

Đà Nẵng, ngày 05 tháng 4 năm 2022

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT**  
**SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ**  
**Quý I năm 2022**

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

**1. Thông tin chung**

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
<b>Nhóm tuổi</b>		
<30	55	55%
30-60	39	39%
>60	6	6%
<b>Giới</b>		
Nam	44	44%
Nữ	56	56%
<b>Đối tượng</b>		
BHTY	32	32%
Viện phí	68	68%
<b>Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện</b>		
<10km	61	61%
10-50km	39	39%
>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: 4,36

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,55	4,23
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,58	4,38
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,58	4,38
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,60	4,46
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	4,47	4,36

### 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 I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,78	4,47
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,78	4,42
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,76	4,46
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	100	4,87	4,49
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,85	4,50
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,76	4,50
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,77	4,62
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,73	4,49

Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,76	<b>4,50</b>
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,75	<b>4,45</b>

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

Điểm trung bình chung: 4,66

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,90	<b>4,71</b>
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,83	<b>4,63</b>
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,93	<b>4,69</b>
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,93	<b>4,62</b>
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,93	<b>4,67</b>
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,94	<b>4,62</b>
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,93	<b>4,67</b>
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,94	<b>4,65</b>

### 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,66

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,91	<b>4,70</b>
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,94	<b>4,67</b>
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,91	<b>4,73</b>

Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,93	4,65
--	-----	------	------

### 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,52

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý I 2021	Điểm trung bình quý I 2022
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,93	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	4,93	4,53
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,92	4,54
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,93	4,44

### 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 nào viện	100	93,26% 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 thiệu cho người khác đến	100	100%
Điểm HLNB chung	100	4,54

## 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	1	6	p = 0,052
	<60	48	45	
Giới tính	Nam	15	29	p= 0,007
	Nữ	34	22	
Có BHYT	Có	14	18	p = 0,435
	Không	35	33	

Người có tuổi  $\geq 60$  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 có ý nghĩa thống kê với  $p = 0,007$

Người có BHYT có sự hài lòng không có sự 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 (94%).

- Đa số người bệnh đến khám đều ở tương đối gần bệnh viện, khoảng cách  $< 10$  km chiếm 61%, số còn lại chiếm 39% nằm trong khoảng cách từ 10-50km

- Bệnh nhân đến khám phần lớn đều không sử dụng BHYT (68%), số còn lại sử dụng BHYT chiếm 32%.

- Điểm HLNB chung giảm nhẹ so với quý I năm 2021 (4,82) xuống (4,54). Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi có giảm nhẹ nhưng không đáng kể, từ 97,14% xuống 93,26%.

- 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 (4,66), trong đó có tiêu mục “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” (4,73) đạt điểm cao nhất.

+ Thấp nhất là ở mục 2.1.Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,36), trong đó có tiêu mục “Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.” có điểm thấp nhất (4,23).

Nhìn chung, sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú Quý I năm 2022 giảm đều ở các tiêu mục so với cùng kỳ quý I năm 2021. 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.

### 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 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.

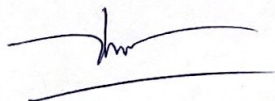
- Tổ Công nghệ thông tin tiếp tục các công tác quảng bá hình ảnh, chỉ dẫn đường đi đến bệnh viện dễ hiểu,

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



Đặng Thị Phương Thảo

