

TP.Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 12 năm 2022

## BÁO CÁO

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

### I. MỤC TIÊU

- 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
- Xây dựng kế hoạch cải tiến hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú năm 2022
- 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

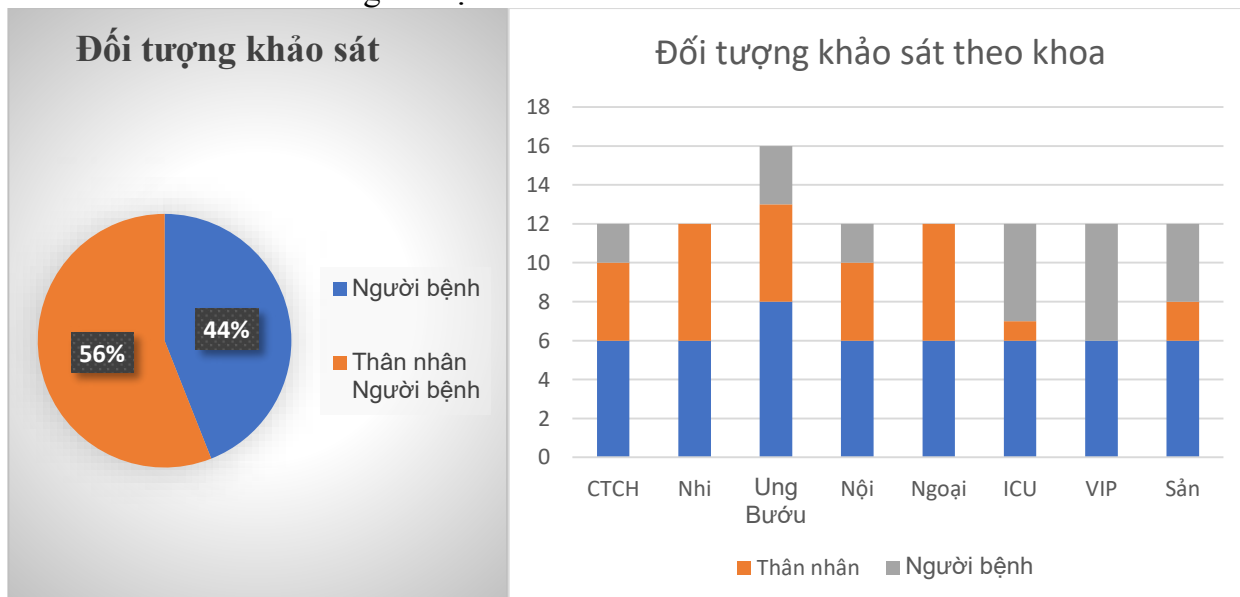
Số lượng mẫu thu thập trong 06 tháng cuối năm 2022 là 50 phiếu khảo sát đều các khoa nội trú bao gồm: Sản, Nhi, Ung Bướu, Nội tổng hợp, Ngoại tổng hợp, Chấn thương chỉnh hình, ICU, VIP.

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
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>50</b>

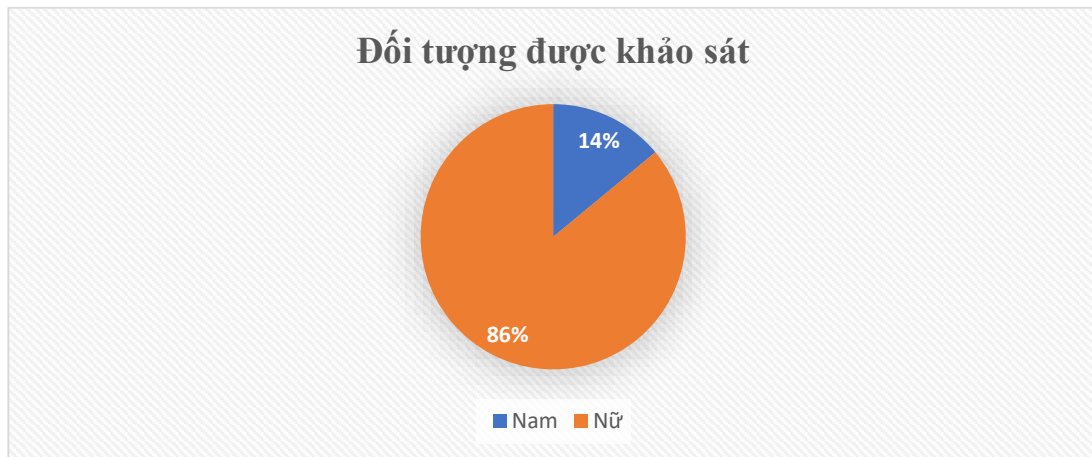
Thời gian thực hiện khảo sát tập trung vào tuần 2 và 3 của tháng 11. Thời gian cuối năm tập trung cho việc thống kê báo cáo và một số hoạt động của bệnh viện. vì vậy sẽ ảnh hưởng đến tính khách quan của số liệu khảo sát.

#### 2. Thống kê phiếu khảo sát theo câu hỏi

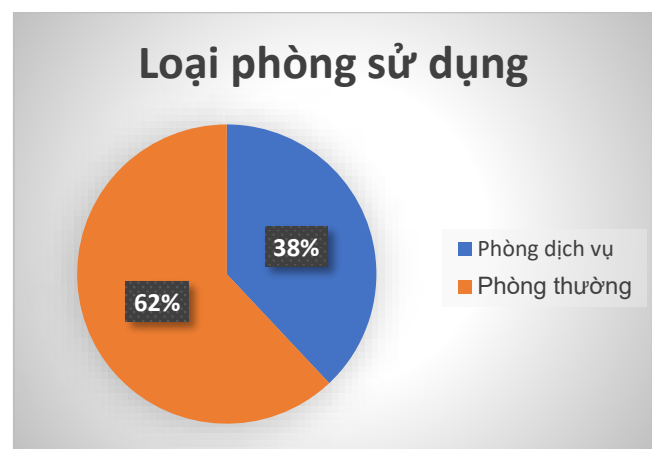
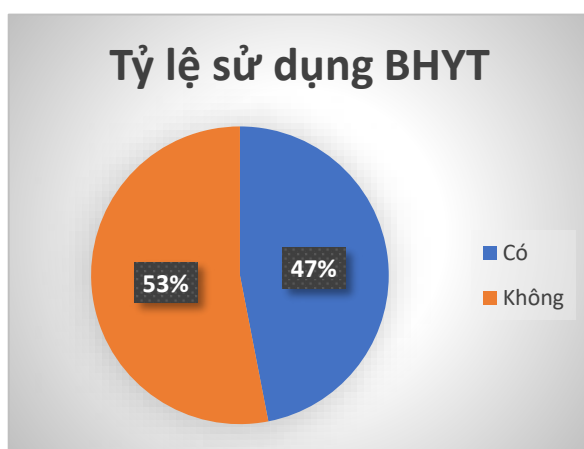
Do ưu tiên vào việc thu thập ý kiến của người bệnh nên tỷ lệ người bệnh được khảo sát chiếm 66% so với số lượng toàn mẫu. Riêng khoa Ngoại, VIP, Nhi 100% đối tượng khảo sát là thân nhân người bệnh.



Trong đó 50 đối tượng được khảo sát thì tỷ lệ nữ chiếm 86%



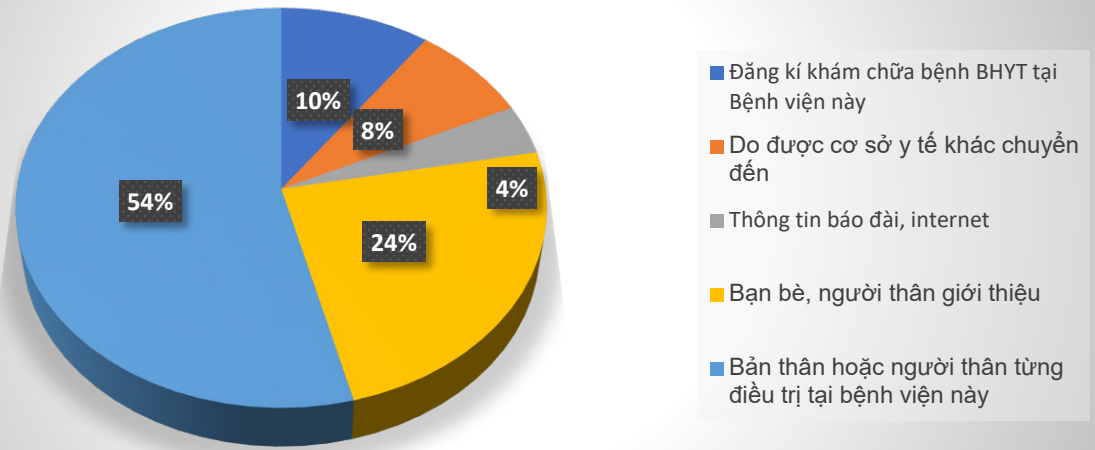
Tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế 47% toàn bộ đối tượng khảo sát và loại phòng điều trị chiếm 38% là phòng thường



Trong tổng số 50 đối tượng được khảo sát thì có 60% là đối tượng sử dụng dịch vụ của bệnh viện lần đầu, 26% sử dụng dịch vụ lần thứ 2 trở đi, 14% còn lại không nhớ rõ. Trong đây sẽ có nguồn thông tin để biết và chọn bệnh viện có 50% bản thân hoặc người thân từng điều trị.



### Lý do lựa chọn Bệnh viện Hồng Đức III

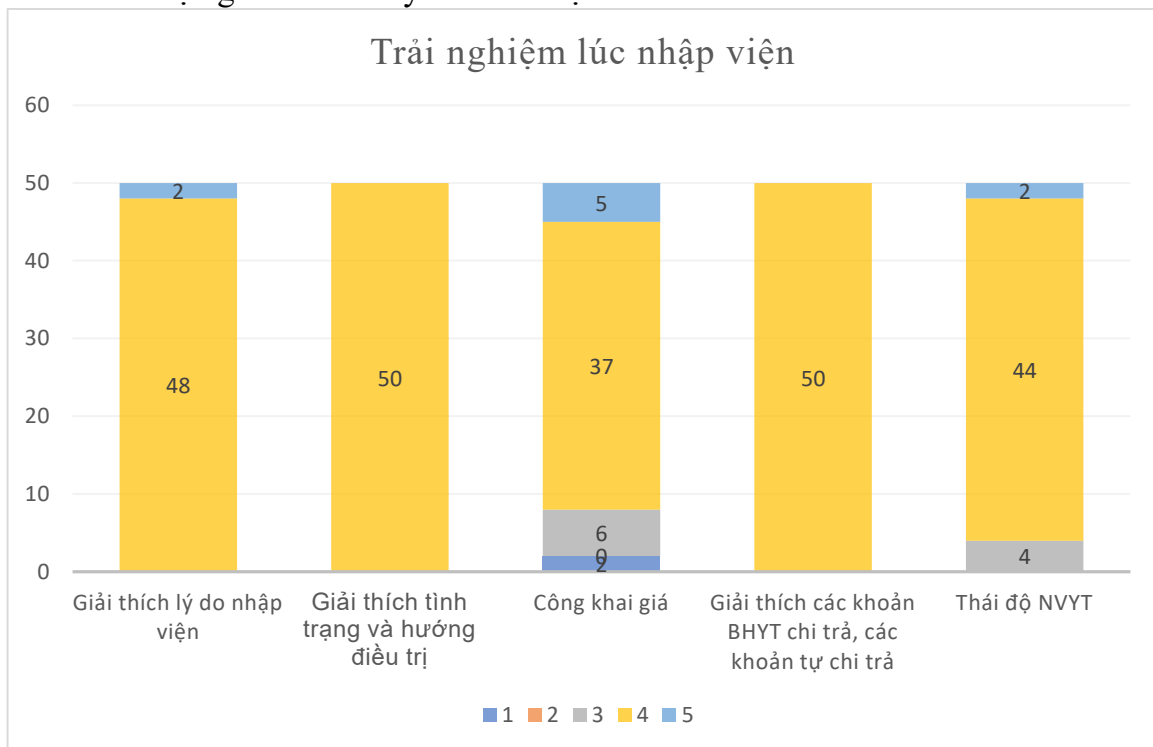


### 3. Phân tích chi tiết:

#### 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 24% Tại khoa Cấp Cứu, tại khoa khám bệnh 72%, tại khoa cấp cứu, sau đó được hướng dẫn ra khoa khám bệnh để khám chiếm 4%
- Có 02 ý kiến cho rằng “Do tôi/gia đình yêu cầu bác sĩ cho nhập viện”, còn lại 48 ý kiến “được giải thích rõ lý do nằm viện”

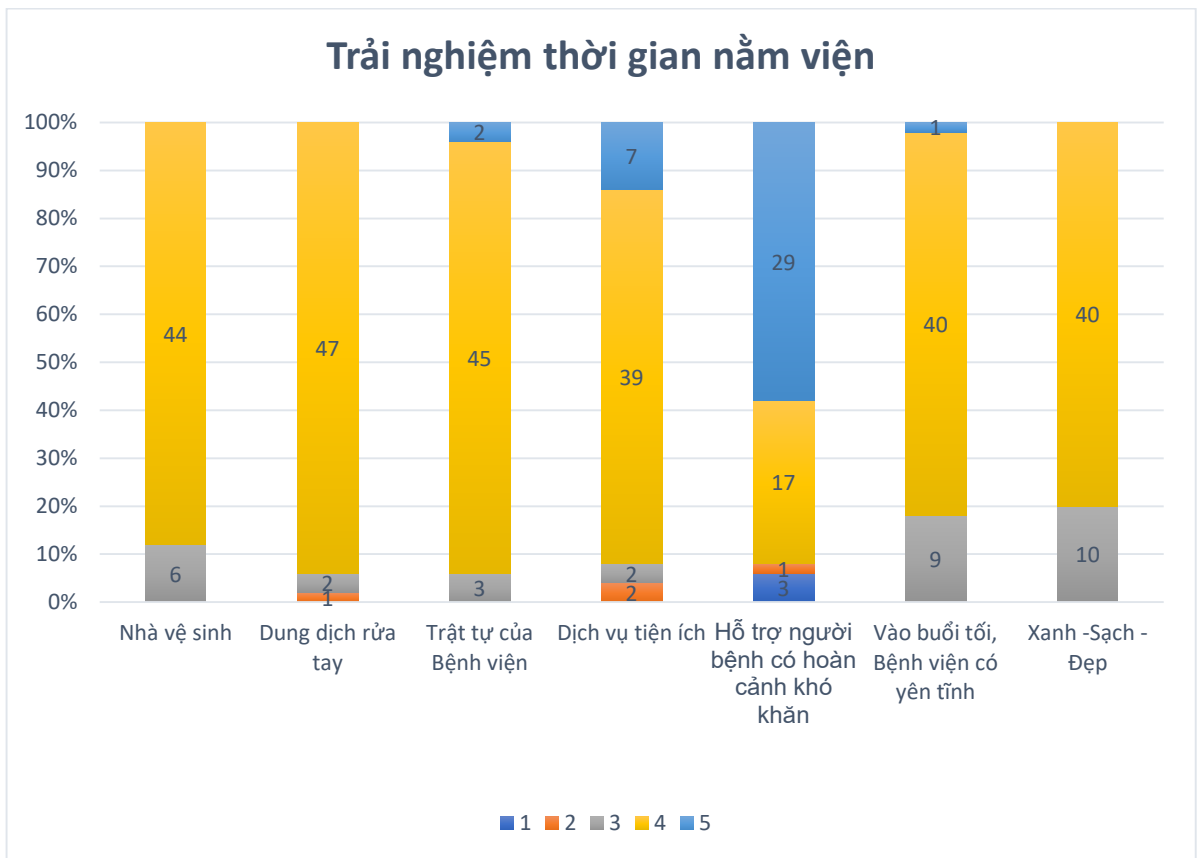


#### b. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện:

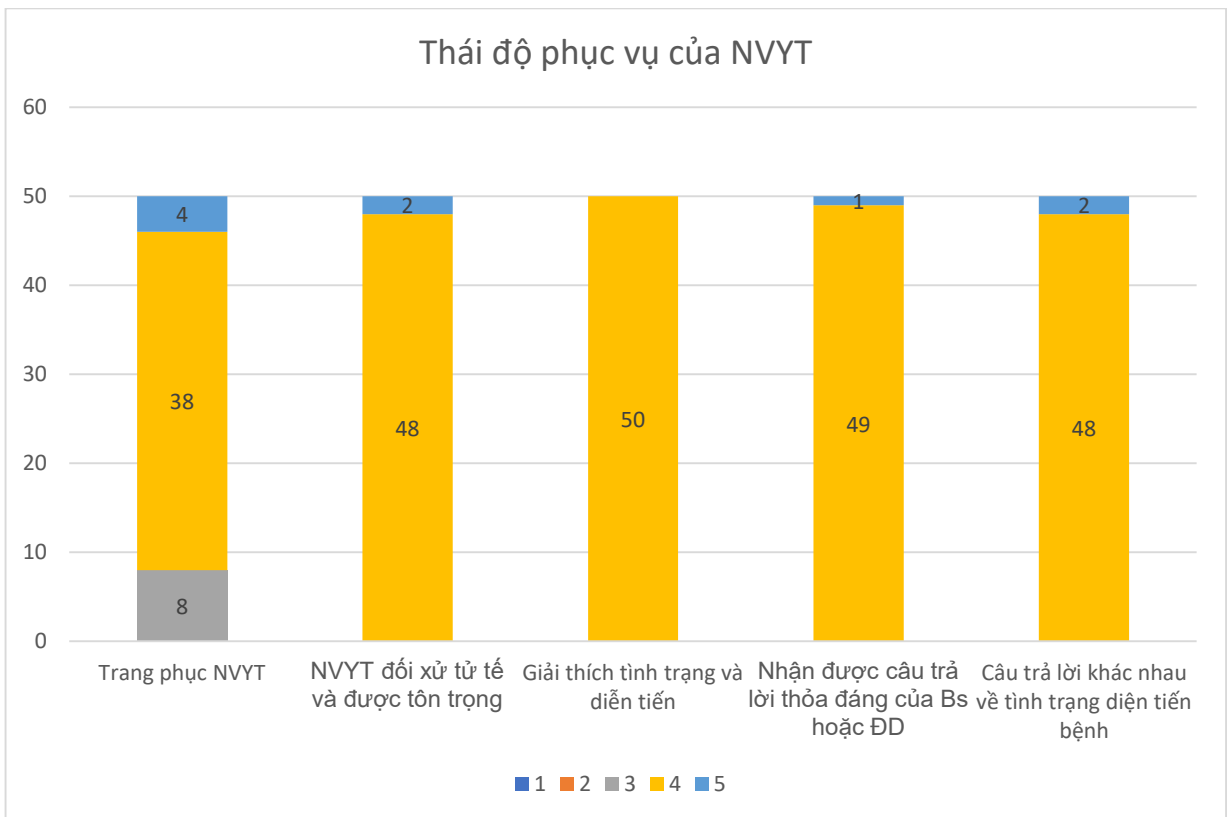
Trong nhóm câu hỏi trải nghiệm thời gian nằm viện nhân được đa số tích cực, một vài ý kiến tiêu cực:

06 ý kiến cho rằng nhà vệ sinh “Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn”

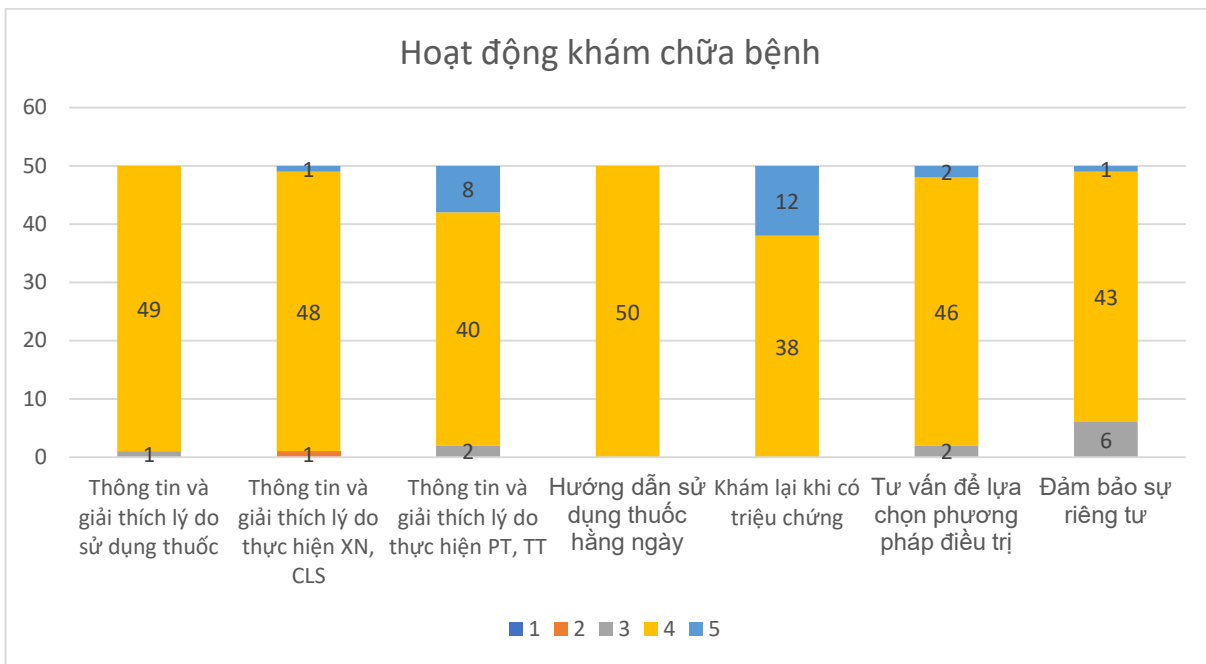
02 ý kiến cho rằng dịch vụ tiện ích của Bệnh viện “Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài”



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



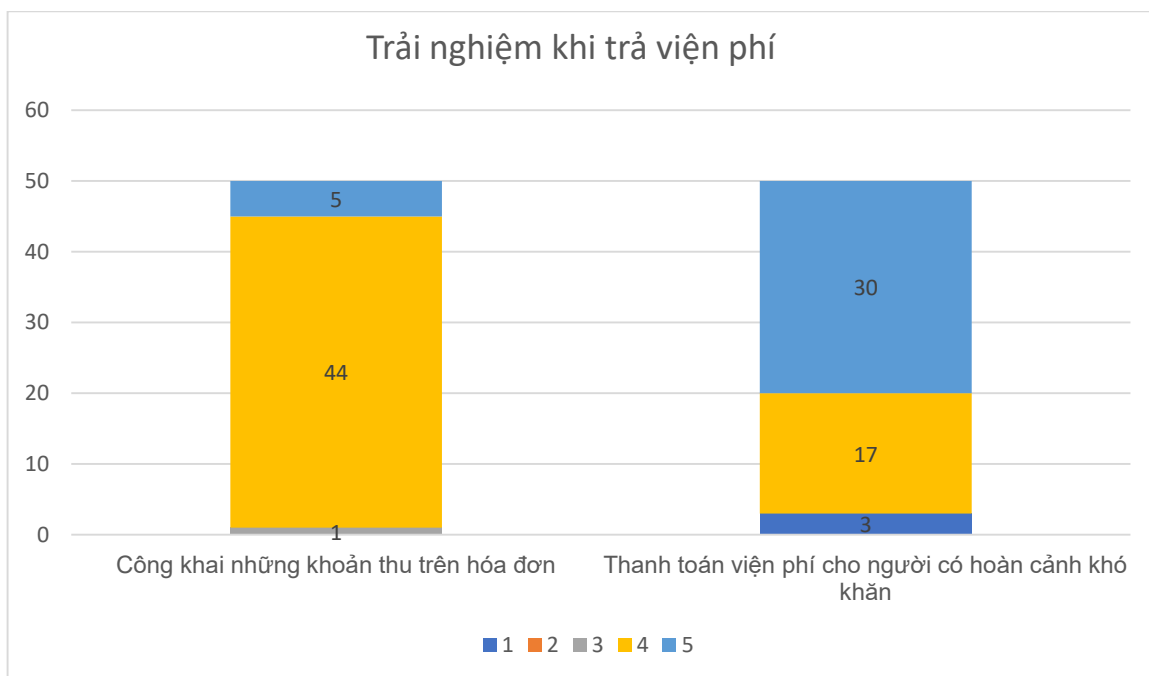
Về hoạt động khám chữa bệnh, có 01 ý kiến cho rằng Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do câu trả lời “ có, nhưng giải thích chưa rõ”



**c. Trải nghiệm khi trả viện phí**

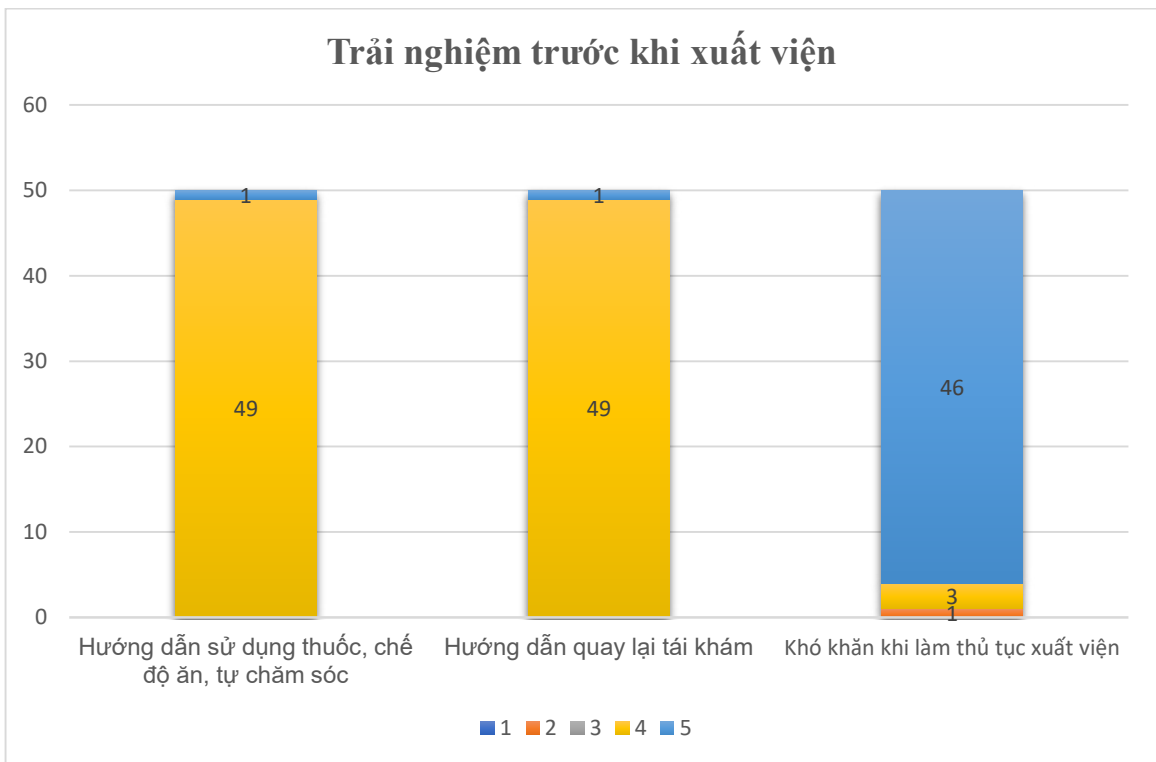
Trong 50 phiếu khảo sát có

01 ý kiến cho rằng Bệnh viện có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí, ý kiến trả lời bệnh viện”Có, công khai đầy đủ nhưng không chi tiết”

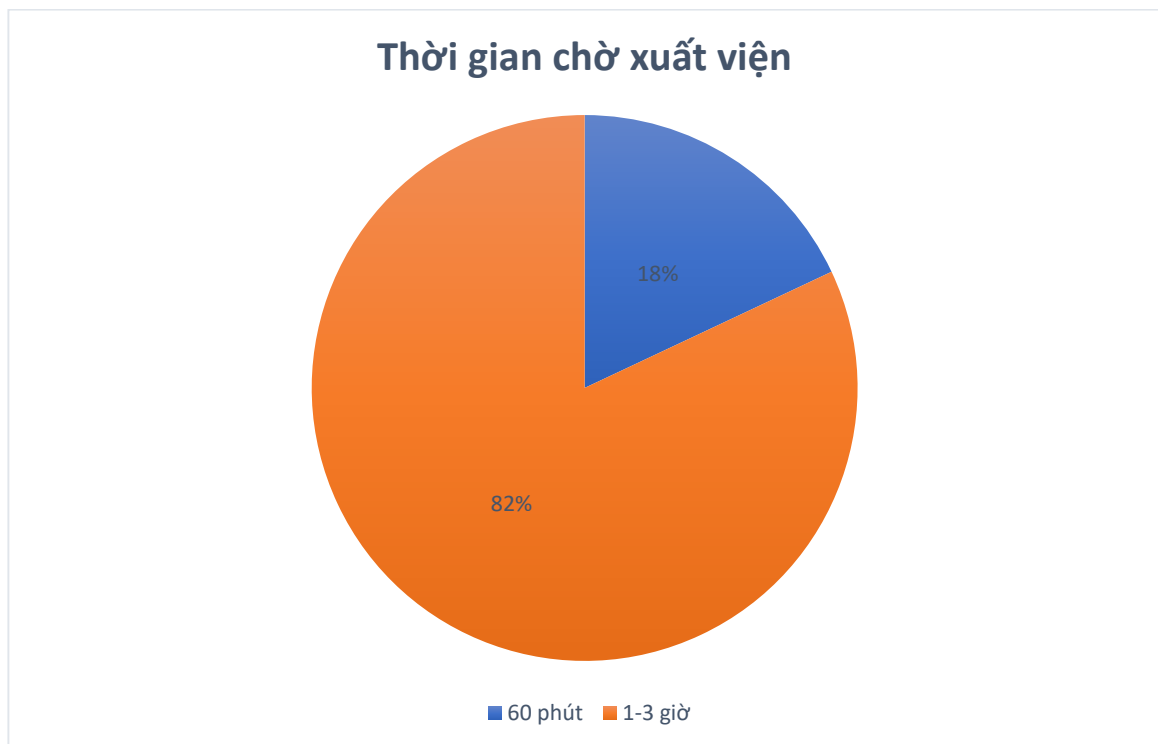


**d. Trải nghiệm trước khi xuất viện**

Trong nhóm câu hỏi trải nghiệm trước khi xuất viện thì kết quả 04 ý kiến cho rằng “Thời gian chờ giấy xuất viện lâu”, “Thời gian chờ đóng viện phí lâu”

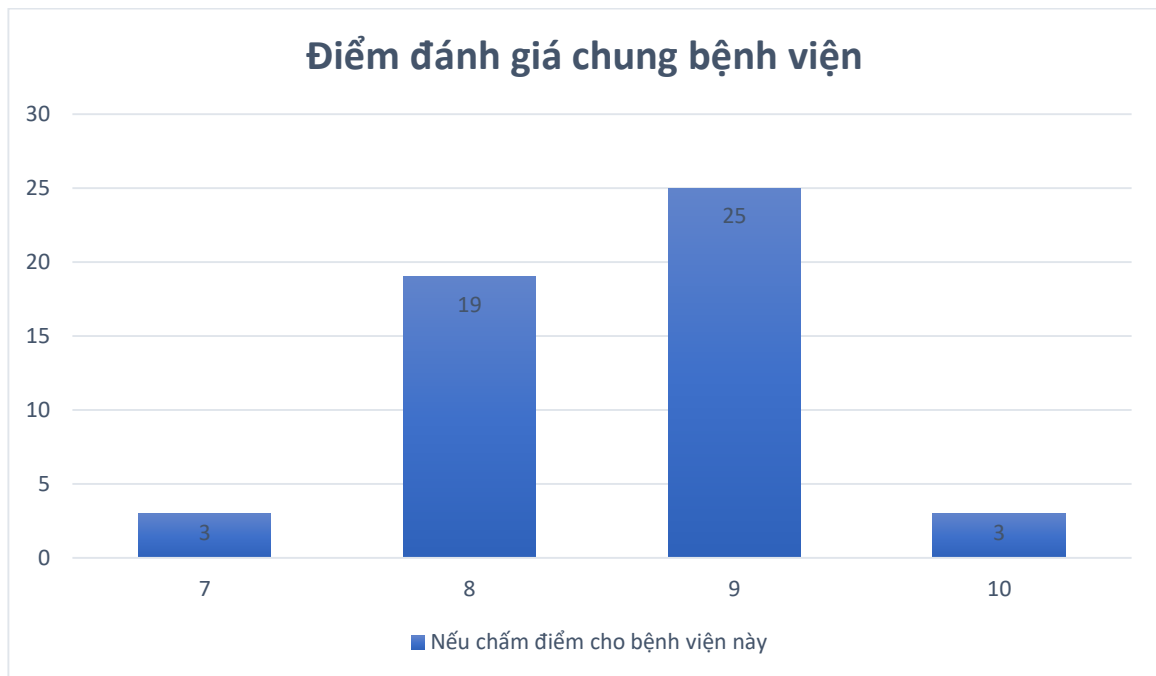


Khảo sát chi tiết hơn về thời gian chờ đợi xuất viện có kết quả thì nhóm khách hàng than phiền thời gian chờ giấy xuất viện lâu từ 60 phút đến 1-3 giờ

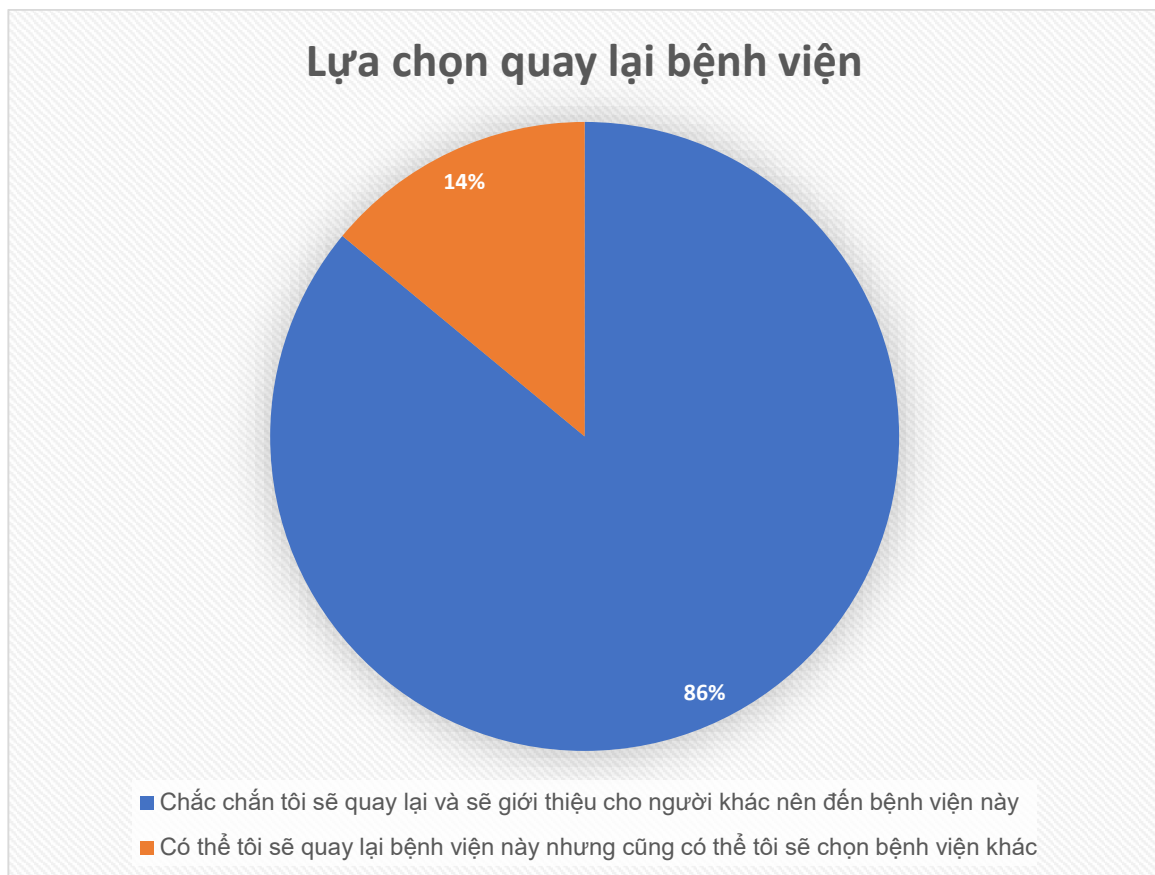


**Tỷ lệ hài lòng khách hàng hài lòng chung:**

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 86% 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: có đến 23 ý kiến hài lòng phục vụ tốt, nhân viên y tế chăm sóc tận tình, vui vẻ, Bác sĩ, điều dưỡng rất tốt, giải thích rõ ràng cho người bệnh, nhân viên cởi mở, hòa đồng, nhiều cây xanh, phòng rộng, thoáng....

STT	Ý kiến khảo sát
1	Nơi để xe nên có mái che
2	Thực đơn không đa dạng
3	Cơm ít đồ ăn

### III. KẾT LUẬN

#### 1. Kết quả thực hiện

Qua kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng cuối năm 2022, 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 cuối 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 đầu năm 2023

- 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 đầu năm 2023

	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 đầu năm 2023	Tổ QLCL	- Thực hiện báo cáo kết quả khảo sát trong giao ban bệnh viện cuối năm 2022.	Tháng 02
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 12



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 12
4	Khắc phục ý kiến liên quan đến mái che của khu vực đỗ xe	Phòng HCQT	- Phòng HCQT đã cho làm mái che ở khu vực trước sảnh khoa Khám bệnh	Tháng 12



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

*BSCCKII. Lê Văn Hoài*

**Tổ Quản lý chất lượng**

*Mã Mỹ Duyên*