 4.41 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| 13 | Nhiễm VA | 4.52 | 4.90 | 4.88 | 5 | | | | |
| 14 | Nội A | 4.71 | 4.71 | 4.69 | 4.73 | | | | |
| 15 | Nội B | 4.66 | 4.53 | 4.54 | 4.53 | | | | |
| 16 | Khám bệnh | | | | | 4.61 | 4.47 | 4.47 | 4.47 |
| 17 | Khám bệnh TYC | | | | | 4.51 | 4.60 | 4.79 | 4.52 |
| | Cộng | 4.71 | 4.51 | 4.49 | 4.53 | 4.56 | 4.55 | 4.70 | 4.50 |

| TT | Nội dung khảo sát | Tháng 4 | Tháng 5 | Tháng 6 | Tổng số |
|----|--|------------|------------|------------|------------|
| 5 | Chăm sóc người bệnh của điều dưỡng | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Thời gian chờ làm XN, siêu âm, chụp phim | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Khâu mua thuốc, cấp phát thuốc bảo hiểm y tế | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Thái độ ứng xử, giao tiếp của nhân viên BV | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Nhà vệ sinh phục vụ người bệnh của BV | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Chỗ ngồi chờ khám, chờ xét nghiệm | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Dịch vụ giữ xe khi đến bệnh viện khám bệnh | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Các dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | An ninh, trật tự bệnh viện | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | Thông tin, hướng dẫn cho người bệnh | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | Công khai giá các dịch vụ trong bệnh viện | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Tổng số đánh giá/Tổng số phiếu | 0/0 | 0/1 | 0/0 | 0/1 |

Quý 2 do tình hình dịch bệnh COVID-19, số lượng bệnh nhân giảm nên bệnh nhân được tư vấn và hướng dẫn thủ tục đầy đủ, không còn tình trạng bệnh nhân chờ đợi lâu, do đó không có trường hợp người bệnh đánh giá không hài lòng.

3. Những vấn đề ưu tiên cần giải quyết

a. Các giải pháp đã triển khai trong Quý 1

| T T | Nội dung | Bộ phận thực hiện | Giải pháp đã triển khai |
|--------|--|-----------------------------------|--|
| 1 | Thời gian chờ làm xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp | K Khám bệnh | <ul style="list-style-type: none"> Cải tiến quy trình khám bệnh làm việc, trả kết quả xét nghiệm tập trung tại KKBTYC, KKB. |
| 2 | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | K Khám bệnh | <ul style="list-style-type: none"> Mở rộng quầy tiếp nhận khoa Khám bệnh, thay đổi quy trình tiếp nhận bệnh nhân BHYT |
| 3 | Khâu làm thủ tục đăng ký khám | K Khám bệnh K Khám bệnh TYC | <ul style="list-style-type: none"> Lắp đặt thêm màn hình chờ hiển thị số thứ tự và tên bệnh nhân tại Quầy tiếp nhận, phòng khám bệnh, nhà thuốc bệnh viện. Bố trí lại và mở thêm phòng khám ký sinh trùng. |
| 4 | Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng | K.DD, Căn tin | <ul style="list-style-type: none"> Thay đổi danh sách các món ăn mới và đổi mới phong cách phục vụ của nhân viên. Sửa chữa căng tin: sơn tường, sửa chữa cơ sở vật chất cũ, hư hỏng, gắn thêm quạt máy. |

| TT | Nội dung | Bộ phận thực hiện | Yêu cầu |
|----|---|-------------------|--|
| 2 | Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh | Các khoa lâm sàng | <ul style="list-style-type: none"> - Thay thế, sửa chữa cơ sở vật chất hư hỏng, thay mới máy nước nóng lạnh cho bệnh nhân nội trú. - Bổ sung, sửa chữa các rèm che, vách ngăn trong phòng bệnh đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi nằm điều trị nội trú |
| 3 | Căn-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng | K.DD, Căn tin | <ul style="list-style-type: none"> - Thay đổi thực đơn các món ăn trong căn tin phong phú, đa dạng cho thân nhân và xây dựng hoàn thiện chế độ riêng cho người bệnh nội trú. - Nhắc nhở, tập huấn thái độ giao tiếp của nhân viên căn tin khi phục vụ bệnh nhân và thân nhân người bệnh. |

TP. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 7 năm 2020

NGƯỜI TỔNG HỢP

PHÒNG QLCL

ThS.BD. Đinh Thị Luân Chu

ThS.BS. VÕ MINH QUANG
004568/HCM-CCHN



TS.BS. NGUYỄN VĂN VĨNH CHÂU