SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN DA LIỄU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày 03 tháng 7 năm 2023

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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	41	41%
30-60	50	50%
>60	9	9%
Giới		
Nam	42	42%
Nữ	58	58%
Đối tượng		
BHYT	16	16%
Viện phí	84	84%
Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện		
<10km	41	41%
10-50km	44	44%
>50km	15	15%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1.Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,44

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	**Điểm trung bình quý II 2023**
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,19	**4,47**
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,52	**4,46**
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,40	**4,47**
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,49	**4,42**
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	4,49	**4,38**

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

Điểm trung bình chung: 4,35

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	**Điểm trung bình quý II 2023**
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,51	**4,28**
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,45	**4,33**
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,54	**4,39**
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	100	4,46	**4,28**
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ	100	4,58	**4,34**

tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.			
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,16	**4,34**
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,69	**4,37**
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,59	**4,45**
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,70	**4,37**
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,61	**4,38**

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

Điểm trung bình chung: 4,35

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	**Điểm trung bình quý II 2023**
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,49	**4,33**
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,61	**4,34**
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,55	**4,34**
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,54	**4,32**
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,57	**4,37**
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,48	**4,36**
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,49	**4,39**
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,54	**4,40**

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,37

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	**Điểm trung bình quý II 2023**
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,45	**4,40**
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,44	**4,38**
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,48	**4,38**
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,49	**4,34**

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,34

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2022	**Điểm trung bình quý II 2023**
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,40	**4,36**
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	4,52	**4,30**
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,50	**4,35**
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,64	**4,36**

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	100	89,78%

nhân trước khi nào viện		28 BN < 90% 72 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	4
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	49
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	47
Điểm HLNB chung	100	**4,37**

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	6	3	p = 0,158
	<60	50	41	
Giới tính	Nam	26	16	p= 0,544
	Nữ	30	28	
Có BHYT	Có	9	10	p = 0,934
	Không	47	34	

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 so với người không có BHYT

II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

2.1. Những góp ý tích cực

- Tốt
- Bệnh viện thân thiện

2.2. Những góp ý cần cải thiện

- Có màn hình chiếu tên bệnh nhân nhưng không sử dụng. Không có loa gọi tên bệnh nhân. Nên nhân viên gọi rất nhỏ. Bệnh nhân đông ồn ào không nghe được

- Cũng ổn nhưng cần xem xét lại

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 (91%).

- Đa số người bệnh đến khám đều ở tương đối gần bệnh viện, khoảng cách <10 km chiếm 41%, số còn lại chiếm 44% nằm trong khoảng cách từ 10-50km và >50km chỉ chiếm 15%

- Bệnh nhân đến khám phần lớn đều không sử dụng BHYT (84%), số còn lại sử dụng BHYT chiếm 16%.

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

+ Cao nhất là ở 2 mục 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,44); trong đó có 2 tiểu mục "Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm" và "Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm" đều đạt điểm cao nhất (4,47)

+ Thấp nhất là ở mục 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (4,34), trong đó có 2 tiểu mục "Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu" và "Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình" chỉ đạt (4,28).

- Điểm HLNB chung giảm so với quý II năm 2022 từ (4,50) năm 2022 xuống (4,37) năm 2023. Tỉ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng giảm, từ 96,10% năm 2022 xuống 89,78% năm 2023.

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

Hiện nay, bệnh nhân đến khám tương đối đông tại một số thời điểm, do đó việc kiểm tra thông tin và lấy số thứ tự tại bàn tư vấn cũng sẽ bị chậm trễ, điều này phần nào làm giảm sự hài lòng của người bệnh về thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám. Cần có giải pháp tăng cường nhân lực để giảm thời gian chờ đợi và hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

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.

Màn hình chiếu gặp trục trặc về phần mềm gọi tên nên gây khó khăn trong việc gọi tên bệnh nhân. Bộ phận IT đã kiểm tra và sẽ cố gắng khắc phục sớm 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. Thực hiện nghiêm túc Kế hoạch 373/KH-BVDL ngày 28/6/2023 về Kế hoạch phòng và kiểm soát lây nhiễm COVID-19 tại Bệnh viện Da liễu Đà nẵng trong tình hình mới.

- 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.

- Các khoa/phòng chuẩn bị cho công tác kiểm tra Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2023.

Người báo cáo	**KT.GIÁM ĐỐC** **PHÓ GIÁM ĐỐC**
Trần Vũ Long	**Võ Doãn Tuấn**