



BỆNH VIỆN HỮU NGHỊ ĐA KHOA NGHỆ AN
SÁNG Y ĐỨC – VỮNG CHUYÊN MÔN – VUÔNG TRÒN CHỮ TÍN

**KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG
NGƯỜI BỆNH NỘI, NGOẠI TRÚ
TỪ NGÀY 20/12 – 27/ 12/ 2017**

Vinh, ngày 28 tháng 12 năm 2017

PHƯƠNG PHÁP VÀ THỜI GIAN

Thời gian, địa điểm:

- Thực hiện từ ngày 20 – 27 tháng 12 năm 2017.
- Địa điểm: tại các khoa lâm sàng và phòng khám.
- Thực hiện khảo sát: Phòng QLCL + Phòng điều dưỡng
- Tổng số phiếu thăm dò: 384

Phương pháp:

- Phỏng vấn ngẫu nhiên người bệnh/ người nhà đến khám và điều trị tại bệnh viện theo bộ câu hỏi của Bộ y tế với các nội dung:

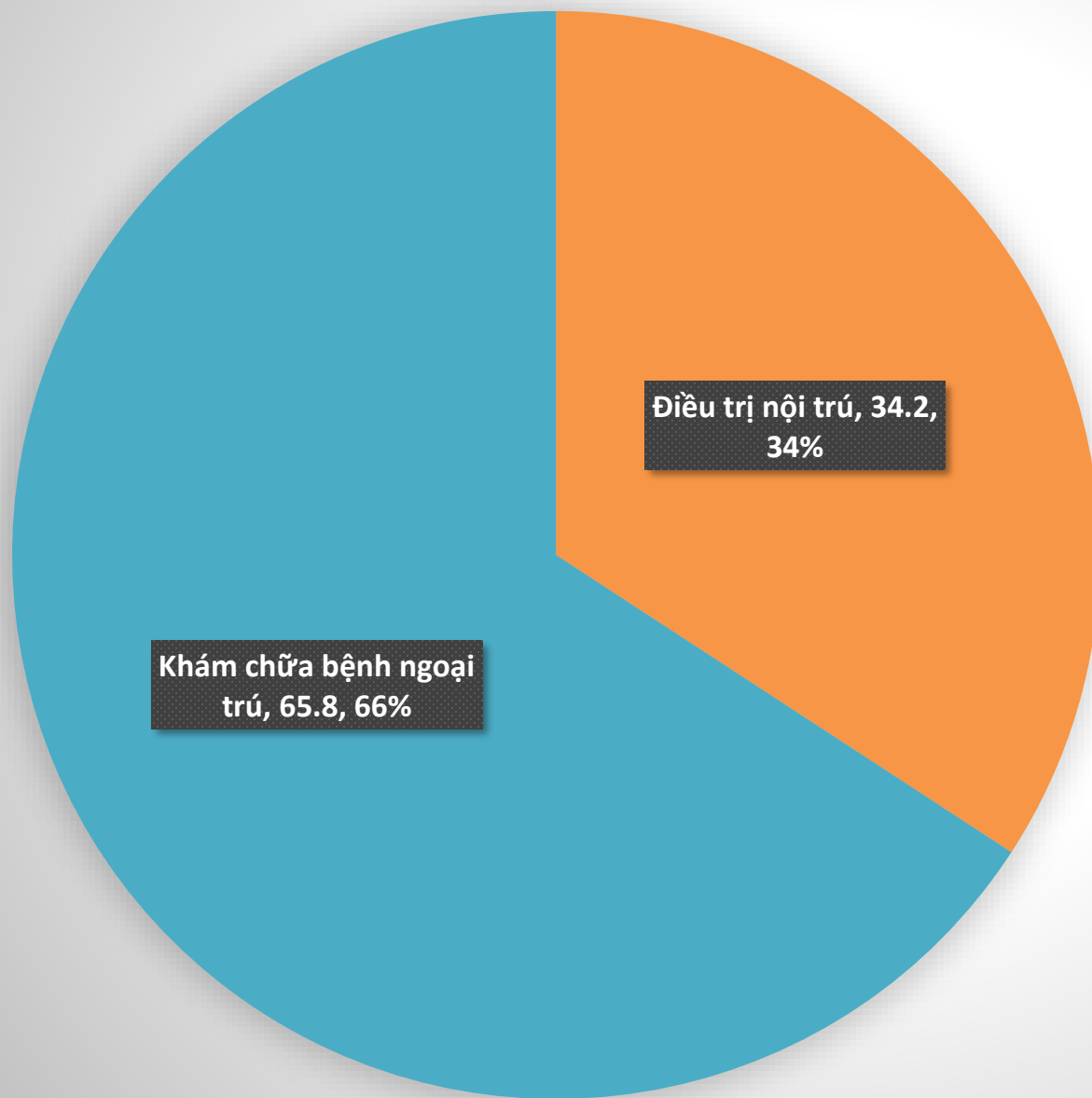
- + Khả năng tiếp cận: 03 tiêu chí
- + Minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 06 tiêu chí
- + Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 13 tiêu chí
- + Thái độ ứng xử của nhân viên y tế: 08 tiêu chí
- + Kết quả cung cấp dịch vụ: 08 tiêu chí
- + Nhận xét về chi phí khám chữa bệnh: 03 tiêu chí.

- **Tại các khoa Lâm sàng:** 15% số người bệnh đang điều trị tại khoa, thời gian nằm viện tối thiểu là 3 ngày.

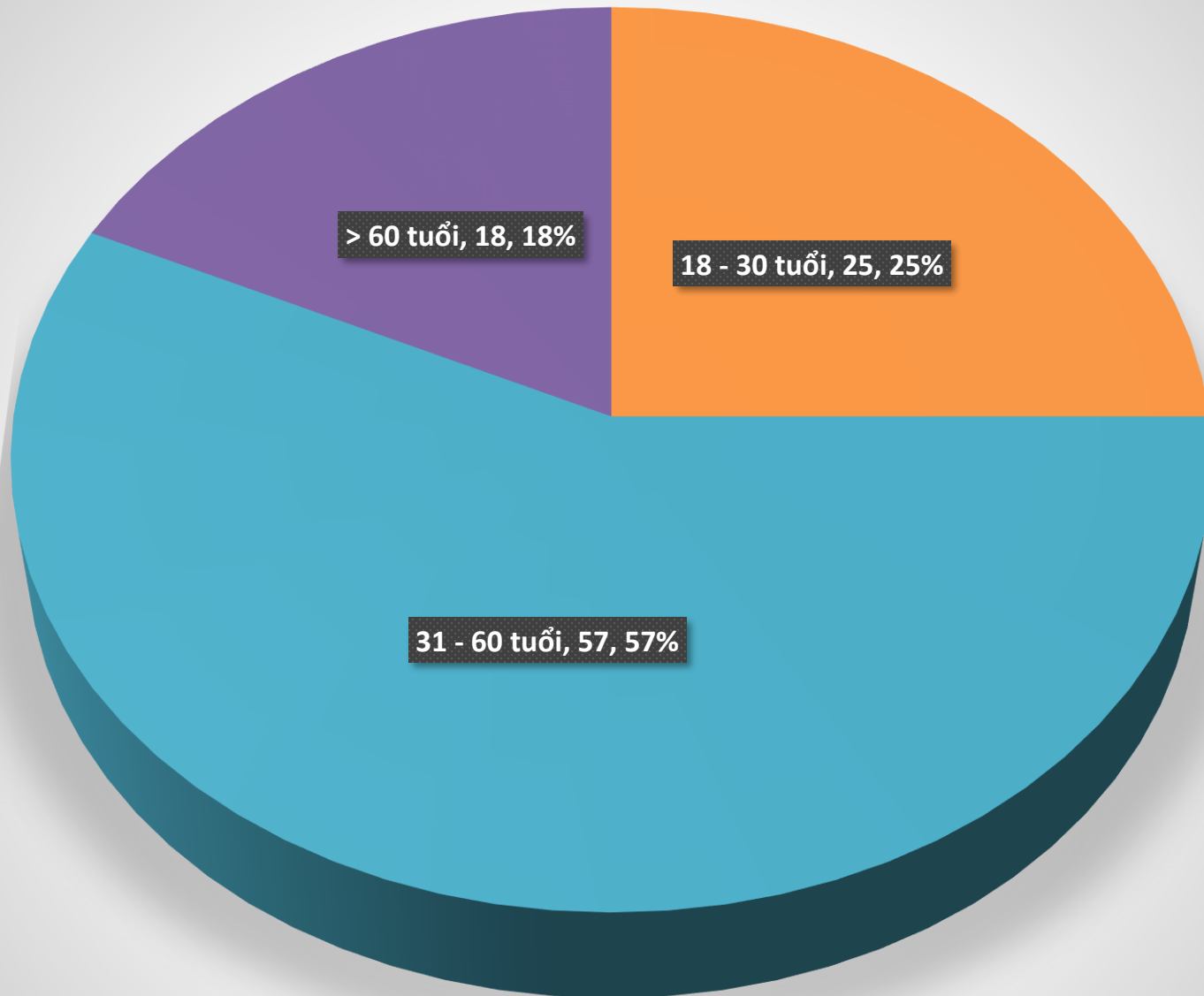
- **Tại khoa Khám bệnh:** 128 phiếu, đối tượng lấy thông tin là người bệnh đã kết thúc quá trình khám.

- **Phần mềm xử lý:** Epidata 3.0 và SPSS 20.0

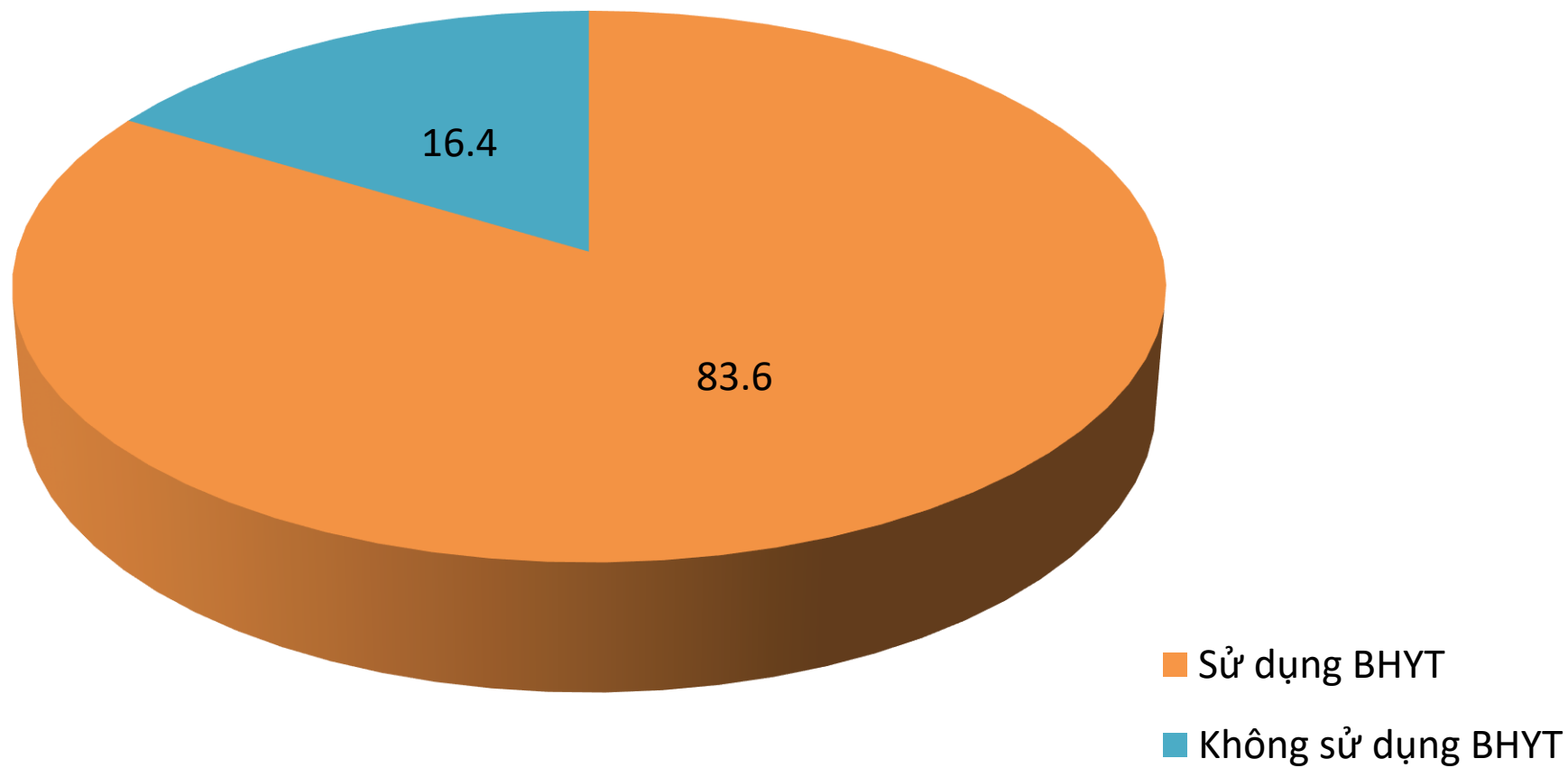
Tỷ lệ % đối tượng khảo sát Nội trú và ngoại trú



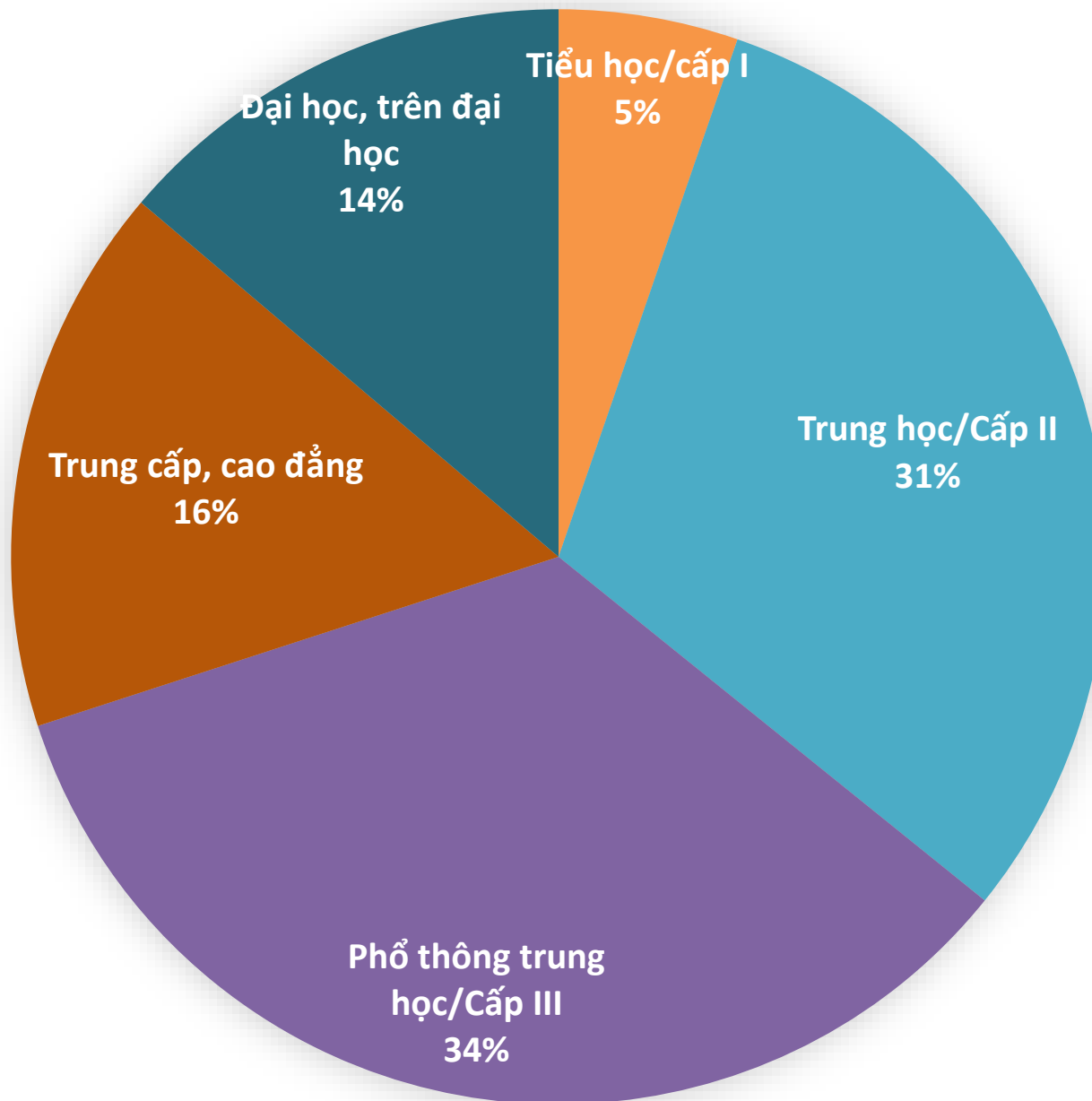
Tỷ lệ độ tuổi bệnh nhân/người nhà được khảo sát



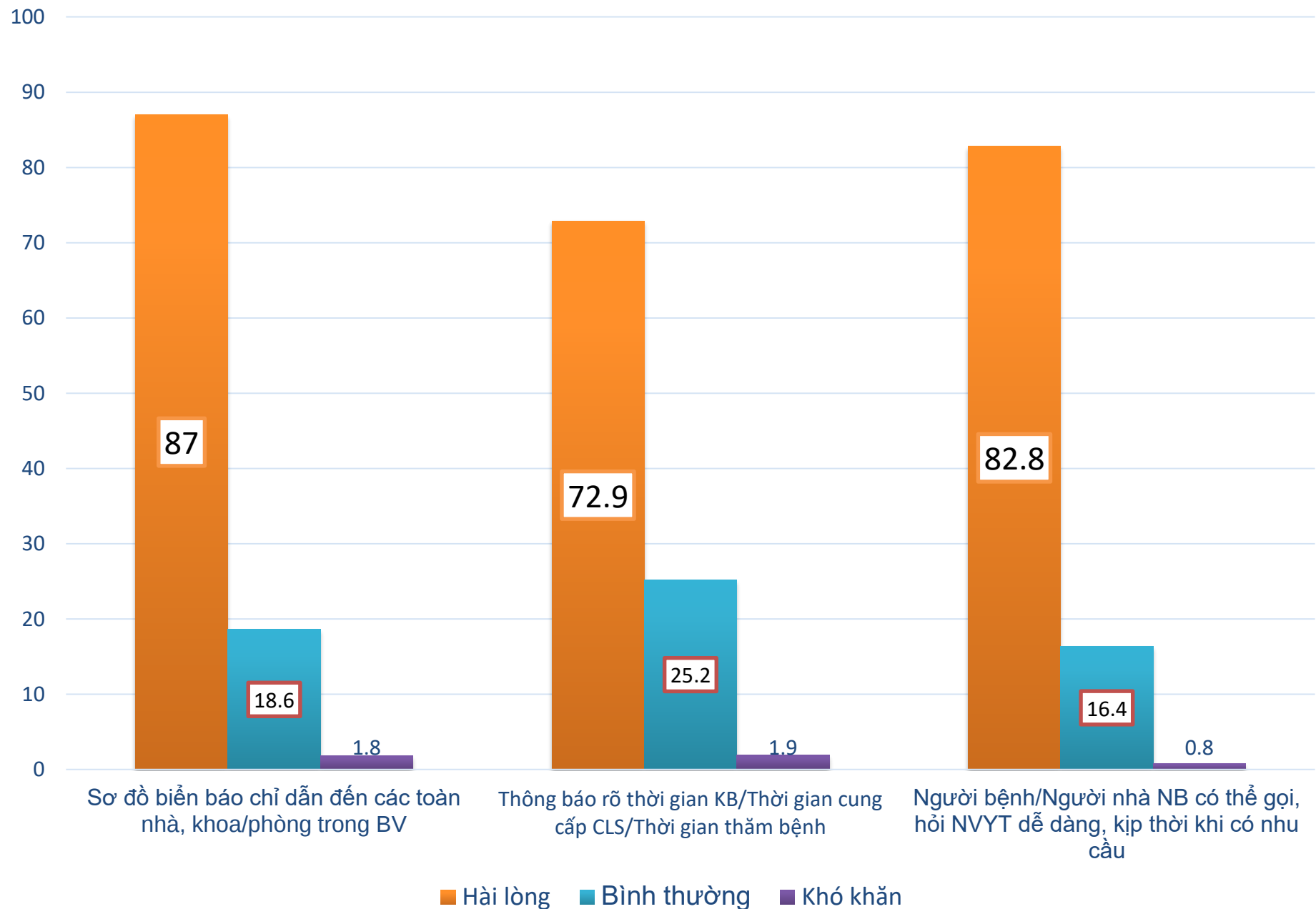
Tỷ lệ đối tượng sử dụng BHYT/Viện phí



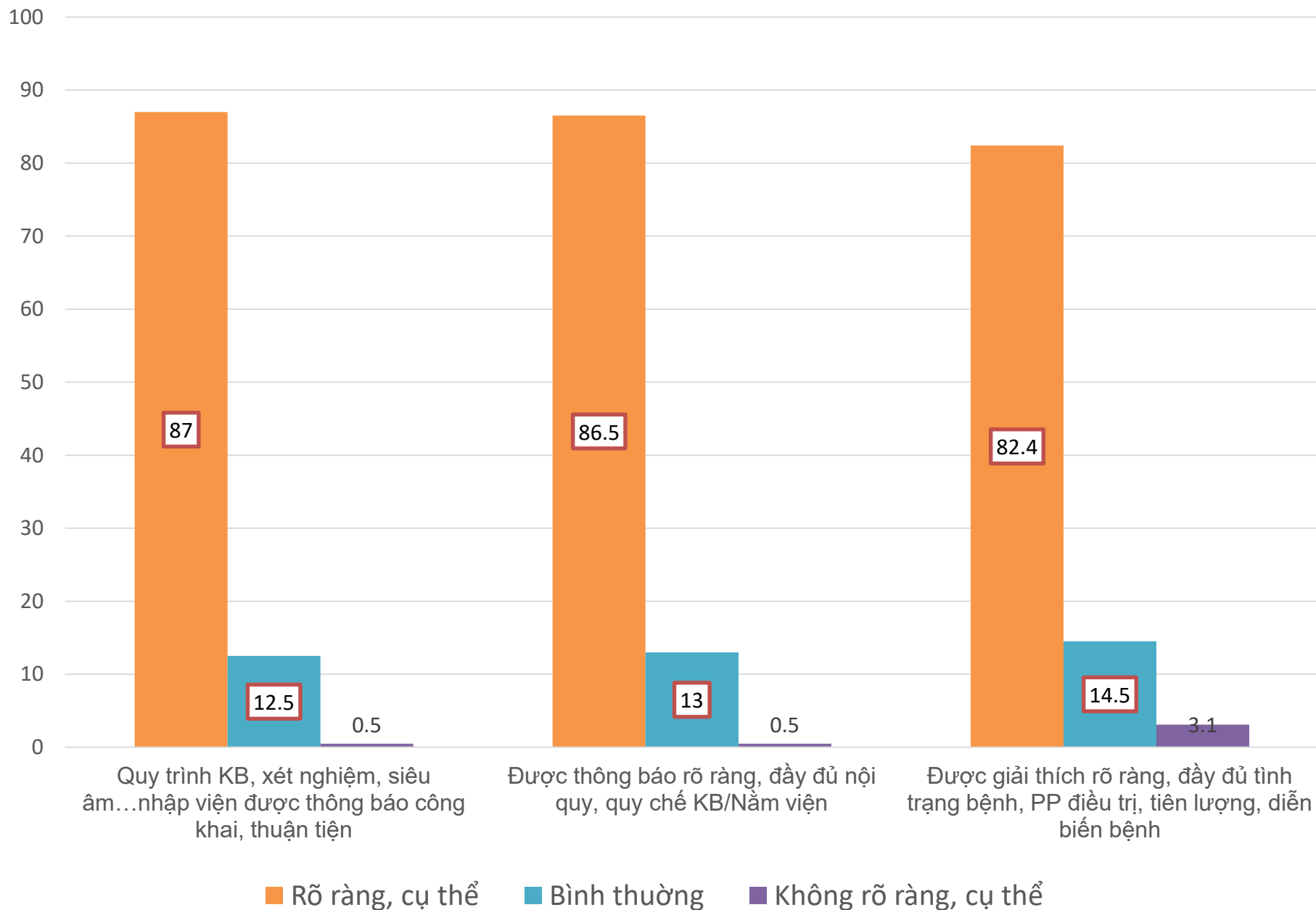
Trình độ học vấn đối tượng được khảo sát



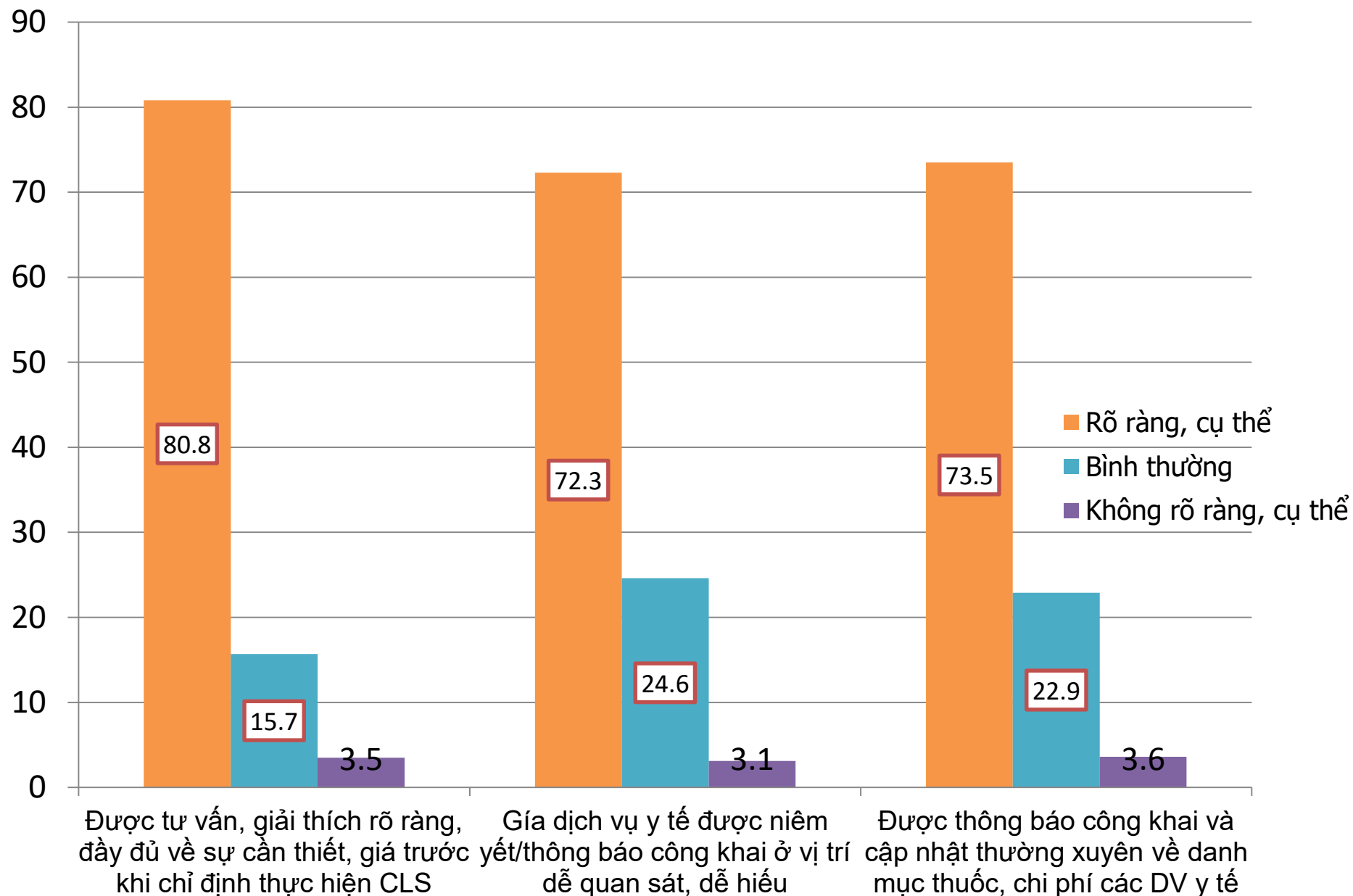
1. Đánh giá khả năng tiếp cận



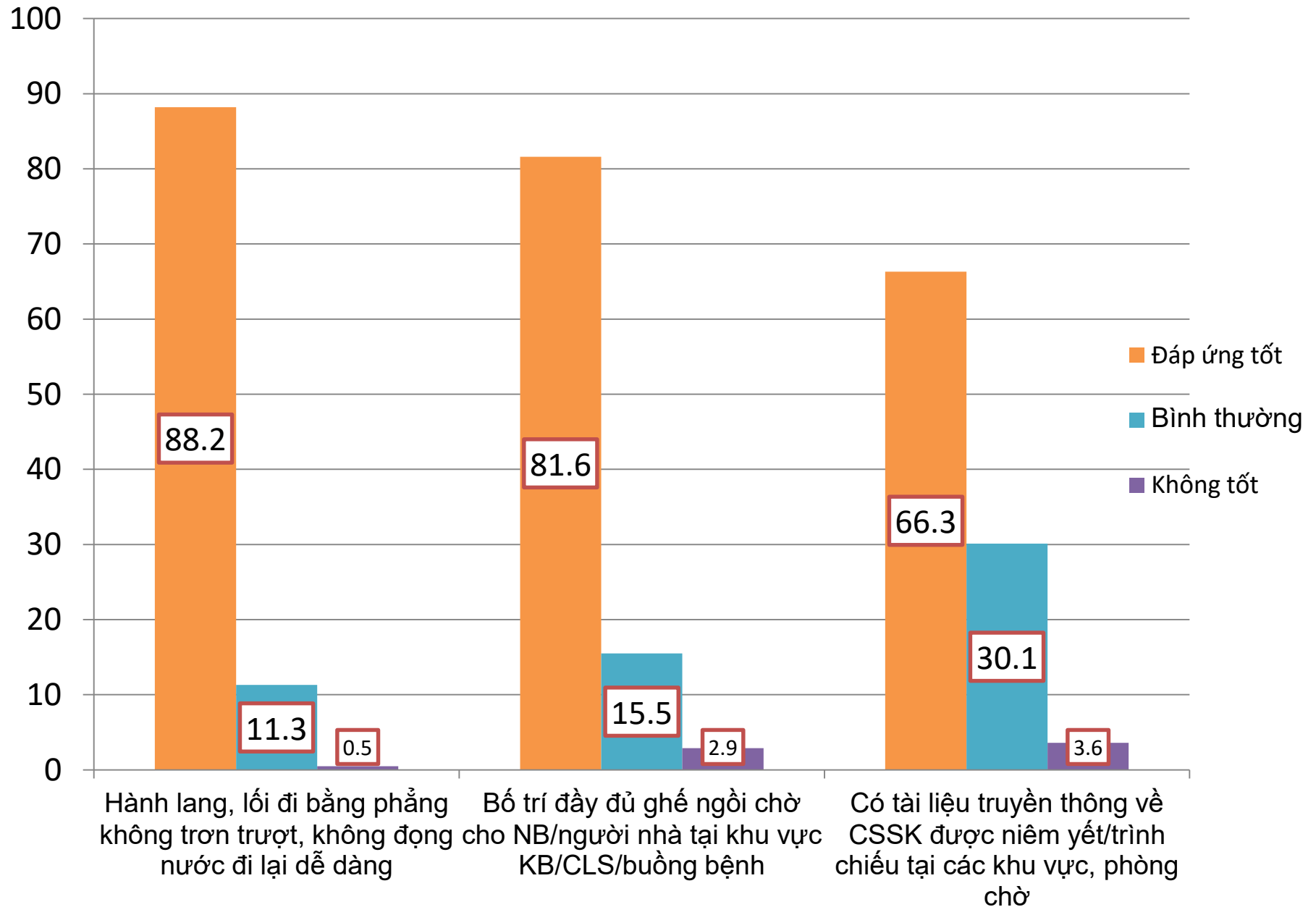
2. Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính



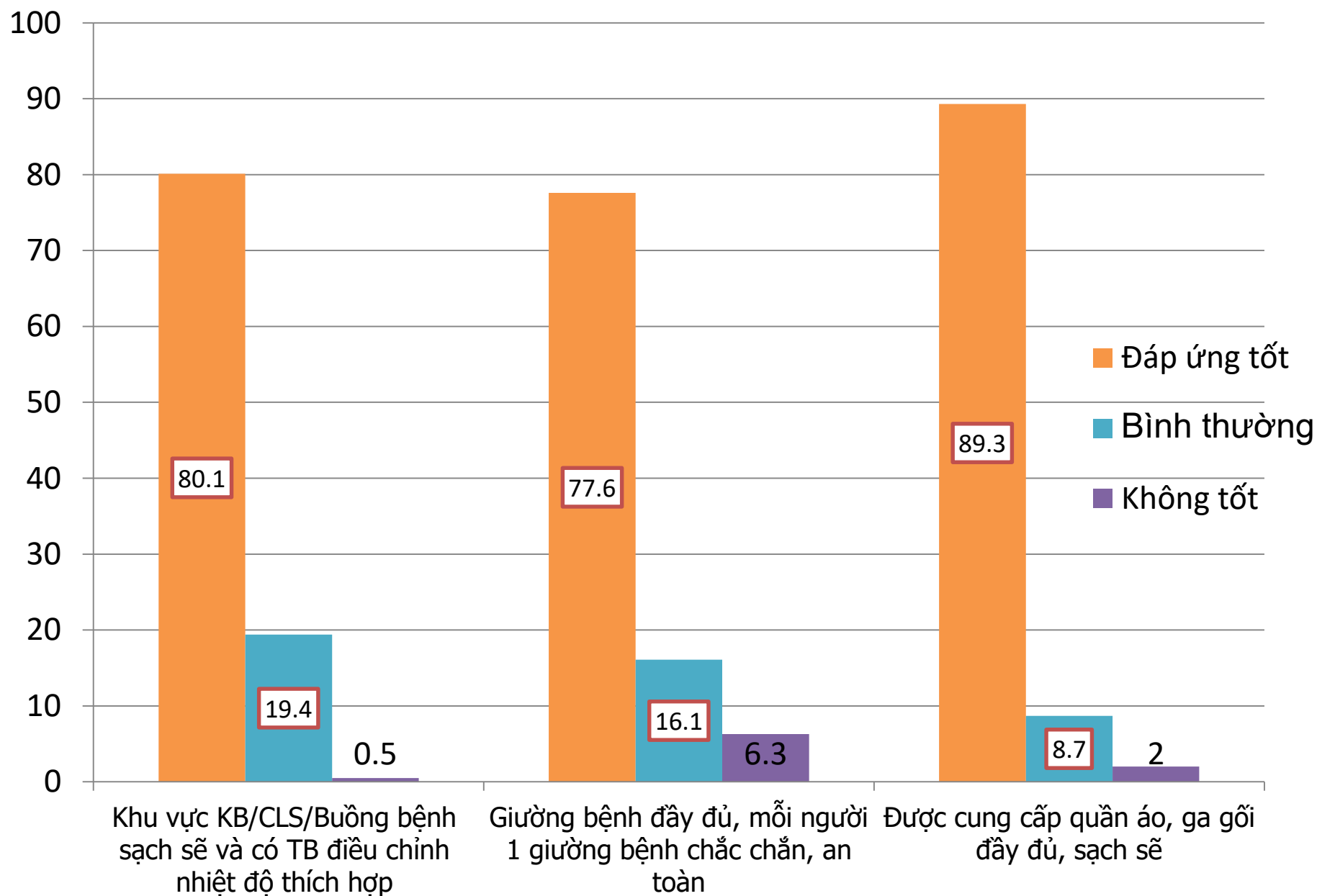
2. Minh bạch về thông tin và thủ tục hành chính



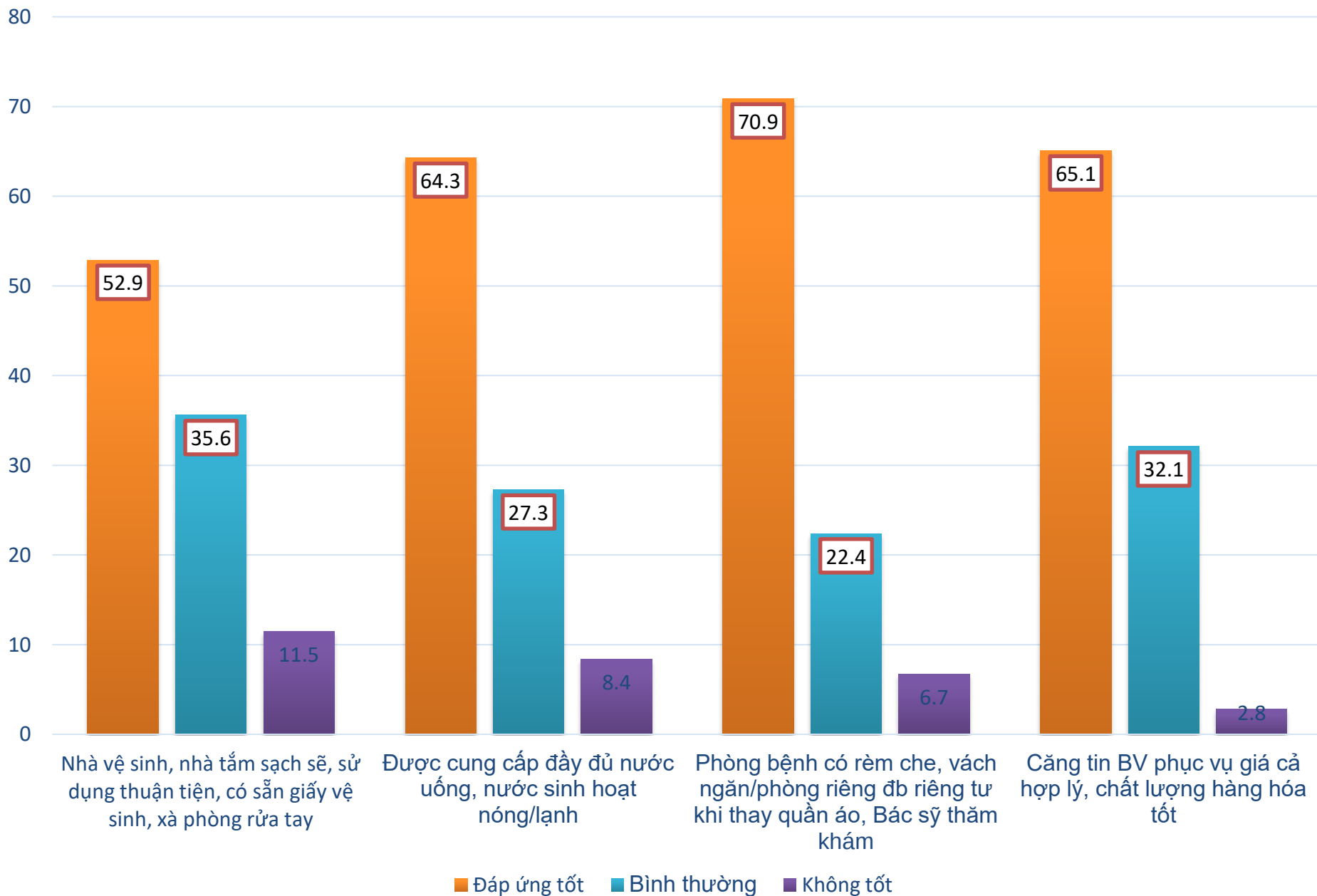
3. Nhận xét về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh



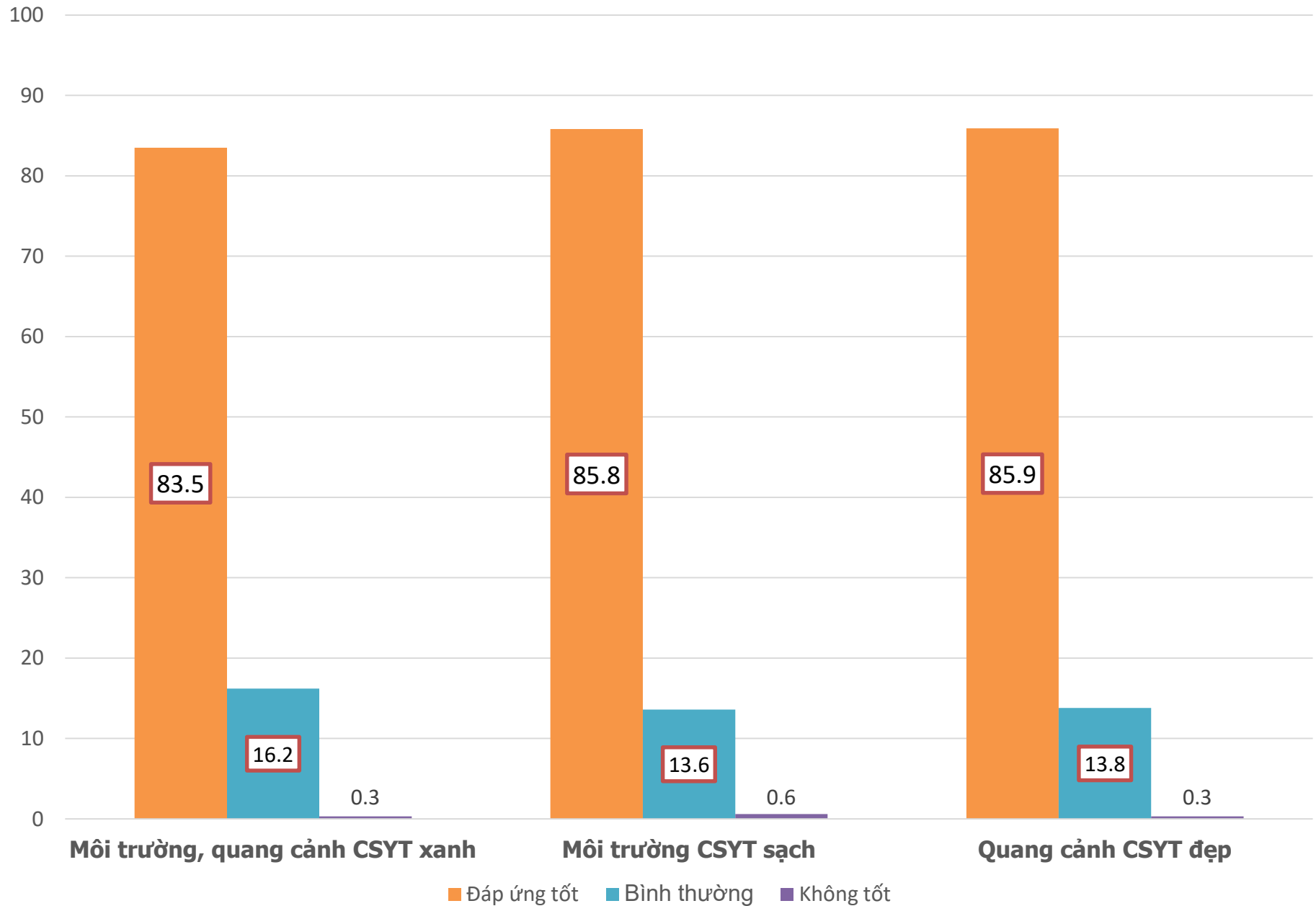
3. Nhận xét về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh



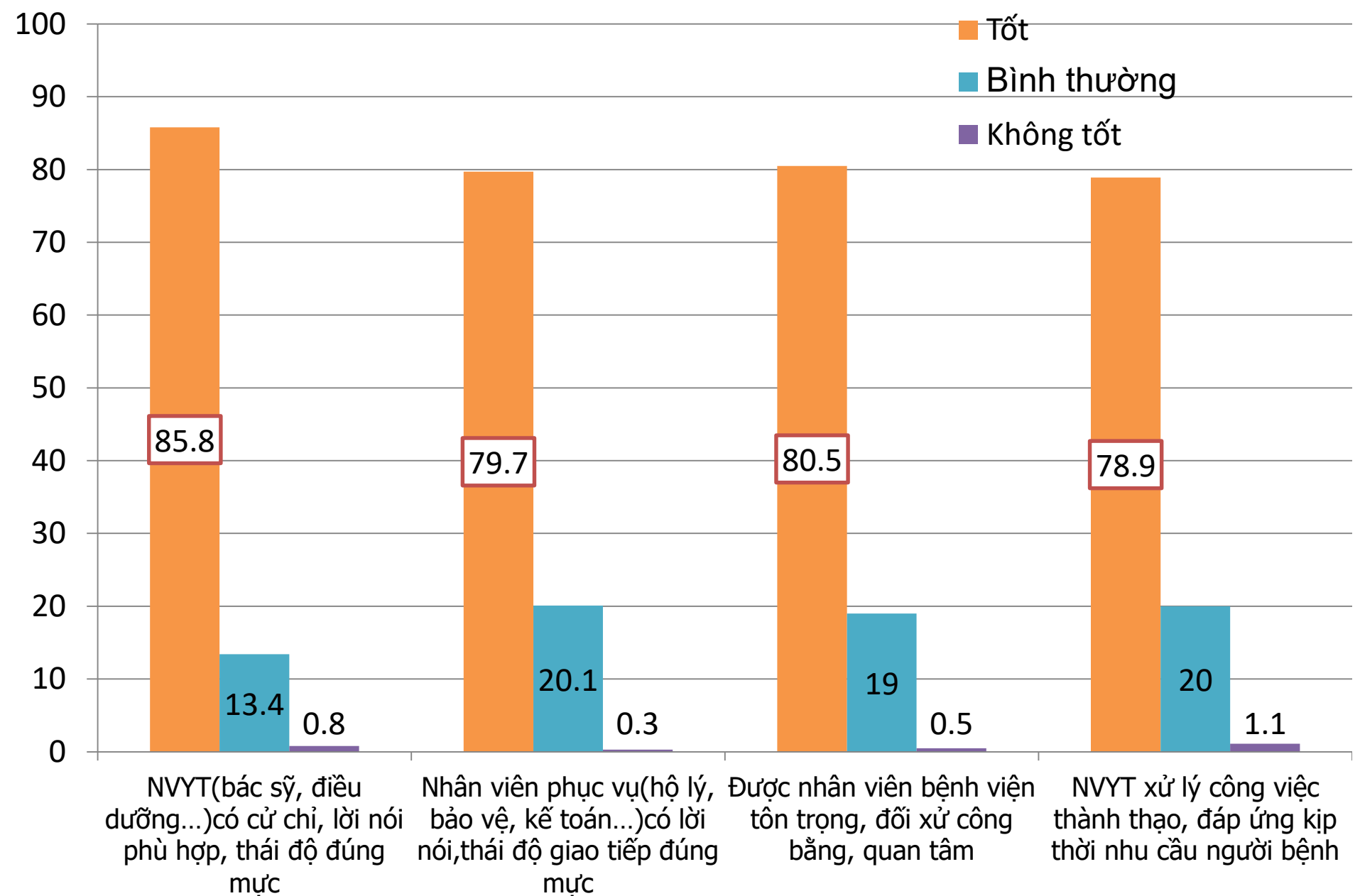
3. Nhận xét về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh



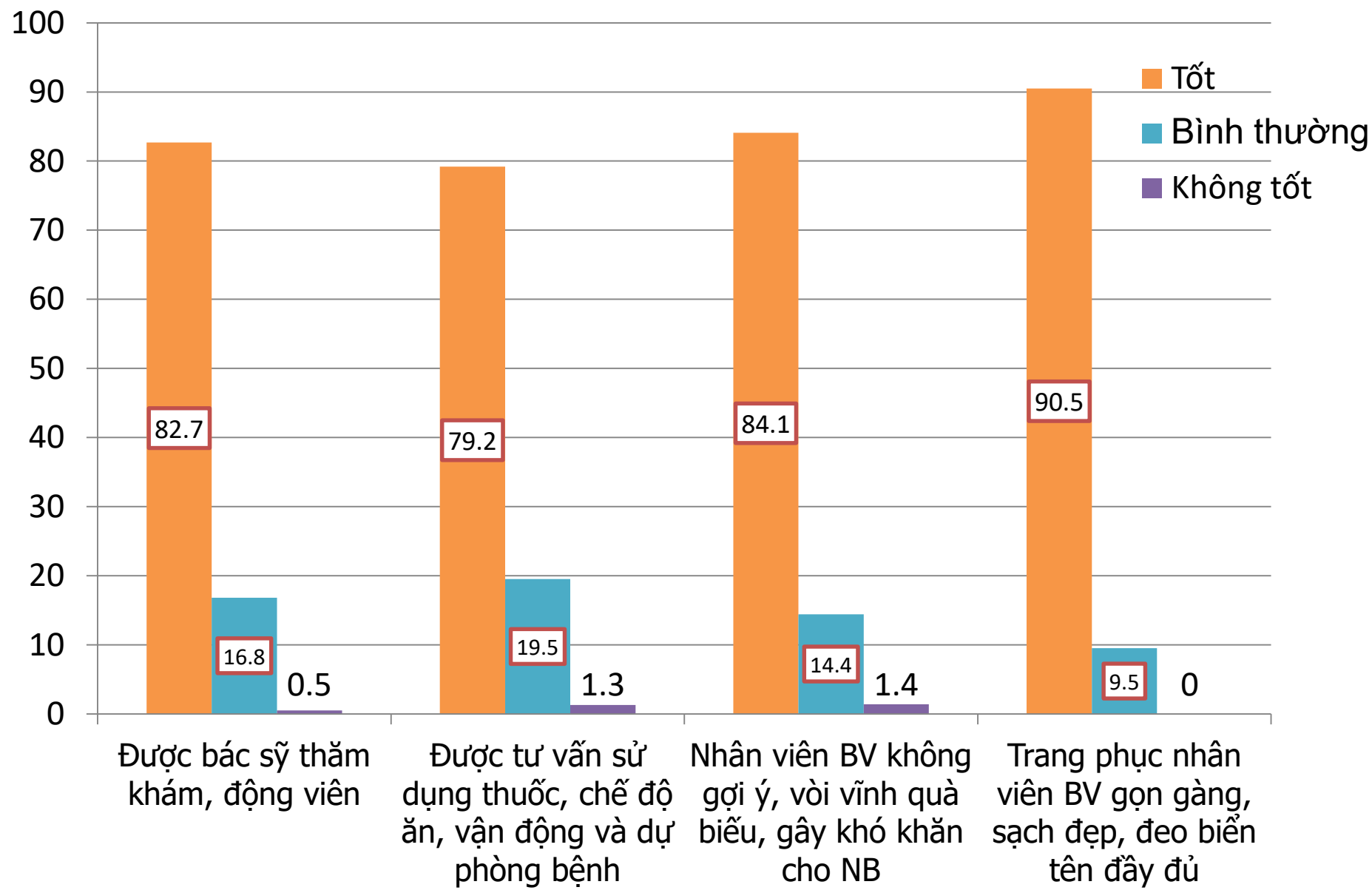
3. Nhận xét về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh



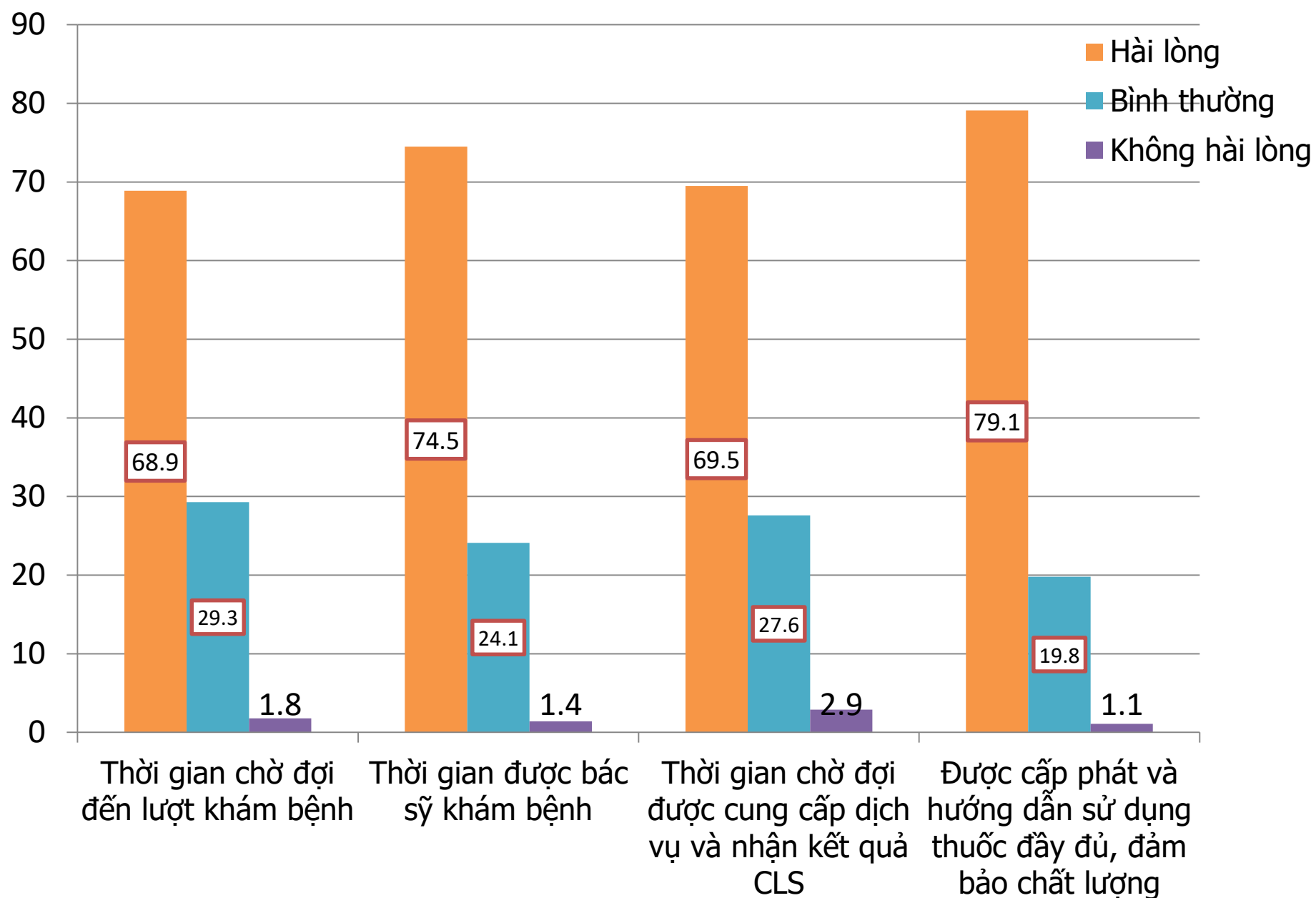
4. Về tinh thần, thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử của CBYT



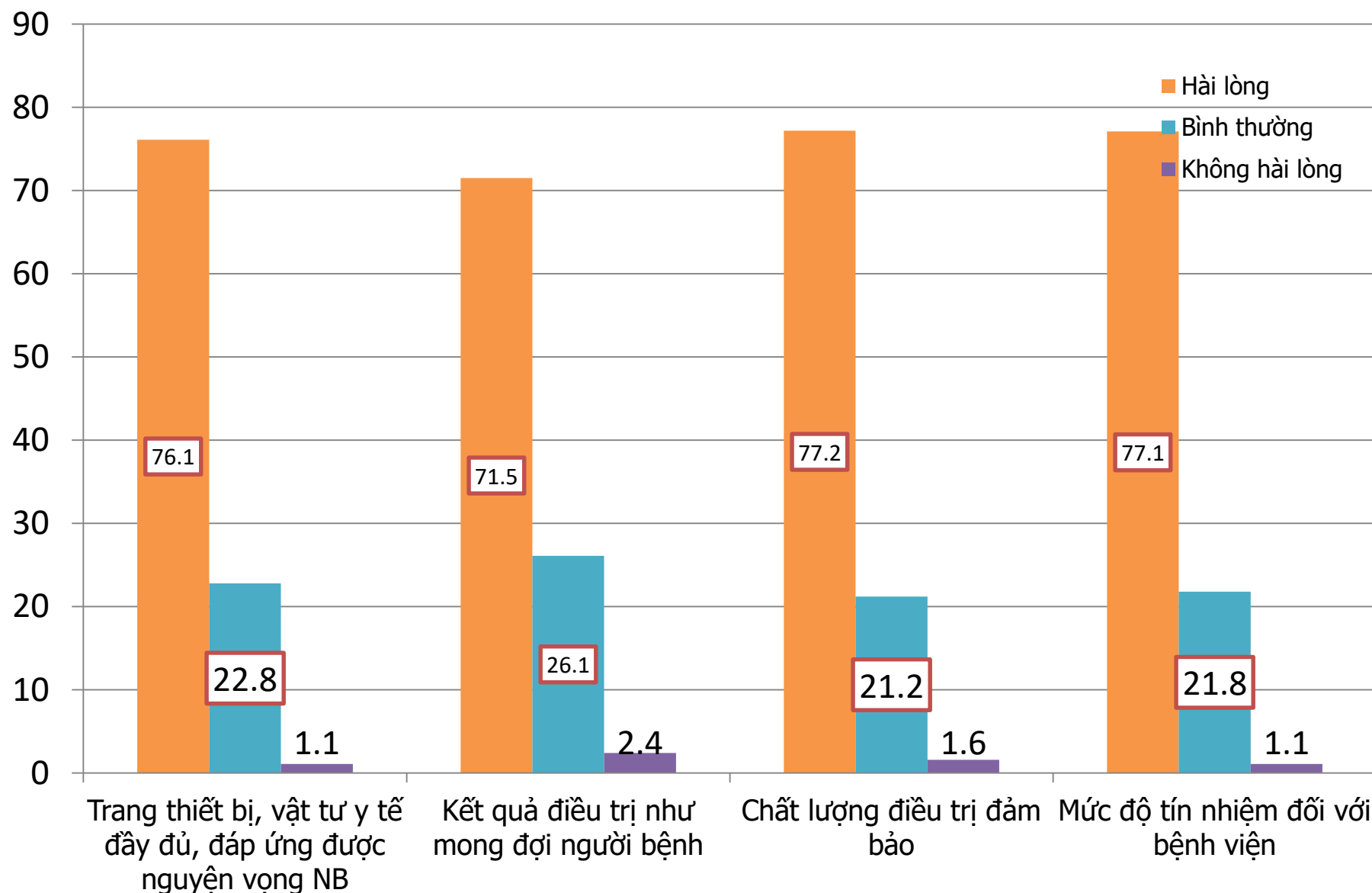
4. Về tinh thần, thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử của CBYT



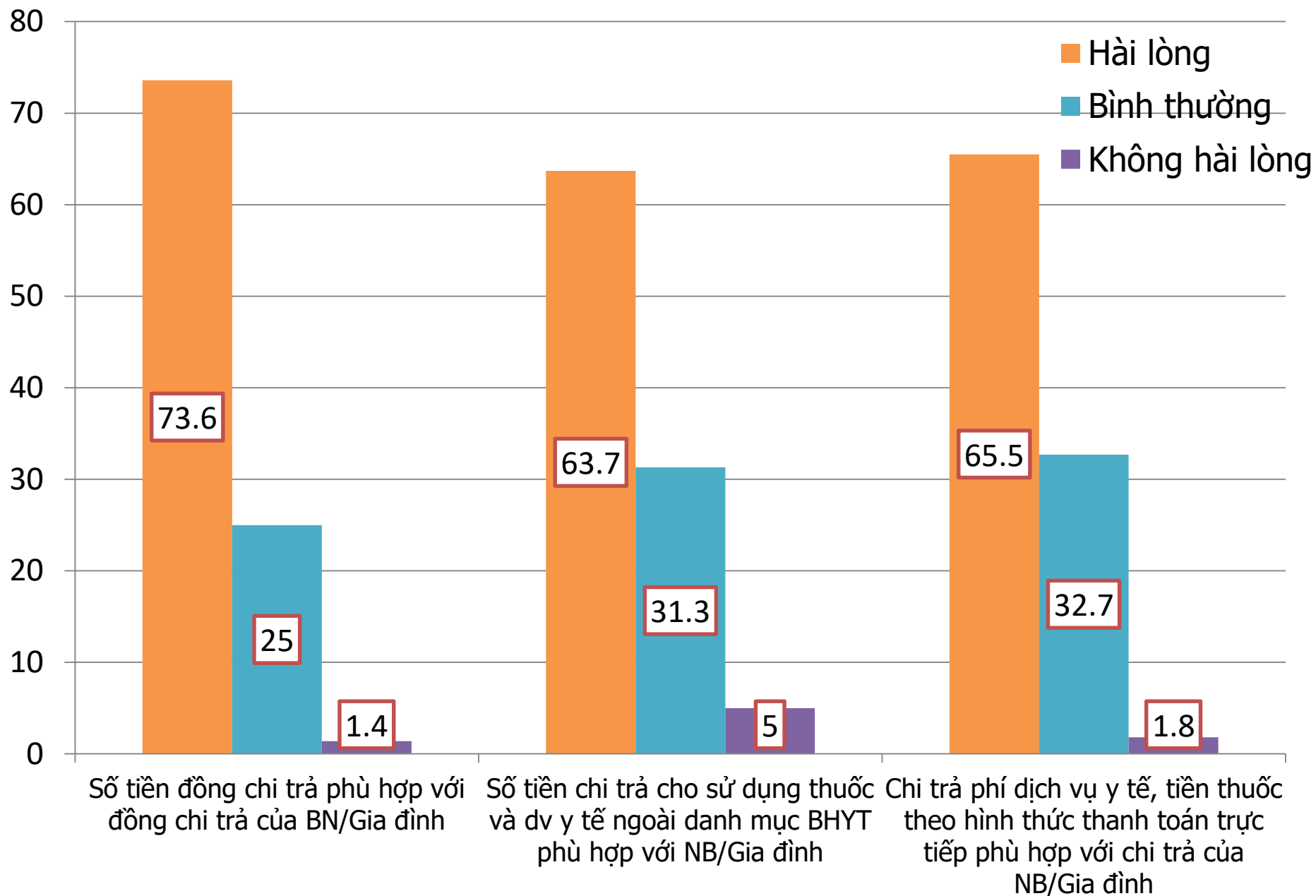
5. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ



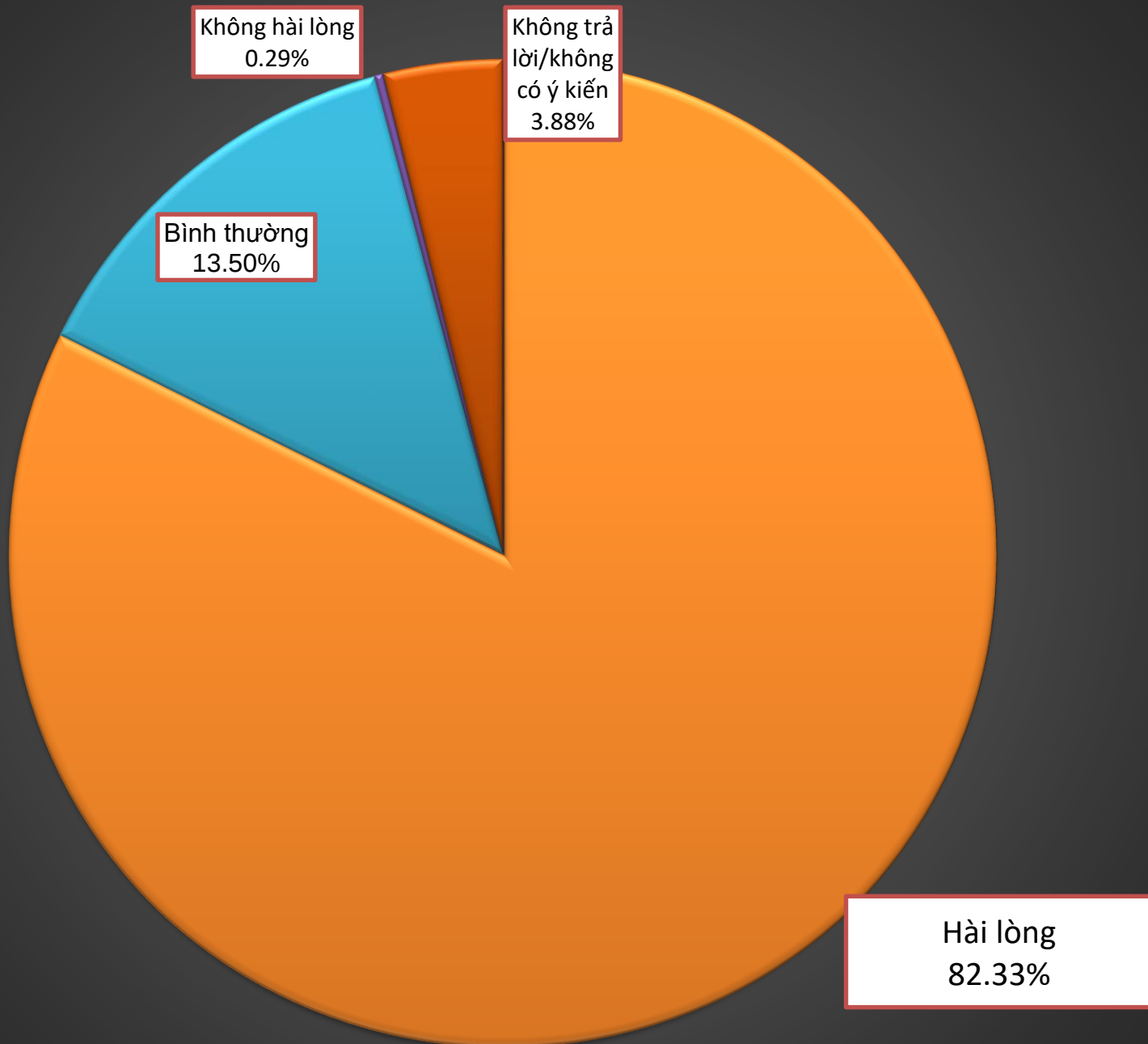
5. Nhận xét về kết quả cung cấp dịch vụ

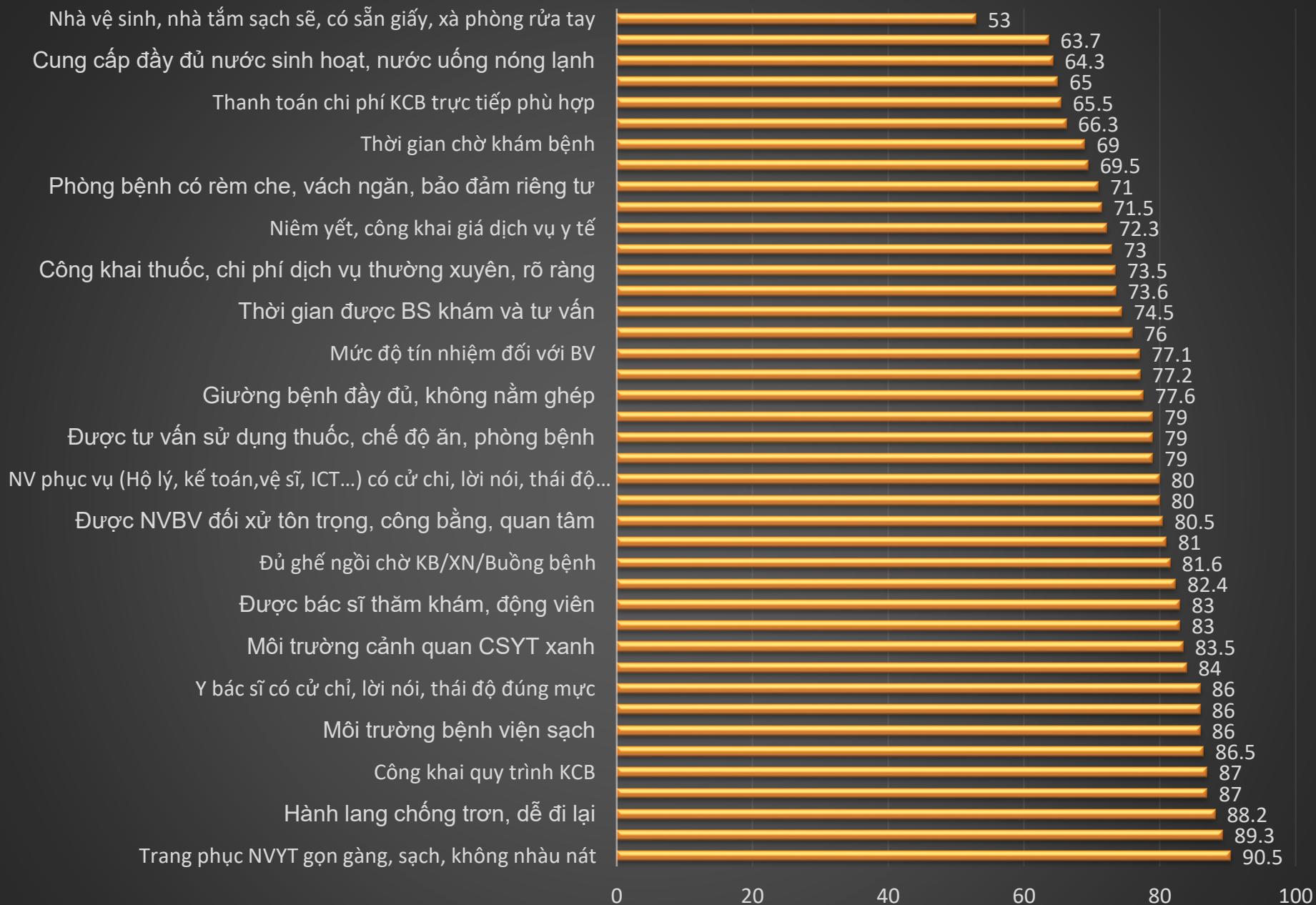


6. nhận xét về chi phí khám bệnh, chữa bệnh



7. Mức độ hài lòng đối với dịch vụ do bệnh viện cung cấp





So sánh tỷ lệ hài lòng chung giữa các tiêu chí

ĐIỀU GÌ NGƯỜI BỆNH HÀI LÒNG NHẤT?

1. Trang phục của NVYT gọn gàng, sạch đẹp, không nhàu nát, treo biển tên đầy đủ.
2. Quy trình thủ tục khám bệnh, XN, SA, chụp chiếu, nhập viện được thông báo công khai/ hướng dẫn rõ ràng thuận tiện
3. NVYT (BS, ĐD,.. có cử chỉ, lời nói phù hợp, rõ ràng, thái độ đúng mực.
4. Chất lượng điều trị đảm bảo
5. Gọi hỏi nhân viên hỗ trợ kịp thời khi có nhu cầu
6. Hành lang, lối đi bằng phẳng, không trơn trượt, không đọng nước, đi lại dễ dàng.
7. Được cung cấp quần áo, ga gối, đầy đủ, sạch sẽ
8. Được cung cấp và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, đảm bảo chất lượng.
9. Số tiền đồng chi trả phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/ gia đình.

NHỮNG ĐIỀU NGƯỜI BỆNH ÍT HÀI LÒNG NHẤT

1. Thông báo rõ ràng về thời gian khám bệnh/ cung cấp dịch vụ CLS, người thân vào thăm bệnh
2. Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, nghe, dễ hiểu.
3. Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, sử dụng thuận tiện, có giấy vệ sinh, xà phòng rửa tay.
4. Căng tin của CSYT phục vụ giá cả hợp lý, chất lượng hàng hóa tốt.
5. Có tài liệu truyền thông CSSK được niêm yết, trình chiếu tại các khu vực/ phòng chờ.
6. Cung cấp nước uống, nước sinh hoạt nóng/ lạnh đầy đủ, hợp vệ sinh
7. NVYT xử lý công việc thành thạo, đáp ứng kịp nhu cầu người bệnh
8. Được tư vấn về sử dụng thuốc, chế độ ăn, chế độ vận động và dự phòng bệnh tật.
9. Nhân viên phục vụ (Hộ lý, bảo vệ, nhân viên hành chính, kế toán,..) có lời nói, cử chỉ, thái độ giao tiếp đúng mực.
10. Thời gian chờ đợi đến lượt khám bệnh.
11. Thời gian chờ được cung cấp dịch vụ và nhận kết quả xét nghiệm, siêu âm, chụp chiếu.
12. Số tiền chi trả cho sử dụng thuốc và dịch vụ y tế ngoài danh mục thanh toán của BHYT phù hợp với khả năng chi trả của NB/ gia đình.
13. Chi trả dịch vụ y tế, tiền thuốc theo hình thức thanh toán trực tiếp phù hợp với khả năng chi trả của người bệnh/ gia đình.

C. Ý KIẾN GÓP Ý CỦA BỆNH NHÂN VÀ NGƯỜI NHÀ

Nội dung	TT	Ý kiến góp ý	Ghi chú
Tinh thần thái độ	1	BS chưa giải thích rõ ràng tình hình sức khỏe của người bệnh.	
	2	Bác sỹ cần giải thích kết quả cho bệnh nhân người nhà sau khi chụp chiếu về.	
	3	BN vào viện 7 ngày chưa đỡ, bác sỹ giải thích phải cần thời gian. Thuốc chỉ có 2 viên Ciprofloxacin, 01 chai dịch Sodium chloride 0.9%. BN không có bệnh thận nhưng chế độ ăn nhạt, không đặt cơn thì bác sỹ không bằng lòng.	K.Nội thận
	4	Bác sỹ không thân thiện trong lời nói với bệnh nhân, người nhà.	

C. Ý KIẾN GÓP Ý CỦA BỆNH NHÂN VÀ NGƯỜI NHÀ

Nội dung	TT	Ý kiến góp ý	Ghi chú
Tinh thần thái độ	5	Vệ sỹ không chặt chẽ trong giờ vào thăm.	
	6	Một số nhân viên chụp chiếu, siêu âm chưa tốt.	
	7	Bác sỹ không quan tâm đến bệnh tật của người bệnh, có lúc mấy ngày mới tới khám lại.	
	8	Một số bác sỹ cần có thái độ ân cần hơn khi người nhà người bệnh gọi.	

C. Ý KIẾN GÓP Ý CỦA BỆNH NHÂN VÀ NGƯỜI NHÀ

Nội dung	TT	Ý kiến góp ý	Ghi chú
Tinh thần thái độ	9	Người nhà có thắc mắc về tình hình người bệnh, hỏi bác sỹ nhưng không được đáp ứng, thái độ bác sỹ còn thờ ơ.	
	10	Trước mổ, bác sỹ còn gọi người nhà vào phòng gợi ý quà biếu	
	11	Bác sỹ cần hỏi han, theo dõi tình hình sức khỏe bệnh nhân sau mổ nhiều hơn	
	12	Một số điều dưỡng chưa được cởi mở lắm.	
	13	Đề nghị trưởng khoa quan tâm đến người bệnh hơn.	
	14	Một số vệ sỹ còn ngồi bấm điện thoại, làm việc riêng trong giờ trực.	
	15	Học sinh, sinh viên tinh thần học tập chưa nghiêm túc, còn gây ồn ào, nói chuyện to trong buồng bệnh	

C. Ý KIẾN GÓP Ý CỦA BỆNH NHÂN VÀ NGƯỜI NHÀ

Nội dung	TT	Ý kiến góp ý	Ghi chú
Vệ sinh	1	Vệ sinh còn bẩn, hành lang rác, bẩn, mùi hôi, tàn thuốc lá cầu thang bộ còn nhiều.	
	2	Cần tăng cường công tác vệ sinh ở khu vực các buồng vệ sinh công cộng.	
	3	Đồ dụng cụ vệ sinh còn để dọc hành lang, trong các phòng chờ của bệnh nhân gây mất mỹ quan.	
An ninh trật tự	4	Đề nghị nhân viên đi thay gạch vỡ, sửa chữa nhà cửa phải tiến hành ngoài giờ hành chính để tránh gây mất trật tự, ảnh hưởng đến người bệnh	

C. Ý KIẾN GÓP Ý CỦA BỆNH NHÂN VÀ NGƯỜI NHÀ

Nội dung	TT	Ý kiến góp ý	Ghi chú
Cơ sở vật chất	16	Bệnh viện nên trang bị thêm máy móc, trang thiết bị phục vụ người bệnh: như máy siêu âm, XQ, tránh để bệnh nhân chờ đợi quá lâu.	
	17	Trang bị thêm giấy, xà phòng ở nhà vệ sinh.	
	18	Nhà tắm chưa đủ phục vụ người bệnh.	
	19	Bệnh viện thường xuyên kiểm tra các thiết bị, nếu bị hỏng cần được thay thế kịp thời.	
	20	Cần cải thiện hệ thống trang thiết bị, hệ thống vệ sinh.	
	21	Cần bổ sung thêm ghế chờ cho người nhà người bệnh.	

C. Ý KIẾN GÓP Ý CỦA BỆNH NHÂN VÀ NGƯỜI NHÀ

Nội dung	TT	Ý kiến góp ý	Ghi chú
Dinh dưỡng và dịch vụ	23	Xây dựng khu lưu trú cho người nhà.	
	24	Cần quan tâm đến chế độ ăn của người bệnh hơn. Nên giảm cơm, tăng thức ăn, nhiều rau.	
	25	Giá ở căng tin cao hơn giá thị trường. cần điều chỉnh để phù hợp với giá thị trường.	
	26	Căng tin chưa đầy đủ rau củ quả.	
	27	Cần phục vụ bữa ăn sáng cho bệnh nhân và người nhà, hiện nay nhiều bệnh nhân và người nhà đi mua thức ăn, hoa quả ở trước cổng bệnh viện mất vệ sinh	
	28	Đề xuất triển khai dịch vụ trả kết quả xét nghiệm chụp chiếu tận nhà cho những bệnh nhân có yêu cầu.	

D. SO SÁNH VỚI KẾT QUẢ CÁC KHOA TỰ KHẢO SÁT CÙNG THỜI ĐIỂM (THÁNG 12/2017)

A. Khả năng tiếp cận: 5 câu hỏi

B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 5 câu hỏi

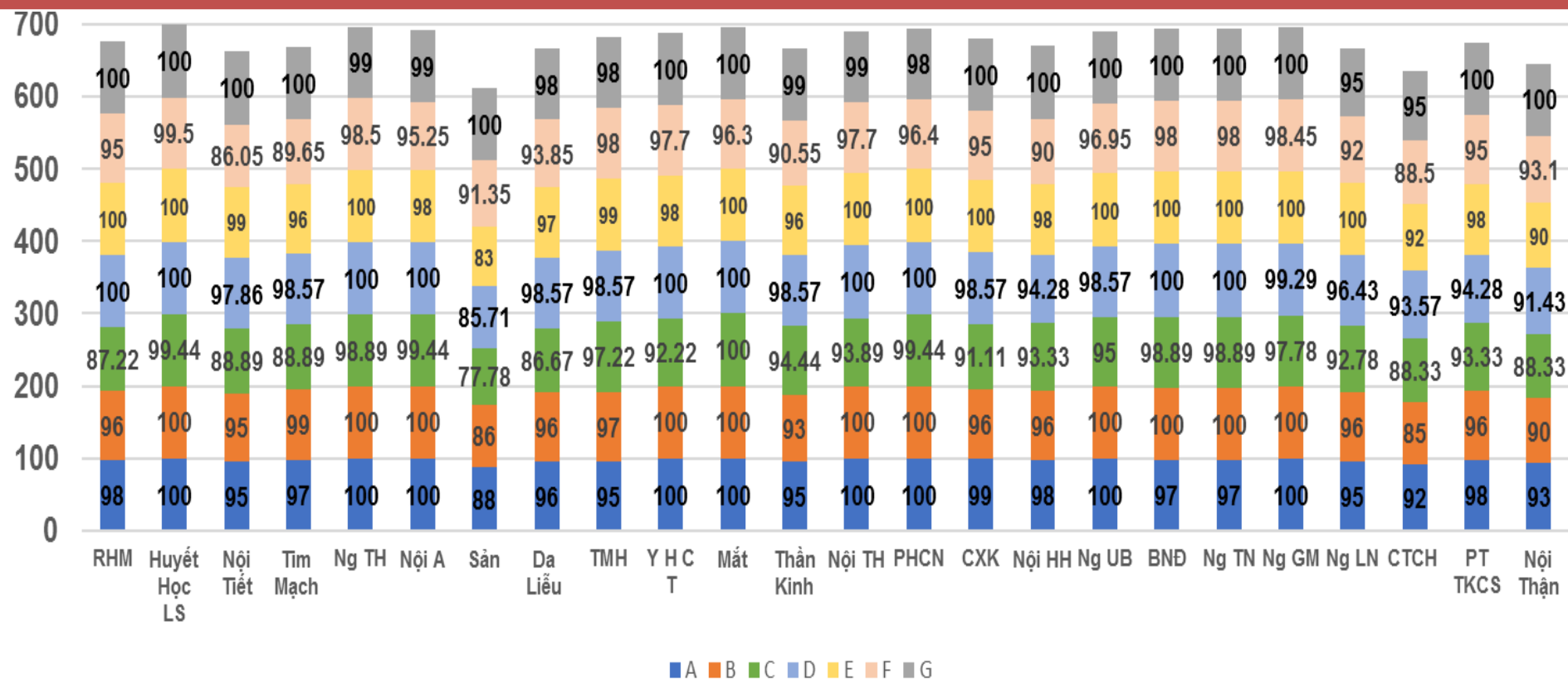
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 9 câu hỏi

D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 7 câu hỏi

E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 5 câu hỏi

F. Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện?: $\geq 100\%$

G. Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?: 5 câu hỏi



FOCUSING ON PATIENT SATISFACTION

Not all angels
have wings
some have
stethoscopes.

#YourMarketingDoctor

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!

