

Đà Nẵng, ngày 06 tháng 10 năm 2021

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ**

Quý III năm 2021

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	39	39%
30-60	49	49%
>60	12	12%
Giới		
Nam	58	58%
Nữ	42	42%
Đối tượng		
BHTY	18	18%
Viện phí	82	82%
Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện		
<10km	23	23%
10-50km	77	77%
>50km	0	0%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,32

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,62	4,34
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,58	4,34
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,59	4,33
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,52	4,36
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	4,59	4,21

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

Điểm trung bình chung: 4,49

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,49	4,41
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,43	4,43
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,53	4,41
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	100	4,48	4,62
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,51	4,61
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,49	4,49
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,53	4,49

Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,47	4,48
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,57	4,47
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,43	4,47

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

Điểm trung bình chung: 4,61

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,52	4,65
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,41	4,66
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,54	4,66
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,52	4,66
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,48	4,66
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,45	4,5
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,52	4,49
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,48	4,61

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,67

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,6	4,69
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói,	100	4,51	4,66

thái độ, giao tiếp đúng mực.			
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,54	4,67
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,58	4,67

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,55

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2020	Điểm trung bình quý III 2021
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,58	4,56
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	4,46	4,54
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,63	4,57
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,56	4,54

2.6. Kỳ vọng, khả năng quay lại và điểm HLNB 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	93,47% 5 BN < 90% 95 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	0
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	0
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới	100	100

thiệt cho người khác đến		
Điểm HLNB chung	100	4,52

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	5	7	p = 0,107
	<60	52	36	
Giới tính	Nam	33	25	p = 0,855
	Nữ	24	18	
Có BHYT	Có	11	7	p = 0,577
	Không	46	36	

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

Nam giới có sự hài lòng không có sự khác biệt với nữ giới.

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

II. 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 (88%).

- Đa số người bệnh đến khám ở xa bệnh viện, khoảng cách từ 10-50km chiếm 77%

- Bệnh nhân đến khám phần lớn đều không sử dụng BHYT (82%), chỉ có một số ít sử dụng BHYT(18%). Có thể thấy vì thời gian giãn cách xã hội do dịch COVID-19 kéo dài, các chốt kiểm tra giấy đi đường bố trí dày đặc, khiến cho việc đi lại của người bệnh cũng gặp ít nhiều khó khăn, bên cạnh đó có thể giấy chuyển viện của người bệnh cũng hết thời hạn sử dụng và đòi hỏi người bệnh phải xin lại giấy chuyển viện mới thì mới được sử dụng thẻ BHYT theo đúng quy định khám chữa, bệnh tại

bệnh viện chuyên khoa, dẫn đến có sự chênh lệch rõ giữa tỷ lệ người bệnh sử dụng và không sử dụng thẻ BHYT.

- Mức độ hài lòng chung đối với bệnh viện là 4,52. Bệnh viện đã đáp ứng được 93,47% so với mong đợi của bệnh nhân trước khi vào viện. So với cùng kỳ năm ngoái, điểm các mục có chênh lệch nhưng không đáng kể.

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.4.Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,67), trong đó có tiêu mục “Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” (4,69) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.1.Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,32), trong đó có tiêu mục “Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” có điểm thấp nhất (4,21). Chúng ta thấy rõ có sự mất cân đối ở mục này. Nguyên nhân có thể lý giải trong thời điểm giãn cách xã hội do dịch COVID-19 kéo dài, người bệnh không thể đến khám, thay vào đó họ phải đăng ký khám qua điện thoại hoặc trang thông tin điện tử của bệnh viện. Đối với một số người không có điện thoại thông minh hoặc có nhưng không quen sử dụng thì việc làm này phần nào đó sẽ gây khó khăn cho họ.

- Về khía cạnh “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”, có 2 tiêu mục “Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu” và “Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” đều có số điểm thấp hơn so với các tiêu mục còn lại. Cho thấy việc tìm hiểu về giá cả các dịch vụ y tế của người bệnh còn hạn chế.

- Tại mục “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”, điểm hài lòng các tiêu mục đều tăng. Cho thấy sự cải thiện tốt về cơ sở vật chất của bệnh viện, đảm bảo một môi trường thoáng mát, sạch sẽ, giữ khoảng cách để người bệnh cảm thấy yên tâm khi đến khám.

- Đối với “Sự HLNB đối với nhân viên y tế”, đây là mục có số điểm cao nhất và tỷ lệ hài lòng tương đối đồng đều ở các nội dung. Cho thấy sự tận tâm giúp đỡ, hướng dẫn, hỗ trợ nhiệt tình và tôn trọng bệnh nhân của NVYT.

- “Kết quả cung cấp dịch vụ” có giảm so với cùng kỳ năm ngoái nhưng không đáng kể. Nhìn chung, người bệnh hài lòng với kết quả khám, giá cả các dịch vụ và tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện.

III. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc 5K và tiếp đón, sàng lọc, khám bệnh, phân loại, cách ly người bệnh khi đến khám, chữa bệnh theo quy định.

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

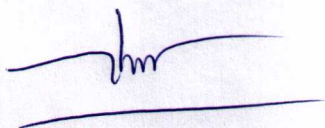
- Tổ Công tác xã hội tiếp tục duy trì công tác tư vấn, hướng dẫn nhằm cải thiện để đáp ứng so với mong đợi của bệnh nhân.

- Tổ Công nghệ thông tin tiếp tục các công tác quảng bá hình ảnh, 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.

Người báo cáo



Đặng Thị Phương Thảo

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Võ Doãn Tuấn