

Số: /BC-BVM

Bình Định, ngày tháng 03 năm 2024

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát người bệnh/người nhà tại bệnh viện quý I 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 02 năm 2024

3. Cơ mẫu: Thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế Quyết định ban hành 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	Tổng điểm trung bình từ A-E	4,53
2	Tỷ lệ hài lòng chung	99,06

3	Điểm trung bình theo từng phần	Phần A: Khả năng tiếp cận	4,48
		Phần B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,38
		Phần C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,55
		Phần D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,55
		Phần E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,67
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		92,6
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		89
7	Tổng số phiếu được phân tích		100

## 2.2. Mức độ hài lòng cho từng mục:

Bảng 1. Khả năng tiếp cận

TT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ (%)			
		Rất Tốt	Tốt	Trung bình	Kém
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	52	48	0	0
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	24	74,7	1,3	0
A3.	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	42,7	53,3	4	0
A4.	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	36	61,3	2,7	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.	60	38,7	1,3	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 điều trị ngoại trú chiếm tỷ lệ 98,14%;

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 tốt	Tốt	Trung bình	Kém
1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	57,3	42,7	0	0
2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	25,3	73,3	1,3	0
3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	38,7	57,3	4	0
4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	26,7	73,3	0	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.	26,7	72	1,3	0
6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	25,3	74,7	0	0
7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	20	77,3	2,7	0
8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	25,3	73,3	1,3	0
9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	22,7	73,3	4	0
10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	30,7	66,7	2,7	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 chiếm tỷ lệ 98,27%. Trong đó tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng với tiêu mục giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai và đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp chiếm tỷ lệ 4%

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 Tốt	Tốt	Trung bình	Kém
1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	68	32	0	0
2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	28	72	0	0
3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt	44	56	0	0

	động thường xuyên.				
4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	26,7	70,7	2,7	0
5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	57,3	40	2,7	0
6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	60	38,7	1,3	0
7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	62,7	36	1,3	0
8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	60	37,3	2,7	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 98,66%; tỷ lệ người bệnh không hài lòng ở các tiêu mục là rất thấp.

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 Tốt	Tốt	Trung bình	Kém
1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	49,3	50,7	0	0
2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	48	52	0	0
3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	50,7	49,3	0	0
4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	62,7	37,3	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 2 khoa điều trị chiếm tỷ lệ: 100%

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

STT	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.	64	36	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.	58,7	40	1,3	0
3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	70,7	29,3	0	0
4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	66,7	33,3	0	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 – cấp cứu rất cao là 99,68%

## 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	Tổng điểm trung bình từ A-E		4,26
2	Tỷ lệ hài lòng chung		95,96
3	Điểm trung bình theo từng phần	Phân A: Khả năng tiếp cận	4,21
		Phân B: Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,30
		Phân C: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,20
		Phân D: Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,33
		Phân E: Kết quả cung cấp dịch vụ	4,28
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		93,48
5	Tỷ lệ người bệnh quay trở lại		100
6	Chỉ số hài lòng toàn diện		71,64
7	Tổng số phiếu được phân tích		68

### 2.2. Giới tính khảo sát:

TT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	37	54,4
2	Nữ	31	45,6
Tổng cộng		68	100

### 2.3. Mức độ hài lòng cho từng mục:

Bảng 1. Khả năng tiếp cận

TT	Nội dung tiêu mục	Tỷ lệ (%)			
		Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	35,3	64,7	0	0
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	25	55,9	19,1	0
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	26,5	54,4	19,1	0
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	38,2	47,1	14,7	0
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	70,6	29,4	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 rất cao 89,42%. Trong đó tiêu mục có tỷ lệ người bệnh/người nhà không hài lòng cao 19,1% là thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng và các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số 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 tiêu mục	Tỷ lệ người bệnh(%)			
		Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém
1	Quy trình thủ tục nhập viện công khai, rõ ràng thuận tiện.	32,4	67,6	0	0
2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin	22,1	77,9	0	0
3	Được giải thích về tình trạng bệnh	30,9	69,1	0	0
4	Được giải thích tư vấn trước khi yêu cầu làm XN, kỹ thuật cao...	32,4	67,6	0	0
5	Được công khai và cập nhật thông tin	30,9	67,6	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 99,7%

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 tốt	Tốt	Trung bình	Kém
1	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ	27,9	57,4	14,7	0
2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người	30,9	69,1	0	0
3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	27,9	72,1	0	0
4	Được bảo đảm an toàn, an ninh trật tự	29,4	70,6	0	0
5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ	26,5	73,5	0	0
6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng lạnh	27,9	60,3	11,8	0
7	Được đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện	20,6	54,4	25	0
8	Căng tin bệnh viện phục vụ ăn uống	26,5	55,9	17,6	0
9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh sạch đẹp	30,9	69,1	0	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 92,32%; trong đó có 25% tỷ lệ người bệnh chưa hài lòng ở tiêu mục đảm bảo sự riêng tư khi nằm viện.

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 tốt	Tốt	Trung bình	Kém
1	Bác sĩ, ĐD có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mục	26,5	73,5	0	0
2	Nhân viên phục vụ có thái độ, lời nói giao tiếp đúng mục	27,9	72,1	0	0
3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, giúp đỡ	32,4	67,6	0	0
4	BS,ĐD hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo, kịp thời	35,3	64,7	0	0

5	Được bác sĩ thăm khám động viên tại phòng điều trị	26,5	73,5	0	0
6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động theo dõi và phòng ngừa biến chứng	33,8	66,2	0	0
7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	47,1	52,9	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 hài lòng chung về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế chung tại 2 khoa điều trị đạt tỷ lệ: 100%.

**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	Cấp phát thuốc và HDSĐ thuốc đầy đủ, chất lượng	23,5	76,5	0	0
2	Trang thiết bị, VTYT đầy đủ hiện đại đáp ứng nguyện vọng	26,5	73,5	0	0
3	Kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng	22,1	77,9	0	0
4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế	30,9	69,1	0	0
5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế	35,3	64,7	0	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 2 khoa là 100%.

### **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 II.

- Tổ Công tác xã hội phối hợp với nhân viên khoa khám và các khoa điều trị nội trú tư vấn hướng dẫn người bệnh/người nhà các thủ tục, chế độ chính sách, chế độ bảo hiểm y tế.... khi khám chữa bệnh tại bệnh viện.

- Tăng cường nguồn nhân lực đảm bảo phục vụ công tác khám chữa bệnh giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.

- Điều dưỡng trưởng các khoa tăng cường công tác đi buồng kiểm tra giám sát; nhắc nhở bộ phận dọn vệ sinh thường xuyên dọn dẹp buồng bệnh, nhà vệ sinh sạch sẽ, gọn gàng.

- 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 điều trị nội trú, ngoại trú tại bệnh viện quý II năm 2024. 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**