

Số: 37/BC-BV

Con Cuông, ngày 16 tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH
NGOẠI TRÚ QUÝ I NĂM 2024

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh với 5 nhóm tiêu chí sau:

- Khả năng tiếp cận (A);
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B);
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C);
- Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D);
- Kết quả cung cấp dịch vụ (E).

2. Phương pháp khảo sát

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019.

2.3. Thời gian khảo sát: Tháng 3 năm 2024

2.4. Cỡ mẫu: 123 người bệnh ngoại trú trong bệnh viện

2.5. Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát

- Các mẫu phiếu thu được sau đợt khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế, được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng (n= 123)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	44	35.7
Nữ	79	64.2
Tỷ lệ sử dụng BHYT		

Có	123	100
Không	0	0

Bảng 1: Thông tin về đối tượng khảo sát

2. Kết quả về sự hài lòng người bệnh ngoại trú

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 97.7%
- Điểm trung bình hài lòng: 4.85
- Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E:
 - + A. Khả năng tiếp cận: 4.76
 - + B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4.72
 - + C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4.96
 - + D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4.63
 - + E. Kết quả cung cấp dịch vụ: 4.68

Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận (A)	95.28
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	94.5
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	93.9
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	92.6
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	93.74

Bảng 2: Tỷ lệ hài lòng theo từng phần

2.2. Kết quả phân tích từng khía cạnh người bệnh ngoại trú toàn viện

2.2.1. **Khả năng tiếp cận (A):** Điểm trung bình 4,76 điểm (đạt 95.28% hài lòng).

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,79	95,77
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng trong bệnh	4,77	95,45
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,73	94,63
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng	4,75	94,96

phăng, dễ đi		
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện	4,78	95,61
Trung bình	4.76	95.28

Bảng 3: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A

Qua bảng 3 ta nhận thấy mức độ hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú về khả năng tiếp cận với bệnh viện đạt tỷ lệ hài lòng chung cao, dao động từ 94% đến 95,7%. Các tiêu chí trong nhóm được người bệnh đánh giá cao và tỷ lệ hài lòng không chênh lệch nhiều giữa các tiêu chí. Nhiều tiêu chí đạt mức hài lòng cao nhất đến 95,77%. Có thể thấy người dân ngày càng tiếp cận gần hơn và dễ hơn với dịch vụ khám bệnh của bệnh viện qua các trang thông tin,

2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B): Điểm trung bình 4,72 (đạt 4.5% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,70	93,98
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,70	93,98
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,73	94,63
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,74	94,80
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,75	94,96
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,72	94,31
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,72	94,31
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,74	94,80
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,74	94,80

B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.73	94,54
Trung bình	4.72	94.5

Bảng 4: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B

Từ bảng trên ta thấy mức độ hài lòng trung bình của người bệnh ngoại trú về “Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” không có sự chênh lệch. Các tiêu chí này đều là tiêu chí về thời gian chờ đợi kết quả xét nghiệm và chụp chiếu của người bệnh..

2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):

Điểm trung bình 4,69 điểm (đạt 93.9% hài lòng).

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4.69	93.82
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.72	94.47
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.72	94.31
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4.71	94.15
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4.71	94.15
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.65	93.01
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.68	93.66
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4.70	93.94
Trung bình	4.69	93.9

Bảng 5: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C

Bệnh viện ngày càng chú trọng vào phát triển cơ sở vật chất để đảm bảo công khám chữa bệnh nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Chúng ta có thể thấy kết quả của sự đầu tư đó qua việc người bệnh chấm điểm hài lòng cao ở phần này. Tuy

nhiên, tiêu chí “6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ được người bệnh đánh giá với tỷ lệ hài lòng 93.01% và điểm trung bình 4,65, thấp hơn các tiêu chí còn lại nhưng vẫn ở mức cao.

2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): Điểm trung bình 4,63 điểm (đạt 92.6% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.65	93.01
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.63	92.52
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4.61	92.2
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4.63	92.56
Trung bình	4.63	92.6

Bảng 6: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

Từ bảng 6 ta thấy tinh thần thái độ, kỹ năng giao tiếp ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá cao. Bác sỹ, điều dưỡng không chỉ được đào tạo về chuyên môn mà còn được đào tạo về giao tiếp. Không những thế, Ban Giám đốc Bệnh viện luôn quan tâm đến quy tắc ứng xử của toàn bộ nhân viên. Chính vì thế khi tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú về tiêu chí này luôn thu được kết quả cao.

2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): Điểm trung bình 4,68 điểm (đạt 93.74% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4.69	93.82
E2. 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	4.67	93.50

E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.70	93.98
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.68	93.66
Trung bình	4.68	93.74

Bảng 7: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Qua bảng 7 ta thấy kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ cao, trung bình là 93.74. Từ tỷ lệ trên ta thấy, trong những năm qua trình độ chuyên môn của các bác sỹ được nâng cao rõ rệt. Bệnh viện tổ chức các buổi đào tạo trực tuyến hoặc cử cán bộ tham gia các lớp học trực tuyến với các bệnh viện tuyến trên để nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ nhân viên y tế, đảm bảo kết quả dịch vụ khi đến tay người bệnh là tốt nhất.

III. KẾT LUẬN

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú toàn viện là 97.9% (điểm trung bình hài lòng là 4,85/5).

- Mức độ hài lòng chung so với mong đợi của người bệnh đạt 96,63%.

- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khám và điều trị chiếm 80%.

IV. Xác định các vấn đề tồn tại, ưu tiên giải quyết và biện pháp khắc phục:

*** Tinh thần thái độ, phục vụ:**

- Trưởng khoa khám bệnh và CLS nhắc nhở nghiêm khắc, có hình thức kiểm điểm rõ ràng nhân viên y tế nào bị người bệnh, người nhà người bệnh phản ánh về thái độ ứng xử, giao tiếp.

*** Công tác vệ sinh:**

- Khoa KSNK kiểm tra giám sát nhân viên vệ sinh, đảm bảo buồng bệnh, phòng vệ sinh luôn khô thoáng, sạch sẽ, không có mùi.

V. KHUYẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Trang bị và cung cấp đầy đủ các vật tư, trang thiết bị, thuốc đầy đủ đáp ứng cho nhu cầu khám, chữa bệnh.

2. Phòng CTXH-QLCL

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất;

- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Giám đốc Bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện;

- Đề xuất tham mưu những giải pháp phù hợp, linh hoạt để cải tiến liên tục

chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện.

3. Các Khoa, phòng

- Nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh khi tới bệnh viện, nâng cao sự hài lòng của người bệnh;

- Bác sĩ, điều dưỡng giữ gìn và phát huy thái độ niềm nở, chuẩn mực đối với người bệnh, cảm thông chia sẻ, tận tình chỉ bảo và giúp đỡ người bệnh;

- Tăng cường công tác truyền thông đến người bệnh, người nhà người bệnh, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh bằng nhiều hình thức khác nhau để người bệnh tin tưởng vào chất lượng dịch vụ y tế của bệnh viện góp phần đảm bảo và nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong bệnh viện quý I năm 2024. Yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (B/c);
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, QLCL-CTXH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



La Văn Liệu