

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN MẮT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: **372**/BC-BVM

Đà Nẵng, ngày **23** tháng 4 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh quý I năm 2025

Căn cứ kế hoạch số 151/KH-BVM ngày 28/02/2025 về việc tổ chức Khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2025 tại Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng,

Bệnh viện Mắt đã tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh trong Quý I năm 2025, kết quả đạt được như sau:

I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Đối tượng, cỡ mẫu

a) Ngoại trú:

- Bệnh nhân đến khám ngoại trú, thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng, nhận hoặc mua thuốc tại khoa Khám bệnh và các khoa.
- Số lượng: phát ra 130 phiếu, thu về 130 phiếu hợp lệ.

b) Nội trú:

- Bệnh nhân điều trị, phẫu thuật tại 3/6 khoa lâm sàng trong Bệnh viện.
- Mẫu khảo sát: Số phiếu phát ra 50 phiếu, thu về 50 phiếu hợp lệ. Số phiếu các khoa: (1) Đáy mắt 15, (2) Glôcôm 15, (3) Phaco 20, (4) Nhãn nhi 15, (5) Chấn thương 15, (6) Kết giác mạc 20.

Quý 1, 3: thực hiện tại 3 khoa: Nhãn nhi, Chấn thương, Kết giác mạc.

Quý 2, 4: thực hiện tại 3 khoa: KT Phaco, Đáy mắt, Glôcôm.

2. Phương pháp phân tích số liệu:

- Cập nhật trên phần mềm Khảo sát sự hài lòng của Bộ Y tế, trích xuất số liệu báo cáo.
- Số liệu được trích xuất qua file excel, xử lý, tính tỷ lệ phần trăm theo từng khoa, và chia 02 nhóm người bệnh có sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú:

1.1. Thông tin người bệnh:

	Nội dung	N = 130	Tỷ lệ %
1	A1. Giới tính: Nam	55	42%
	Nữ	75	58%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	20	15%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay:		
	Thành thị	81	62%
	Nông thôn	48	37%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	1	1%
4	Mức sống: Nghèo	3	2%
	Cận nghèo	0	0%
	Khác	127	98%

1.2. Sự hài lòng chung của người bệnh ngoại trú:

T T	Loại thống kê	Kết quả quý 1
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người dùng chọn	4,24 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	90,33 %
3	Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E	
	A. Khả năng tiếp cận	4,24 / 5
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.	4,24 / 5
	C. CSVC và phương tiện p.vụ NB	4,20 / 5
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,27 / 5
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,27 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	90,09 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	96,15 %
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	68,04%

Theo số liệu phân tích từ các bảng phân tích trên, ta thấy:

- Có 20/130 (chiếm 15%) bệnh nhân ngoại trú có sử dụng BHYT trong đợt khảo sát này.

- Bệnh nhân ngoại trú khá hài lòng với các dịch vụ của bệnh viện; thể hiện qua tỷ lệ hài lòng chung 90,33% với tổng điểm 4,24/5.

- Điểm hài lòng ở 5 nhóm tiêu chí khá cao và tương đối đồng đều (4,20 - 4,27/5 điểm): Khả năng tiếp cận; Sự bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và Kết quả cung cấp dịch vụ.

- Tỷ lệ hài lòng của BN so với mong đợi cao 90,09%; và có 96% người được khảo sát trả lời “Có thể/Chắc chắn sẽ quay trở lại bệnh viện”.

- Đối với nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, có 110/130 (84,62%) bệnh nhân cho ý kiến là “*Tương xứng so với chất lượng*”; 3 ý kiến “*Đắt hơn so với chất lượng*”; 12 ý kiến “*Rẻ hơn so với chất lượng*”; và 5 bệnh nhân còn lại “*Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)*”.

1.3. Ý kiến người bệnh: Không có ý kiến nào.

1.4. Những vấn đề người bệnh ngoại trú “Rất không hài lòng” và “Không hài lòng” (mức 1 và mức 2):

Kết quả khảo sát 130 phiếu Ngoại trú thì có 1/4030 ý kiến ở mức 2 (không hài lòng) ở tiêu chí B2. *Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.*

1.5. Những vấn đề người bệnh ngoại trú đánh giá “Bình thường” (mức 3):

Kết quả khảo sát 130 phiếu Ngoại trú thì có 31 tiêu chí với 345/4030 (8,56%) ý kiến ở mức 3 (Bình thường) ở tất cả các nhóm tiêu chí A, B, C, D, E; trong đó các tiêu chí có nhiều ý kiến là:

Các tiêu chí B6, B7, B8 Thời gian chờ làm thủ tục, bác sĩ khám, tư vấn...: 17 ý kiến/1 tiêu chí.

C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ: 26 ý kiến.

1.6. Các tiêu chí/vấn đề cần quan tâm khắc phục:

Là các tiêu chí có ý kiến đánh giá ở mức 1 “Rất không hài lòng”, mức 2 “Không hài lòng” và một số tiêu chí có nhiều ý kiến ở mức 3 “Bình thường” và các ý kiến của bệnh nhân sau đây:

Các tiêu chí B6, B7, B8 Thời gian chờ làm thủ tục, bác sĩ khám, tư vấn...

C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

2. Khảo sát hài lòng người bệnh nội trú:

2.1. Thông tin người bệnh:

	Nội dung	N = 50	Tỷ lệ %
1	A1. Giới tính: Nam	26	52%
	Nữ	24	48%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	47	94%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay:		
	Thành thị	23	46%
	Nông thôn	26	52%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	1	2%
4	Mức sống: Nghèo	3	6%
	Cận nghèo	0	0%
	Khác	47	94%

2.2. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú:

T T	Loại thống kê	Kết quả quý 1
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người dùng chọn	4,62 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	97,23 %
3	Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E	
	A. Khả năng tiếp cận	4,64 / 5
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.	4,64 / 5
	C. CSVC và phương tiện p.vụ NB	4,53 / 5
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,68 / 5
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4,64 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	95,2 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	98 %
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	86%

2.3. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh nội trú theo từng khoa:

TT	Khoa	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
1	Đáy mắt	<i>Thực hiện khảo sát quý 2, 4</i>		
2	Glôcôm			
3	Phaco			
4	Nhãn nhi	0	4,40%	95,60%
5	Chấn thương	0	2,99%	97,01%
6	Kết giác mạc	0	1,32%	98,68%

2.4. Tỷ lệ hài lòng chung của người bệnh sử dụng BHYT và không sử dụng BHYT của người bệnh nội trú theo từng khoa:

Trong đợt khảo sát này, 94% (47/50) bệnh nhân nội trú sử dụng BHYT khám chữa bệnh. Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân nội trú ở các khoa như sau:

TT	Khoa	Không sử dụng BHYT			Có sử dụng BHYT		
		Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %	Không hài lòng %	Bình thường %	Hài lòng %
	<i>BN nội trú (3 khoa khảo sát)</i>	<i>Hài lòng 97,23%</i>					
1	Đáy mắt	<i>Thực hiện khảo sát quý 2, 4</i>			<i>Thực hiện khảo sát quý 2, 4</i>		
2	Glôcôm						
3	Phaco						
4	Nhãn nhi	0	0	100%	0	4,72%	95,28%
5	Chấn thương	0	1,08%	98,92%	0	1,08%	98,92%
6	Kết giác mạc	0	0	0	0	1,32%	98,68%

Theo số liệu phân tích từ các bảng phân tích trên, chúng ta có một số nhận xét như sau:

- Quý này bệnh nhân nội trú rất hài lòng với chất lượng dịch vụ của bệnh viện, thể hiện qua tỷ lệ hài lòng chung 97,23%, điểm 4,62/5 điểm.

- Tại 05 nhóm tiêu chí: Khả năng tiếp cận; Sự bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ; Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế và Kết quả cung cấp dịch vụ có điểm tương đồng từ 4,53 đến 4,68 / 5 điểm.

- 94% bệnh nhân nội trú sử dụng BHYT và tỷ lệ hài lòng đối với dịch vụ của BV đều ở mức rất cao 95% - 98%.

- Có đến 98% bệnh nhân ra viện có ý kiến “Có thể/chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác” đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

- Về số tiền chi trả, có 28/50 bệnh nhân cho ý kiến là “*Tương xứng so với chất lượng*” và 17/50 bệnh nhân ý kiến “*Rẻ hơn so với chất lượng*”.

2.5. Ý kiến người bệnh:

- *Xin được quan tâm cho người tham gia BHYT được quyền hưởng BHYT tốt hơn!*

2.6. Những vấn đề người bệnh nội trú “Rất không hài lòng” (mức 1) và “Không hài lòng” (mức 2):

Có 3 ý kiến mức 1 và 2 ở tiêu chí C6, C7 và C10 liên quan: nước uống, mạng wifi và sự riêng tư của người bệnh.

2.7. Một số tiêu chí đạt mức 3 “Bình thường”

Trong đợt khảo sát này có 46/1.588 (khoảng 2,9%) ý kiến mức 3 “Bình thường”; tập trung các tiêu chí *Nhóm C. Các tiêu chí về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB.*

III. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN CẦN GIẢI QUYẾT

3.1. Đánh giá kết quả cải tiến chất lượng bệnh viện thông qua kết quả khảo sát sự hài lòng

a) Đối với bệnh nhân ngoại trú:

- Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân ở Quý 1/2025 tương đồng với quý 4/2024 (90%); số lượng ý kiến mức 2 và 3 có giảm một ít.

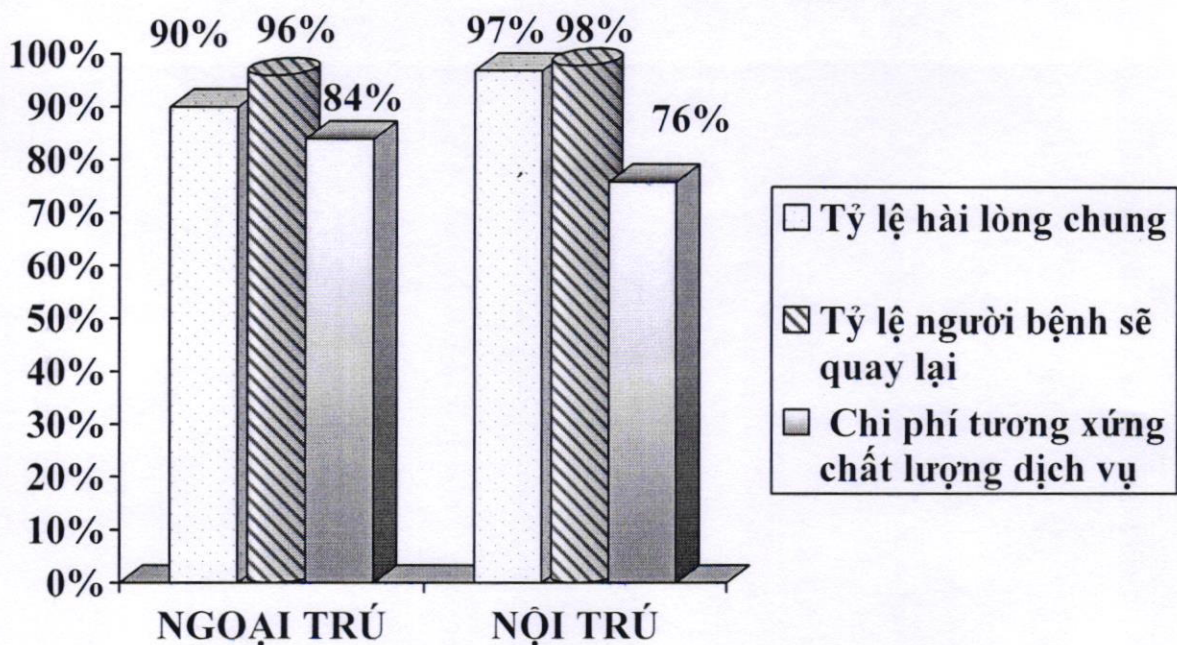
- Một số vấn đề ưu tiên cần giải quyết thuộc Nhóm A, D, E đã được cải thiện một phần. Tuy nhiên các tiêu chí liên quan Thời gian chờ đợi đăng ký, chờ bác sĩ khám, tư vấn; Nhà vệ sinh sạch sẽ; Nhà thuốc; quầy kính tạm dừng hoạt động... vẫn còn nhiều ý kiến chưa hài lòng.

b) Đối với bệnh nhân nội trú:

Tỷ lệ hài lòng chung quý 1/2025 cao hơn năm trước thể hiện bệnh nhân nội trú rất hài lòng với chất lượng dịch vụ của bệnh viện (tỷ lệ 97%); số ý kiến mức 1,2 (không hài lòng) và mức 3 (bình thường) rất thấp.

Các ý kiến này chủ yếu rơi vào Nhóm C. Các tiêu chí về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB như: căng-tin, nước uống, mạng wifi... bệnh viện sẽ xem xét trong thời gian sắp tới.

Biểu đồ. Tỷ lệ hài lòng của BN/NNBN quý 1/2025



3.2. Xác định các vấn đề ưu tiên cần giải quyết và giải pháp

Để giải quyết những vấn đề ưu tiên đã xác định nêu trên và nhằm đáp ứng tốt sự hài lòng của bệnh nhân đồng thời nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại bệnh viện phù hợp với tình hình hiện tại, Bệnh viện Mắt xác định một số vấn đề ưu tiên cần giải quyết và giải pháp như sau:

- Sắp xếp, điều phối nhân lực chuyên môn hợp lý tại các khoa, phòng phù hợp tình hình bệnh nhân nhằm giảm thời gian chờ đợi nhiều nhất.
- Thái độ phục vụ của nhân viên: Tất cả nhân viên ở các bộ phận, khoa, phòng cần có thái độ ứng xử, giao tiếp chuẩn mực với bệnh nhân, người nhà bệnh nhân và đồng nghiệp.
- Thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh: quét mã Căn cước công dân; tài khoản VNeID, VssID; hồ sơ khám bệnh điện tử...
- Tăng tỷ lệ người bệnh thanh toán không dùng tiền mặt.

- Sớm đưa căng-tin, quầy kính, nhà thuốc bệnh viện vào hoạt động.
- Đề nghị có mạng wifi tạo điều kiện cho bệnh nhân thanh toán không dùng tiền mặt, trả lời khảo sát sự hài lòng, tra cứu thông tin liên quan khám chữa bệnh...

Trên đây là kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý I năm 2025 của Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng; kết quả sẽ được công bố cho toàn thể bệnh viện, đăng tải trên trang thông tin điện tử và báo cáo cấp trên. Việc khảo sát hài lòng người bệnh sẽ được tiếp tục thực hiện trên nguyên tắc khách quan, trung thực, chính xác, là cơ sở để tiến hành cải tiến chất lượng Bệnh viện. / *gldan*

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Trang web BV;
- Lưu: VT, ĐD, CTXH.



Nguyễn Thị Ngọc Ánh

