

Số: /BC-BVHM

Hóc Môn, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ
Khảo sát hài lòng người bệnh Ngoại trú quý III năm 2023

1. Thông tin cá nhân của người được khảo sát: Tổng số 200 mẫu

1.1 Giới tính

Giới	Số lượng	Tỉ lệ %
Nam	75	62,5
Nữ	125	37,5
Tổng	200	100

1.2 Tuổi

Đặc tính mẫu	Chung (n=200)
Tuổi trung bình	58,1

1.3 BHYT

Nội dung	Tần số	Tỷ lệ %
Có sử dụng BHYT	194	97
Không sử dụng BHYT	6	3

1.4 Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện

STT	Khoảng cách trung bình từ nơi sinh sống đến bệnh viện	Tần số	Tỷ lệ (%)
1	Từ 1 đến 5km	148	74
2	Từ 6 đến 10km	49	24,5
3	Trên 10km	3	1,5

2. Nội dung

2.1 Khả năng tiếp cận

STT	Nội dung	Điểm trung bình
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	4,1
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4,1
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm	4,1
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi	4,1
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	4,1
Điểm trung bình chung		4,1

2.2 Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

STT	Nội dung	Điểm trung bình
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4,1
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4,1
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4,1
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình	4,1
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4,0
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4,0
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	4,1

B8	Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	4,1
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4,1
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	4,1
Điểm trung bình chung		4,1

2.3 Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

	Nội dung	Điểm trung bình
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông	4,0
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt	3,9
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4,0
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,0
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật	4,0
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ	3,9
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp	3,9
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân	4,0
Điểm trung bình chung		4,0

2.4 Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

STT	Nội dung	Điểm trung bình
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,2
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,2
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	4,2

D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi	4,2
Điểm trung bình chung		4,2

2.5 Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Nội dung	Điểm trung bình
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng	4,2
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	4,2
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	4,2
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	4,2
Điểm trung bình chung		4,2

2.6 Đánh giá chung, tỷ lệ bệnh viện đáp ứng được so với mong đợi của bệnh nhân (Tỷ lệ đáp ứng phải từ 80% mới xem là hài lòng bệnh nhân)

STT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Từ 80%	179	89,5
2	Dưới 80%	21	10,5

2.7 Đánh giá việc quay trở lại của bệnh nhân

STT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	9	4,5
3	Có thể sẽ quay lại	18	9
4	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	166	83
5	Khác	7	3,5

2.8 Điểm hài lòng chung

Nội dung	Điểm hài lòng chung
Điểm hài lòng các tiêu chí của người bệnh từ mức 4	86,4%

3. Những ý kiến đóng góp của người bệnh:

- Chờ lâu ở phòng nhận bệnh.
- Khâu chờ sổ lấy toa thuốc còn lâu.
- Bệnh nhân đông mà ghế ngồi cho bệnh nhân không đủ.
- Nước ngập dơ, trơn trượt, nguy hiểm.
- Bệnh viện khám chữa bệnh tốt. Bệnh nhân nhiều nên còn đợi lâu.

4. Nhận xét:

- Mức điểm khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý III năm 2023 là 86,4% tăng so với quý II năm 2023 là 82,1%.

4.1 Ưu điểm:

- Thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tăng tỷ lệ hài lòng.
- Kết quả cung cấp dịch vụ chung tăng tỷ lệ hài lòng.

4.2 Hạn chế

+ Còn 1 số nội dung có mức điểm < 4 như:

- Phòng chờ còn thiếu ghế ngồi.
- Nhà vệ sinh chưa sạch sẽ.
- Môi trường trong khuôn viên bệnh viện một số nơi còn chưa sạch, còn đọng nước.

5. Đề xuất:

- Thêm ghế tại khu vực chờ của người bệnh.
- Tại khoa Khám bệnh đề nghị cải tiến khắc phục những ý kiến đóng góp của người bệnh, người nhà người bệnh và liên hệ Phòng Hành chính quản trị giám sát môi trường những nơi còn tồn đọng nước./.

Nơi nhận:

- BGĐ (để báo cáo);
- Các khoa/phòng;
- Lưu:VT, QLCL, LTTT(3b).

GIÁM ĐỐC

