

Đà Nẵng, ngày 02 tháng 10 năm 2023

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

Quý III năm 2023

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	39	39%
30-60	56	55%
>60	6	6%
Giới		
Nam	48	48%
Nữ	53	52%
Đối tượng		
BHYT	19	19%
Viện phí	82	81%
Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện		
<10km	34	34%
10-50km	62	61%
>50km	5	5%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,41

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	101	4,27	4,46
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	101	4,48	4,37
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	101	4,34	4,44
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	101	4,78	4,41
Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện.	101	4,48	4,36

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

Điểm trung bình chung: 4,40

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	101	4,76	4,44
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	101	4,43	4,45
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	101	4,69	4,39
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	101	4,42	4,41
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	101	4,73	4,29
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	101	4,40	4,37
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	101	4,71	4,40

Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	101	4,46	4,42
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	101	4,61	4,41
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	101	4,52	4,38

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

Điểm trung bình chung: 4,39

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	101	4,63	4,32
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	101	4,65	4,41
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	101	4,65	4,37
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	101	4,61	4,34
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	101	4,61	4,37
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	101	4,54	4,41
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	101	4,57	4,41
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	101	4,63	4,43

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,35

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	101	4,57	4,37
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói,	101	4,56	4,30

thái độ, giao tiếp đúng mực.			
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	101	4,49	4,37
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	101	4,57	4,35

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,34

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý III 2022	Điểm trung bình quý III 2023
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	101	4,50	4,32
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.	101	4,53	4,32
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	101	4,46	4,33
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	101	4,55	4,38

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 nào viện	101	87,32% 48 BN < 90% 53 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	101	0
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	101	52
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới	101	49

thiếu cho người khác đến		
Điểm HLNB chung	101	4,38

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	6	$p = 0,227$
	< 60	52	39	
Giới tính	Nam	23	25	$p = 0,337$
	Nữ	33	20	
Có BHYT	Có	15	4	$p = 0,028$
	Không	41	41	

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 khác biệt với người không có BHYT với $p = 0,028$

II. Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH

- Tốt.
- Y bác sĩ khoa da liễu rất nhiệt tình, thân thiện, chuyên nghiệp.
- Nơi thanh toán tiền cuối tuần xa khoa thẩm mỹ da quá.

III. NHẬN XÉT CHUNG:

- Độ tuổi trung bình của bệnh nhân đến khám đa số là những người thuộc độ tuổi 30-60 tuổi. Điều đó cho thấy trong thời điểm này, bệnh nhân đến khám hầu hết thuộc độ tuổi trung niên chiếm tỷ lệ cao (55%).

- Đa số người bệnh đến khám ở tương đối xa bệnh viện, khoảng cách tầm 10-50km chiếm 61%

- Bệnh nhân đến khám phần lớn đều không sử dụng BHYT (81%), chỉ có một số ít sử dụng BHYT(19%).

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,41) và tiểu mục “Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.” (4,46) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (4,34) và tiểu mục “Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.” có điểm thấp nhất (4,29) thuộc mục 2.2.

- Điểm HLNB chung so với cùng kì giảm nhẹ từ 4,56 năm 2022 xuống 4,38 năm 2023. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng giảm theo, từ 95,22% (2022) xuống 87,32% (2023).

Nhìn chung, sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú Quý III năm 2023 giảm đều ở các tiểu mục so với cùng kỳ quý III 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.

Tình trạng người bệnh đến khám và điều trị tại bệnh viện bị quá tải ở một số thời điểm do đó kéo theo việc chờ đợi và chen chúc xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh. Để khắc phục tình trạng này, bệnh viện đã luôn nỗ lực cải tiến hoạt động của phòng khám như cải cách các thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ (người bệnh có thể đăng ký khám bệnh qua tổng đài hoặc nếu người bệnh đã có mã khám bệnh, người bệnh có thể quét mã vạch tại quầy Kiot để đăng ký khám tại khu vực khám dịch vụ và thanh toán tiền nhanh chóng bằng cả 3 hình thức: tiền mặt, quét thẻ, quét mã QR), ngoài ra, nhân viên hướng dẫn sẽ phân loại nhu cầu khám bệnh da hoặc chăm sóc da thẩm mỹ của người bệnh để hướng dẫn người bệnh đến khu vực đăng ký khám nhanh chóng. Thêm vào đó, tại khu vực khoa khám cũng bố trí một quầy đăng ký riêng dành cho các đối tượng được ưu tiên. Đồng thời, bệnh viện sẽ bố trí thêm nhân lực tăng cường tại khoa khám vào thời gian cao điểm để có thể giảm thời gian chờ đợi và hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Trong quý III/2023, bệnh viện nhận được 03 góp ý của người bệnh. Trong đó có 02 góp ý tốt và khen các y bác sĩ khoa Da Liễu rất nhiệt tình, thân thiện, chuyên nghiệp, còn lại 01 góp ý về nơi thanh toán tiền cuối tuần xa khoa thẩm mỹ da. Với nỗ lực không ngừng hoàn thiện chất lượng dịch vụ, bệnh viện luôn lắng nghe và ghi nhận tất cả phản hồi và góp ý của người bệnh để phục vụ người bệnh được tốt hơn. Dù là góp ý tốt hay chưa tốt cũng đều giúp cho bệnh viện có thể hiểu một cách rõ ràng những nhu cầu, mong muốn của người bệnh, cải tiến để có nhiều sự lựa chọn phù hợp nhất và có được trải nghiệm hài lòng nhất cho người bệnh.

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.

Người báo cáo



Trần Vũ Long



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Doãn Tuấn