

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ QUÝ I NĂM 2021

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 28/08/2019.

2.3. Thời gian khảo sát: Tháng 3 năm 2021.

2.4. Cỡ mẫu: 210 người bệnh điều trị 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.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/08/2019 của Bộ Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Bảng 1: Thông tin về đối tượng khảo sát

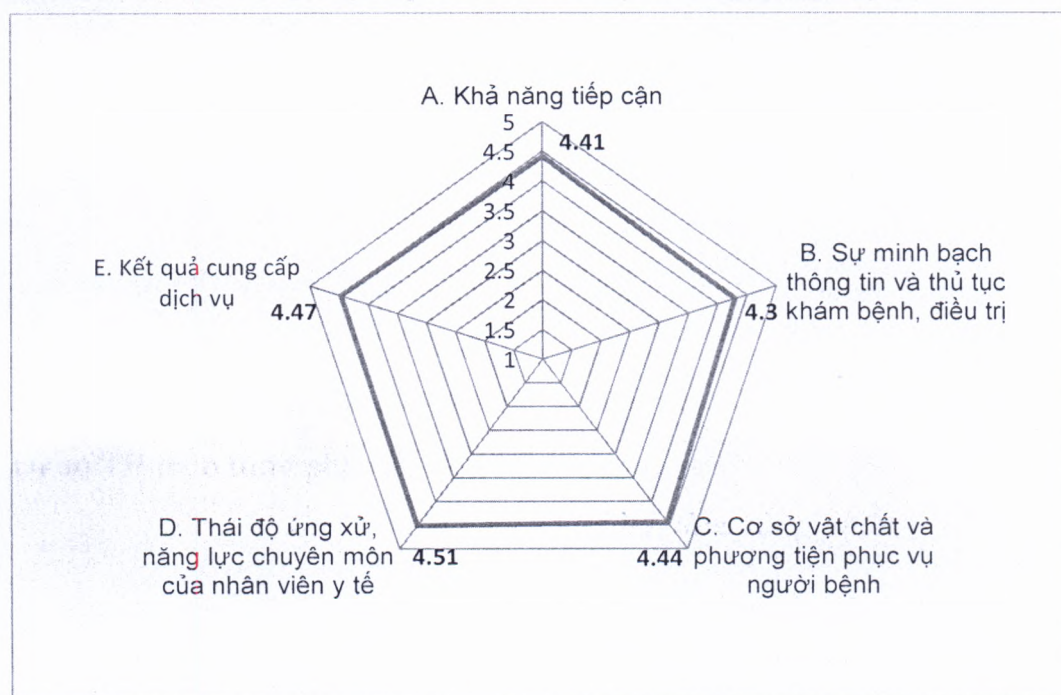
Nội dung	Số lượng (n= 210)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	91	43,3%
Nữ	119	56,7%
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	158	75,24%
Không	52	24,8%

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

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 96,54% (6285/6510)
- Điểm trung bình hài lòng: 4,43/5,0
- Điểm TB theo từng phần A, B, C, D, E:

Biểu đồ 1: Điểm trung bình theo từng phần



Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)
Khả năng tiếp cận (A)	97,94
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	93,14
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	97,57
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	100
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	99,43

Bảng 1: 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 4,41 điểm (đạt 97,33% 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	4,41	98,10
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,40	97,14
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,41	97,14
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,41	97,62
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	4,40	96,67

(Bảng 2: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A)

Qua bảng 2 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 là 97,33%. Tiêu chí “Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” đạt tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 96,67%. Tiêu chí được người bệnh hài lòng nhất là “Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm” với 98,10%. Khi phỏng vấn thêm, hầu hết người bệnh, người

nhà người bệnh ngoại trú đều đánh giá rất cao về sơ đồ tòa nhà, biển bảng chỉ dẫn dễ tìm, dễ hiểu, lối đi bằng phẳng, dễ tìm.

2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B): Điểm trung bình 4,30 (đạt 92,90% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,33	95,24
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,34	96,19
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,35	96,19
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,33	94,29
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,32	93,81
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,28	91,90
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,28	92,38
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,29	92,86
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,25	89,52
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,22	86,67

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

Qua bảng trên ta thấy 02 tiêu chí “*Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện*” và “*Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai*” có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 96,19%. 02 Tiêu chí “*Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp*” và “*Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp*” đạt tỷ lệ hài lòng thấp lần lượt là 89,52% và 86,67%. Điểm trung bình của 02 tiêu chí này cũng thấp lần lượt là 4,25 và 4,22. Qua đó cho thấy bệnh viện nên đưa ra các giải pháp ở khâu làm xét nghiệm, chiếu chụp, phân tích, đọc, trả kết quả cho người bệnh, nhằm giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.

2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): Điểm trung bình 4,44 điểm (đạt 97,62% 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	4,46	99,05
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,45	98,57
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,45	98,57
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,44	98,10
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,43	96,67
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,40	94,76
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,42	97,14
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,45	98,10

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

Những năm gần đây bệnh viện luôn chú trọng việc trang bị, tu sửa cơ sở vật chất, phương tiện hiện đại phục vụ người bệnh. Trong quá trình phỏng vấn người bệnh, người nhà người bệnh đều đánh giá cao và rất hài lòng về cơ sở vật chất hiện tại, khuôn viên xanh, sạch, đẹp. Tuy nhiên cần yêu cầu đơn vị phụ trách công tác vệ sinh cần làm công tác vệ sinh sạch sẽ hơn nữa, các đơn vị đảm bảo đủ giấy, xà bông trong nhà vệ sinh, nước sát khuẩn đầy đủ và thuận tiện cho người bệnh sử dụng.

2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): Điểm trung bình 4,51 điểm (đạt 100% 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	4,51	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,51	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,51	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,51	100

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

Bảng trên cho thấy tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ tuyệt đối là 100%. Điều này đáng được ghi nhận do sự quan tâm lãnh đạo triệt để của Ban giám đốc tới toàn bộ cán bộ viên chức người lao động tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ. Hàng năm, bệnh viện có tổ chức các lớp tập huấn về quy tắc ứng xử cho toàn bộ nhân viên, có hình thức khen thưởng, kỷ luật thích đáng được đưa vào quy chế của bệnh viện. Bên cạnh đó bệnh viện luôn trú trọng việc đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ, các lớp đào tạo ngắn hạn, dài hạn được tổ

chức, các cán bộ được cử đi học sau đại học tại các trường đại học nổi tiếng ở Việt Nam như Đại học Y Hà Nội, Học viện Quân Y... Mặc dù đạt được một số thành tích nhưng bệnh viện vẫn phải duy trì và phát huy hơn nữa để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh.

2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): Điểm trung bình 4,47 điểm (đạt 99,05% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,48	99,05
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	4,48	99,52
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,47	99,05
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,47	98,57

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

Bảng 6 cho thấy kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ cao, các tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng từ 99% trở lên, tăng mạnh so với 96,89% (quý IV/2020). Nhìn chung các tiêu chí trong phần kết quả cung cấp dịch vụ đều tương đồng cả về tỷ lệ hài lòng và điểm trung bình.

2.3. Kết quả mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú thường quy

2.3.1. Khả năng tiếp cận (A): Điểm trung bình 4,39 điểm (đạt 96,46% 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	4,40	97,47
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,39	96,20

A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,39	96,20
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,40	96,84
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	4,37	95,57

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

Bảng trên cho thấy người bệnh đến khám tại khu khám bệnh thường quy hài lòng nhất về tiêu chí “Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm” với 97,47% người bệnh hài lòng. Bên cạnh đó có tiêu chí “Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong nhóm tiêu chí A. Có thể hiểu đa phần người đến khám đều là người cao tuổi nên không được tiếp xúc nhiều với các trang điện tử.

2.3.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B): Điểm trung bình 4,27 điểm (đạt 92,15% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,28	93,67
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,30	94,94
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,30	94,94
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình	4,28	92,41
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,27	91,77

B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,24	89,87
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,27	92,41
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,28	93,04
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,23	89,24
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,23	89,24

Bảng 8: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B

Qua kết quả trong bảng 8 nhận thấy tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ đợi trong các khâu như làm thủ tục đăng ký khám, làm cận lâm sàng và nhận kết quả cận lâm sàng không được người bệnh đánh giá cao. Hai tiêu chí B9 và B10 có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 89,24. Điều này cho thấy Bệnh viện cần cải tiến thời gian chờ của người bệnh tại khu khám bệnh thường quy.

2.3.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): Điểm trung bình 4,42 điểm (đạt 96,84% 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	4,45	98,73
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,44	98,10
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,44	98,10
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,43	97,47

C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,41	95,57
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,37	93,04
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,41	96,20
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,43	97,47

Bảng 9: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C

Từ bảng 9 ta thấy tiêu chí được người bệnh đánh giá cao nhất là “*Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông*” với 98,73%. Qua đó ta thấy người nhà, người bệnh rất hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện sử dụng của bệnh viện, giúp người bệnh, người nhà người bệnh cảm thấy dễ chịu khi đến bệnh viện khám bệnh. Chỉ có tiêu chí C6 “*Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ*” không được đánh giá cao, đạt tỷ lệ thấp nhất là 93,04%, nguyên nhân do một số buồng vệ sinh chưa được sạch, có mùi, thiếu giấy, thiếu nước rửa tay.

2.3.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): Điểm trung bình 4,51 điểm (đạt 100% 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	4,52	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,51	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,51	100

D4. Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,51	100
---	------	-----

Bảng 10: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

Cũng giống như hài lòng chung toàn viện, mức độ hài lòng ở khu khám bệnh ngoại trú thường quy đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế được đánh giá rất cao, đạt 100% và 4,51/5 điểm. Hầu hết người bệnh khi được hỏi đều hài lòng về thái độ phục vụ và năng lực của bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên y tế. Họ cảm thấy yên tâm, thoải mái, không có hiện tượng bác sĩ, điều dưỡng, kỹ thuật viên gợi ý nhận quà, thay vào đó là sự tận tâm, chia sẻ với người bệnh. Nhân viên y tế cần giữ gìn và phát huy điểm mạnh này để đảm bảo sự hài lòng cao nhất của người bệnh.

2.3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): Điểm trung bình 4,47 điểm (đạt 98,73% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,47	98,73
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	4,47	99,37
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,46	98,73
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,46	98,10

Bảng 11: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Qua bảng 11 nhận thấy mức độ tin tưởng của người bệnh về chất lượng dịch vụ y tế. Nhìn nhận chung về kết quả cung cấp dịch vụ, hầu hết người bệnh đều đánh giá cao, hài lòng với những kết quả mà bệnh viện đem lại, tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện cũng đạt mức rất cao.

2.4. Kết quả mức độ hài lòng người bệnh ngoại trú yêu cầu

2.4.1. *Khả năng tiếp cận (A)*: Điểm trung bình 4,46 điểm (đạt 100% 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	4,46	100
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,46	100
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,46	100
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,46	100
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	4,46	100

Bảng 12: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí A

Bảng 12 cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú yêu cầu về khả năng tiếp cận với bệnh viện có tỷ lệ hài lòng cao tuyệt đối đạt 100%. Khu khám bệnh yêu cầu là nơi khám chữa bệnh chất lượng cao, người bệnh đến khám chữa bệnh tại đây đều có những yêu cầu cao về chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất, về hệ thống biển bảng, chỉ dẫn, lối đi vừa đầy đủ, dễ tìm, dễ hiểu và sạch, đẹp. Từ kết quả trên cho thấy bệnh viện đã đáp ứng được nhu cầu của người bệnh và vẫn còn có thể cải tiến hơn nữa để giữ nguyên sự hài lòng của người bệnh.

2.4.2. *Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)*: Điểm trung bình 4,40 điểm (đạt 95,19% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,48	100
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,48	100

B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,48	100
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,48	100
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,48	100
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,40	98,08
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,33	92,31
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,33	92,31
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,31	90,38
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,19	78,85

Bảng 13: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí B

Từ bảng trên nhận thấy 05 tiêu chí đầu về quy trình khám bệnh, giá cả dịch vụ đều được người bệnh đánh giá cao cụ thể là 100%. Tiêu chí “*Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp*” có sự hài lòng và điểm trung bình thấp nhất lần lượt là 78,85% và 4,19 điểm. Khu vực khám bệnh yêu cầu là nơi tiếp đón những bệnh nhân có điều kiện, yêu cầu cao về dịch vụ y tế. Do vậy việc để người bệnh chờ đợi lâu cần nghiêm túc xem xét vấn đề một cách sát sao để người bệnh có sự hài lòng cao hơn.

2.4.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): Điểm trung bình 4,49 điểm (đạt 100% 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	4,48	100

C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,48	100
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,48	100
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,48	100
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,50	100
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,48	100
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,48	100
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,50	100

Bảng 14: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí C

Qua bảng 14 ta nhận thấy cơ sở vật chất và phương tiện để phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ hài lòng chung cao. Tất cả các tiêu chí trong phần C đều đạt điểm trung bình 4,48-4,5/5 điểm và tỷ lệ hài lòng chung là 100%. Khu khám bệnh yêu cầu thuộc Trung tâm khám chữa bệnh chất lượng cao nên rất được Bệnh viện quan tâm, đầu tư về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị khám chữa bệnh, người bệnh đến sử dụng dịch vụ tại đây luôn được trải nghiệm những dịch vụ tốt nhất nên luôn được người bệnh đánh giá cao.

2.4.5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): Điểm trung bình 4,50 điểm (đạt 100% 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	4,50	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,50	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,50	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,50	100

Bảng 15: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí D

Qua kết quả ở bảng trên nhận thấy tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt tỷ lệ rất cao và giống mức chung toàn viện và thường quy, trung bình đạt 100%. Thái độ, ứng xử, chuyên môn của NVYT được người bệnh đánh giá rất tốt về tất cả lời nói, thái độ cư xử giao tiếp đúng mực, luôn gần gũi người bệnh, năng lực chuyên môn đáp ứng được nhu cầu của người bệnh. Đây là điều đáng khen ngợi và cần phát huy của bệnh viện nói chung và của đơn vị nói riêng.

2.4.6. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): Điểm trung bình 4,50 điểm (đạt 100% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,50	100
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	4,50	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,50	100

E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,50	100
---	------	-----

Bảng 16: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E

Mức hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ đạt 100% và có sự tăng so với quý IV/2020 (đạt 96,67%). Và đạt 100% tất cả các mục trong phần E. Đơn vị Khám bệnh yêu cầu được người bệnh đánh giá cao được thể hiện qua nhiều tiêu chí cụ thể với 100% hài lòng. Qua đây ta thấy người bệnh rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện.

III. KẾT LUẬN

1. Mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú điều trị tại bệnh viện là 96,54% (điểm trung bình hài lòng là 4,43/5).
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú yêu cầu điều trị tại bệnh viện là 98,45% (điểm trung bình hài lòng là 4,47/5).
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú thường quy điều trị tại bệnh viện là 95,92% (điểm trung bình hài lòng là 4,41/5).
- Mức độ hài lòng chung so với mong đợi của người bệnh đạt 96,10%.
- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khám và điều trị chiếm 97,14%.

IV. KHUYẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Bệnh viện tiếp tục triển khai thực hiện “Quy tắc ứng xử của cán bộ viên chức trong các đơn vị sự nghiệp y tế”, “Chuẩn đạo đức nghề nghiệp của điều dưỡng viên Việt Nam”, “Đổi mới phong cách thái độ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.
- Bệnh viện đề ra các mức khen thưởng đối với nhân viên làm việc tốt, được bệnh nhân đánh giá cao về hiệu quả làm việc, thái độ, cách ứng xử và đề ra các

mức kỷ luật nghiêm khắc đối với nhân viên làm việc kém hiệu quả, có hành vi tiêu cực.

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

- Nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ thuật, dịch vụ trong toàn bệnh viện. Bố trí phân công bác sĩ có kinh nghiệm, trình độ chuyên môn cao làm công tác khám bệnh ngoại trú.

- Bệnh viện có chính sách về viện phí, nhằm khuyến khích, thu hút bệnh nhân, có chính sách viện phí đối với những bệnh nhân cao tuổi, bệnh nhân thuộc diện chính sách, hộ nghèo, hoàn cảnh gia đình khó khăn.

2. Lãnh đạo các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị

- Xem xét tìm hiểu những vấn đề người bệnh chưa thực sự hài lòng, hoàn thiện để đáp ứng tốt nhất nhu cầu người bệnh.

- Đề xuất, tham mưu lãnh đạo bệnh viện các vấn đề liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú tại đơn vị để tìm hướng giải quyết.

- Các khoa/phòng trong bệnh viện tăng cường công tác vệ sinh, sắp xếp khoa phòng gọn gàng, sạch sẽ. 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.

- Các khoa/phòng trong bệnh viện kết hợp phòng Marketing & Truyền thông thường xuyên truyền thông, tư vấn, giáo dục sức khỏe cho người bệnh ngoại trú bằng nhiều hình thức khác nhau.

3. Cán bộ viên chức trong bệnh viện

- Nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh của người bệnh khi tới bệnh viện.

4. Phòng Quản lý chất lượng

- 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 Ban Giám đốc bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.
- Phân tích chuyên sâu vào các vấn đề người bệnh ngoại trú chưa hài lòng và những góp ý người bệnh ngoại trú với bệnh viện.
- Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phàn nàn, chưa hài lòng từ góc khía cạnh để báo cáo Ban Giám đốc.
- Đề xuất những giải pháp, khuyến nghị nhằm nâng cao mức hài lòng của người bệnh ngoại trú.

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

Nơi nhận:

- BGĐ (để b.cáo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.



GIÁM ĐỐC

GIÁM ĐỐC
Lê Đình Thanh Sơn

TRƯỞNG PHÒNG QLCL

PHÓ TRƯỞNG PHÒNG QLCL
Thạc sỹ. Phạm Ngọc Vinh