

Đà Nẵng, ngày tháng 7 năm 2021

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
Quý II năm 2021

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	60	60%
30-60	30	30%
>60	10	10%
Giới		
Nam	47	47%
Nữ	53	53%
Đối tượng		
BHTY	38	38%
Viện phí	62	62%
Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện		
<10km	59	59%
10-50km	38	38%
>50km	3	3%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,05

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	3,95	4,00
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	3,95	4,07
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	3,96	4,05
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	3,98	4,06
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	3,95	4,05

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

Điểm trung bình chung: 4,27

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,13	4,20
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,10	4,23
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,10	4,19
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	100	4,14	4,21
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,16	4,20
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,05	4,31

Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,01	4,35
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,03	4,34
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,03	4,34
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,04	4,31

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

Điểm trung bình chung: 4,26

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,26	4,24
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,26	4,27
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,27	4,28
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,25	4,30
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,08	4,29
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	3,84	4,21
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,00	4,26
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,02	4,25

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,44

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,39	4,39
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,37	4,44

Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,39	4,47
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,39	4,44

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,26

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,26	4,24
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	4,26	4,28
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,26	4,25
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,25	4,25

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	92,94% 09 BN < 90% 91 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	18
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	82
Điểm HLNB chung	100	4,25

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	5	p = 0,498
	<60	46	44	
Giới tính	Nam	20	27	p= 0,235
	Nữ	31	22	
Có BHYT	Có	22	16	p = 0,583
	Không	29	33	

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. NHẬN XÉT CHUNG:

Nhìn chung, điểm HLNB của bệnh nhân ngoại trú Quý II năm 2021 so với cùng kỳ năm ngoái không chênh lệch nhiều. Hiện nay, tình hình dịch bệnh đang diễn biến phức tạp. Biến chủng mới xuất hiện và có tốc độ lây lan rất nhanh, do đó đơn vị luôn thiết lập chặt chẽ các biện pháp phòng chống dịch Covid-19, chủ động phòng ngừa, đảm bảo tiêu chí 5K khi đến khám tại bệnh viện. Thời gian qua, bệnh viện đã tiến hành cải tiến quy trình khám bệnh, hoàn thiện và nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, ngoài việc đăng ký khám, lấy số thứ tự tại khu vực đăng ký như mọi khi thì giờ đây người bệnh không phải lo lắng việc xếp hàng đợi lâu mới đến lượt khám bởi bệnh viện đã trang bị thêm hệ thống Kiot tiếp đón và tra cứu thông minh giúp người bệnh đăng ký khám bệnh nhanh chóng. Đơn vị cũng đã triển khai thực hiện khai báo y tế trực tuyến nên người bệnh có thể tự khai báo tại nhà trước khi đến bệnh viện, phần nào cũng làm giảm bớt thời gian chờ đợi khai báo y tế. Do đó, có thể thấy tiêu mục “Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám” có số điểm hài lòng tăng từ 4,05 năm 2020 lên 4,31 năm 2021 so với cùng kỳ quý II.

Ở yếu tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” có tiêu mục “Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông” có điểm hài lòng giảm nhẹ từ 4,26 năm 2020 xuống còn 4,24 năm 2021, điều này có thể lý giải rằng ở thời điểm này do dịch bệnh (không sử dụng điều hòa để hạn chế lây nhiễm Covid-19) và thời tiết nắng nóng gay gắt với nhiệt độ cao, có lúc lên đến 40 độ C, người bệnh thường xuyên phải đeo khẩu trang, nhưng tại sảnh chờ và các buồng khám bệnh chỉ sử dụng quạt và mở cửa cho thoáng khí. Đây có thể coi là nguyên nhân khách quan làm giảm sự hài lòng của người bệnh.

Yếu tố “Sự HNLB đối với nhân viên y tế” có số điểm HNLB cao nhất (4,44), ba tiêu mục “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.”(4,44), “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ”(4,47) và “Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi”(4,44) là những tiêu mục lần lượt có số điểm HNLB cao nhất trong số tất cả các vấn đề được khảo sát.

Điểm HNLB chung tăng so với quý II năm 2020 (4,13) lên (4,25). Tỷ lệ % đáp ứng đạt 92,94% so với mong đợi.

Trong quý II năm 2021, tỷ lệ hài lòng của người bệnh cải thiện hơn nhiều về hệ thống nhà vệ sinh tại khu khám bệnh, ngoài ra các yếu tố hành chính cũng không có ảnh hưởng đến sự hài lòng người bệnh.

III. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc việc 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, đồng thời tiến hành nâng cấp, sửa sang cơ sở vật chất, ghế ngồi, quạt máy nhằm giúp bệnh nhân cảm thấy thoải mái trong thời gian chờ đợi.
- Tăng cường vệ sinh, chăm sóc người bệnh tận tình hơn nữa, tăng cường thực hiện đổi mới nội quy, phong cách làm việc.

- 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.

- Tiếp tục các công tác tuyên truyền phòng chống dịch nhằm kêu gọi mọi người dân cùng thực hiện đầy đủ các biện pháp phòng, chống dịch bệnh và xây dựng lối sống phù hợp, tạo thói quen có lợi cho sức khỏe để chung sống với dịch, thiết lập cuộc sống bình thường trong trạng thái mới

- 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 đăng ký Kiot.

Người báo cáo


Đặng Thị Phương Thảo

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Võ Doãn Tuấn



Đà Nẵng, ngày tháng 7 năm 2021

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

Quý II năm 2021

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	16	21%
30-60	32	41%
>60	30	38%
Giới		
Nam	42	54%
Nữ	36	46%
Đối tượng		
BHTY	75	96%
Viện phí	3	4%
Khoa điều trị		
Da	67	86%
Da lây	09	12%
PTTM	02	3%
Số ngày điều trị tại khoa		
<7	38	49%
7-14	29	37%
>14	11	14%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,45

Nội dung	Cỡ mẫu 2020/2021	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	100/78	4,55	4,45
Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	100/78	4,71	4,53
Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	100/78	4,67	4,40
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	100/78	4,75	4,42
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	100/78	4,70	4,47

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

Điểm trung bình chung: 4,44

Nội dung	Cỡ mẫu 2020/2021	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	100/78	4,66	4,42
Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ	100/78	4,76	4,40
Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ	100/78	4,72	4,45
Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ	100/78	4,70	4,44
Được công khai và cập nhật thông tin về dung thuốc và chi phí điều trị	100/78	4,71	4,51

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

Điểm trung bình chung: 4,43

Nội dung	Cỡ mẫu 2020/2021	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa	100/78	4,58	4,33
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	100/78	4,68	4,50
Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	100/78	4,55	4,36
Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện	100/78	4,61	4,41
Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	100/78	4,67	4,50
Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh	100/78	4,66	4,65
Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường ... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng	100/78	4,56	4,40
Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng	100/78	4,49	4,31
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	100/78	4,66	4,45

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,66

Nội dung	Cỡ mẫu 2020/2021	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	100/78	4,71	4,68
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói,	100/78	4,76	4,65

thái độ, giao tiếp đúng mực			
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	100/78	4,78	4,69
Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	100/78	4,74	4,62
Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị	100/78	4,77	4,64
Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	100/78	4,74	4,62
Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	100/78	4,77	4,72

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,45

Nội dung	Cỡ mẫu 2020/2021	Điểm trung bình quý II 2020	Điểm trung bình quý II 2021
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng	100/78	4,65	4,44
Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng	100/78	4,71	4,41
Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng	100/78	4,69	4,44
Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	100/78	4,75	4,47
Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	100/78	4,68	4,47

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	78	93,92% 7 bệnh nhân <90% 71 bệnh nhân ≥ 90%
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	78	0%
Bị bệnh lại, bệnh nhân có thể quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	78	20%
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	78	58%
Điểm HLNB chung	78	4,49

2.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến HLNb

Đặc điểm		Rất hài lòng	Hài lòng, chấp nhận được	HLNB
Tuổi	≥ 60	18	15	$p = 0,629$
	< 60	23	22	
Giới tính	Nam	21	21	$p = 0,148$
	Nữ	20	16	
Số ngày nằm viện	≥ 10	13	12	$p = 0,93$
	< 10	28	25	
Có BHYT	Có	40	35	$p = 0,831$
	Không	1	2	
Khoa	Da	35	32	$P = 0,857$
	PTTM	0	2	
	Da liễu	6	3	

Người bệnh trên 60 tuổi và dưới 60 tuổi có sự khác biệt HLNb không có ý nghĩa thống kê.

Nam giới và nữ giới có sự khác biệt HLNb không có ý nghĩa thống kê.

Người nằm viện ≥ 10 ngày và < 10 ngày có sự khác biệt HLNb không có ý nghĩa thống kê.

Người có BHYT và không có BHYT có sự khác biệt HLNb không có ý nghĩa thống kê.

Giữa 3 khoa người bệnh điều trị nội trú sự khác biệt HLNb không có ý nghĩa thống kê.

II. NHẬN XÉT CHUNG:

So với cùng kì Quý II năm 2020, các chỉ số HLNb của tất cả các yếu tố đều có sự giảm nhẹ nhưng không đáng kể. Một phần là do cỡ mẫu trong quý này ít hơn so với cùng kỳ năm ngoái, với tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn ra ngày càng phức tạp, số lượng người bệnh đến khám và điều trị cũng ít đi, vì vậy sự so sánh trong

đợt khảo sát lần này chưa có sự đồng đều. Ngoài ra, quý II này bệnh viện nhận được một góp ý từ phía người bệnh.

Sự HLNB đối với nhân viên y tế vẫn là yếu tố có số điểm HLNB cao nhất, luôn được người bệnh đánh giá cao trong thời gian qua, mặc dù tình hình dịch bệnh đang diễn biến phức tạp, nhưng tất cả các nhân viên y tế đều không chủ quan, lơ là trong công tác phòng chống dịch, tuân thủ thực hiện biện pháp 5K, đảm bảo an toàn sức khỏe cho người bệnh và nhân viên y tế trong quá trình thăm khám và điều trị, giảm thiểu tối đa người nhà hỗ trợ chăm sóc, người bệnh được cung cấp suất ăn mỗi ngày tại bệnh viện nhằm hạn chế việc đi lại và đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm.

Có 3 Tiêu mục có số điểm giảm đáng kể, đó là tiêu mục “Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa” giảm từ 4,58 năm 2020 xuống còn 4,33 năm 2021; tiêu mục “Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt” giảm từ 4,55 năm 2020 xuống còn 4,36 năm 2021; trong đó tiêu mục “Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu, đầy đủ và chất lượng” có điểm HLNB thấp nhất (4,31).

Điểm HLNB chung so với cùng kì cũng giảm từ (4,66) năm 2020 so với (4,49) năm 2021. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi thay đổi không đáng kể, từ 95,28% (2020) so với 93,92% (2021).

III. GÓP Ý CỦA NGƯỜI BỆNH

- Không điều hòa. Toilet không sạch.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- Tiếp tục triển khai đồng bộ các biện pháp phòng và kiểm soát lây nhiễm dịch bệnh tại bệnh viện.

- Duy trì giữ khoảng cách tối thiểu 1m giữa người bệnh và nhân viên y tế, khuyến khích người bệnh thường xuyên đeo khẩu trang và sát trùng tay.

- Tăng cường vệ sinh buồng bệnh nằm điều trị sạch sẽ, trang bị thêm các thiết bị phù hợp để trong thời gian điều trị người bệnh được cảm thấy thoải mái nhất. Giải thích cho người bệnh hiểu trong thời gian cao điểm của dịch bệnh, bệnh viện không sử dụng điều hòa để hạn chế lây nhiễm bệnh.

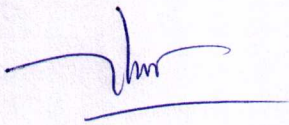


- Đội ngũ nhân viên y tế tiếp tục công tác chăm sóc người bệnh chu đáo, nhiệt tình vì đây là điểm mạnh và được người bệnh đánh giá cao.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng căng-tin bệnh viện, cải thiện chất lượng nấu ăn, thay đổi phong phú các món ăn trong khẩu phần nhằm phục vụ người bệnh tốt hơn, giúp người bệnh có chế độ dinh dưỡng hợp lý trong thời gian điều trị.

- Tiếp tục duy trì công tác tư vấn, điều trị nhằm nâng cao % đáp ứng và chất lượng điều trị so với mong đợi của bệnh nhân.

Người báo cáo


Đặng Thị Phương Thảo

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Võ Doãn Tuấn

