

## BÁO CÁO KẾT QUẢ

### Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế của Bệnh viện Da liễu thành phố Cần Thơ năm 2023

#### I. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH:

Triển khai khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế được triển khai thường xuyên và định kỳ theo kế hoạch bệnh viện từ đầu năm của bệnh viện, việc thực hiện được thuận lợi trong năm 2023 bệnh viện đã triển khai được 02 máy tính bảng khảo sát đánh giá sự hài lòng người bệnh ngoại trú, nội trú và nhân viên y tế trực tuyến, bảng khảo sát trực tiếp trên trang kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện theo quy định của Bộ Y tế. Kết quả khảo sát được phân tích, báo cáo định kỳ cho các khoa, phòng và Ban Giám đốc để có kế hoạch, giải pháp nâng cao sự hài lòng người bệnh.

Hiện nay Tổ quản lý chất lượng đã khảo sát sự hài lòng không sử dụng bảng giấy mang lại sự thuận tiện và minh bạch, qua kết quả đó chuyển thành số liệu lên cổng thông tin của Bộ Y tế và bệnh viện đã căn cứ vào số liệu đó để phân tích đánh giá thường xuyên nhằm cải tiến nâng cao sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế của năm.

#### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

##### A. BỆNH NHÂN NỘI TRÚ

##### 1. Thông tin chung đối tượng khảo sát:

Thông tin	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính:		
Nam	217	47,7
Nữ	237	52,1
Bảo hiểm y tế:		
Có	287	63,1
Không	168	36,9

##### 2. Mức độ hài lòng của người bệnh đối với giao tiếp của NVYT

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 455		Không HL n = 455		Bình thường n = 455		Hài lòng n = 455		Rất hài lòng n = 455		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>A</b>	<b>Khả năng tiếp cận</b>										
A1	0	0	0	0	3	0,7	144	31,6	308	67,7	
A2	0	0	0	0	2	0,4	137	30,1	316	69,5	
A3	0	0	0	0	5	1,1	127	27,9	323	71,0	
A4	0	0	0	0	4	0,9	123	27,0	328	72,1	
A5	0	0	0	0	3	0,7	109	24,0	343	75,4	
<b>B</b>	<b>Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>										
Mã câu hỏi	Rất không n = 455		Không HL n = 455		Bình thường n = 455		Hài lòng n = 455		Rất hài lòng n = 455		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
B1	0	0	0	0	3	0,7	85	18,7	367	80,7	
B2	0	0	0	0	2	0,4	89	19,6	364	80,0	
B3	0	0	0	0	2	0,4	79	17,4	374	82,2	
B4	0	0	0	0	2	0,4	81	17,8	372	81,8	
B5	0	0	0	0	5	1,1	81	17,8	369	81,1	
<b>C</b>	<b>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>										
C1	0	0	0	0	5	1,1	134	29,5	316	69,5	
C2	0	0	0	0	5	1,1	124	27,3	326	71,6	
C3	0	0	0	0	3	0,7	126	27,7	326	71,6	
C4	0	0	0	0	3	0,7	109	24,0	343	75,4	
C5	0	0	0	0	2	0,4	105	23,1	348	76,5	
C6	0	0	0	0	3	0,7	75	16,5	377	82,9	
C7	0	0	0	0	5	1,1	94	20,7	356	78,2	
C8	0	0	1	0,2	23	5,1	92	20,2	339	74,5	
C9	0	0	0	0	6	1,3	97	21,3	352	77,4	
<b>D</b>	<b>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>										
D1	0	0	0	0	2	0,4	34	7,5	419	92,1	
D2	0	0	0	0	5	1,1	43	9,5	407	89,5	
D3	0	0	0	0	2	0,4	40	8,8	413	90,8	
D4	0	0	0	0	2	0,4	42	9,2	411	90,3	
D5	0	0	0	0	4	0,9	42	9,2	409	89,9	
D6	0	0	0	0	3	0,7	38	8,4	414	91,0	

D7	0	0	0	0	3	0,7	38	8,4	414	91,0
<b>E</b>	<b>Kết quả cung cấp dịch vụ</b>									
E1	0	0	0	0	2	0,4	47	10,3	406	89,2
E2	0	0	0	0	2	0,4	56	12,3	397	87,3
E3	0	0	0	0	2	0,4	53	11,6	400	87,9
E4	0	0	0	0	2	0,4	47	10,3	406	89,2
E5	0	0	3	0,7	7	1,5	70	15,4	375	82,4

**G1: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu phần trăm so với mong đợi 94,37%.**

**G2: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác:**

Nội dung	Kết quả	Tỉ lệ %
Có thể sẽ quay lại	205	45,1
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	239	52,5
<b>Tổng cộng</b>	<b>455</b>	<b>100</b>

### 3. Nhận xét:

#### 3.1. Một số góp ý của người bệnh:

Không có ý kiến.

#### 3.2. Đánh giá:

- Điểm khảo sát trung bình tại nhóm A về khả năng tiếp cận: 4,70/5.
- Điểm khảo sát trung bình tại nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị: 4,815.
- Điểm khảo sát trung bình tại C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4,74/5.
- Điểm khảo sát trung bình nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4,90/5.
- Điểm khảo sát trung bình nhóm E về cung cấp dịch vụ: 4,86/5.

## B. BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

### 1. Thông tin đối tượng khảo sát:

Thông tin	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính:		
Nam	185	36,7
Nữ	317	62,9
Bảo hiểm y tế:		
Có	13	2,6
Không	491	97,4

## 2. Mức độ hài lòng của người bệnh

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 504		Không HL n = 504		Bình thường n = 504		Hài lòng n = 504		Rất hài lòng n = 504	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>A</b>	<b>Khả năng tiếp cận</b>									
A1	0	0	0	0	20	4,0	255	50,6	229	45,4
A2	0	0	0	0	17	3,4	276	54,8	211	41,9
A3	0	0	0	0	7	1,4	253	50,2	244	48,4
A4	0	0	0	0	6	1,2	251	49,8	247	49,0
A5	0	0	0	0	11	2,2	268	53,2	225	44,6
<b>B</b>	<b>Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị</b>									
B1	0	0	0	0	18	3,6	252	50,0	234	46,4
B2	0	0	0	0	16	3,2	277	55,0	211	41,9
B3	0	0	0	0	16	3,2	253	50,2	235	46,6
B4	1	0,2	0	0	10	2,0	257	51,0	236	46,8
B5	0	0	1	0,2	13	2,6	250	49,6	240	47,6
B6	0	0	0	0	12	2,4	266	52,8	226	44,8
B7	0	0	0	0	16	3,2	253	50,2	235	46,6
B8	0	0	0	0	16	3,2	261	51,8	227	45,0
B9	0	0	0	0	15	3,0	247	49,0	242	48,0
B10	0	0	0	0	13	2,6	279	55,4	212	42,1
<b>C</b>	<b>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>									
C1	0	0	0	0	17	3,4	244	48,4	243	48,2
C2	0	0	0	0	19	3,8	280	55,6	205	40,7
C3	0	0	1	0,2	15	3,0	239	47,4	249	49,4
C4	0	0	1	0,2	21	4,2	250	49,6	232	46,0
C5	0	0	0	0	16	3,2	255	50,6	233	46,2
C6	0	0	0	0	24	4,8	266	52,8	214	42,5
C7	0	0	0	0	15	3,0	268	53,2	221	43,8
C8	0	0	0	0	9	1,8	269	53,4	226	44,8
<b>D</b>	<b>Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế</b>									
D1	0	0	0	0	6	1,2	254	50,4	244	48,4
D2	1	0,2	0	0	5	1,0	268	53,2	230	45,6
D3	1	0,2	0	0	5	1,0	244	48,4	254	50,4
D4	0	0	0	0	10	2,0	262	52,0	232	46,0
<b>E</b>	<b>Kết quả cung cấp dịch vụ</b>									
E1	0	0	0	0	10	2,0	271	53,8	223	44,2
E2	0	0	0	0	13	2,6	271	53,8	220	43,7

E3	0	0	0	0	6	1,2	259	51,4	239	47,4
E4	1	0,2	0	0	6	1,2	270	53,6	227	45,0

F: Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng bao nhiêu % so với mong đợi: **91,63%**.

G: Nếu có nhu cầu khám chữa bệnh những bệnh tương tự, có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác: Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác **0,4%**; Có thể sẽ quay lại **25,4%**; Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác **74,2%**.

### 3. Nhận xét:

3.1. Một số góp ý của người bệnh: Không có ý kiến nhận xét.

### 3.2. Đánh giá:

- Điểm khảo sát trung bình tại nhóm A về khả năng tiếp cận: 4,43/5.
- Điểm khảo sát trung bình tại nhóm B về minh bạch các thủ tục khám chữa bệnh, điều trị: 4,43/5.
- Điểm khảo sát trung bình tại nhóm C về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: 4,42/5.
- Điểm khảo sát trung bình tại nhóm D về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: 4,46/5.
- Điểm khảo sát trung bình tại nhóm E về cung cấp dịch vụ: 4,43/5.

## III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

### 1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát:

### 2. Mức độ hài lòng của nhân viên y tế

Mã câu hỏi	Rất không HL n = 372		Không HL n = 372		Bình thường n = 372		Hài lòng n = 372		Rất hài lòng n = 372	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>A</b>	<b>Sự hài lòng về môi trường làm việc</b>									
A1	0	0	0	0	8	2,2	98	26,3	266	71,5
A2	0	0	0	0	7	1,9	112	30,1	253	68,0
A3	0	0	0	0	7	1,9	113	30,4	252	67,7
A4	0	0	0	0	4	1,1	109	29,3	259	69,6
A5	0	0	0	0	1	0,3	110	29,6	261	70,2
A6	0	0	0	0	7	1,9	101	27,2	264	71,0
A7	1	0,3	0	0	4	1,1	107	28,8	261	70,2
A8	0	0	0	0	4	1,1	99	26,6	269	72,3

A9	0	0	0	0	6	1,6	103	27,7	263	70,7
<b>B</b>	<b>Sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp</b>									
B1	0	0	0	0	6	1,6	101	27,2	265	71,2
B2	0	0	0	0	5	1,4	104	28,0	263	70,7
B3	0	0	0	0	10	2,7	94	25,3	268	72,0
B4	0	0	0	0	9	2,5	98	26,3	265	71,2
B5	0	0	0	0	5	1,4	97	26,1	270	72,6
B6	0	0	0	0	4	1,1	105	28,2	263	70,7
B7	0	0	1	0,3	4	1,1	108	29,0	259	69,6
B8	0	0	0	0	8	2,2	99	26,6	265	71,2
B9	0	0	0	0	9	2,4	104	28,0	259	69,6
<b>C</b>	<b>Sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi</b>									
C1	0	0	0	0	5	1,4	93	25,0	274	73,7
C2	0	0	0	0	8	2,2	93	25,0	271	72,8
C3	0	0	0	0	7	1,9	86	23,1	279	75,0
C4	0	0	0	0	5	1,4	90	24,2	277	74,5
C5	0	0	0	0	3	0,8	91	24,5	278	74,7
C6	0	0	0	0	2	0,5	99	26,6	271	72,8
C7	0	0	0	0	5	1,4	91	24,5	276	74,2
C8	0	0	0	0	6	1,6	87	23,4	279	75,0
C9	0	0	0	0	6	1,6	83	22,3	283	76,1
C10	0	0	0	0	8	2,2	85	22,8	279	75,0
C11	0	0	0	0	7	1,9	87	23,4	278	74,7
C12	0	0	0	0	7	1,9	89	23,9	276	74,2
Mã câu hỏi	Rất không HL n = 372		Không HL n = 372		Bình thường n = 372		Hài lòng n = 372		Rất hài lòng n = 372	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>D</b>	<b>Sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến</b>									
D1	0	0	0	0	7	1,9	101	27,2	264	71,0
D2	0	0	0	0	7	1,9	96	25,8	269	72,3
D3	0	0	0	0	7	1,9	88	23,7	277	74,5
D4	0	0	0	0	7	1,9	83	22,3	282	75,8

D5	0	0	0	0	4	1,4	92	24,7	275	73,9
D6	0	0	0	0	9	2,5	90	24,2	273	73,4
D7	0	0	0	0	10	2,7	85	22,8	277	74,5
<b>E</b>	<b>Sự hài lòng chung về bệnh viện</b>									
E1	0	0	0	0	2	0,5	89	23,9	281	75,5
E2	0	0	0	0	6	1,6	92	24,7	274	73,7
E3	0	0	0	0	3	0,8	78	21,0	291	78,2
E4	0	0	0	0	3	0,8	83	22,3	286	76,9
E5	0	0	0	0	2	0,5	85	22,8	285	76,6
E6	2	0,5	0	0	4	1,1	89	23,9	279	75,0
E7	0	0	0	0	2	0,5	90	24,2	280	75,3,
Ý kiến đề xuất	Không có									

### 3. Nhận xét:

- Điểm khảo sát trung bình nhóm A sự hài lòng về môi trường làm việc: 4,69/5.

- Điểm khảo sát trung bình nhóm B sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp, đồng nghiệp: 4,69/5.

- Điểm khảo sát trung bình nhóm C sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi: 4,72/5.

- Điểm khảo sát trung bình nhóm D sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến: 4,71/5.

- Điểm khảo sát trung bình nhóm E sự hài lòng chung về bệnh viện: 4,75/5.

\* Đánh giá chung: Nhân viên y tế sự hài lòng cao với nhóm tiêu chí E về hài lòng chung về bệnh viện và C sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi.

\* Tổng hợp kiến nghị của nhân viên y tế: Chưa có tiếp nhận ý kiến nhân viên qua khảo sát.

### IV. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ:

Trong năm 2023 bệnh viện đã xây dựng kế hoạch khảo sát sự hài lòng người bệnh và nhân viên y tế, tiến hành khảo sát sự hài lòng theo mẫu của Bộ Y tế quy định, khảo sát trực tiếp trên các máy tính bảng, việc khảo sát mang tính khách quan và thuận tiện.

Chỉ số hài lòng toàn diện người bệnh nội trú chiếm 88,07%; người bệnh ngoại trú 81,97 % và nhân viên y tế 93,70%.

Chỉ số hài lòng so với mong đợi người nội trú chiếm 93,86%; người bệnh ngoại trú 92,93%.

Chưa tìm thấy sự khác biệt giữa hài lòng người bệnh có BHYT và người bệnh không có BHYT năm 2023.

Các chỉ số cần quan tâm nâng cao, giải pháp cải tiến (theo nguyên tắc Pareto 80/20) qua công tác khảo sát như sau:

- Kéo dài thời gian phục vụ người bệnh của căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.

- Tập huấn giao tiếp ứng xử cho toàn bộ nhân viên phục vụ y tế, hộ lý, bảo vệ, kế toán... có lời nói, thái độ, giao tiếp đáp ứng sự hài lòng người bệnh.

- Cần cải tiến khả năng tiếp cận của người bệnh có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (Website) được thuận tiện.

- Xây dựng cụ thể các quy trình tại khoa Khám bệnh, hướng dẫn cho nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn dễ hiểu về quy định để hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục tận tình, tạo sự thoải mái và vui vẻ cho khách hàng đến khám và chọn dịch vụ.

- Cải tiến việc xếp hàng bắt số thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.

- Cải tiến thời gian khám bệnh, chữa bệnh, đánh giá thời gian chờ tới lượt chờ bác sỹ khám và tư vấn, thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp...

- Phòng chờ khám bệnh có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...

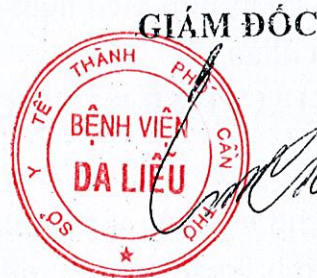
- Nhắc nhở, xây dựng quy chế, quy định nhân viên y tế, người lao động về tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ người bệnh, khách hàng khi đến khám và chọn dịch vụ tại bệnh viện.

- Tiến hành khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế tại bệnh viện.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Sở Y tế (Văn phòng);
- Ban Giám đốc;
- Khoa, phòng;
- Lưu: Tổ QLCL, VT.



*BSKII. Lê Văn Đạt*