

Đà Nẵng, ngày 05 tháng 12 năm 2023

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

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT**1. Thông tin chung**

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	33	33%
30-60	48	48%
>60	19	19%
Giới		
Nam	39	39%
Nữ	61	61%
Đối tượng		
BHTY	31	31%
Viện phí	69	69%
Khoảng cách từ nơi cư trú đến bệnh viện		
<10km	39	39%
10-50km	49	49%
>50km	12	12%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận**2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế**

Điểm trung bình chung: 4,11



Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2022	Điểm trung bình quý IV 2023
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,53	4,11
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,55	4,09
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,43	4,13
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,52	4,14
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	4,46	4,09

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

Điểm trung bình chung: 4,15

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2022	Điểm trung bình quý IV 2023
Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,58	4,14
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,43	4,15
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,53	4,15
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	100	4,43	4,15
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,62	4,10
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,56	4,14
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,45	4,15

Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,55	4,18
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,40	4,17
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,43	4,16

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

Điểm trung bình chung: 4,15

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2022	Điểm trung bình quý IV 2023
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,40	4,08
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,44	4,17
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,36	4,13
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,45	4,13
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,47	4,16
Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,41	4,13
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,43	4,21
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,44	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 2022	Điểm trung bình quý IV 2023
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,41	4,18



Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,46	4,18
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,46	4,13
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,41	4,13

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,15

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý IV 2022	Điểm trung bình quý IV 2023
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,45	4,18
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	4,31	4,15
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,39	4,15
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,19	4,13

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	86,09% 43 BN < 90% 57 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	56
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	44

Điểm HLNB chung	100	4,14
-----------------	-----	------

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	15	p = 0,910
	<60	62	
Giới tính	Nam	26	p = 0,093
	Nữ	51	
Có BHYT	Có	25	p = 0,081
	Không	52	

Người bệnh lớn hơn 60 tuổi có sự hài lòng không có sự khác biệt so với người bệnh dưới 60

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 trong khoảng 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 (48%).

- Đa số người bệnh đến khám tại bệnh viện có khoảng cách tương đối xa thuộc khoảng 10-50 km chiếm 49%

- Bệnh nhân đến khám phần lớn đều không sử dụng BHYT (69%)

- Mức độ hài lòng có điểm trung bình:

+ Cao nhất là ở mục 2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế (4,16) và tiêu mục “Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.” (4,21)

+ Thấp nhất là ở mục 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế (4,11) và tiêu mục “Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.” có điểm thấp nhất (4,08).

- Điểm HLNB chung so với cùng kì giảm nhẹ từ 4,44 năm 2022 xuống 4,14 năm 2023. Tỷ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng giảm từ 93,35% (2022) xuống 86,09% (2023).

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

Trong quý IV/2023, bệnh viện chưa nhận được góp ý nào của người bệnh. Với mong muốn 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.

III. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

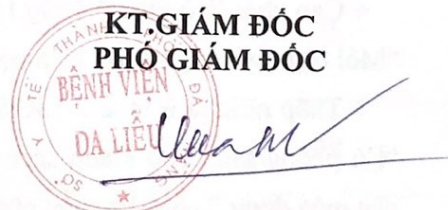
- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc 2K và tiếp đón, khám bệnh, cách ly người bệnh khi đến khám, chữa bệnh theo quy định.
- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, vệ sinh ghéngồi, quạt và khu vực sảnh chờ nhằm giúp bệnh nhân cảm thấy thoải mái trong thời gian chờ đợi.
- Tổ Công tác xã hội tiếp tục duy trì công 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