

Đà Nẵng, ngày 24 tháng 4 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
Quý I năm 2023

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	58	58%
30-60	37	37%
>60	5	5%
Giới		
Nam	50	50%
Nữ	50	50%
Đối tượng		
BHYT	52	52%
Viện phí	48	48%
Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện		
<10km	54	54%
10-50km	44	44%
>50km	2	2%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,17

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,23	4,13
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,38	4,16
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,38	4,14
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,46	4,30
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	100	4,36	4,16

2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Điểm trung bình chung: 4,19

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,47	4,21
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,42	4,23
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,46	4,18
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nờ, tận tình.	100	4,49	4,24
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,50	4,23
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,50	4,14
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,62	4,16
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,49	4,27

Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,50	4,16
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,45	4,17

2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Điểm trung bình chung: 4,15

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,71	4,14
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,63	4,20
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,69	4,13
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,62	3,98
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,67	4,21
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,62	4,12
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,67	4,23
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,65	4,19

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,28

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,70	4,28
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,67	4,29
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,73	4,30

Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,65	4,28
--	-----	------	------

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,26

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2022	Điểm trung bình quý I 2023
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,56	4,23
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.	100	4,53	4,31
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,54	4,28
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,44	4,23

2.6. Kỳ vọng, khả năng quay lại và điểm HLNБ chung

Nội dung	Cỡ mẫu	Kết quả
Bệnh viện đã đáp ứng được % so với mong đợi của bệnh nhân trước khi vào viện	100	88,16% 34 BN ≤ 90% 66 BN > 90%
Chắc chắn không bao giờ muốn quay lại hoặc bị bệnh lại, bệnh nhân không muốn quay lại nhưng có ít sự lựa chọn khác	100	01%
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	22%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	77%
Điểm HLNБ chung	100	4,20

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNb

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	4	4	p = 0,366
	<60	39	53	
Giới tính	Nam	21	29	p = 0,596
	Nữ	22	28	
Có BHYT	Có	21	31	p = 0,961
	Không	22	26	

Người có tuổi ≥ 60 có sự hài lòng không có sự khác biệt với người có tuổi < 60.

Nam giới có sự hài lòng khác biệt so với nữ giới không có ý nghĩa thống kê

Người có BHYT có sự hài lòng không có sự khác biệt so với người không có BHYT.

II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

2.1. Những góp ý tích cực

- Các bác sĩ khoa da liễu rất tuyệt vời tận tâm với bệnh nhân trong đó có bác sĩ Hiền, điều dưỡng Hằng và các anh chị trong khoa da liễu luôn động viên và khám chữa bệnh cho bệnh nhân rất tốt ngoại trừ bác sĩ nữ lớn tuổi nói giọng bắc khoa khám bệnh dưới tầng 1, bác sĩ mà nói với bệnh nhân rằng có sức chơi sức chịu khóc gì mà khóc và lúc đó bệnh nhân mới khám phát hiện bệnh lo lắng mà bs lại ko động viên còn nói những lời đáng lẽ ra người bs ko nên nói (đánh giá rất tệ) mình ko chắc là bs tên gì như là Bs Thủy giọng bắc lớn tuổi. Hy vọng lần tới có khám thì rất rất mong k gặp lại bs đó. Xin cảm ơn ac khoa da liễu rất nhiều

- Tôi rất ấn tượng về sự chuyên nghiệp của Các y tá và bác sỹ. Cảm ơn vì sự phục vụ tận tâm.

- Tất cả đều tốt ạ. Chân thành cảm ơn ạ

- Gửi lời cảm ơn đến các quý bác sĩ đã giúp đỡ mọi người. Chúc mọi người mạnh khỏe, chỉ hy vọng cơ sở vật chất phòng chờ nhận thuốc sẽ được cải tiến hơn nữa!

- Rất tốt

2.2. Những góp ý cần cải thiện

- Nên bỏ yêu cầu sử dụng Thẻ BHYT phải có Giấy Giới thiệu.

- Kê thuốc ngoài toa không cần thiết, chỉ là hỗ trợ chức năng nhưng giá thành cao; nhân viên thu ngân và phát thuốc thiếu niềm nở, lạnh lùng, các thủ tục phát thuốc nhiều khâu.

III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến khám đa số là những người <60 tuổi. Điều đó cho thấy trong thời điểm này, bệnh nhân đến khám hầu hết thuộc độ tuổi trẻ em và trung niên chiếm tỷ lệ cao (95%).

- Đa số người bệnh đến khám đều ở tương đối gần bệnh viện, khoảng cách < 10 km chiếm 54%, số còn lại chiếm 44% nằm trong khoảng cách từ 10-50km

- Tỷ lệ bệnh nhân đến khám có sử dụng BHYT (52%) và không sử dụng BHYT (48%) tương đương nhau.

- Điểm HLNB chung giảm nhẹ so với quý I năm 2022 (4,54) xuống (4,20) năm 2023. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi của người bệnh cũng giảm theo, từ 93,26% năm 2022 xuống 88,16% năm 2023.

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình như sau:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,28), trong đó có tiêu mục “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.” (4,31) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,15), trong đó có tiêu mục “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.” có điểm thấp nhất (4,12).



Nhìn chung, sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú Quý I năm 2023 giảm đều ở các tiêu mục so với cùng kỳ quý I năm 2022. Điều này cho thấy cần phải có sự đổi mới phong cách và thái độ phục vụ của NVYT, nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công việc để đáp ứng mức độ hài lòng, tin tưởng của người bệnh đối với bệnh viện hơn.

Vì đây là Quý đầu tiên áp dụng CNTT vào công tác khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú nên việc triển khai còn gặp đôi chút khó khăn như người bệnh không có điện thoại thông minh, hoặc người bệnh lớn tuổi không biết dùng điện thoại thông minh. Số liệu và ý kiến thu thập được hoàn toàn do người bệnh nhập nên có thể đảm bảo được tính minh bạch, khách quan cũng như độ chính xác.

Người bệnh ngoài những góp ý tích cực, khen thái độ phục vụ của nhân viên y tế vẫn tồn tại những góp ý khác phê phán, chê trách thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Cho thấy nhân viên y tế trong bệnh viện vẫn còn những hạn chế, tồn tại cần cải thiện để phục vụ người bệnh được tốt hơn.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc 2K và tiếp đón, khám bệnh, cách ly người bệnh khi đến khám, chữa bệnh theo quy định.

- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, vệ sinh ghế ngồi, quạt và khu vực sảnh chờ nhằm giúp bệnh nhân cảm thấy thoải mái trong thời gian chờ đợi.

- Tổ Công tác xã hội tiếp tục duy trì công tác tư vấn, hướng dẫn nhằm cải thiện để đáp ứng so với mong đợi của bệnh nhân.

- Tổ Công nghệ thông tin tiếp tục các công tác quảng bá hình ảnh, chỉ dẫn đường đi đến bệnh viện dễ hiểu, thông báo trên Internet và website bệnh viện nhằm thu hút người bệnh hơn nữa.

- Tiếp tục triển khai và đẩy mạnh các dịch vụ khám yêu cầu, nhằm đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

- Tiếp tục hoàn thiện và nâng cấp phần mềm FPT, duy trì và hoàn thiện hệ thống đếm số hàng đợi ở các khoa lâm sàng.



- Đưa những góp ý cần cải thiện từ người bệnh tới các khoa/phòng để nhân viên y tế nhận biết được những hạn chế, thiếu sót của mình. Từ đó có biện pháp cải thiện nhằm phục vụ người bệnh được tốt hơn.

Người báo cáo



Trần Vũ Long

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Võ Doãn Tuấn

