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 10 tháng 7 năm 2024

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
Quý II năm 2024

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung

Thông tin chung	Số lượng	Tỷ lệ
Nhóm tuổi		
<30	39	39%
30-60	46	46%
>60	15	15%
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	42	42%
10-50km	42	42%
>50km	16	16%
Nơi sinh sống hiện nay		
Thành thị	81	81%

Nông thôn	19	19%
Vùng sâu, xa khó khăn	0	0%
Phân loại mức sống của gia đình		
Nghèo	0	0%
Cận nghèo	3	3%
Khác	97	97%

2. Kết quả khảo sát và bàn luận

2.1.Khả năng tiếp cận dịch vụ y tế

Điểm trung bình chung: 4,57

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	**Điểm trung bình quý II 2024**
Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	100	4,47	**4,53**
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	100	4,46	**4,63**
Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	100	4,47	**4,61**
Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	100	4,42	**4,62**
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	4,38	**4,49**

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

Điểm trung bình chung: 4,53

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	**Điểm trung bình quý II 2024**

Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	100	4,28	**4,59**
Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	100	4,33	**4,58**
Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	100	4,39	**4,56**
Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	100	4,28	**4,57**
Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,34	**4,46**
Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	100	4,34	**4,56**
Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	100	4,37	**4,62**
Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	100	4,45	**4,49**
Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,37	**4,48**
Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	100	4,38	**4,46**

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

Điểm trung bình chung: 4,45

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	**Điểm trung bình quý II 2024**
Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	100	4,33	**4,50**
Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	100	4,34	**4,52**
Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	100	4,34	**4,46**
Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	100	4,32	**4,44**
Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	100	4,37	**4,46**

Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	100	4,36	**4,42**
Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	100	4,39	**4,45**
Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	100	4,40	**4,39**

2.4. Sự HLNB đối với nhân viên y tế

Điểm trung bình chung: 4,47

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	**Điểm trung bình quý II 2024**
Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,40	**4,52**
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	100	4,38	**4,45**
Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	100	4,38	**4,47**
Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	100	4,34	**4,46**

2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

Điểm trung bình chung: 4,48

Nội dung	Cỡ mẫu	Điểm trung bình quý II 2023	**Điểm trung bình quý II 2024**
Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	100	4,36	**4,53**
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	4,30	**4,48**
Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	100	4,35	**4,46**
Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	100	4,36	**4,46**

Nhận xét về số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế	Cỡ mẫu	Kết quả
Rất đắt so với chất lượng	100	0%
Đắt hơn so với chất lượng	100	0%
Tương xứng so với chất lượng	100	76%
Rẻ hơn so với chất lượng	100	23%
Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	100	1%

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	92,42% 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	78
Bị bệnh lại, bệnh nhân chắc chắn quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến	100	22
Điểm HLNB chung	100	**4,50**

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	4	13	p = 0,458
	<60	39	44	

Giới tính	Nam	21	21	p = 0,872
	Nữ	22	36	
Có BHYT	Có	11	5	p = 0,726
	Không	32	52	

Người có tuổi ≥ 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 không có ý nghĩa thống kê

Người có BHYT có sự hài lòng không có sự khác biệt so với người không có BHYT.

II. Ý KIẾN CỦA NGƯỜI BỆNH

Hiện chưa ghi nhận bất kỳ ý kiến nào từ người bệnh

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 (85%).

- Đa số người bệnh đến khám đều ở tương đối gần bệnh viện, khoảng cách <10 km và 10-50km đều chiếm 42% và >50km chỉ chiếm 16%

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

- Phần lớn người bệnh (76%) đánh giá chi phí điều trị tương xứng với chất lượng điều trị, không có ai đánh giá chi phí điều trị đắt hơn so với chất lượng điều trị.

- 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 (4,57); trong đó có tiểu mục "Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm." đạt điểm cao nhất (4,63)

+ Thấp nhất là ở mục 2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (4,45), trong đó có tiểu mục "Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ." chỉ đạt (4,42).

- Điểm HLNB chung tăng so với quý II năm 2023 từ (4,37) năm 2023 lên (4,50) năm 2024. Tỉ lệ % đáp ứng so với mong đợi cũng tăng, từ 89,78% năm 2023 lên 92,42% năm 2024.

Nhìn chung, sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú Quý II năm 2024 tăng đều ở các tiểu mục so với cùng kỳ quý II năm 2023. Trong quý II/2024, 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.

IV. ĐỀ XUẤT VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN TẠI

- Tiếp tục 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 và tổ Marketing 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.

- Đưa những góp ý cần cải thiện từ người bệnh tới các khoa/phòng để nhân viên y tế nhận biết được những hạn chế, thiếu sót của mình. Từ đó có biện pháp cải thiện nhằm phục vụ người bệnh được tốt hơn.

Người báo cáo	**KT.GIÁM ĐỐC** **PHÓ GIÁM ĐỐC**
	SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG BỆNH VIỆN DA LIỄU
Trần Vũ Long	**Võ Doãn Tuấn**