

Số: 568/BC-BVPHCN

Thừa Thiên Huế, ngày 31 tháng 07 năm 2023

## BÁO CÁO

### KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ QUÝ II NĂM 2023

#### I. THÔNG TIN CHUNG

**1. Nội dung khảo sát:** Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 05 nhóm tiêu chí sau:

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

**2. Phương pháp khảo sát:**

2.1. Thời gian khảo sát: Tháng 6

2.2 Người khảo sát: Tổ khảo sát hài lòng người bệnh

2.3 Mẫu khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú ban hành kèm theo Quyết định 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế.

2.4 Đối tượng: 54 người điều trị ngoại trú trong bệnh viện

a. Điều kiện lựa chọn:

- Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát
- Người bệnh trả lời đầy đủ tất cả các câu hỏi trong phiếu khảo sát
- Người bệnh hoàn toàn tỉnh táo, có khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

b. Điều kiện loại trừ

- Người bệnh không đồng ý tham gia khảo sát
- Người bệnh đang ko tỉnh táo hoặc không đủ khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

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://chatluongbenhvien.vn> của Bộ y tế.

- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT của Bộ Y tế Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2019 ngày 28/8/2019.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Nội dung	Số lượng (n=45)	Tỷ lệ(%)
Giới tính		
Nam	20	37,04%
Nữ	34	62.96%
Tỷ lệ sử dụng BHYT		
Có	50	93%
Không	04	7%

\* Khoa điều trị ngoại trú được đánh giá sự hài lòng

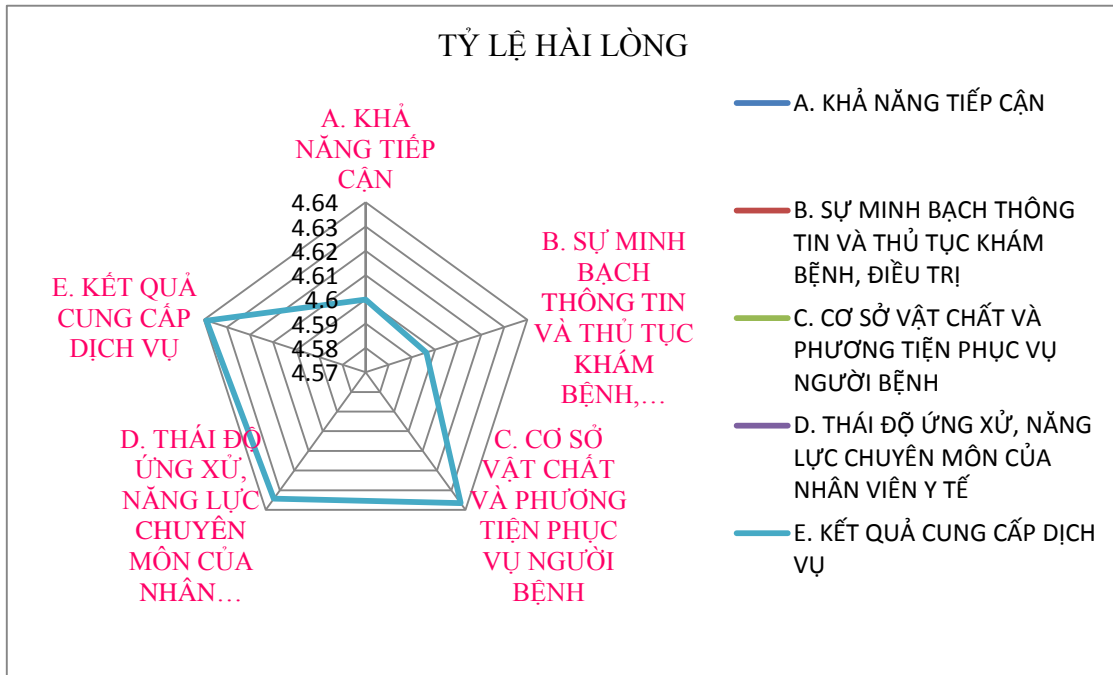
STT	Tên khoa	Số phiếu
1	Khoa Nội	24
2	Khoa Y học cổ truyền	20
	<b>Tổng</b>	

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

#### 2.1. Kết quả tổng thể bệnh viện

- Tổng điểm trung bình chung: 4,6
- Tỷ lệ hài lòng chung: 92%
- Điểm Trung bình theo từng phần :
  - + A. Khả năng tiếp cận: 4,60
  - + B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị: 4,60
  - + C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4,64
  - + D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4,63
  - + E. Kết quả cung cấp dịch vụ; 4,64
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi

Tỷ lệ % mong đợi	Số lượng	Tỷ lệ %
Dưới 50%	0	0
Từ 60% đến 80%	0	0
Trên 80%	54	100



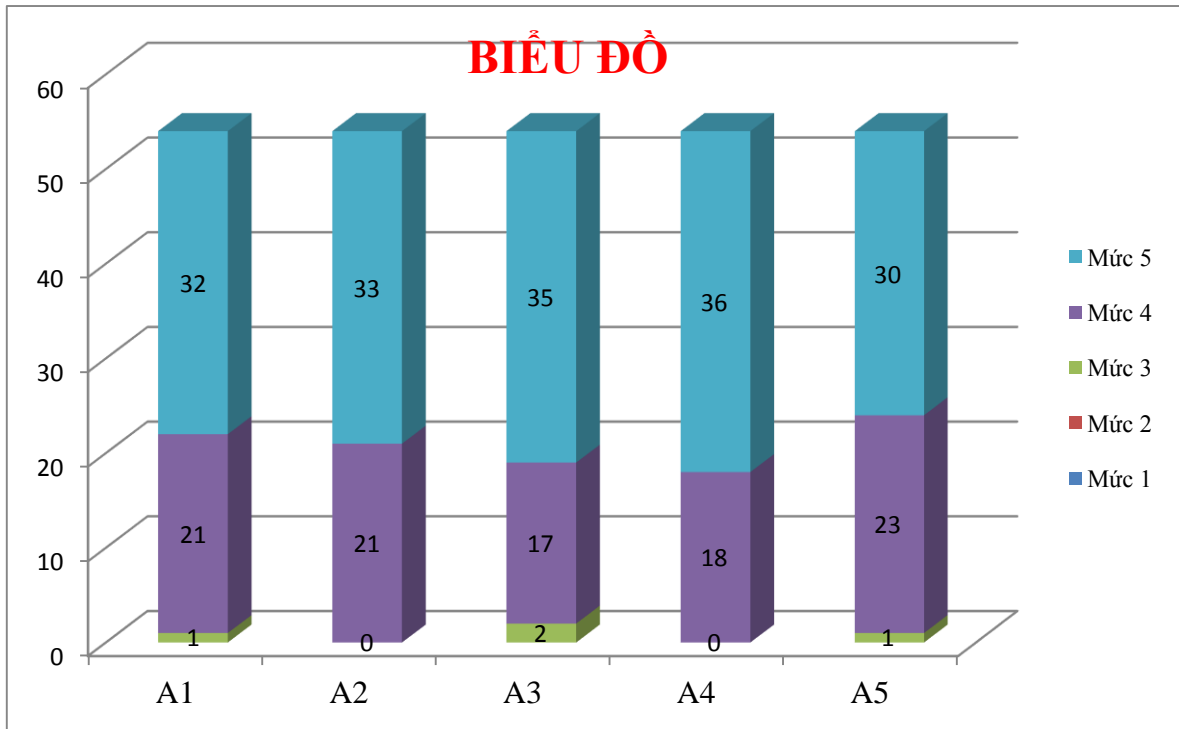
Nội dung	Tỷ lệ hài lòng
Khả năng tiếp cận (A)	92%
Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị (B)	92%
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C)	93%
Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D)	93%
Kết quả cung cấp dịch vụ (E)	93%
<b>Tỷ lệ hài lòng trung bình chung</b>	<b>92%</b>

### 3. Điểm hài lòng theo từng nội dung

#### 3.1. Nhóm tiêu chí A

\* Kết quả theo tiêu chí:

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	1	21	32	4.57
2	A2	0	0	0	21	3	4.61
3	A3	0	0	2	17	35	4.61
4	A4	0	0	0	18	36	4.67
5	A5	0	0	1	23	30	4.54
	<b>Cộng</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>166</b>	<b>4.60</b>



Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
A1. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4.57	91,4%
A2. Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng	4.61	92,2%
A3. Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4.61	92,2%
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4.67	93,4%
A5. Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần	4.54	90,8%
Điểm trung bình chung	4.60	<b>92%</b>

\* *Nhận xét:* Điểm trung bình chung của khả năng tiếp cận là 4.6. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận từ mục A1 đến A5 đều tương đương nhau.

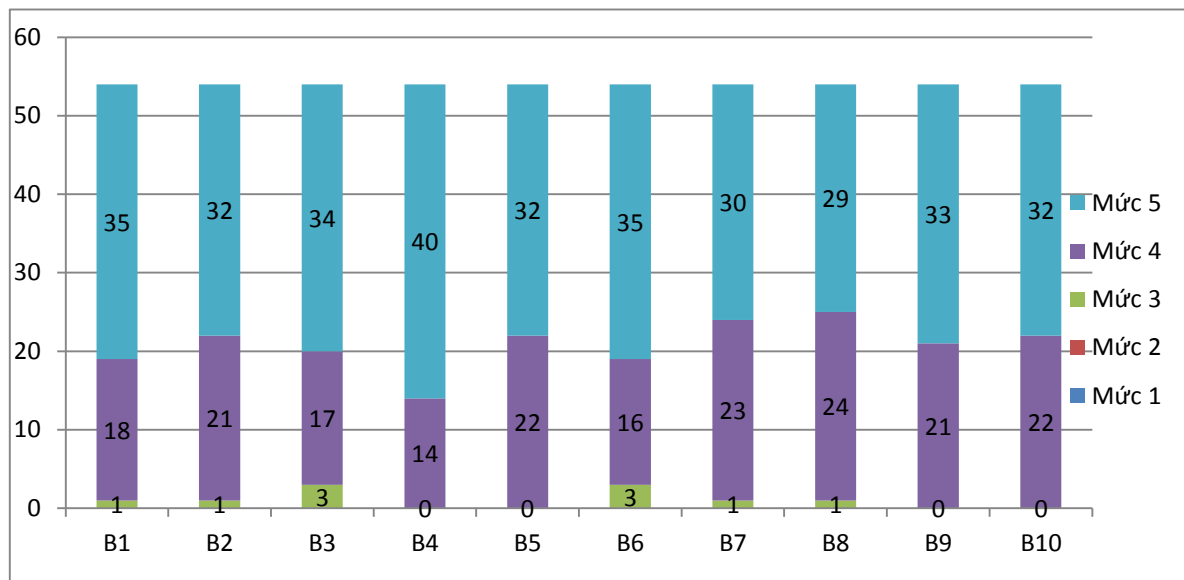
3.2. *Nhóm tiêu chí B:* Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

\* Kết quả theo khoa được khảo sát

STT	Khoa được khảo sát	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1	Khoa Nội	0	0			
2	Khoa YHCT	0	0			
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>0</b>			

\* Kết quả theo tiêu chí:

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	B1	0	0	1	18	35	4.63
2	B2	0	0	1	21	32	4.57
3	B3	0	0	3	17	34	4.57
4	B4	0	0	0	14	40	4.74
5	B5	0	0	0	22	32	4.59
6	B6	0	0	3	16	35	4.59
7	B7	0	0	1	23	30	4.54
8	B8	0	0	1	24	29	4.52
9	B9	0	0	0	21	33	4.61
10	B10	0	0	0	22	32	4.59
	<b>Cộng</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>198</b>	<b>332</b>	<b>4.60</b>



	Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.63	92,6
B2	các quy trình thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.57	91,4
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.57	91,4
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4.74	94,8
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	91,8
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.59	91,8
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	4.54	90,8

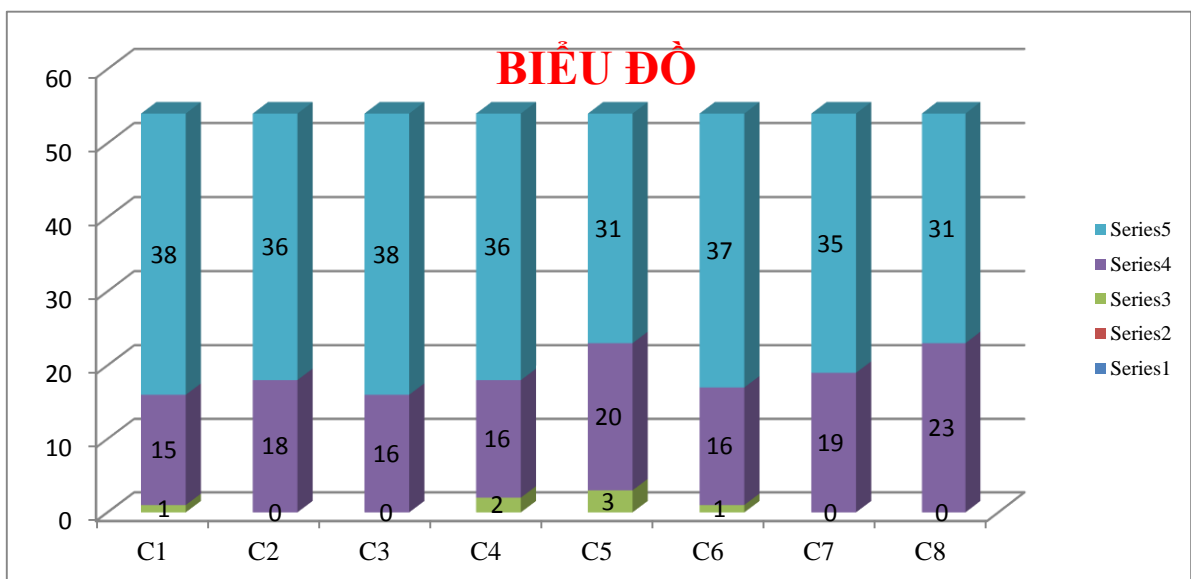
B8	Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	4.52	90,4
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.61	92,2
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4.59	91,8
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4.60</b>	<b>92</b>

*Nhận xét:* Đánh giá hài lòng về minh bạch thông tin, khám bệnh, điều trị đạt trung bình 4.60 điểm. Trong đó, Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn là thấp nhất 4,52 điểm. Nhìn chung ở bảng này ta thấy mức độ hài lòng trung bình chung của người bệnh ngoại trú về tiêu chí b tương đối đều nhau. các quy trình khám và thủ tục được hướng dẫn rõ ràng, minh bạch. Tỷ lệ hài lòng cao nhất đạt

### 3.3. Nhóm tiêu chí C

\* *Kết quả theo tiêu chí:*

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	C1	0	0	1	15	38	4.69
2	C2	0	0	0	18	36	4.67
3	C3	0	0	0	16	38	4.70
4	C4	0	0	2	16	36	4.63
5	C5	0	0	3	20	31	4.52
6	C6	0	0	1	16	37	4.67
7	C7	0	0	0	19	35	4.65
8	C8	0	0	0	23	31	4.57
	<b>Cộng</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>143</b>		<b>4.60</b>



	<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng</b>
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thông mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4.69	93,8
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	4.67	93,4
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.70	94
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước.	4.63	92,6
C5	Được đảm bảo sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4.52	90,4
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	4.67	93,4
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	4.65	93
C8	Khu khám bệnh đảm bảo an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4.57	91,4
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4.64</b>	<b>92,75</b>

Nhận xét: Nhìn vào điểm trung bình ở bảng này ta thấy bệnh viện ngày càng chú trọng vào phát triển cơ sở vật chất trong điều kiện cho phép để đảm bảo công tác khám chữa bệnh nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Trong đó cao nhất là 4.70 và thấp nhất là 4.52.

#### 3.4. Tiêu chí nhóm D:

\* Kết quả theo tiêu chí:

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	
1	D1	0	0	16	38	4.70
2	D2	0	0	22	32	4.59
3	D3	0	0	20	34	4.63
4	D4	0	2	17	35	4.61
	<b>Cộng</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>75</b>	<b>139</b>	<b>4.63</b>





	Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/bà	4.65	93%
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp	4.63	92,6%
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4.67	93,4%
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4.61	92,2%
	<b>Điểm trung bình</b>	<b>4.64</b>	<b>92,8%</b>

\* Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ đạt điểm trung bình cao nhất là 4.67. Trong đó tỷ lệ người bệnh hài lòng về các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám được cung cấp đầy đủ rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc đạt 4.63 điểm. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng là 4.65 và cuối cùng là đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế thấp nhất là 4.61.

### 3.6. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện Phục hồi chức năng tỉnh Thừa Thiên Huế.



Khi được khảo sát về khả năng sẽ quay lại khi có bệnh tương tự hoặc giới thiệu cho người khác đến khám tại bệnh viện, kết quả cho thấy:

- 0% chắc không bao giờ quay lại ( ) có ý kiến nào)
- 0% không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác (0 có ý kiến nào)
- 5,57% Có thể sẽ quay lại ( 04 ý kiến.)
- 94,43% Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác ( 50 ý kiến)

#### **IV. KẾT LUẬN**

- Tỷ lệ hài lòng người bệnh ngoại trú qua kết quả chung đạt 4.6 chiếm tỷ lệ 92%. Đồng thời qua đợt khảo sát này có thể thấy ngày càng nhiều người bệnh dễ tiếp cận với dịch vụ khám chữa bệnh của bệnh viện. Đặc biệt bệnh viện ngày càng chú trọng vào phát triển cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế để đảm bảo công tác khám chữa bệnh và nâng cao sự hài lòng của người bệnh.
- Đội ngũ nhân viên y tế luôn quan tâm về thái độ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử và năng lực chuyên môn nên được người bệnh đánh giá cao.

#### **V. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

Nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của người bệnh đồng thời nâng cao chất lượng khám, điều trị tại bệnh viện, bệnh viện cần khắc phục và có hướng giải quyết một số vấn đề sau:

- Chấn chỉnh và phát huy tinh thần thái độ phục vụ, văn hóa ứng xử của nhân viên bệnh viện.
- Tiếp tục duy trì và phát huy các công việc đã làm được đồng thời tăng cường công tác kiểm tra giám sát, kịp thời phát hiện những bất cập để triển khai các hoạt động cải tiến.
- Người bệnh muốn có căn tin trong bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2023 và các vấn đề cần được khắc phục, phát huy và giải quyết trong thời gian sắp tới.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, Tổ CTXH.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Trọng Chương**