

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ BỆNH
VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ QUÝ II 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 6 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

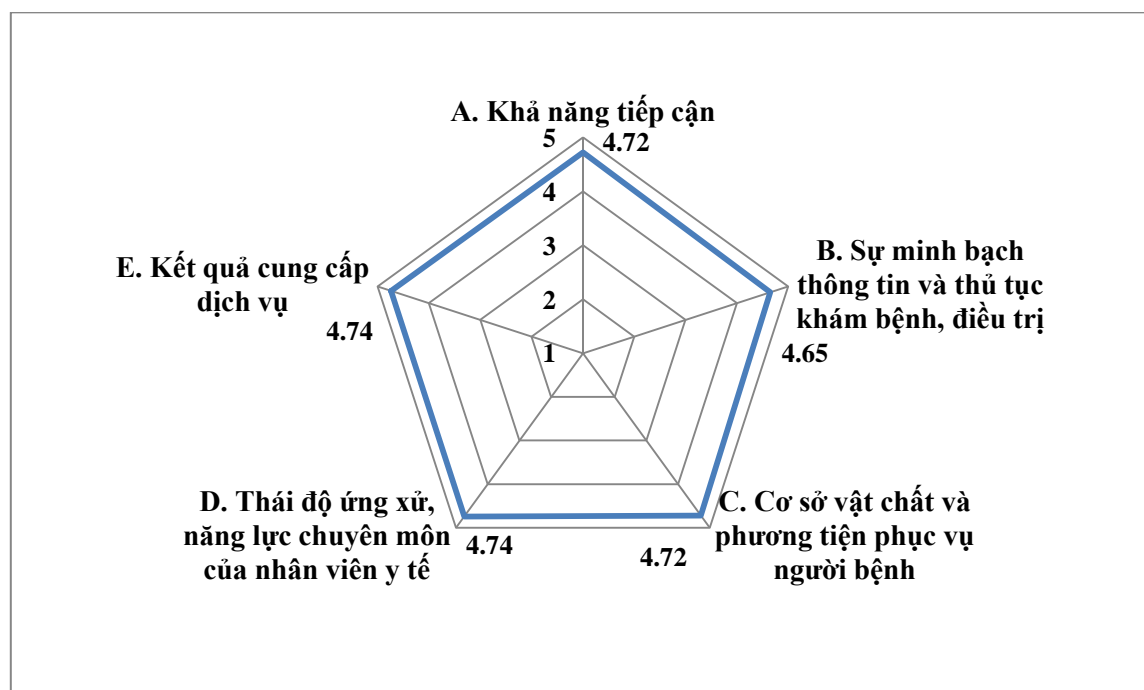
Nội dung	Số lượng (n= 210)	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	88	41,90%
Nữ	122	58,10%
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	133	63,33%
Không	77	36,67%

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

2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,25% (6396/6510)
- Điểm trung bình hài lòng: 4,7/5
- 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)	99,33
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	95,81
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	98,87
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	100
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	100

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 4,72 điểm (đạt 99,33% 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	7,70	99,05
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,73	99,52
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,72	99,05
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,73	99,52
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	4,73	99,52

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 99,33% và điểm

trung bình chung đạt 4,72 điểm. Các tiêu chí trong nhóm được người bệnh đánh giá cao và tỷ lệ hài lòng không chênh lệch nhiều giữa các tiêu chí. 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 4,65 (đạt 95,81% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,71	98,57
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,71	98,57
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,71	98,57
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,71	99,52
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,72	99,52
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,71	99,05
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,56	91,90
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,56	91,90
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,54	89,52

B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,55	90,95
---	------	-------

Bảng 3: 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” với điểm trung bình là 4,65 (đạt 95,81% tỷ lệ hài lòng). Các tiêu chí “*Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình*”, “*Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp*” đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất với 99,52% và điểm hài lòng trung bình lần lượt là 4,71 và 4,72. Trong đó có tiêu chí B9 “*Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp*” đạt tỷ lệ hài lòng thấp trong nhóm với tỷ lệ hài lòng 89,52% và điểm trung bình 4,54. 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 4,72 điểm (đạt 98,87% 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	4,72	99,05
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,72	98,57
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,72	98,57
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ	4,71	98,57

roi, nước uống...		
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,71	99,05
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,70	98,10
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,72	99,52
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,72	99,52

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, tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” được người bệnh đánh giá thấp nhất trong nhóm với tỷ lệ hài lòng 98,10 và điểm trung bình 4,70. Vì vậy 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 4,75 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	4,74	100

D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,75	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,75	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,75	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 4,73 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	4,73	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	4,74	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,73	100
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,74	100

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

Từ bảng 6 cho thấy kết quả cung cấp dịch vụ đạt tỷ lệ cao, các tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng tối đa 100%. 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 4,70 điểm (đạt 99,06% 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	4,68	98,66
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,71	99,33
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,70	98,66
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,71	99,33
A5. Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện	4,72	99,33

(website) thuận tiện		
----------------------	--	--

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 về khả năng tiếp cận với tỷ lệ hài lòng chung chiếm 99,06% và điểm trung bình đạt 4,70. 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*” cũng chiếm tỷ lệ cao so với các quý trước, qua đó cho thấy người dân đã chú ý và đã biết cách đăng ký khám bệnh qua điện thoại hoặc các trang thông tin của bệnh viện. Từ đó giúp người bệnh đăng ký thuận tiện, nhanh chóng và đặc biệt giảm thiểu thời gian chờ đăng ký khám bệnh cho người bệnh khi đến khám.

2.3.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B): Điểm trung bình 4,65 điểm (đạt 96,51% 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	97,99
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,70	97,99
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,70	97,99
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,71	99,33
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,72	99,33
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng	4,71	98,66

ký khám		
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,58	94,63
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,58	94,63
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,54	91,28
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,56	93,29

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 thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp, thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp, thời gian tới lượt bác sỹ khám và thời gian bác sỹ khám, tư vấn không được người bệnh đánh giá cao. Đặc biệt tiêu chí “*Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp*” chiếm tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 91,28 và điểm trung bình 4,54. Tuy nhiên với kết quả này cũng có chiều hướng tăng hơn so với kết quả khảo sát hài lòng ngoại trú quý I/2021. Điều này cho thấy Bệnh viện cần tiếp tục đưa ra các giải pháp cải tiến thời gian chờ nhằm giúp người bệnh hài lòng hơn nữa khi đến khám 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 4,70 điểm (đạt 98,41% 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	4,70	98,66

C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,70	97,99
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,70	97,99
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,68	97,99
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,69	98,66
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,68	97,32
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,70	99,33
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,70	99,33

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

Từ bảng 9 ta thấy các tiêu chí thuộc nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ hài lòng cao và không có sự chênh lệch nhiều giữa các tiêu chí với tỷ lệ hài lòng chung 98,41% và điểm trung bình 4,70%. Trong những năm gần đây bệnh viện đã chú trọng tập trung đầu tư, nâng cao cơ sở hạ tầng, liên tục rà soát và cải tạo tại những cơ sở hạ tầng xuống cấp đặc biệt là nhà vệ sinh. Tuy nhiên tỷ lệ hài lòng về tiêu chí nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ vẫn được người bệnh đánh giá thấp nhất trong nhóm với một số nguyên nhân như một số buồng vệ sinh chưa được sạch, có mùi, thiếu giấy, thiếu nước rửa tay. So với quý I/2021 tỷ lệ này có chiều hướng tăng. Với kết quả đánh giá trên của người bệnh cho 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.

2.3.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D): Điểm trung bình 4,74 điểm (đạt 100% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1. Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,73	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,74	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,74	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,74	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 4,74/5 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 4,72 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	4,71	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	4,72	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,72	100
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,72	100

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 đạt tỷ lệ hài lòng tối đa với 100% và điểm trung bình rất cao dao động từ 4,71 đến 4,72/5 điểm. 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 4,77 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	4,75	100

A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,77	100
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,77	100
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,77	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	4,77	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 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 4,64 điểm (đạt 94,10% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,72	100
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,72	100
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,72	100

B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,72	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	4,72	100
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,72	100
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,52	85,25
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,52	85,25
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,52	85,25
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,52	85,25

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%. Trong đó các tiêu chí “Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp”, “Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám”, “Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp”, “Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám” có sự hài lòng và điểm trung bình thấp nhất lần lượt là 85,25 và 4,52 điểm, tuy nhiên tỷ lệ hài lòng này cao hơn so với kết quả khảo sát hài lòng quý I/2021. 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 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 4,77 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	4,77	100
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,77	100
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,77	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...	4,77	100
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,77	100
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,77	100
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,77	100
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,77	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 4,77/5 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 4,77 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	4,77	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,77	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,77	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,77	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 của toàn viện và khu khám bệnh 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 4,77 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	4,77	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	4,77	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,77	100
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,77	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 vẫn được duy trì và đạt tỷ lệ hài lòng ở mức tối đa 100%. Đơn vị Khám bệnh yêu cầu được người bệnh đánh giá cao được thể hiện qua nhiều tiêu chí cụ thể. 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 98,25% (điểm trung bình hài lòng là 4,70/5).
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú yêu cầu điều trị tại bệnh viện là 98,10% (điểm trung bình hài lòng là 4,73/5).
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú thường quy điều trị tại bệnh viện là 98,31% (điểm trung bình hài lòng là 4,69/5).
- Mức độ hài lòng chung so với mong đợi của người bệnh đạt 96,39%.

- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khám và điều trị chiếm 100%.

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người bệnh nội trú

- Thời gian chờ làm, trả xét nghiệm và chụp chiếu.
- Thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.
- Thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.
- Thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp
- Cơ sở vật chất phục vụ người bệnh đầy đủ, thuận tiện.
- Các quy trình, thủ tục khám chữa bệnh được công khai minh bạch cho người bệnh.
- Năng lực chuyên môn của bác sỹ tại bệnh viện đáp ứng nhu cầu người bệnh.
- NVYT có thái độ giao tiếp hòa nhã đúng mực với người nhà, người bệnh khi tới bệnh viện thăm khám.

IV. KHUYẾN NGHỊ

1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Quan tâm hơn nữa đến chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh ngoại trú nhằm làm hài lòng người bệnh khi đến khám tại 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.
- Nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ thuật, dịch vụ trong toàn bệnh viện. Bố trí phân công bác sỹ có kinh nghiệm, trình độ chuyên môn cao làm công tác khám bệnh ngoại trú.
- Bệnh viện có chính sách nhằm khuyến khích, thu hút bệnh nhân, đồng thời kịp thời có chính sách hỗ trợ 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

- Quán triệt đến nhân viên y tế thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh của người bệnh khi tới bệnh viện, nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

3. 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. Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phàn nàn, chưa hài lòng từng khía cạnh để báo cáo Ban Giám đốc.

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

- 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 II năm 2020. 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:

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

TRƯỞNG PHÒNG QLCL

GIÁM ĐỐC

Phạm Ngọc Vinh

Lê Đình Thanh Sơn