

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH KHÁM BỆNH NGOẠI**  
**TRÚ BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ QUÝ III 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 28/8/2019.

**2.3. Thời gian khảo sát:** Tháng 10 năm 2021.

**2.4. Cỡ mẫu:** 200 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

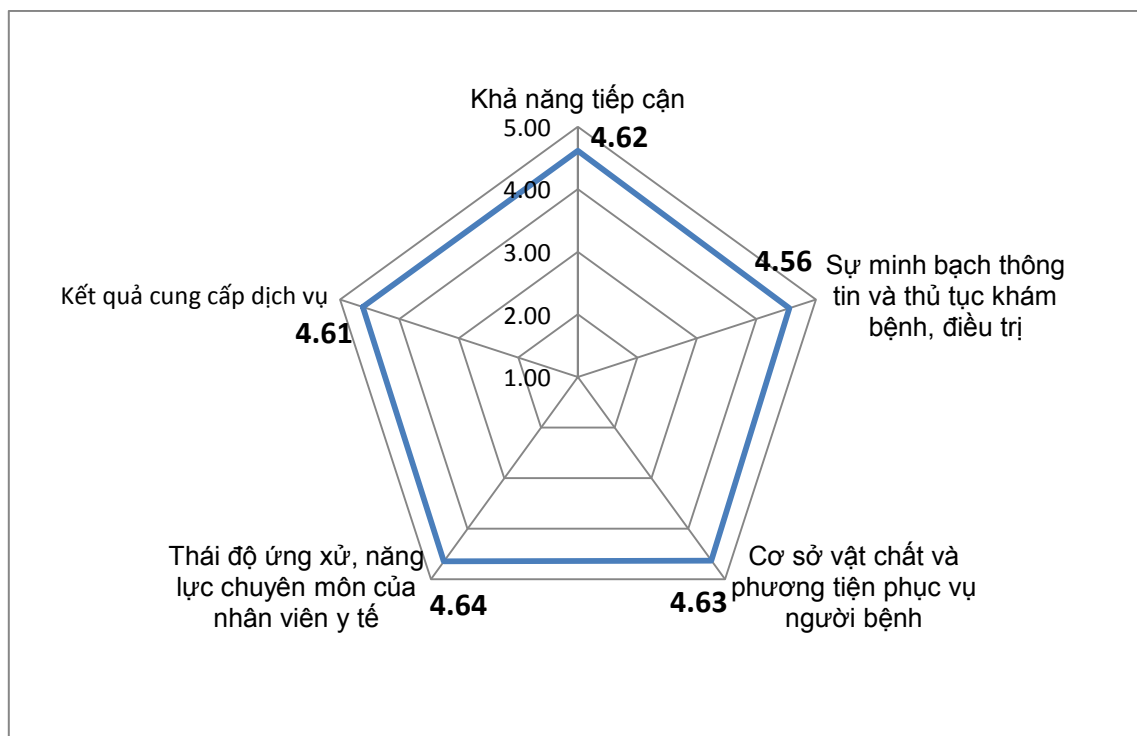
Bảng 1: Thông tin về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng (n= 200)	Tỷ lệ (%)
<b>Giới tính</b>		
Nam	70	35%
Nữ	130	65%
<b>Tỷ lệ sử dụng BHYT</b>		
Có	142	71%
Không	58	29%

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

#### 2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tỷ lệ hài lòng chung: 98,69% (6396/6510)
- Điểm trung bình hài lòng: 4,61/5
- 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)	99,3
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	97
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	97,9
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	99,9
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	99,4

*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 4,62 điểm (đạt 99,3% 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	4,57	99,5
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,66	99,5
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,65	99,5
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,64	99
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	4,58	99

*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 là 99,3% và điểm trung bình chung đạt 4,62 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. Có 03 tiêu chí A1, A2 và A3 đạt mức hài lòng cao như nhau là 99,5%. Người bệnh còn cho biết thêm

bệnh viện rất đầu tư về sơ đồ tòa nhà, biển bảng chỉ dẫn dễ tìm, dễ hiểu, nhân viên y tế nhiệt tình chỉ đường cho người bệnh.

**2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B):** Điểm trung bình 4,56 (đạt 97% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,60	98,5
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,60	98,5
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,61	99
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,58	99
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,57	98
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,52	96
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,47	95,5
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,53	95
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,56	96
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,55	95

*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” với điểm trung bình là 4,56 (đạt

97% tỷ lệ hài lòng). Các tiêu chí “B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai” và “B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình” đạt tỷ lệ hài lòng cao như nhau là 99%. Có tiêu chí B7 “Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám” đạt tỷ lệ hài lòng thấp nhất với 95,5 %. So với báo cáo quý II thì tiêu chí này đã tăng 5,98% (cụ thể tăng từ 89,52% lên 95,5%). Trong quý III đặc biệt là tháng 9 số lượng người bệnh đến khám rất đông nên có thể ảnh hưởng đến thời gian chờ tới lượt được khám bệnh.

**2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,63 điểm (đạt 99,9% 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	4,66	99
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,68	99
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,66	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...	4,60	96,5
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,61	97,5
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,56	95,5
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,66	97,5
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,64	99

*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 tác 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. 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 bệnh viện xanh, sạch, đẹp. Có 04 tiêu chí đạt tỷ lệ hài lòng ở mức cao như nhau là tiêu chí C1, C2, C3 và C4 với 99%. Tuy nhiên, tiêu chí “C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” được người bệnh đánh giá thấp nhất với tỷ lệ hài lòng 95,5% và điểm trung bình 4,56. Người bệnh còn cho biết thêm với số người đến khám đông như vậy thì nhà vệ sinh không thể lúc nào cũng sạch được. Tuy nhiên, bệnh viện vẫn phải đảm bảo công tác vệ sinh sạch sẽ để đảm bảo sự hài lòng người bệnh.

**2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,64 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	4,66	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,64	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,63	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,65	100

*Bảng 6: 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%. So với báo cáo quý II thì tỷ lệ lần này được giữ nguyên. 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.

**2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E):** Điểm trung bình 4,61 điểm (đạt 99,4% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,61	99
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	4,62	99,5
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,61	99,5
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,63	99,5

*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, các tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng gần như tối đa. Bệnh viện luôn trú trọng việc đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ nhân viên y tế, 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 nên người bệnh ngày càng hài lòng về trình độ chuyên môn, chất lượng khám chữa bệnh của bệnh viện.

### **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 4,62 điểm (đạt 99,34% 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	4,55	99,34

A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,67	99,34
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,66	99,34
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,66	99,34
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	4,58	99,34

*Bảng 8: 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 99,34% và điểm trung bình đạt 4,62. So với báo cáo quý II thì tỷ lệ hài lòng của phần A tăng 0,28 %, cụ thể tăng từ 99,06 lên 99,34%. Đặc biệt 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*” tăng so với quý, 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 4,55 điểm (đạt 96,75% hài lòng)

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,60	98,68
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,60	98,68
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,61	98,68



B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,57	98,68
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,56	98,01
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,50	95,36
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,43	94,67
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,52	94,70
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,55	95,36
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,54	94,70

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

Kết quả ở bảng 9 cho 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. Ba tiêu chí B7, B8, B10 chiếm tỷ lệ hài lòng thấp lần lượt là 94,67%, 94,70% và 94,70%. Tuy nhiên với kết quả này cũng có chiều hướng tăng hơn so với kết quả khảo sát hài lòng ngoại trú quý II/2021.

**2.3.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,63 điểm (đạt 97,35% hài lòng)

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4,66	98,68

C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,69	98,68
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,66	98,68
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,59	96,03
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,60	96,69
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,54	94,70
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,66	96,69
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,63	98,68

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

So sánh kết quả quý III với quý II thì thấy sự hài lòng và điểm trung bình đều giảm. Cụ thể tỷ lệ hài lòng giảm từ 98,41% xuống 97,35% (giảm 1,06%). Điểm trung bình giảm từ 4,70 xuống 4,63% (giảm 0,07%). Quý III số lượng người bệnh đến khám đông, người bệnh đi lại nhiều nên giảm sự hài lòng do không đủ ghế ngồi vì bệnh viện triển khai giải pháp phòng chống dịch, mỗi người bệnh ngồi cách nhau 1 ghế.

**2.3.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,63 điểm (đạt 99,83% hài lòng)

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,65	100

D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,63	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,62	99,34
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,64	100

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

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá cao nhất trong tất cả 5 tiêu chí. Đây là một điều đáng khen ngợi và cán bộ nhân viên y tế nên tự hào và phát huy.

**2.3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E):** Điểm trung bình 4,60 điểm (đạt 99,17% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,59	98,68
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	4,60	99,34
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,60	99,34
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,62	99,34

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

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 4,60 điểm (đạt 99,18% hài lòng)

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,61	100
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,61	100
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,61	100
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,59	97,96
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	4,59	97,96

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

So với quý II, điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng ở quý III đều giảm. Điểm trung bình giảm từ 4,77 xuống 4,60. Tỷ lệ hài lòng giảm từ 100% xuống 99,18%. Con số giảm cũng không đáng kể, tuy nhiên 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 nên bệnh viện vẫn phải cố gắng giữ gìn và đảm bảo sự hài lòng ở nhóm khách hàng này.

**2.4.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B):** Điểm trung bình 4,59 điểm (đạt 97,96% hài lòng)

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,59	97,96
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,59	97,96
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,61	100
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình	4,61	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	4,59	97,96
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,57	97,96
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,59	97,96
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,57	95,92
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,59	97,96
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,57	95,92

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

So sánh 02 tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là B8, B10 với quý II thấy sự hài lòng tăng đáng kể. Cụ thể tiêu chí B8 tăng từ 85,25% lên 95,92% (tăng 10,67%), tiêu chí B10 tăng từ 85% lên 95,92% (tăng 10,92%). Qua kết quả này ta thấy người bệnh hài lòng hơn về mặt thời gian được bác sỹ khám, tư vấn, nhận kết quả cận lâm sàng.

**2.4.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,65 điểm (đạt 99,49% 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	4,65	100
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,65	100
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,65	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...	4,63	97,96
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,65	100
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,63	97,96
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,65	100
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,65	100

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

Qua bảng 15 ta nhận thấy cơ sở vật chất và phương tiện để phục vụ người bệnh đạt tỷ lệ hài lòng chung cao. Tuy nhiên, khi so sánh với quý II thì cả điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng đều giảm nhẹ. Người bệnh cho biết nhà vệ sinh tại tầng 1 nhà B còn chưa được sạch sẽ. Số lượng nhà vệ sinh ít nên lúc đông người phải chờ lâu. Tiêu chí C6 về nhà vệ sinh cũng là tiêu chí có số điểm trung bình thấp nhất là 4,63 điểm và 97,96% hài lòng.

**2.4.5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,67 điểm (đạt 100% hài lòng)

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
D1. Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,67	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,67	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,67	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,67	100

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

Thái độ ứng xử, giao tiếp, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá cao thể hiện ở việc 100% người bệnh hài lòng. 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 4,64 điểm (đạt 100% hài lòng)

<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà	4,65	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	4,65	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,65	100
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,65	100

*Bảng 17: Điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng chung của nhóm tiêu chí E*

Người bệnh đi khám và trải nghiệm dịch vụ ở Trung tâm khám chữa bệnh chất lượng cao luôn có yêu cầu cao xứng đáng với mức tiền họ bỏ ra nên khi nhận được sự hài lòng tuyệt đối về kết quả cung cấp dịch vụ đơn vị Khám bệnh yêu cầu cần giữ gìn và phát huy tinh thần phục vụ người bệnh.

### **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 98,69% (điểm trung bình hài lòng là 4,61/5).

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú yêu cầu điều trị tại bệnh viện là 99,33% (điểm trung bình hài lòng là 4,63/5).

- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú thường quy điều trị tại bệnh viện là 98,49% (điểm trung bình hài lòng là 4,61/5).
- Mức độ hài lòng chung so với mong đợi của người bệnh đạt 96,17%.
- Tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến bệnh viện khám và điều trị chiếm 100%.

#### **IV. KHUYẾN NGHỊ**

##### **1. 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.
- Đề xuất những giải pháp, khuyến nghị nhằm nâng cao mức hài lòng của người bệnh ngoại trú.

##### **2. Các Khoa, phòng, trung tâm, đơn vị**

- 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.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong bệnh viện quý III năm 2021. 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.

**TRƯỞNG PHÒNG QLCL**

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Ngọc Vinh**

**Lê Đình Thanh Sơn**