

TP.Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 07 năm 2022

BÁO CÁO

V/v: Kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng đầu năm 2022

I. MỤC TIÊU

1. Kết quả khảo sát được phân tích để đánh giá hiệu quả của hình thức khảo sát trải nghiệm khách hàng nội trú đã triển khai
2. Xây dựng kế hoạch cải tiến hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú năm 2022
3. Xác định các vấn đề tồn tại của khoa/phòng dựa trên kết quả khảo sát hài lòng khách hàng để xây dựng kế hoạch cải thiện khắc phục

II. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

1. Số phiếu và danh sách các khoa thực hiện khảo sát

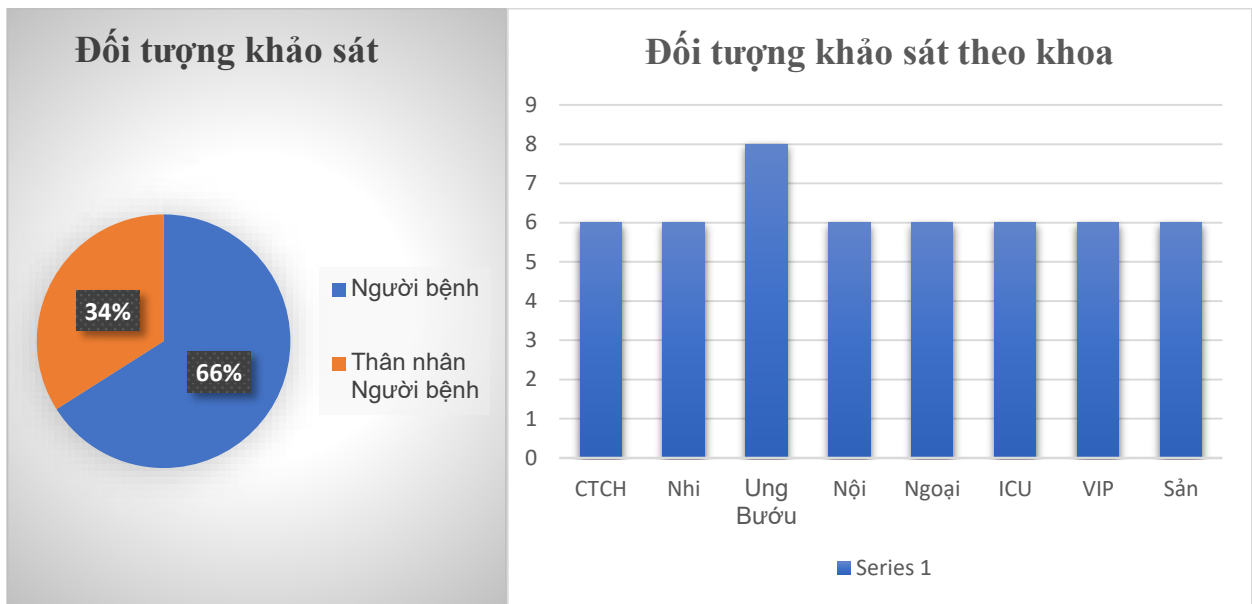
Số lượng mẫu thu thập trong 06 tháng đầu năm 2022 là 50 phiếu khảo sát đều các khoa nội trú bao gồm: Sản, Nhi, Ung Bướu, Nội tổng hợp, Ngoại tổng hợp, Chấn thương chỉnh hình, ICU, VIP.

STT	Khoa/Phòng	Số phiếu khảo sát
1	Khoa Ung bướu	8
2	Khoa Nội tổng hợp	6
3	Khoa Ngoại tổng hợp	6
4	Khoa Sản	6
5	Khoa Chấn thương chỉnh hình	6
6	Khoa Nhi	6
7	Khoa ICU	6
8	Khoa VIP	6
TỔNG CỘNG		50

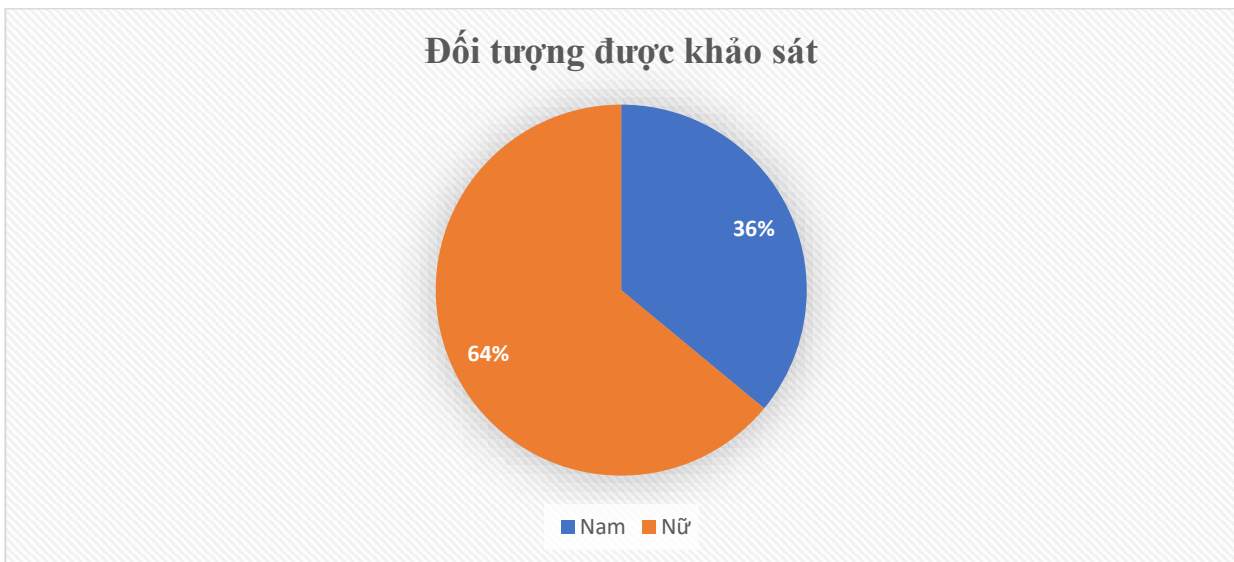
Thời gian thực hiện khảo sát tập trung vào tuần 2 và 3 của tháng 6. Đây là một trong những nhược điểm của đợt khảo sát này, do thời gian hạn chế nên không trải đều các mẫu khảo sát trong vòng 06 tháng, mà chỉ tập trung vào một thời điểm, điều này cũng ảnh hưởng đến tính khách quan của số liệu khảo sát.

2. Thống kê phiếu khảo sát theo câu hỏi

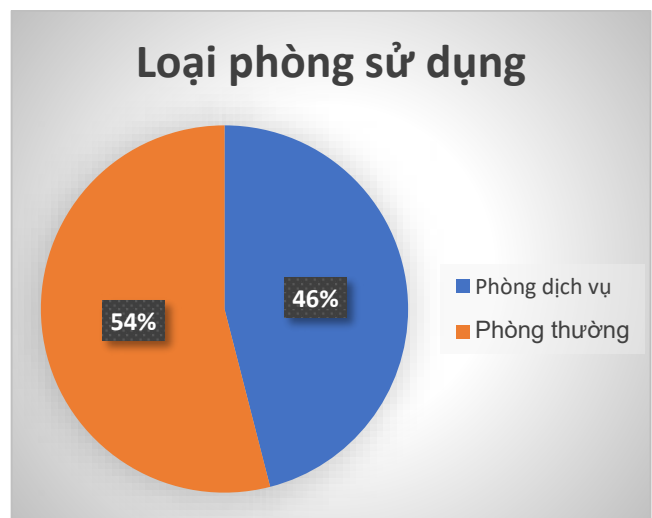
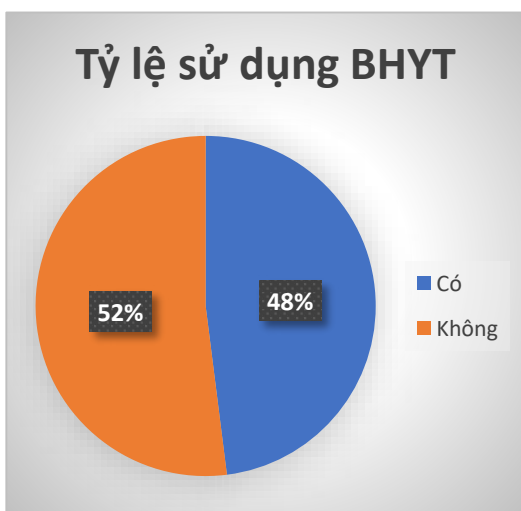
Do ưu tiên vào việc thu thập ý kiến của người bệnh nên tỷ lệ người bệnh được khảo sát chiếm 66% so với số lượng toàn mẫu. Riêng đối Chấn Thương chỉnh hình 100% đối tượng khảo sát là người bệnh.



Trong số 50 đối tượng được khảo sát thì tỷ lệ nữ chiếm 64%

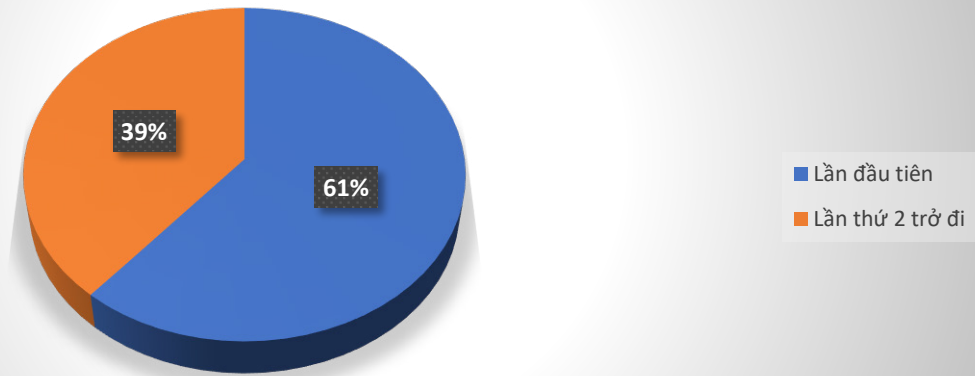


Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế 52% toàn bộ đối tượng khảo sát và loại phòng điều trị chiếm 54% là phòng thường

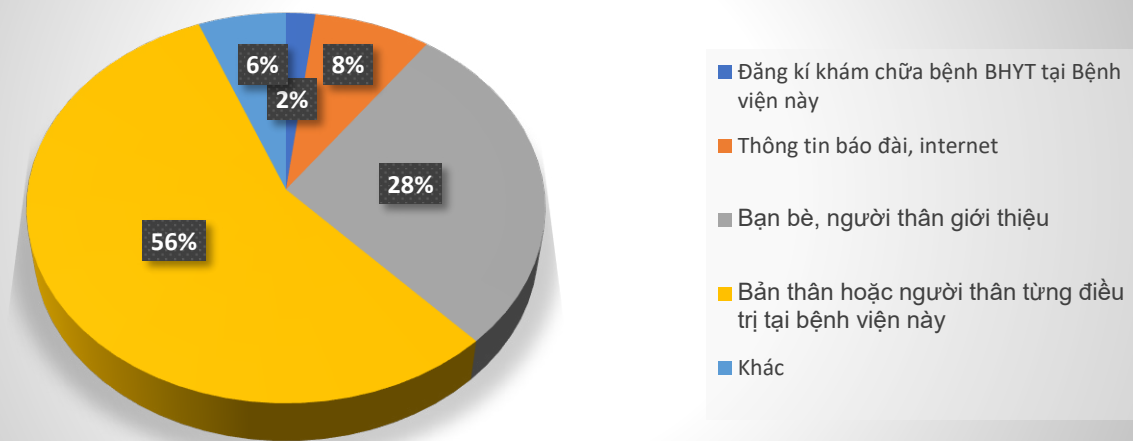


Trong tổng số 50 đối tượng được khảo sát thì có 61.22% là đối tượng sử dụng dịch vụ của bệnh viện lần đầu, 16.33% sử dụng dịch vụ lần thứ 2 trở đi, 22.45% còn lại không nhớ rõ. Trong đây sẽ có nguồn thông tin để biết và chọn bệnh viện có 51.85% bản thân hoặc người thân từng điều trị tại Hồng Đức III.

Số lần điều trị tại Bệnh viện



Lý do lựa chọn Bệnh viện Hồng Đức III

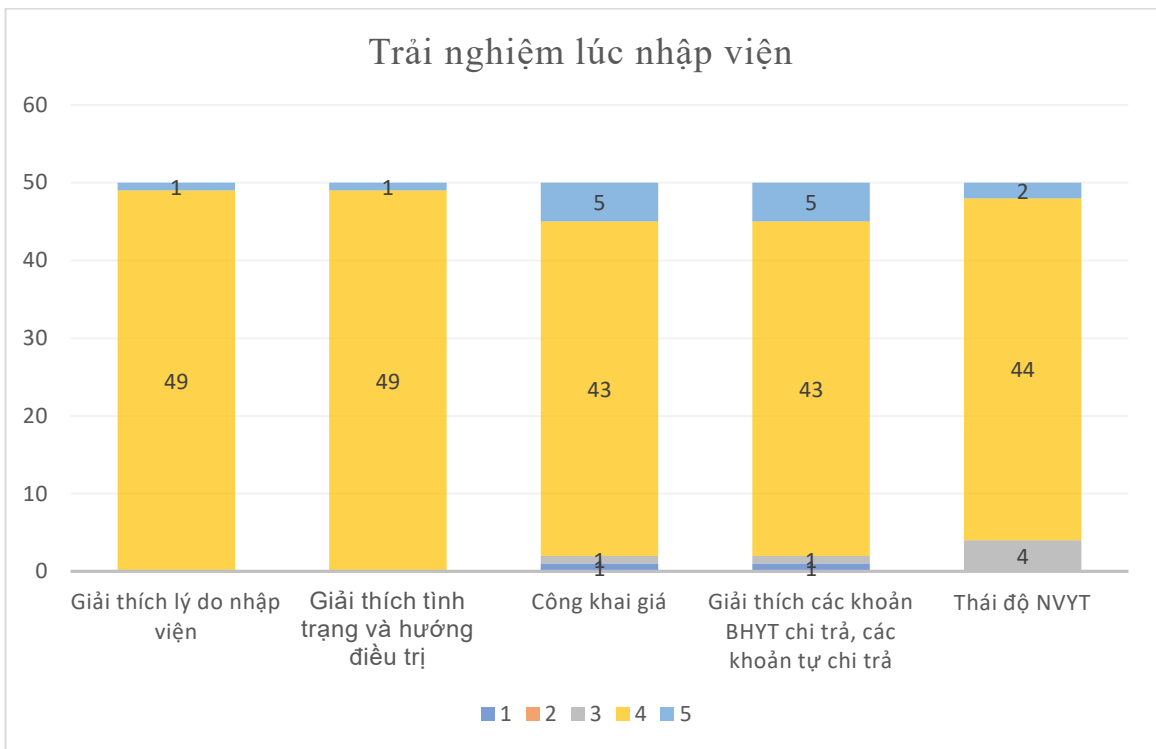


3. Phân tích chi tiết:

a. Trải nghiệm lúc nhập viện:

Khi phân tích nhóm câu hỏi trải nghiệm lúc nhập viện thì số liệu thể hiện tương đối tốt, tỷ lệ khách hàng đánh giá nhóm câu trả lời hầu hết là 4 và 5

- Trong đó có 28.57% Tại khoa Cấp Cứu, tại khoa khám bệnh 67.35%, tại khoa cấp cứu, sau đó được hướng dẫn ra khoa khám bệnh để khám chiếm 4.08%
- Có 01 ý kiến cho rằng “Do tôi/gia đình yêu cầu bác sĩ cho nhập viện”, còn lại 49 ý kiến “được giải thích rõ lý do nằm viện”

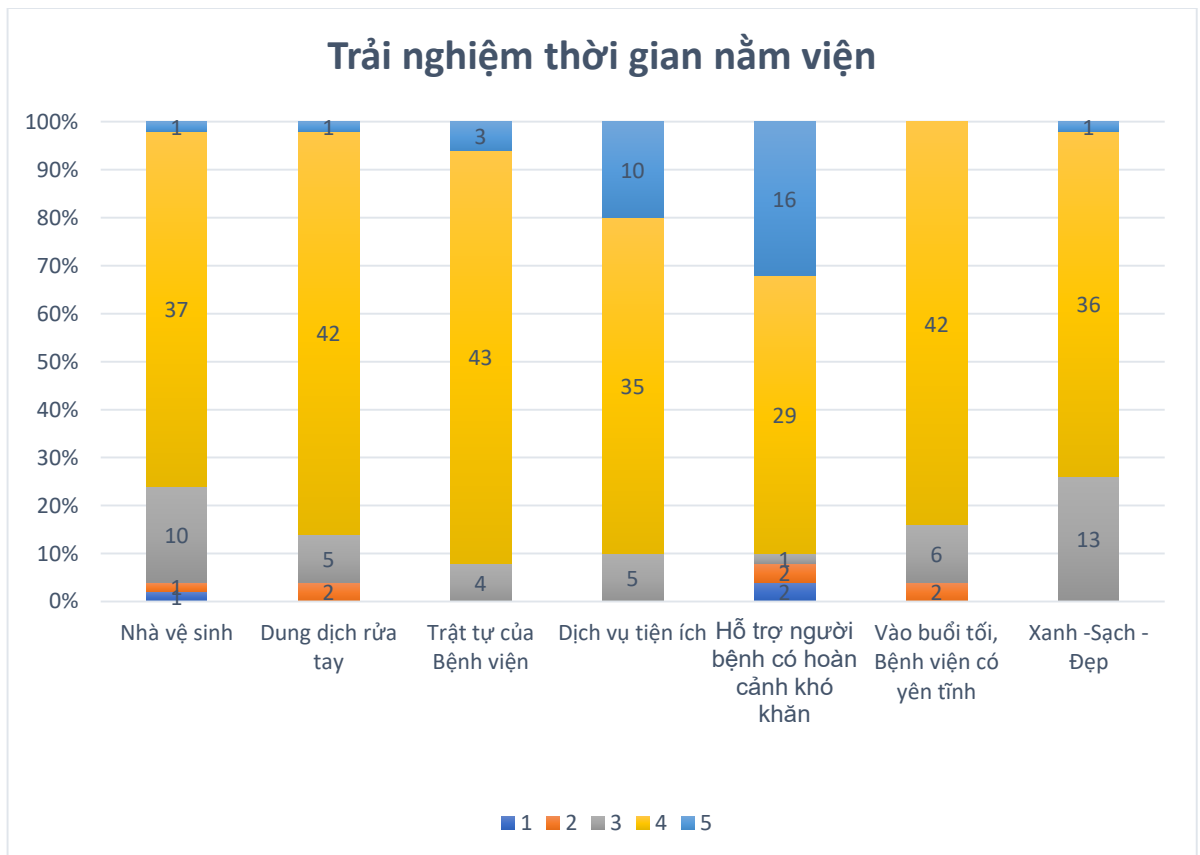


b. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện:

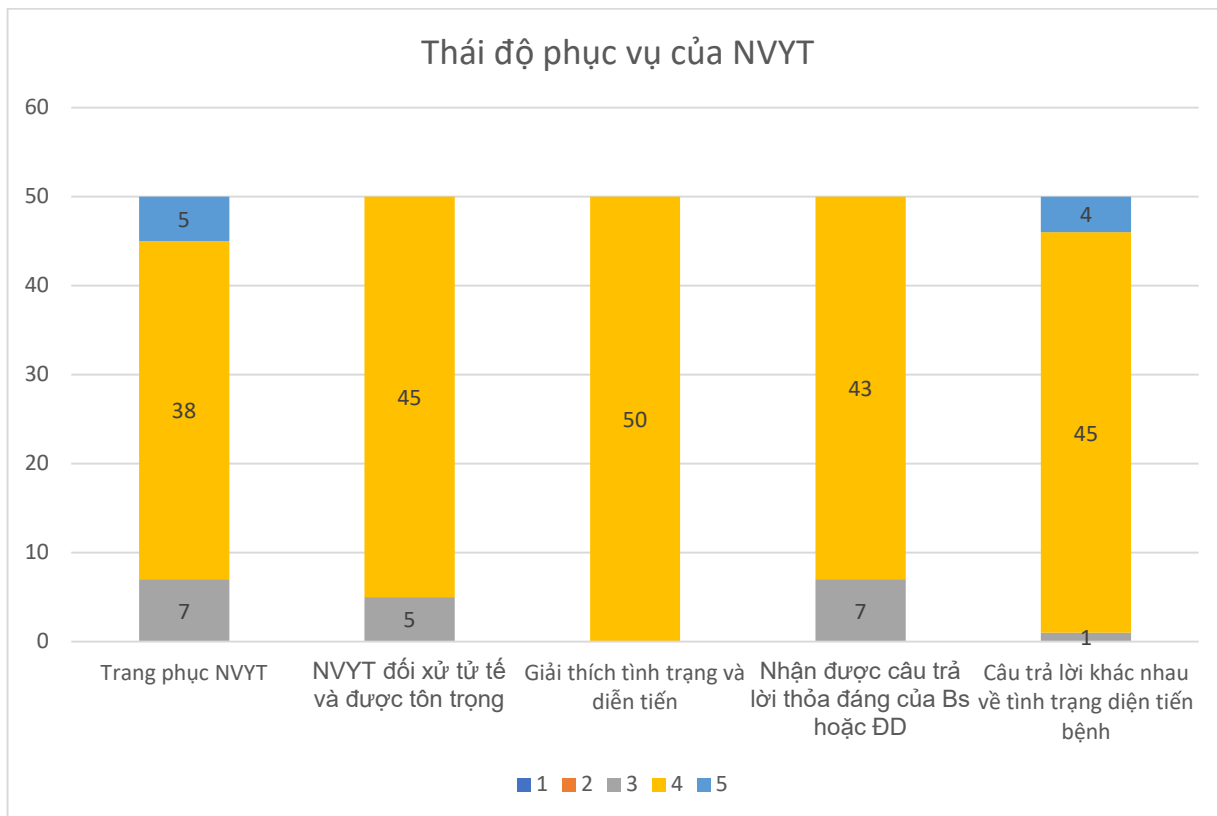
Trong nhóm câu hỏi trải nghiệm thời gian nằm viện nhân được đa số tích cực, một vài ý kiến tiêu cực:

02 ý kiến cho rằng nhà vệ sinh “Rất bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh”, “Bẩn và không đủ nhà vệ sinh”

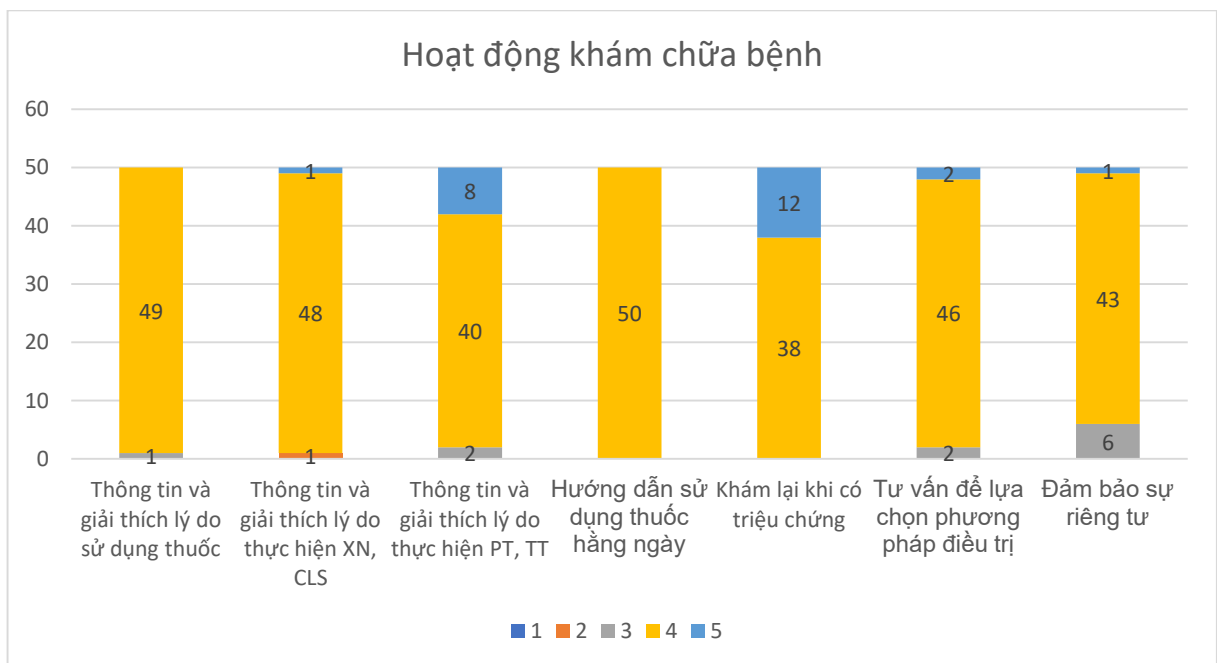
05 ý kiến cho rằng dịch vụ tiện ích của Bệnh viện “Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài”



Nhóm câu hỏi về thái độ phục vụ của nhân viên y tế đa số đều đạt mức 4 và 5, không có bất kỳ ý kiến nào từ trang phục, cách đối xử, diễn giải tình trạng bệnh và giải đáp thắc mắc của bệnh nhân đến từ y bác sỹ



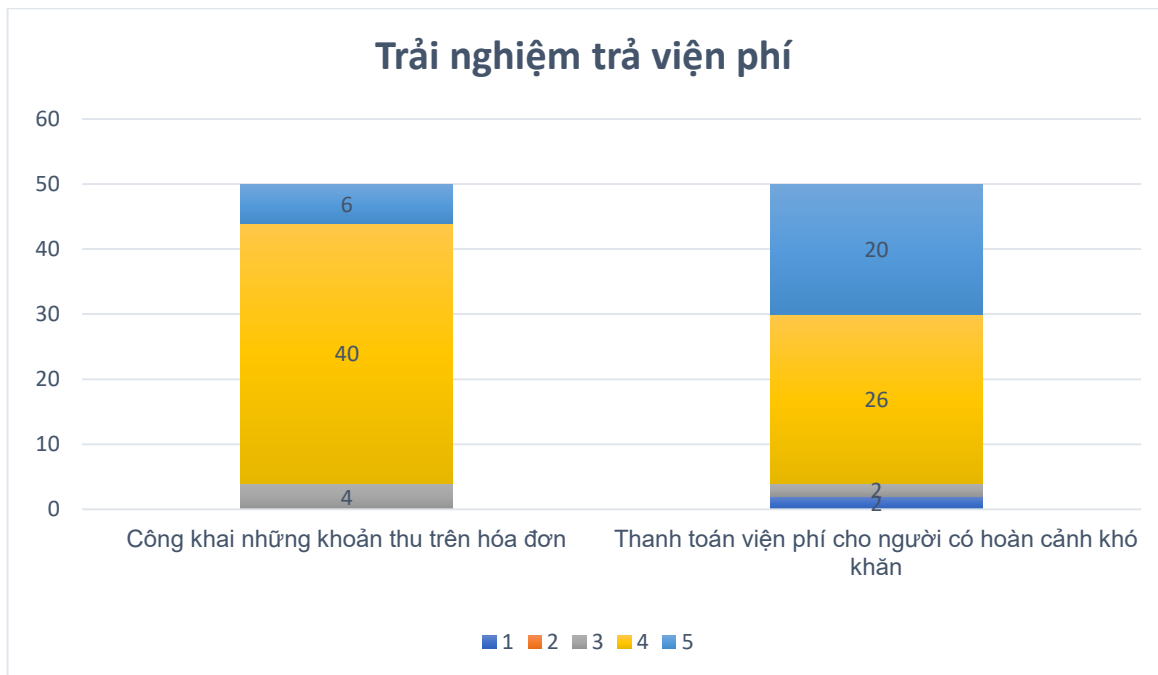
Về hoạt động khám chữa bệnh, có 01 ý kiến cho rằng lý do sử dụng thuốc “ có, nhưng chưa giải thích rõ ràng”



c. Trải nghiệm khi trả viện phí

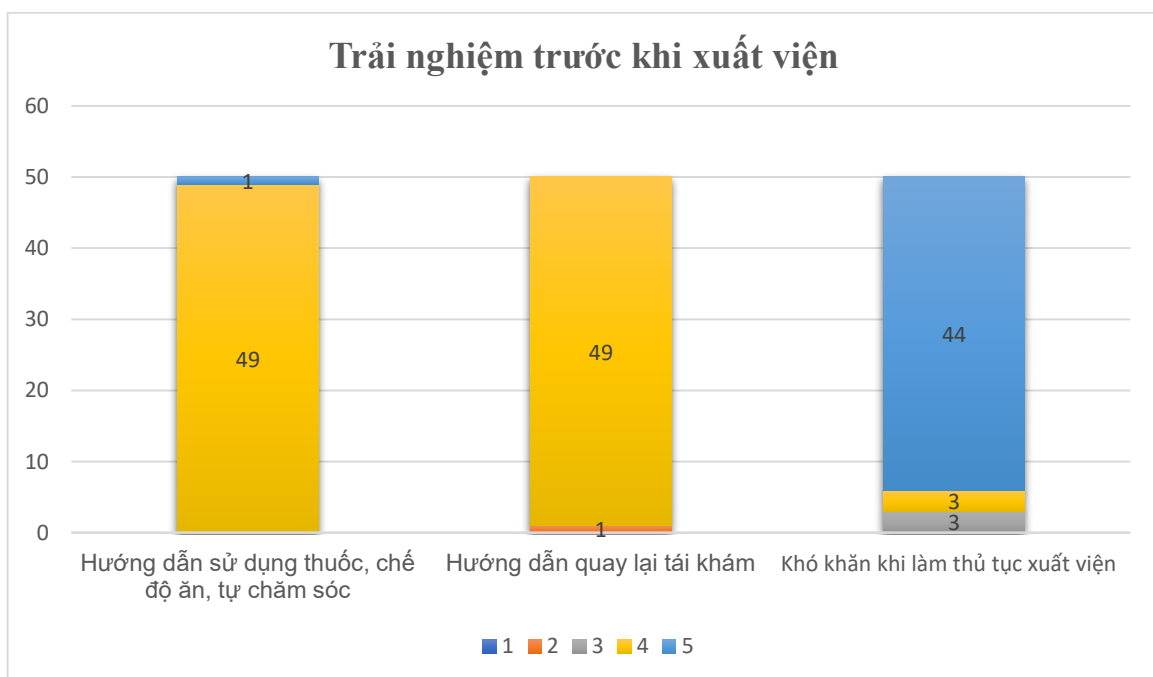
Trong 50 phiếu khảo sát có

02 ý kiến cho rằng bệnh viện không có các hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn

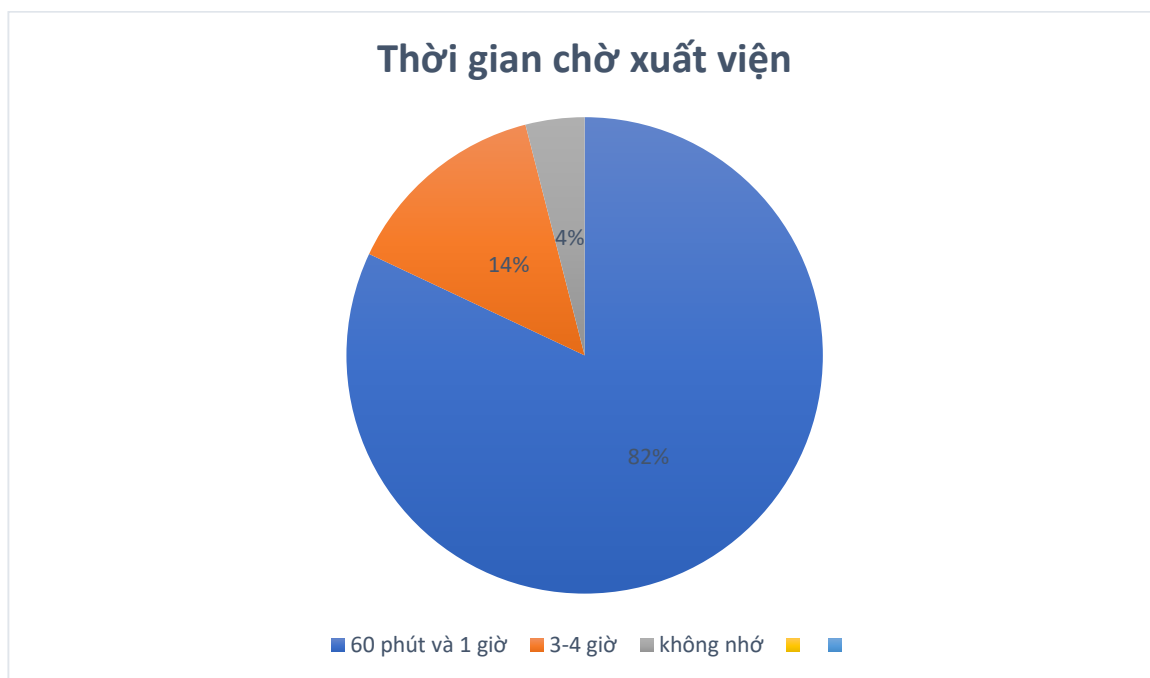


d. Trải nghiệm trước khi xuất viện

Trong nhóm câu hỏi trải nghiệm trước khi xuất viện thì kết quả 01 ý kiến cho rằng “có được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về các dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám” được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng”

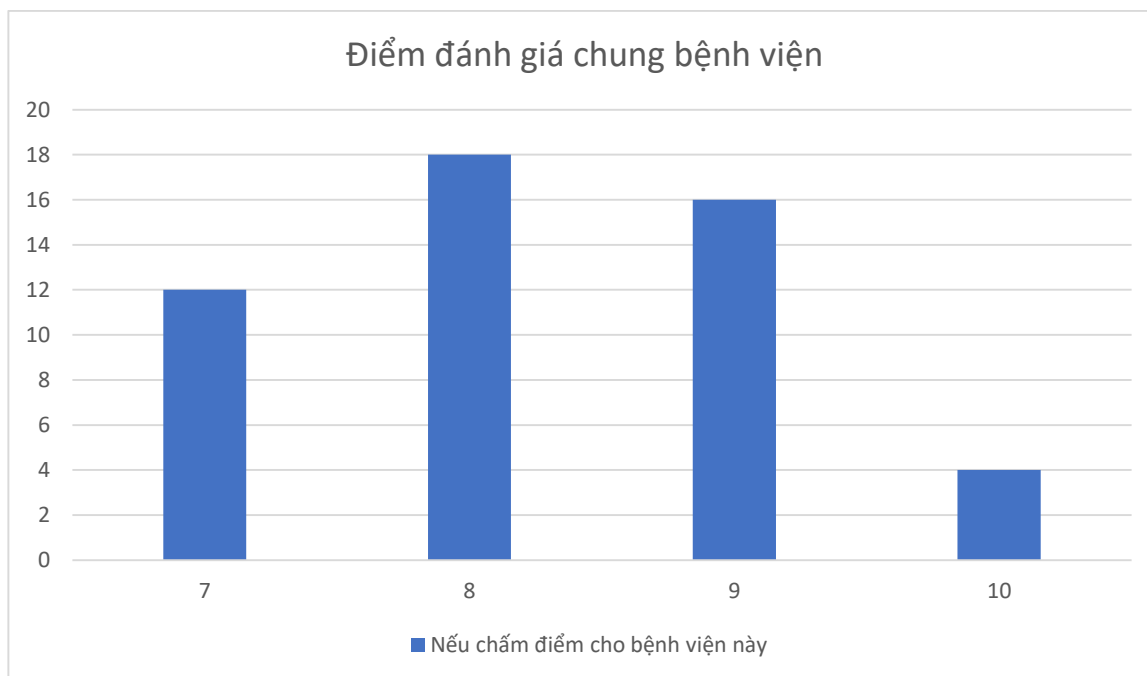


Khảo sát chi tiết hơn về thời gian chờ đợi xuất viện có kết quả thì nhóm khách hàng than phiền thời gian chờ giấy xuất viện lâu từ 60 phút đến 3-4 giờ

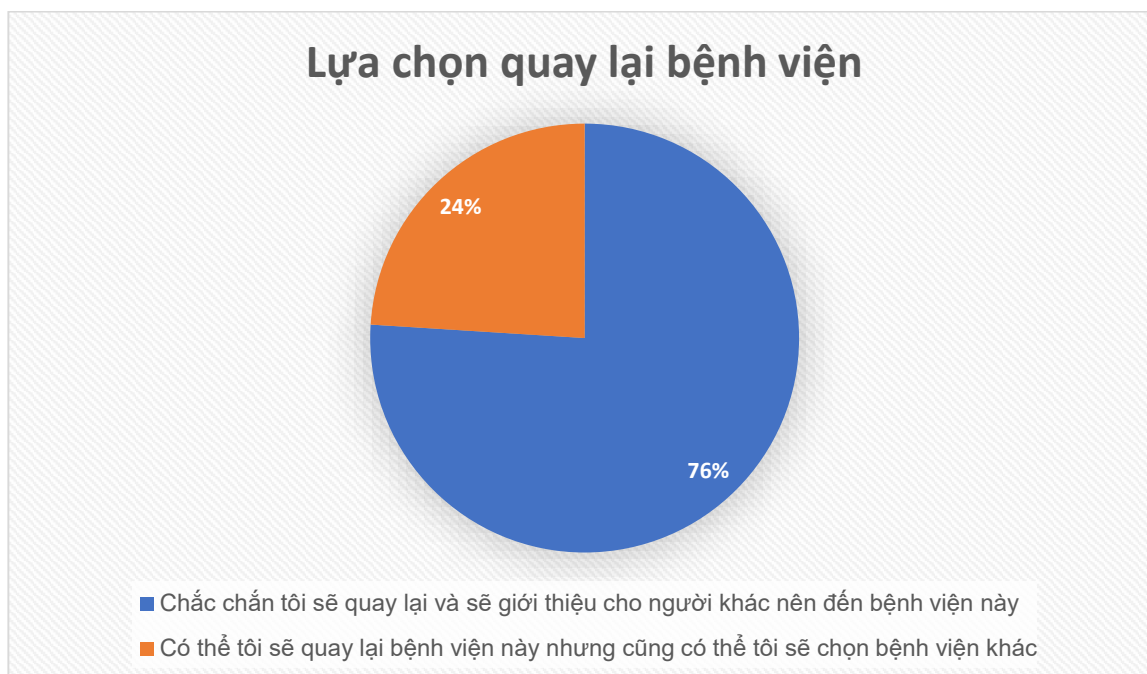


Tỷ lệ hài lòng khách hàng hài lòng chung:

Điểm đánh giá chung của người bệnh đối với bệnh viện nằm trong khung từ 7 đến 10 điểm. Đây là điểm số tương đối cao, là nguồn động lực đối với toàn thể nhân viên Bệnh viện Hồng Đức III



Điểm đánh giá chung này cũng khá phù hợp với sự lựa chọn có quay lại bệnh viện hay không của đối tượng được khảo sát, có đến 76% người được phỏng vấn chắc chắn sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác. Đây là thông tin khích lệ tinh thần của nhân viên Bệnh viện Hồng Đức III.



Khi khảo sát điều gì làm cho ông/bà hài lòng và không hài lòng nhất

Hài lòng: Điều dưỡng và bác sĩ nhiệt tình, tận tâm chăm sóc, Tổ bảo vệ và các y bác sỹ khoa ngoại, Các điều dưỡng dễ thương giúp đỡ 2 mẹ con nằm viện con bị Sốt xuất huyết nằm bệnh viện, Bác sĩ nhân viên y tế rất nhiệt tình ân cần, cởi mở, kể cả nhân viên y tế khoa khác vẫn hỗ trợ đầy đủ

STT	Ý kiến khảo sát	Ý kiến của khách hàng để cải thiện
1	Nhà vệ sinh dơ. Cơm không ngon. Phí giữ xe hơi đắt, nơi thanh toán hơi xa và khó tìm	Cải thiện phần ăn cho bệnh nhân được ngon hơn, nhà vệ sinh sạch sẽ hơn
2	Vệ sinh phòng ngày 1 lần vào buổi sáng, chứ không phải đợi đến 10 giờ vẫn không thấy ai dọn	
3	Cơm ít món, cơm quá dở	Đa dạng phần cơm

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả thực hiện

Qua kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng đầu năm 2021, hầu hết người bệnh nội trú có tỷ lệ hài lòng khá cao về cơ sở vật chất, các dịch vụ tiện ích của bệnh viện, tinh thần – thái độ phục vụ của nhân viên y tế, cũng như các trải nghiệm của người bệnh từ khi nhập viện đến khi xuất viện.

Bên cạnh đó, người bệnh có một số ít ý kiến, góp ý bệnh viện sẽ ghi nhận, theo dõi và chuyển đến các bộ phận liên quan để có hướng khắc phục hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hướng đến sự hài lòng của người bệnh trong thời gian tới.

Ý kiến của khách hàng là cơ sở để Bệnh viện xác định các vấn đề cần cải thiện ở các khoa/phòng bộ phận.

2. Những hạn chế

Phiếu khảo sát dài, nhiều khách hàng từ chối vì không có thời gian, chỉ điền hoàn tất cho nhanh. Mẫu khảo sát chưa dàn trải đều trong khoảng thời gian 6 tháng đầu năm mà chỉ tập trung 1 giai đoạn ngắn.

3. Các nội dung cần cải thiện trong 06 tháng cuối năm

Tiếp tục duy trì thu thập ý kiến khách hàng để có thể đánh giá khách quan hơn các vấn đề tồn tại, từ đó không ngừng cải thiện để tăng sự hài lòng của khách hàng

Mục tiêu 06 tháng cuối năm:

- Tiếp tục thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh nội trú
- Tỷ lệ hài lòng của khách hàng luôn đạt trên 90%
- Phân tích sâu hơn các ý kiến đóng góp của khách hàng và thực hiện cải thiện chất lượng dịch vụ theo góp ý của khách hàng

4. Kế hoạch cải tiến chất lượng đáp ứng sự hài lòng của người bệnh 6 tháng cuối năm

	Nội dung hoạt động	Bộ phận thực hiện	Phương pháp cải tiến, khắc phục	Thời gian thực hiện
1	Phổ biến kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh 6 tháng cuối năm 2022	Tổ QLCL	- Thực hiện báo cáo kết quả khảo sát trong giao ban bệnh viện 06 tháng đầu năm 2022.	Tháng 07
2	Tổng hợp và gửi ý kiến người bệnh đến các bộ phận tiếp nhận liên quan	Tổ QLCL	- Lập bảng tổng hợp ý kiến góp ý của người bệnh trình BGD xem xét. - Chuyển đến các bộ phận liên quan ký tiếp nhận ý kiến và đề ra phương hướng giải quyết, khắc phục. - Tổ QLCL giám sát tiến độ giải quyết, khắc phục.	Tháng 07
3	Khắc phục ý kiến khách hàng liên quan đến căn tin	P.KHTH P.TCNS Tổ Dinh dưỡng	- P.KHTH phối hợp với các phòng chức năng kiểm tra ATVSTP căn tin định kỳ, thường xuyên. - Tổ Dinh dưỡng phối hợp với căn tin để cải thiện khẩu phần ăn của người bệnh. - Căn tin thường xuyên thay đổi, cập nhật thực đơn và thông báo rộng rãi cho người bệnh định kỳ hằng tuần.	Tháng 07
4	Khắc phục ý kiến liên quan đến vệ sinh	Phòng HCQT	- Phòng HCQT khảo sát, đôn đốc, giám sát tổ vệ sinh thực hiện và khắc phục	Tháng 07



- Nơi nhận:
- Ban Giám Đốc
 - Các khoa/phòng;
 - Lưu: VT, QLCL.

BSCKII. Lê Văn Hoài

Tổ Quản lý chất lượng

Mã Mỹ Duyên