

Số: /BC-BVM

Bình Định, ngày

tháng 9 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát người bệnh/người nhà tại bệnh viện quý III năm 2024

Kính gửi: Sở Y tế Bình Định

Thực hiện Kế hoạch số 1870/KH-BVM ngày 25/12/2023 của Bệnh viện Mắt Bình Định về Kế hoạch tổ chức khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị ngoại trú năm 2024;

Thực hiện Kế hoạch số 1871/KH-BVM ngày 25/12/2023 của Bệnh viện Mắt Bình Định về Kế hoạch tổ chức khảo sát đánh giá sự hài lòng của người bệnh điều trị nội trú năm 2024. Bệnh viện đã thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh kết quả cụ thể như sau:

#### 1. Phương pháp khảo sát:

1.1 Công cụ: Phiếu phỏng vấn, phiếu đánh giá theo mẫu quy định của Bộ y tế

1.2 Yêu cầu: Đảm bảo, thông tin chính xác, trung thực, khách quan;

1.3 Cách tiến hành: Phòng Điều dưỡng kết hợp với các khoa tiến hành khảo sát và nhập thông tin trực tiếp vào phần mềm khảo sát hài lòng của Bộ Y tế

2. Thời gian khảo sát: tháng 8 năm 2024

3. **Cỡ mẫu:** Thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030

+ Mẫu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú 68 phiếu

+ Mẫu khảo sát ý kiến người bệnh ngoại trú 100 phiếu

#### I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ

1.1. Đánh giá chung của người bệnh về bệnh viện

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		97,89
2	Tỷ lệ hài lòng	Phần A: Khả năng tiếp cận	96,8
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục	97.2

	trung bình theo từng phần	khám bệnh, điều trị	
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	96,75
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	99,5
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	99,2
3	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		92,43
4	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100
5	Chỉ số hài lòng toàn diện		87%
6	Tổng số phiếu được phân tích		100

1.2. Giới tính khảo sát:

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	43	43
2	Nữ	57	57
Tổng cộng		100	100

1.2. Mức độ hài lòng cho từng mục:

Bảng 1. Khả năng tiếp cận

TT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ (%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	60	40	0	0
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	39	58	3	0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	31	65	4	0
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	31	64	5	0
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.	34	62	4	0

Bảng 1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận

- Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng, hài lòng chung về khả năng tiếp cận của khoa khám bệnh chiếm tỷ lệ 96,8%; tỷ lệ người bệnh/ người nhà chưa hài lòng mục này có tỷ lệ thấp

Bảng 2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

STT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	53	47	0	0
2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	35	63	2	0
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	28	67	5	0
4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	22	75	3	0
5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	14	82	4	0
6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	29	68	3	0
7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	23	76	1	0
8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	23	73	4	0
9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	19	79	2	0
10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	26	70	4	0

Bảng 2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Tỷ lệ người bệnh/ người nhà rất hài lòng, hài lòng chung về mục sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị của khoa khám bệnh chiếm tỷ lệ cao 97,2%.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:

TT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	55	44	1	0

2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	25	69	6	0
3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	30	68	2	0
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	32	64	4	0
5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	37	60	3	0
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	42	53	5	0
7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	56	40	4	0
8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	54	45	1	0

*Bảng 3: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh*

- Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng, hài lòng chung về mục cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh của khoa khám bệnh chiếm tỷ lệ cao 96,75%.

Bảng 4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

ST T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	38	61	1	0
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	37	62	1	0
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	52	48	0	0
4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	59	41	0	0

*Bảng 4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*

- Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng, hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại khoa khám bệnh cấp cứu chiếm tỷ lệ gần như tuyệt đối 99,5%

Bảng 5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

ST T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng

1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	61	39	0	0
2	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.	56	43	1	0
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	57	43	0	0
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	54	44	2	0
5	Nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không/	27	72	1	0

Bảng 5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ của khoa khám bệnh là rất cao 99,2%

## II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN KHẢO SÁT NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ

### 2.1. Đánh giá chung của người bệnh về bệnh viện

TT	Nội dung		Kết quả khảo sát
1	Tỷ lệ hài lòng chung		
3	Tỷ lệ hài lòng trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	92,08
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	98,94
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	88,22
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	98,53
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	96,66
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		98,5%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		41,18%
7	Tổng số phiếu được phân tích		68

### 2.1. Giới tính khảo sát:

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	29	42.6
2	Nữ	39	57.4

Tổng cộng	68	100
-----------	----	-----

## 2.2. Mức độ hài lòng cho từng mục:

Bảng 1. Khả năng tiếp cận

TT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ (%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng và thông báo giờ khám, chữa bệnh, giờ vào thăm rõ ràng, dễ hiểu.	30.9	66.2	2.9	0
A2	Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm..	25	60.3	14.7	0
A3	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi	32.4	55.9	11.7	0
A4	Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được	38.2	51.5	10.3	0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	33.8	66.2	0	0

Bảng 1: Mức độ hài lòng về khả năng tiếp cận

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng, rất hài lòng về khả năng tiếp cận chung của 2 khoa điều trị nội trú chiếm tỷ lệ cao 92,08%, trong đó có 14,7% tỷ lệ người bệnh/ người nhà chưa hài lòng ở tiểu mục Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm

Bảng 2. Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị:

STT	Nội dung tiểu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
B1	Quy trình, thủ tục hành chính (nhập, xuất viện, chuyển viện, chuyển khoa...) rõ ràng, công khai, thuận tiện	35.3	64.7	0	0
B2	Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có.	26.5	72.1	1.4	0
B3	Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận	29.4	70.6	0	0

	tiện.				
B4	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	33.8	64.7	1.5	0
B5	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	35.2	63.2	1.5	0
B6	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	32.4	66.2	1.5	0
B7	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	39.7	58.8	1.5	0

Bảng 2: Mức độ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

- Tỷ lệ người bệnh/ người nhà hài lòng, rất hài lòng về mục sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ gần tuyệt đối 98,94%. Tỷ lệ người bệnh không hài lòng ở mức này chiếm tỷ lệ rất thấp không đáng kể.

Bảng 3. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh:

TT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
C1	Buồng bệnh khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.	32.4	60.3	7.3	0
C2	Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	33.8	63.2	3	0
C3	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt.	35.3	61.8	2.9	0
C4	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	30.9	64.7	4.4	0
C5	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	30.9	63.2	5.9	0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.	36.8	44.1	19.1	0
C7	Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.	29.4	44.1	26.5	0
C8	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng.	36.8	35.3	27.9	0

C9	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	26.5	45.6	19.1	0
C10	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	30.9	69.1	0	0
C11	Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu.	33.8	61.8	4.4	0

*Bảng 3: Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh*

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về mục cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của người bệnh chung của 2 khoa chiếm tỷ lệ 88,22%; tuy nhiên vẫn có các tiêu mục người bệnh chưa hài lòng chiếm tỷ lệ còn cao như có 27,9% tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng về tiêu mục được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng; có 26,5% tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng về việc truy cập mạng internet không dây ngay tại buồng bệnh.

Bảng 4. Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

ST T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mục.	33.8	66.2	0	0
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mục.	39.7	60.3	0	0
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	33.8	64.7	1.5	0
4	Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	41.2	58.8	0	0
5	Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	36.8	60.3	2.9	0
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	32.4	66.2	1.5	0
7	Không bị nhân viên y tế gợi ý bồi dưỡng.	38.2	57.4	4.4	0

*Bảng 4: Mức độ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế*

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chung tại 2 khoa điều trị chiếm tỷ lệ: 98,53%. Tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng ở mục này thấp.

Bảng 5. Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ:

ST T	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.	35.3	60.3	4.4	0
2	Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có.	30.9	66.2	2.9	0
3	Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện.	33.9	63.2	2.9	0
4	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.	33.8	60.3	5.9	0
5	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	39.7	57.4	2.9	0
6	Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	41.2	55.9	2.9	0
7	Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không?.	10.3	14.7	73.5	1.5

Bảng 5: Mức độ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

- Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về kết quả cung cấp dịch vụ của 2 khoa là 96,66%

### III. Một số đề nghị đối với các khoa

- Tiếp tục duy trì sự hài lòng người bệnh ở những tiêu mục đạt tỷ lệ hài lòng cao, khắc phục những tiêu mục có tỷ lệ còn thấp nhằm nâng cao sự hài lòng người bệnh trong quý IV.

- Tăng cường nhân lực nhân viên y tế hỗ trợ công tác khám chữa bệnh những lúc bệnh nhân đông, hạn chế thời gian chờ cho bệnh nhân, người nhà bệnh nhân.

- Tổ Công tác xã hội hướng dẫn, sắp xếp người bệnh/người nhà xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, hoặc nộp tiền tránh chen lấn để xảy ra tình trạng mất tài sản và gây mất trật tự.

- Điều dưỡng trưởng các khoa tăng cường công tác đi buồng kiểm tra giám sát; thường xuyên thay gối, chiếu mền đảm bảo vệ sinh tốt phục vụ cho người bệnh; tăng cường hướng dẫn bệnh nhân và người nhà cách truy cập mạng internet tại khoa điều trị.

- Định kỳ kiểm tra, thay bộ lọc máy lọc nước đảm bảo chất lượng vệ sinh nước uống cho người bệnh.

- Toàn thể nhân viên tiếp tục thực hiện tốt và nâng cao kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh ngày càng đáp ứng hơn nữa sự hài lòng người bệnh/ người nhà nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện.

Trên đây là báo cáo kết quả đánh giá sự hài lòng người bệnh tại bệnh viện quý III năm 2024. Báo cáo này thay thế báo cáo số 1191/BC-BVM ngày 19/9/2024 của Bệnh viện Mắt Bình Định.

Bệnh viện Mắt kính báo cáo./.

***Nơi nhận:***

- Như trên,
- Lãnh đạo BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

**KT.GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Đào Lâm Hoàng**