

Số: 821/BC-BVM

Đà Nẵng, ngày 02 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh quý III năm 2024

Căn cứ kế hoạch số 184/KH-BVM ngày 27/02/2024 về việc tổ chức Khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2024 tại Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng,

Bệnh viện Mắt đã tiến hành khảo sát sự hài lòng người bệnh trong Quý III năm 2024, 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 Nữ	70 60	54% 46%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	39	30%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay: Thành thị Nông thôn Vùng sâu, xa, khó khăn	79 51 0	61% 39% 0
4	Mức sống: Nghèo Cận nghèo Khác	2 0 128	2% 0 98%

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

T T	Loại thống kê	Kết quả quý 1	Kết quả quý 2	Kết quả quý 3
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người đùng chọn	4,28 / 5	4,29 / 5	4,03 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	96,56 %	88,89 %	79,33 %
3	Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E			
	A. Khả năng tiếp cận B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị. C. CSVC và phương tiện p.vụ NB. D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT E. Kết quả cung cấp dịch vụ	A: 4,32 / 5 B: 4,24 / 5 C: 4,24 / 5 D: 4,35 / 5 E: 4,33 / 5	A: 4,31 / 5 B: 4,28 / 5 C: 4,25 / 5 D: 4,30 / 5 E: 4,35 / 5	A: 4,13 / 5 B: 3,94 / 5 C: 3,99 / 5 D: 4,14 / 5 E: 4,13 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91,6 %	89,25 %	87,26 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100 %	99,23 %	95,38 %
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	58%	63,08%	47,69 %

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

- Có 39/130 (chiếm 30%) 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 79,33% với tổng điểm 4,03/5 thấp hơn so với quý 2 (88,89%, điểm 4,29/5).

- Điểm hài lòng ở 5 nhóm tiêu chí khá cao và tương đối đồng đều (3,94 - 4,14/5 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 khá cao 87,26%; và có 95% 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 93/130 bệnh nhân cho ý kiến là “*Tương xứng so với chất lượng*”; 32/130 đánh giá “*Rẻ hơn so với chất lượng*”; 2/130 đánh giá “*Đắt hơn so với chất lượng*” và 3 bệnh nhân còn lại “*Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)*”.

1.3. Ý kiến người bệnh: Có 4 ý kiến:

- *Khám chữa bệnh chờ đợi rất lâu.*
- *Chưa hài lòng dịch vụ khám theo yêu cầu. Vì yêu cầu và không yêu cầu cũng chờ như nhau.*
- *Trong quá trình khám chờ đợi quá lâu, không có chỗ ngồi, nóng, không có quạt.*
- *Lối đi vào tiền sảnh, sân trước gạch đã hỏng, lối lồm rất dễ té ngã, đặc biệt cho các bệnh nhân về mắt.*

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 38/4030 ý kiến ở mức 1 (Rất không hài lòng) và mức 2 (Không hài lòng) rải rác ở tất cả các tiêu chí.

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 25 tiêu chí với 785/4030 ý kiến ở mức 3 (Bình thường); trong đó các tiêu chí có nhiều ý kiến là:

- *Nhóm B. Các tiêu chí về Sự minh bạch thông tin và thủ tục hành chính:*

Các tiêu chí từ B4 đến B10 liên quan: Tiếp đón hướng dẫn, thời gian chờ đợi, thủ tục đăng ký, nộp tiền, niêm yết giá dịch vụ, chờ bác sĩ khám, tư vấn...

- *Nhóm C. Các tiêu chí về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB*

Tiêu chí C6 (Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ) có 35 ý kiến; tiêu chí C8 có 32 (An ninh trật tự) 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 từ B4 đến B10 liên quan: Tiếp đón hướng dẫn, thời gian chờ đợi, thủ tục đăng ký, nộp tiền, niêm yết giá dịch vụ, chờ bác sĩ khám, tư vấn...
- Tiêu chí C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.
- Tiêu chí C8. An ninh trật tự.

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	31	62%
	Nữ	19	38%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	47	94%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay:		
	Thành thị	22	44%
	Nông thôn	27	54%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	1	2%
4	Mức sống: Nghèo	0	0%
	Cận nghèo	1	2%
	Khác	49	98%

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

T T	Loại thống kê	Kết quả quý 1	Kết quả quý 2	Kết quả quý 3
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người dùng chọn	4,63 / 5	4,52 / 5	4,61 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	98,59 %	96,49%	98,22%
3	Điểm trung bình theo từng phần A, B, C, D, E			
	A. Khả năng tiếp cận	A: 4,70 / 5	A: 4,59 / 5	A: 4,70 / 5
	B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị.	B: 4,66 / 5	B: 4,56 / 5	B: 4,69 / 5

	C. CSVC và phương tiện p.vụ NB.	C: 4,53 / 5	C: 4,30 / 5	C: 4,46 / 5
	D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	D: 4,71 / 5	D: 4,68 / 5	D: 4,66 / 5
	E. Kết quả cung cấp dịch vụ	E: 4,65 / 5	E: 4,60 / 5	E: 4,68 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	95,98 %	94,76 %	96,08 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100 %	98 %	100%
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	80%	48%	78%

2.3. 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, có đến 47/50 bệnh nhân nội trú sử dụng BHYT khám chữa bệnh. Số lượng bệnh nhân được khảo sát không sử dụng BHYT là 03/50 người, chiếm tỷ lệ rất nhỏ (6%).

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 98,22%</i>					
1	Đáy mắt	<i>Thực hiện khảo sát Quý 2, 4</i>					
2	Glôcôm						
3	Phaco						
4	Nhãn nhi	0	0	100%	0	0	100%
5	Chấn thương	0	0	100%	1%	0,60%	98,40%
6	Kết giác mạc	Không có BN			1,25%	2,50%	96,25%

2.4. 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	0	100%
5	Chấn thương	1%	0,60%	98,40%
6	Kết giác mạc	1,25%	2,50%	96,25%

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 98,22%, điểm 4,61/5 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 4,46 đến 4,69 / 5 điểm.

- Tỷ lệ hài lòng của bệnh nhân có sử dụng BHYT ở các khoa đều rất cao 96% - 98%.

- Có 42/50 (84%) bệnh nhân ra viện có ý kiến “chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác” đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.

- Đối với nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, có 36/50 bệnh nhân cho ý kiến là “*Tương xứng so với chất lượng*” và 14/50 bệnh nhân còn lại cho ý kiến “*Rẻ hơn so với chất lượng*”.

2.5. Ý kiến người bệnh: không có.

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

Trong số 50 phiếu khảo sát gồm 36 tiêu chí trong quý này chúng tôi nhận được 05 ý kiến của bệnh nhân đánh giá “không hài lòng” với dịch vụ của bệnh viện như sau:

- Có 2 ý kiến mức 1 (Rất không hài lòng) ở Tiêu chí C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.

- Có 03 ý kiến mức 2 (Không hài lòng) ở Tiêu chí 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; C3. Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt; C6. Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị.

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

Trong đợt khảo sát này có 17 ý kiến mức 3 “Bình thường”; trong đó các tiêu chí từ C1 đến C10 *Nhóm C. Các tiêu chí về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB (buồng bệnh, nhà vệ sinh, nước, wifi, căng-tin).*

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 3/2024 thấp hơn so với quý 2 và vẫn còn có nhiều ý kiến ở mức 1, 2 (Rất không hài lòng/Không hài lòng) và mức 3 “Bình thường”.

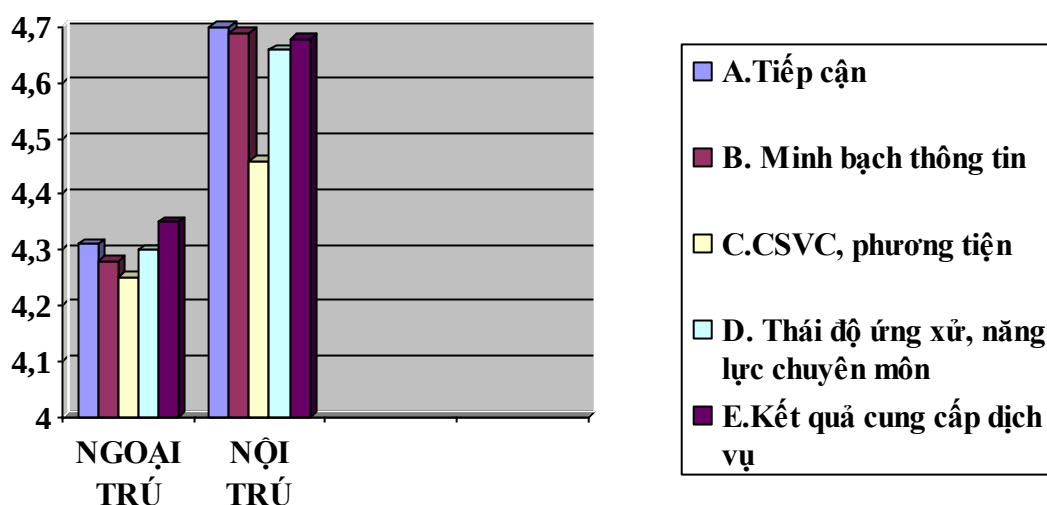
- Một số vấn đề ưu tiên cần giải quyết thuộc Nhóm A, D, E đã được cải thiện phần nào ở quý 3 này. Tuy nhiên các tiêu chí Nhóm A, B liên quan Tiếp đón, hướng dẫn, đăng ký, thời gian chờ đợi... vẫn còn nhiều ý kiến chưa hài lòng.

b) Đối với bệnh nhân nội trú:

Mặc dù tỷ lệ hài lòng chung quý 3 của bệnh nhân nội trú rất hài lòng với chất lượng dịch vụ của bệnh viện (tỷ lệ 98,22%, điểm 4,61/5), cao hơn quý trước; tuy nhiên trong đợt khảo này có ghi nhận 5 ý kiến “không hài lòng” (mức 1, 2) và 17 ý kiến ở mức 3.

Các ý kiến này chủ yếu rơi vào Nhóm C. Các tiêu chí về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB và mong muốn có wifi ở khu nội trú cho bệnh nhân. Bệnh viện sẽ xem xét trong thời gian sắp tới.

Biểu đồ. Điểm trung bình sự hài lòng của BN/NNBN quý 3/2024



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: sử dụng thiết bị quét mã Căn cước công dân; tài khoản Vneid, Vssid thay cho bản giấy; hồ sơ khám bệnh điện tử...; nâng cấp hệ thống quản lý thông tin y tế;...
- Tập trung nhân lực thực hiện đấu thầu mua sắm các gói vật tư y tế để đảm bảo cung cấp dịch vụ liên tục cho bệnh nhân, trong đó ưu tiên nhu cầu phẫu thuật thay thủy tinh thể.
- Sớm thực hiện các thủ tục hành chính để đưa căng-tin, quầy kính vào hoạt động; cũng như đảm bảo lượng thuốc thiết yếu theo nhu cầu của bệnh nhân và người nhà.

Trên đây là kết quả khảo sát hài lòng người bệnh quý III năm 2024 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./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Thị Ngọc Ánh