|  |  |
| --- | --- |
| UBND HUYỆN CỦ CHI  **BỆNH VIỆN HUYỆN CỦ CHI** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  *Củ Chi, ngày 28 tháng 04 năm 2017* |

**BÁO CÁO**

KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

QUÝ I NĂM 2017

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 33 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y Tế *(ban hành ngày 06/11/2015)* được xây dựng phù hợp với bệnh nhân nội trú.

**I. THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH:**

Bao gồm 31 tiểu mục thuộc 7 lĩnh vực.

1. Khả năng tiếp cận.
2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
5. Kết quả cung cấp dịch vụ.
6. Đáp ứng sự mong đợi.
7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

**II. NỘI DUNG:**

1. **Khảo sát người bệnh nội trú:**

***1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện | **4,25** | **4,28**  **(85,6 %)** | **Khá** |
| Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng. | **4,1** |
| Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng. | **4,22** |
| Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. | **4,34** |
| Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. | **4,48** |

Nhìn chung, BV được sự quan tâm của Sở Y Tế và UBND huyện đối với nhu cầu khám chữa bệnh tại địa phương, bước đầu BV đã được xây mới và dần hoàn thiện, nên nhu cầu tiếp cận dịch vụ khám chữa bệnh của người dân được tiếp đón và điều trị tại nhà tạm của bệnh viện nên điểm TB chỉ đạt có 4,28 ~85,6% *(đạt loại khá)*.

***2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện. | **4,12** | **4,19**  **(83,7 %)** | **Khá** |
| Được phổ biến về nội quy và những thông tin khi nằm viện | **4,1** |
| Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị. | **4,36** |
| Được giải thích, tư vấn khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ. | **4,2** |
| Được công khai thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị. | **4,15** |

Đa số người bệnh đều hài lòng với thủ tục khám chữa bệnh tại BV khi nhập viện, điều trị tại khoa phòng và được tiếp đón chu đáo, niềm nở.

Với điểm đạt là 4,19 ~ 83,7 %

***3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người******bệnh***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, đầy đủ quạt, máy sưởi, đều hòa. | **3,95** | **3,86**  **(80,8 %)** | **TB Khá** |
| Giường bệnh, ga, gối đầy đủ | **3,99** |
| Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt. | **3,99** |
| Bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp | **3,96** |
| Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ. | **3,7** |
| Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh. | **3,35** |
| Bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện. | **3,71** |
| Căng-tin phục vụ ăn uống và sinh hoạt thiết yếu đầy đủ. | **3,91** |
| Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. | **4,15** |

Hiện nay nhu cầu của người bệnh càng ngày càng tăng, không chỉ trong công tác khám chữa bệnh mà trong công tác vệ sinh và môi trường cũng cần được đáp ứng.

***4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. | 4,23 | **4.27**  (85,5%) | **Khá** |
| Hộ lý, bảo vệ, kế toán… có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. | 4,12 |
| Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. | 4,32 |
| Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc tốt. | 4,34 |
| Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị. | 4,26 |
| Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi. | 4,21 |
| Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng. | 4,44 |

Nhìn chung thì mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đều được chấp nhận tốt *(đạt loại khá)* với điểm trung bình 4,27 ~ 85,5% .

***5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng. | **4,26** | **4,17**  **(83,5%)** | **Khá** |
| Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng. | **4,06** |
| Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng. | **4,24** |
| Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. | **4,15** |
| Ông/Bà đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. | **4,16** |

Người bệnh chấp nhận dịch vụ chăm sóc tại BV với điểm TB chung là 4,17 ~ 83,5 % đạt loại khá.

BV luôn luôn chú trọng về công tác chất lượng dịch vụ, nhất là về hài lòng người bệnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

***6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **%** | **Loại** |
| Đánh giá chung, bệnh viện đã **đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi** của Ông/Bà trước khi nằm viện? | 90,42 | Tốt |

Tổng số phần trăm chung cho đợt khảo sát quý I là 90,42% thể hiện nổ lực vì người bệnh của BV trong công tác chăm sóc sức khỏe cho người dân.

***7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB chung** |
| Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?  1. Chắc chắn không bao giờ quay lại  2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác  3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác  4. Có thể sẽ quay lại  5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác  6. Khác (ghi rõ)……………………………………… | 4,88 |

Với số điểm TB 4,88 đồng nghĩa là người bệnh và thân nhân người bệnh có thể sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

Một số ý kiến của người bệnh như sau:

* Đề nghị hoạt động phòng dịch vụ có máy lạnh để đáp ứng nhu cầu cho bệnh nhân.
* Cung cấp thêm máy nước nóng lạnh.
* Các bác sĩ rất tốt trong quá trình khám chữa bệnh

1. **Khảo sát người bệnh ngoại trú:**

***1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm. | **4,14** | **3.96**  **(79,2%)** | **Trung bình – Khá** |
| Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm. | **4,02** |
| Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm. | **3,92** |
| Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi. | **4,08** |
| Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện. | **3,64** |

Do BV còn ở khu nhà tạm nên công tác phục vụ còn hạn chế, nên mức độ hài lòng chỉ dừng lại ở điểm TB chung 3,98 ~ 79,2% *(trung bình khá)*

***2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu. | **3,88** | **3,89 (77,7%)** | **Trung bình – Khá** |
| Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện. | **3,86** |
| Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai. | **3,98** |
| NV y tế tiếp đón, HD người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình. | **3,96** |
| Xếp hàng thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp. | **3,96** |
| Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám. | **3,82** |
| Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám. | **3,78** |
| Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn. | **3,92** |
| Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp. | **3,80** |
| Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp. | **3,90** |

Vì là khu nhà tạm nên để đáp ứng nhu cầu về thủ tục còn nhiều thiếu sót và phát huy hiệu quả chưa cao, chỉ đạt 3,89 ~ 77,7% *(trung bình – khá).*

***3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người******bệnh***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông. | **4,1** | **4,02 (80,4%)** | **Khá** |
| Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt. | **4,04** |
| Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên. | **4,0** |
| Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống... | **3,84** |
| Bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật. | **4,04** |
| Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ. | **4,14** |
| Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp. | **4,08** |
| Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân. | **3,94** |

Do còn ở khu nhà tạm nên nhu cầu về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh còn nhiều hạn chế, BV chỉ đáp ứng đạt 4,02 ~ 80,4%

***4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. | 4,04 | **4,06** (81,2%) | **Khá** |
| Hộ lý, bảo vệ, kế toán… có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực. | 4,12 |
| Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ. | 4 |
| Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi. | 4,08 |

- Thái độ ứng xử của nhân viên ngày càng được nâng cao và được người dân đánh giá cao, đạt điểm trung bình là 4,06~81,2% đạt loại Khá.

***5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB** | **Điểm TB chung** | **Loại** |
| Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà. | **3,94** | **3,97**  **(79,4%)** | **Trung bình –**  **Khá** |
| Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc. | 4,06 |
| Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế. | 3,9 |
| Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế. | 3,98 |

**-** Kết quả cung cấp dịch vụ đạt loại trung bình – khá với 3,97 điểm ~ 79,4%, do chưa có trang thiết bị đầy đủ, nên còn khá nhiều khó khăn cho công tác cung cấp dịch vụ củng như mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.

***6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh*** *(từ 0% – 100%)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **%** | **Loại** |
| Đánh giá chung, bệnh viện đã **đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi** của Ông/Bà trước khi nằm viện? | 85% | khá |

- Tuy hiện tại bệnh viện chưa có đầy đủ trang thiết bị hiện đại đáp ứng đầy đủ mong đợi của bệnh nhân, đạt loại khá với 85% mong đợi. Và trong thời gian sắp tới bệnh viện sẽ cung cấp đầy đủ trang thiết bị, nâng cao kỹ thuật nhằm đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người dân.

***7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Nội dung câu hỏi** | **Điểm TB chung** |
| Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, Ông/Bà có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không? | 3,64 |

- Với số điểm TB 3,64 đồng nghĩa là người bệnh và thân nhân người bệnh có thể sẽ quay lại đây điều trị nếu có nhu cầu khám, chữa bệnh tương tự.

**III. PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH THEO KHOA LÂM SÀNG**

***1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | | | | | | | |
| **K.Nội** | | **K.Nhi** | | **K.Ngoại** | | **K.Sản** | | **K.YHCT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| A1 | **4** | **4,24**  **(84,4%)**  **Khá** | **4,5** | **4.43**  **88,6%**  **Khá** | **4,45** | **4,52**  **90,4%**  **Tốt** | **4,7** | **4,69**  **93,8%**  **Tốt** | **3,6** | **3,41**  **68,2%**  **TB** |
| A2 | **4** | **4,35** | **4,4** | **4,55** | **3,2** |
| A3 | **4,3** | **4,45** | **4,5** | **4,6** | **3,25** |
| A4 | **4,5** | **4,6** | **4,55** | **4,75** | **3,3** |
| A5 | **4,4** | **4,75** | **4,7** | **4,85** | **3,7** |

* Khoa Phụ Sản và khoa Nhi là 2 khoa được bệnh nhân hài lòng nhất về khả năng tiếp cận dịch vụ kỹ thuật đạt loại Tốt.
* Khoa Y học cổ truyền xếp loại trung bình trong phần cung cấp dịch vụ cho bệnh nhân. Khoa cần xem lại khâu cung cấp dịch vụ cho bệnh nhân để bệnh nhân dễ dàng và hiểu rõ hơn các dịch vụ kỹ thuật hiện có và đang được sử dụng tại khoa.
* Khoa Nội, Ngoại xếp loại Khá cần nỗ lực hơn nữa để hoạt động tốt hơn trong thời gian tới.

***2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | | | | | | | |
| **K.Nội** | | **K.Nhi** | | **K.Ngoại** | | **K.Sản** | | **K.YHCT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| B1 | **4,15** | **4,16**  **83,2%**  **Khá** | **4,55** | **4,53**  **90,6%**  **Tốt** | **4,45** | **4,43**  **88,6%**  **Khá** | **4,3** | **4,44**  **88,8%**  **Khá** | **3,15** | **3,29**  **65,8%**  **TB** |
| B2 | **4,2** | **4,4** | **4,4** | **4,2** | **3,3** |
| B3 | **4,4** | **4,7** | **4,45** | **4,75** | **3,5** |
| B4 | **4,15** | **4,55** | **4,5** | **4,55** | **3,25** |
| B5 | **4,3** | **4,45** | **4,3** | **4,4** | **3,25** |

* Khoa Nhi là khoa được hài lòng nhất trong việc công khai thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.
* Khoa Y học cổ truyền xếp loại trung bình đối với sự hài lòng người bệnh trong sự minh bạch của thông tin và thủ tục khám, điều trị. Khoa Y học cổ truyền cần phải xem xét lại trong quá trình hoạt động tránh gây thắc mắc khó hiểu cho bệnh nhân.
* Những khoa đạt loại Khá cần cố gắng hơn nữa để nâng cao hài lòng người bệnh trong thời gian tới.

***3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người******bệnh***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | | | | | | | |
| **K.Nội** | | **K.Nhi** | | **K.Ngoại** | | **K.Sản** | | **K.YHCT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| C1 | **4,05** | **4,2**  **83,9%**  **Khá** | **4,3** | **4,19**  **83,8%**  **Khá** | **4** | **3,88**  **77,6%**  **TB-Khá** | **4** | **3,36**  **67,3%**  **TB** | **3,4** | **3,26**  **65,2%**  **TB** |
| C2 | **4,32** | **4,25** | **4,2** | **4,15** | **3,15** |
| C3 | **4,35** | **4,4** | **3,9** | **4** | **3,3** |
| C4 | **4,15** | **4,3** | **4,3** | **3,9** | **3,15** |
| C5 | **4,2** | **3,8** | **3,6** | **3,85** | **3,05** |
| C6 | **4,3** | **3,75** | **3,1** | **2,2** | **3,4** |
| C7 | **4** | **4,2** | **3,7** | **3,8** | **3,28** |
| C8 | **4,1** | **4,35** | **3,85** | **4,2** | **3,05** |
| C9 | **4,3** | **4,4** | **4,3** | **4,2** | **3,55** |

* Đối với cơ sở vật chật, hiện tại bệnh viện vừa chuyển sang khu nhà mới khang trang, nhưng bên cạnh đó còn có nhiều thiếu sót trong cách bày trí, thiếu cây xanh, ghế đá. Cơ sở vật chất còn nhiều thiếu thốn vì vậy cần được bổ sung đầy đủ trong thời gian tới để đáp ứng tốt hơn nữa yêu cầu của bệnh nhân.
* Một số ý kiến của bệnh nhân là cần mở phòng dịch vụ có máy lạnh để phục vụ cho bệnh nhân khi có yêu cầu và cung cấp thêm nước nóng lạnh*.* Bệnh viện sẽ xem xét và lập kế hoạch cụ thể thích hợp với nhu cầu của bệnh nhân cũng như tình hình thực tế của bệnh viện

***4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | | | | | | | |
| **K.Nội** | | **K.Nhi** | | **K.Ngoại** | | **K.Sản** | | **K.YHCT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| D1 | **4,25** | **4,31**  **86,3%**  **Khá** | **4,75** | **4,67**  **93,4%**  **Tốt** | **4,45** | **4,39**  **87,9%**  **Khá** | **4,4** | **4,59**  **91,7%**  **Tốt** | **3,2** | **3,39**  **67,9%**  **TB** |
| D2 | **4,4** | **4,5** | **4,1** | **4,4** | **3,2** |
| D3 | **4,4** | **4,7** | **4,25** | **4,9** | **3,35** |
| D4 | **4,3** | **4,7** | **4,35** | **4,85** | **3,5** |
| D5 | **4,2** | **4,6** | **4,55** | **4,55** | **3,4** |
| D6 | **4,3** | **4,65** | **4,5** | **4,15** | **3,45** |
| D7 | **4,35** | **4,8** | **4,55** | **4,85** | **3,65** |

* Thái độ ứng xử của nhân viên y tế là một trong những tiêu chí được Ban Giám đốc quan tâm nhất đối với sự hoạt động của bệnh viện hiện nay. Nâng cao khả năng giao tiếp ứng xử tại nơi làm việc luôn là mục tiêu mà mỗi nhân viên bệnh viện đều hướng tới và đạt kết quả khá tốt trong đó kể đến nhân viên khoa Nhi và khoa Phụ Sản.
* Bên cạnh đó thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên khoa Y học cổ truyền còn khiến bệnh nhân nghi ngờ, thiếu tinh tưởng và không hài lòng, nhân viên của Khoa cần xem xét lại để hoạt động tốt hơn trong thời gian tới.

***5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | | | | | | | |
| **K.Nội** | | **K.Nhi** | | **K.Ngoại** | | **K.Sản** | | **K.YHCT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| E1 | **4,3** | **4,35**  **87%**  **Khá** | **4,7** | **4,58**  **91,6%**  **Tốt** | **4,55** | **4,32**  **86,4%**  **Khá** | **4,65** | **4,34**  **86,8%**  **Khá** | **3,1** | **3,32**  **66,4%**  **TB** |
| E2 | **4,4** | **4,5** | **4,3** | **3,9** | **3,2** |
| E3 | **4,3** | **4,65** | **4,3** | **4,55** | **3,4** |
| E4 | **4,35** | **4,5** | **4,15** | **4,35** | **3,4** |
| E5 | **4,4** | **4,55** | **4,3** | **4,25** | **3,5** |

* Khoa Nhi là khoa duy nhất nhận được sự hài lòng của bệnh nhân trong cung cấp dịch vụ.
* Khoa Y học cổ truyền là khoa khiến bệnh nhân không hài lòng nhất, khoa cân xem xét lại để hoạt động tốt hơn hướng đến sự hài lòng của người dân.
* Những khoa đạt loại Khá cần cố gắng hơn nữa để nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến với khoa.

***6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh:***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | | | | | | | |
| **K.Nội** | | **K.Nhi** | | **K.Ngoại** | | **K.Sản** | | **K.YHCT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| G1 | **94,2** | **Tốt** | **96,9** | **Tốt** | **89,35** | **Khá** | **91,1** | **Tốt** | **80,6** | **Khá** |

* Khoa Nội, Nhi, Phụ Sản là những khoa đáp ứng Tốt nhu cầu mong đợi của người bệnh.
* Khoa Ngoại và Y học cổ truyền cần nỗ lực hơn nữa hướng đến sự hài lòng người bệnh

***7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | | | | | | | |
| **K.Nội** | | **K.Nhi** | | **K.Ngoại** | | **K.Sản** | | **K.YHCT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| G2 | **4,9** | **Tốt** | **5** | **Tốt** | **4,8** | **Tốt** | **4,95** | **Tốt** | **4,75** | **Tốt** |

* Khoa Nhi đạt 100% các bệnh nhân sẽ quay lại và giời thiệu người thân đến bệnh viện khi bị ốm.
* Tất cả các khoa đề đạt loại tốt, phải nổ lực hơn nữa để 100% bệnh nhân khi đến với bệnh viện sẽ đảm bảo quay lại.

**III. PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG BỆNH NHÂN THEO ĐỐI TƯỢNG**

* Bệnh nhân có Bảo hiểm Y tế chiếm số đông 94%
* Bệnh nhân không có Bảo hiểm Y tế chỉ có 6%

***1. Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | |
| **Bệnh nhân BHYT** | | **Bệnh nhân không BHYT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| A1 | **4,25** | **4,26**  **(85,3%)**  **Khá** | **4,33** | **4.5**  **90%**  **Tốt** |
| A2 | **4,07** | **4,50** |
| A3 | **4,19** | **4,67** |
| A4 | **4,34** | **4,33** |
| A5 | **4,47** | **4,67** |

* Bệnh nhân khá hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ y tế của bệnh viện.
* Bệnh nhân không có BHYT hài lòng cao hơn đối với khả năng tiếp cận dịch vụ.
* Bệnh viện cần có nhiều chính sách để đưa dịch vụ y tế đến gần với bệnh nhân, để bệnh nhân dễ dàng hơn trong lựa chọn dịch vụ

***2. Sự hài lòng của người bệnh đối với sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | |
| **Bệnh nhân BHYT** | | **Bệnh nhân không BHYT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| B1 | **4,11** | **4,17**  **(83,4%)**  **Khá** | **4,33** | **4.47**  **89,3%**  **Khá** |
| B2 | **4,09** | **4,33** |
| B3 | **4,34** | **4,67** |
| B4 | **4,19** | **4,33** |
| B5 | **4,12** | **4,67** |

* Bệnh nhân khá hài lòng về sự minh bạch thông tin đối và đối với thủ tục khám và điều trị.
* Tuy nhiên sự minh bạch trong thông tin chính là yếu tố quan trọng vì vậy cần nỗ lực hơn nữa hướng tới sự hài lòng của bệnh nhân.

***3. Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người******bệnh***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | |
| **Bệnh nhân BHYT** | | **Bệnh nhân không BHYT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| C1 | **3,94** | **3,91**  **(78,2%)**  **TB- Khá** | **4,17** | **3,91**  **78,1%**  **TB- Khá** |
| C2 | **3,97** | **4,33** |
| C3 | **3,98** | **4,17** |
| C4 | **3,97** | **3,83** |
| C5 | **3,7** | **3,67** |
| C6 | **3,39** | **2,67** |
| C7 | **3,71** | **3,67** |
| C8 | **3,87** | **4,5** |
| C9 | **4,15** | **4,15** |

* Sự hài lòng của bệnh nhân đối với cơ sở vật chất của bệnh viện hiện đang còn thấp.
* Bệnh viện cần có biện pháp bổ sung những trang thiết bị còn thiếu cũng như cung ứng những dịch cụ cần thiết cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi đến khám và điều trị tại bệnh viện.

- Nâng cao nhằm hướng đến sự hài lòng của người bệnh một cách tốt nhất.

***4. Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | |
| **Bệnh nhân BHYT** | | **Bệnh nhân không BHYT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| D1 | **4,2** | **4,22**  **(84,3%)**  **Khá** | **4,67** | **4.74**  **94,8%**  **Tốt** |
| D2 | **4,1** | **4,5** |
| D3 | **4,29** | **4,83** |
| D4 | **4,31** | **4,83** |
| D5 | **4,23** | **4,67** |
| D6 | **4,18** | **4,67** |
| D7 | **4,4** | **5** |

* Đa số bệnh nhân đều hài lòng đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế trong quá trình khám chữa bệnh.
* Bệnh nhân không có BHYT có sự hài lòng cao hơn so với bệnh nhân có BHYT.
* Nhân viên bệnh viện cần nỗ lực nâng cao thái độ phục vụ, quy tắc ứng xử để mỗi bệnh nhân khi đến với bệnh viện đều cảm thấy hài lòng với thái độ của mỗi nhận viên cũn, coi nhân viên y tế như người nhà, sẵn sàng trao đổi mọi thông tin, tin tưởng vào đội ngũ nhân viên bệnh viện.

***5. Sự hài lòng kết quả cung cấp dịch vụ.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | |
| **Bệnh nhân BHYT** | | **Bệnh nhân không BHYT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| E1 | **4,22** | **4,15**  **(83%)**  **Khá** | **4,83** | **4.5**  **90%**  **Tốt** |
| E2 | **4,05** | **4,17** |
| E3 | **4,21** | **4,67** |
| E4 | **4,14** | **4,33** |
| E5 | **4,14** | **4,5** |

- Đa số bệnh nhân đều khá hài lòng với dịch vụ của bệnh viện.

- Bệnh nhân không có BHYT hài lòng với kết quả cũng cấp dịch vụ y tế hơn so với bệnh nhân có BHYT.

***6. Nhu cầu đáp ứng mong đợi của người bệnh:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | |
| **Bệnh nhân BHYT** | | **Bệnh nhân không BHYT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| G1 | **90,5** | **Tốt** | **96,2** | **Tốt** |

Bệnh nhân cảm thấy hài lòng với dịch vụ mà bệnh viện mang lại

***7. Nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Câu hỏi** | **Điểm** | | | |
| **Bệnh nhân BHYT** | | **Bệnh nhân không BHYT** | |
| **Điểm TB** | **TB XL** | **Điểm TB** | **TB XL** |
| G2 | **4,87** | **Tốt** | **5** | **Tốt** |

* Đa số bệnh nhân muốn quay lại và giời thiệu cho người thân đến bệnh viện khám và điều trị.

**IV. HÀI LÒNG VỚI CÔNG TÁC ĐIỀU TRỊ CỦA BÁC SĨ – ĐIỀU DƯỠNG**

- Sau khi khảo sát quý I cho thấy đa số người bệnh và thân nhân người bệnh hài lòng với đội ngũ bác sĩ - điều dưỡng của Bệnh viện. Điểm hài lòng trung bình từ 3,86 tới 4,28.

Bệnh nhân hài lòng với sự tiếp cận dịch vụ cũng như thái độ thăm khám của đội ngũ nhân viên khi điều trị tại bệnh viện.

- Có được điều này là do sự vững vàng về kinh nghiệm chuyên môn của đội ngũ bác sĩ Bệnh viện Huyện Củ Chi đã tạo được niềm tin cho người bệnh.

**IV. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

1. **Kết luận**
2. ***Nội trú:***

**Với điểm trung bình chung quý I là *4,15*** ~ **83,1%** đạt loại khá cho quý I

Phần lớn người bệnh và thân nhân người bệnh đến KCB tại Bệnh viện Huyện Củ Chi đều có tỷ lệ hài lòng cao đối với Bệnh viện, trong đó cao nhất là hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ, việc tiếp đón của nhân viên, thái độ ứng xử , thấp nhất là cơ sở vật chất do còn thiếu máy móc trang thiết bị cần thiết phục vụ nhu cầu của người bệnh.

1. ***Ngoại trú:* 3.84**

**Với điểm trung bình chung quý I là *3,98*** ~ 79,6**%** đạt loại trung bình – khá cho quý I.

Thể hiện sự nổ lực vì người bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện, tuy nhiên điểm đạt chưa cao. Lí do, phòng khám mới được triển khai nên không thể tránh nhiều thiếu sót trong khâu khám bệnh, tiếp đón, lãnh thuốc. Phần mềm ứng dụng còn nhiều thiếu sót và hạn chế……

1. **Ưu, nhược điểm:**

* **Ưu điểm: nhận được sự quan tâm từ Ban Giám đốc bệnh viện trong từng hoạt động của từng khoa Phòng. Nhiều khoa phòng nhận được sự hài lòng cao của người bệnh như khoa Phụ Sản, khoa Nhi.**

**Nhận được nhiều lời khen từ bệnh nhân về thái độ làm việc của nhân viên y tế.**

**Nhận được những ý kiến góp ý rất hay đối với hoạt động của bệnh viện.**

* **Nhược điểm:**

**Khoa Y học cổ truyền chưa nhận được sự hài lòng từ phía bệnh nhân.**

**Hiện tại khi bệnh viện chuyển sang khu mới, nhiều trang thiết bị chưa được cung ứng đầy đủ dẫn đến tình trạng bệnh nhân không được cung cấp dịch vụ tốt nhất, bên cạnh đó hoạt động của bệnh viện chưa ổn định, các quy hoạch sửa chửa chưa hoàn thiện.**

**Hệ thống công nghệ thông tin cũ, không còn đáp ứng được nhu cầu hoạt động của bệnh viện, cần có sự thay đổi và nâng cấp phần mềm nhằm đáp ứng nhu cầu của nhân viên cũng như bệnh nhân.**

1. **Kiến nghị**

- Thực hiện giáo dục y đức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc bệnh nhân cho nhân viên y tế trong Bệnh viện.

- Đẩy mạnh công tác kiểm tra giám sát, cải cách thủ tục hành chính, tăng cường nhân lực đặc biệt là điều dưỡng tại các khoa đông bệnh nhân.

- Đầu tư cơ sở vật chất, cải thiện chất lượng vệ sinh Bệnh viện để đáp ứng nhu cầu thực tế cho người bệnh đến khám chữa bệnh.

- Tiến hành họp nội bộ với khoa Y học cổ truyền nhằm tìm hiểu nguyên nhân và tim biện pháp khắc phục nhằm tiến đến sự hài lòng người bệnh.

- Đưa phòng bệnh dịch vụ có điều hòa vào hoạt động để đáp ứng nhu cầu cho bệnh nhân.

- Cung cấp trang thiết bị thiết yếu trong quá trình khám chữa bệnh.

- Hoàn thiện phần mềm khám chữa bệnh, đáp ứng đầy đủ nhu cầu hoạt động của bệnh viện cũng như của bệnh nhân và nhân viên y tế.

**TỔ KHẢO SÁT DUYỆT BAN GIÁM ĐỐC**