

Đà Nẵng, ngày 03 tháng 12 năm 2021

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

Quý IV năm 2021

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	63	63%
30-60	32	32%
>60	5	5%
Giới		
Nam	54	54%
Nữ	46	46%
Đối tượng		
BHTY	18	18%
Viện phí	82	82%
Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện		
<10km	63	63%
10-50km	37	37%
>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: 4,20

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2020	Điểm trung bình quý IV 2021
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,26	4,20
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,25	4,20
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,28	4,20
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,27	4,20
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	4,28	4,20

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 IV 2020	Điểm trung bình quý IV 2021
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,29	4,19
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,28	4,19
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,28	4,19
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	100	4,26	4,19
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,26	4,19
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,22	4,19
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,19	4,19

Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,22	4,19
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,21	4,19
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,20	4,19

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

Điểm trung bình chung: 4,16

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2020	Điểm trung bình quý IV 2021
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,42	4,16
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,41	4,16
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,41	4,16
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,41	4,16
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,32	4,16
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,24	4,16
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,26	4,16
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,25	4,16

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,16

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2020	Điểm trung bình quý IV 2021
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,48	4,16
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói,	100	4,48	4,16

thái độ, giao tiếp đúng mực.			
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,48	4,16
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,49	4,16

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,17

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2020	Điểm trung bình quý IV 2021
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,36	4,17
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	4,37	4,17
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,37	4,17
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,37	4,17

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	95,51% 1 BN < 90% 99 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	25
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	75
Điểm HLNB chung	100	4,17

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNB

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

Đặc điểm		Hài lòng, chấp nhận được	Rất hài lòng	HLNB
Tuổi	≥60	6	0	p = 0,001
	<60	67	27	
Giới tính	Nam	39	15	p = 0,795
	Nữ	34	12	
Có BHYT	Có	14	4	p = 0,622
	Không	59	23	

Người bệnh lớn hơn 60 tuổi có sự hài lòng khác biệt so với người bệnh nhỏ hơn 60 tuổi, với $P = 0,001$

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

Người có BHYT có sự hài lòng không có khác biệt so 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 (95%).

- Đa số người bệnh đến khám tại bệnh viện có khoảng cách tương đối không quá xa <50km chiếm 100%

- Bệnh nhân đến khám phần lớn đều không sử dụng BHYT (82%), chỉ có một số ít sử dụng BHYT(18%).

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.1.Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,20).

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,16) và 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,16). Hiện nay, tình hình dịch bệnh COVID-19 vẫn diễn biến phức tạp, tiềm ẩn nguy cơ lây nhiễm, bùng phát và khả năng tiếp tục kéo dài. Do đó, để thực hiện tốt các biện pháp phòng, chống dịch, bảo đảm việc truy vết được nhanh chóng, khoanh vùng chính xác, đúng đối tượng,

kip thời ngăn chặn lây lan, bệnh viện đã triển khai và tiếp tục thực hiện các biện pháp khai báo y tế trực tiếp thông qua quét mã QR code đối với người bệnh đến thăm khám tại bệnh viện. Tuy nhiên, có trường hợp mạng bị nghẽn, số lượng người đến khám đông, người bệnh lại không có thiết bị điện tử hoặc có nhưng không quen sử dụng quét mã QR code. Điều này làm mất nhiều thời gian của người bệnh dẫn đến làm giảm sự hài lòng của người bệnh.

Nhìn chung, điểm HLNB của bệnh nhân ngoại trú quý IV năm 2021 có giảm so với năm 2020, từ 4,32 (2020) còn 4,17 (2021) nhưng tỉ lệ % đáp ứng so với mong đợi vẫn tăng nhẹ từ 94,97% lên 95,51%. Đây đang là giai đoạn cuối năm, bệnh viện đã và đang khẩn trương chuẩn bị cho công tác kiểm tra, bên cạnh đó các nhân viên y tế vẫn tiếp tục tăng cường cho công tác tiêm chủng và tham gia bệnh viện dã chiến. Đồng thời tuân thủ công tác phòng chống dịch bệnh, bảo đảm hoạt động khám, chữa bệnh được an toàn và thực hiện nghiêm túc 5K.

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 ngò, 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