

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ BỆNH**  
**VIỆN ĐA KHOA TỈNH PHÚ THỌ QUÝ IV 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 12 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

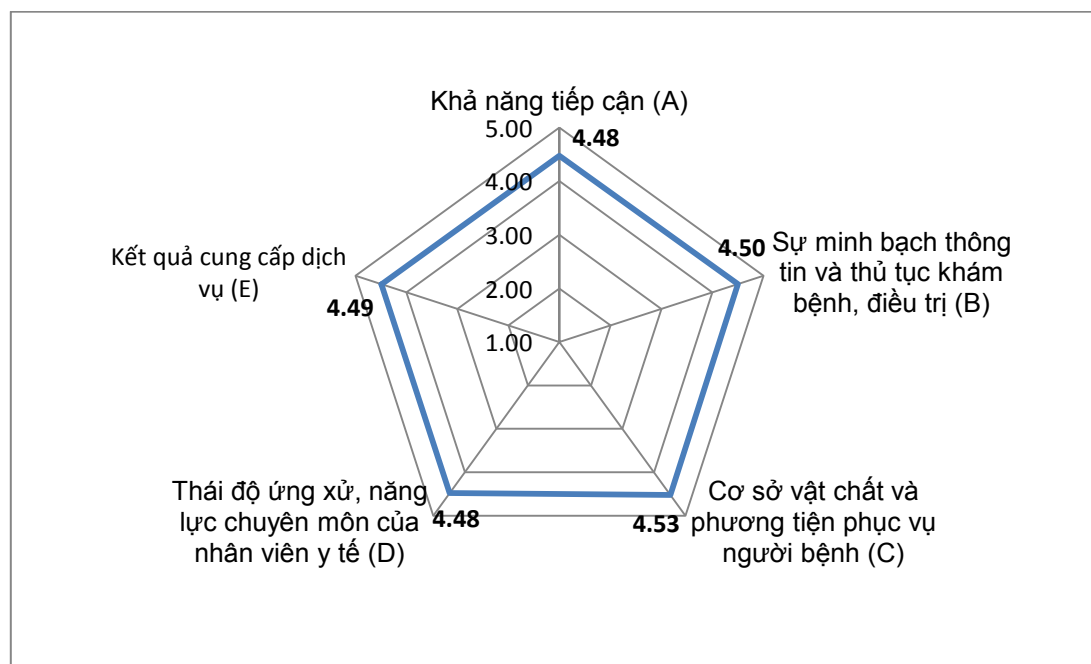
Nội dung	Số lượng (n= 200)	Tỷ lệ (%)
<b>Giới tính</b>		
Nam	90	45%
Nữ	110	55%
<b>Tỷ lệ sử dụng BHYT</b>		
Có	146	73%
Không	54	27%

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: 98,08% (6081/6200)
- Điểm trung bình hài lòng: 4,50/5
- 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)	99,40
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	96,40
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	98,19
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	98,25
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	99,25

*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 4,48 điểm (đạt 99,40% 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	4,47	99,50
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,49	99,50
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,48	99,00
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,47	99,00
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	4,48	100

*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 99% đến 100%. Các tiêu chí trong nhóm được người bệnh đánh giá cao và tỷ lệ hài lòng không chênh lệch nhiều giữa các tiêu chí. Tiêu chí “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” đạt mức hài lòng cao nhất là 100%. 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, đặc biệt là trong tình hình dịch diễn biến phức tạp như hiện nay.

**2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B):** Điểm trung bình 4,50 (đạt 96,40% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,55	100
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,56	100
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,55	100
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,47	95,50
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,50	95,00
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,49	93,50
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,44	93,50
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,49	97,00
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,46	95,00
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,46	94,50

*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” có sự chênh lệch rõ rệt. Bốn tiêu chí B6, B7, B9, B10 có tỷ lệ hài lòng thấp từ 93% đến 95%. Các tiêu chí này đều là tiêu chí về thời gian chờ đợi của người bệnh. Bắt đầu từ cuối tháng 10, Bệnh viện triển khai xét nghiệm test nhanh kháng nguyên cho 100% người bệnh đến khám bệnh. Việc này đã ảnh hưởng một phần đến thời gian đi khám của người

bệnh. Tuy nhiên, Bệnh viện vẫn phải tiếp tục triển khai để đảm bảo cho sự an toàn của người bệnh và nhân viên y tế trong Bệnh viện, phát hiện kịp thời các ca nghi ngờ và tránh làm lây lan dịch bệnh tại nơi công cộng.

**2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,53 điểm (đạt 98,19% 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	4,60	100
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,52	100
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,54	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...	4,53	100
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,52	100
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,40	87,50
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,58	99,00
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,53	99,00

*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. 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 87,50% và điểm trung bình 4,40. Mặc dù do một số lí do khách quan như ý thức giữ gìn vệ sinh chung của người bệnh, thiếu hụt nhân lực của công ty dịch vụ vệ sinh nên chưa đáp ứng sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên, bệnh viện vẫn phải đảm bảo công tác vệ sinh sạch sẽ.

**2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,48 điểm (đạt 98,25% 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	4,48	94,00
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,47	95,00
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,49	99,00
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,48	99,00

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

Từ bảng 6 ta thấy thái độ ứng xử, 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 luôn thu được kết quả cao.

**2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E):** Điểm trung bình 4,49 điểm (đạt 99,25% 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	99,00
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	4,51	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,49	99,00
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,49	99,00

*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 từ 99% đến 100%. Mặc dù Bệnh viện không tổ chức được các buổi đào tạo trực tiếp do tình hình dịch bệnh nhưng bù lại, 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.

### 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 99,21% 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	99,34
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,40	99,34
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,39	98,68
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,38	98,68
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	100,00

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 99,21% và điểm trung bình đạt 4,39. 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 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 4,43 điểm (đạt 95,63% 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	4,50	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	4,36	94,70
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,37	93,38
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,34	91,39
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,24	92,05
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,45	96,69
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,25	94,70
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,24	93,38

*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 chưa được người bệnh đánh giá cao. Do tình hình dịch bệnh tại tỉnh diễn biến phức tạp bắt đầu từ giữa tháng 10 và để đảm bảo an toàn cho người bệnh và nhân viên y tế, Bệnh viện triển khai xét nghiệm test nhanh kháng nguyên cho 100% người bệnh đến khám bệnh. Khi tiến hành khảo sát, một số người bệnh có ý kiến rằng việc làm xét nghiệm trước khi vào khám để đảm bảo an toàn nhưng thời gian



lấy mẫu xét nghiệm và chờ kết quả xét nghiệm kéo dài thời gian đi khám của người bệnh.

**2.3.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C):** Điểm trung bình 4,49 điểm (đạt 97,68% 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	4,58	100
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4,47	100
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,50	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...	4,49	100
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,48	100
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4,32	84,11
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4,56	98,68
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,48	98,68

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

Từ bảng trên ta thấy tỷ lệ hài lòng của 05 tiêu chí đầu từ C1 đến C5 đạt tỷ lệ tuyệt đối là 100%. Kết quả này cao hơn quý III cụ thể là 1,32%. Mặc dù vậy, tiêu chí C6 về nhà vệ sinh thì có kết quả giảm. Cụ thể điểm trung bình giảm 0,22 và tỷ lệ hài lòng giảm 10,59%. Nguyên nhân do tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp, công ty dịch vụ vệ sinh thiếu hụt nhân sự, công tác vệ sinh chưa đáp ứng kịp thời.

**2.3.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,45 điểm (đạt 99,17% 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	4,37	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,30	98,68
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,38	98,68
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,46	99,34

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

Từ bảng 11 có thể thấy thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế luôn được người bệnh đánh giá cao. Tuy nhiên, kết quả này so với quý III giảm từ 1% đến 2% do tình hình dịch bệnh căng thẳng, bệnh viện siết chặt các quy định về công tác phòng chống dịch nên một bộ phận người bệnh, người nhà người bệnh không phối hợp, gây căng thẳng trong khi làm việc với nhân viên y tế, nhân viên bảo vệ nên sự hài lòng giảm.

**2.3.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E):** Điểm trung bình 4,48 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	4,47	99,34
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	4,48	98,68
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,48	98,68

*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, đặc biệt là tiêu chí E2 khi so với quý III tăng từ 99,34% lên 100%. Với tình hình dịch bệnh hiện tại, người bệnh đặt niềm tin vào bệnh

viện và họ hài lòng với những kết quả mà bệnh viện đem lại và tỷ lệ người bệnh chắc chắn sẽ quay lại bệnh viện cũng đạt mức 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 4,72 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	4,67	100
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh	4,73	100
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,73	100
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,73	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	4,73	100

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

Khu khám bệnh yêu cầu thuộc Trung tâm Khám chữa bệnh chất lượng cao nên luôn được quan tâm và đầu tư về cả chất lượng và dịch vụ. Điều này được thể hiện ở kết quả của bảng 13 khi cả 05 tiêu chí đều đạt tỷ lệ hài lòng tối đa là 100%.

### 2.4.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B): Điểm trung bình 4,68 điểm (đạt 98,78% hài lòng)

Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,76	100
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,76	100
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,76	100

B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,71	97,96
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,73	100
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,73	100
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám	4,61	97,96
B8. Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn	4,61	97,96
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,55	95,92
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,61	97,96

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

So với quý III, điểm trung bình và tỷ lệ hài lòng ở quý IV đều tăng. Điểm trung bình tăng từ 4,59 lên 4,68. Tỷ lệ hài lòng tăng từ 97,96% lên 98,78%. 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 99,74% 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	4,65	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...	4,65	100
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	4,61	98,01
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 thấy có nhóm tiêu chí C có 07 trên tổng số 08 tiêu chí đạt tỷ lệ là 100% hài lòng. Chỉ có duy nhất tiêu chí C6 về nhà vệ sinh là không đạt được với tỷ lệ hài lòng là 98,01%. Tuy nhiên khi so sánh với quý III thì tỷ lệ hài lòng có tăng từ 97,96% lên 98,01%.

**2.4.5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):** Điểm trung bình 4,57 điểm (đạt 99,49% 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	4,57	100
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,57	100
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,57	100
D4. Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,55	97,96

*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 4,50 điểm (đạt 99,49% 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	97,96
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	4,51	100
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,51	100
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,51	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 toàn viện là 98,08% (điểm trung bình hài lòng là 4,5/5,0).
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú yêu cầu điều trị tại bệnh viện là 99,41% (điểm trung bình hài lòng là 4,62/5,0).
- Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh ngoại trú thường quy điều trị tại bệnh viện là 97,65% (điểm trung bình hài lòng là 4,45/5,0).
- Mức độ hài lòng chung so với mong đợi của người bệnh đạt 94,63%.
- 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. 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” đặc biệt là trong tình hình dịch bệnh căng thẳng.

- 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. 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;

- 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;

- 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.

### **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;

- 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 tham mưu những giải pháp phù hợp, linh hoạt để thích nghi, đáp ứng tốt với tình hình dịch bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong bệnh viện quý IV 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:***

- BGD (c.đạo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.

**TRƯỞNG PHÒNG QLCL**

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Ngọc Vinh**

**Lê Đình Thanh Sơn**