

Số:...../BC - BVĐKT

Bắc Giang, ngày tháng năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2022**

Thực hiện Kế hoạch số 04 ngày 14/01/2022 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang báo cáo kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú quý IV năm 2022 cụ thể như sau.

#### **I. PHƯƠNG PHÁP VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT**

**1. Phương pháp:** Điều tra cắt ngang

**2. Đối tượng:** 200 người bệnh ngoại trú đến khám tại bệnh viện.

**a) Điều kiện lựa chọn:**

- Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát.
- Người bệnh trả lời đầy đủ tất cả các câu hỏi trong phiếu khảo sát.
- Người bệnh hoàn toàn tinh táo, có khả năng trả lời các câu hỏi.

**b, Điều kiện loại trừ**

- Người bệnh không đồng ý tham gia khảo sát.
- Người bệnh đang không tinh táo hoặc không đủ khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

**3. Địa điểm**

- Khoa Khám bệnh.
- Khu ngoại trú (THA, Tim mạch, ĐTĐ, VGB, HIV).
- Phòng khám ngoại trú Thận TNLM.

**4. Thời gian:** Từ ngày 01/11/2022 đến ngày 20/11/2022.

**5. Phương pháp thu thập số liệu:**

- Phương pháp: Ban khảo sát hài lòng NB và NVYT phỏng vấn trực tiếp người bệnh và khảo sát bằng phiếu khảo sát.
- Công cụ thu thập: Thông tin được thu thập theo mẫu phiếu khảo sát được xây dựng sẵn của Bộ Y tế.

## 6. Các chỉ số hài lòng

Khảo sát phân tích các tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các yếu tố:

- **A:** Khả năng tiếp cận
- **B:** Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- **C:** Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- **D:** Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- **E:** Kết quả cung cấp dịch vụ

## 7. Xử lý số liệu

- Phần mềm nhập dữ liệu: Qua cổng thông tin của Bộ Y tế
- Số liệu được phân tích: Phần mềm phân tích của Bộ Y tế
- Thang điểm đánh giá sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế từ 1-5 trong đó:
  - + 1-3: Không hài lòng (Kém)
  - + 4-5: Hài lòng (Tốt)

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ CHUNG TOÀN VIỆN

### 1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát

Bảng 1: Thông tin chung của đối tượng khảo sát

Nội dung		n	%
Đối tượng	Người bệnh	200	200
	Người nhà	0	0
Giới tính	Nam	93	93
	Nữ	107	107
Bảo hiểm y tế	Có sử dụng	190	95
	Không sử dụng	10	5

- Tuổi trung bình: 46.96; Giới tính: Nam 46.5%; Nữ 53.5%

- Khoảng cách từ nhà tới viện trung bình: 20.19 km

- Số đối tượng bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ 95%, không bảo hiểm y tế: 5%

Bảng 2. Đáp ứng tỷ lệ mong đợi so với nhu cầu

	Nội dung	Điểm TB Quý 4 năm 2021	Điểm TB Quý 2 năm 2022	Điểm TB Quý 3 năm 2022	Điểm TB Quý 4 năm 2022
<b>A</b>	Khả năng tiếp cận	3.78	3.8	<b>3.96</b>	<b>4.14</b>

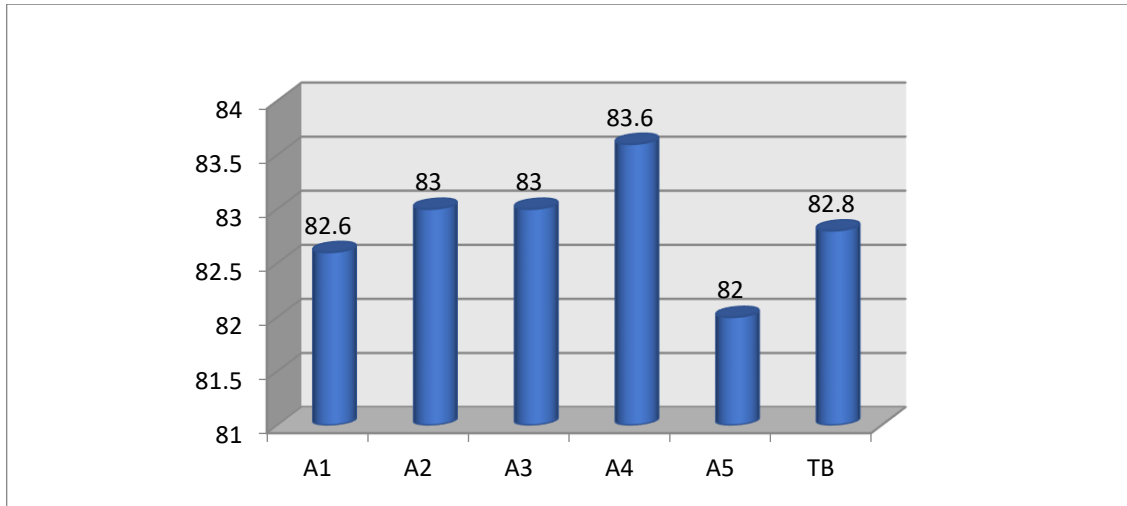
<b>B</b>	Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị	3.89	3.63	<b>3.94</b>	<b>4.19</b>
<b>C</b>	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	3.63	3.71	<b>3.93</b>	<b>4.25</b>
<b>D</b>	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	3.8	3.75	<b>4.05</b>	<b>4.32</b>
<b>E</b>	Kết quả cung cấp dịch vụ	3.82	3.78	<b>4.02</b>	<b>4.29</b>
<b>F</b>	Đáp ứng % mong đợi	86.92%	82.41%	<b>88.3%</b>	<b>91.41</b>
	<b>Điểm Trung bình</b>	3.78 (75.6%)	3.73 (74.6%)	<b>3.98 (79.6%)</b>	<b>4.24 (84.8%)</b>

Điểm trung bình đáp ứng về tỷ lệ mong đợi so với nhu cầu của quý IV/2022 đạt 4.24 (84.8%) tăng cao hơn so quý 3 là 0,26 điểm và tăng cao hơn so với cùng kì 0.46 điểm. Trong đó, tỷ lệ Đáp ứng mong đợi so với nhu cầu trung bình quý 4/2022 đạt 91.41% cao so với quý 3 (88.3%). Tỷ lệ Khả năng tiếp cận ; Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị ; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB trong quý 3/2022 đạt thấp dưới 4 điểm tới quý 4 đã đạt trên 4 điểm (4.14; 4.19 và 4.25).

### III. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

#### 1. Khả năng tiếp cận

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	Điểm TB quý 4	Tỷ lệ hài lòng (%)
<b>A1</b>	Biển báo chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	3.83	3.93	4.13	82.6
<b>A2</b>	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	3.83	3.95	4.15	83
<b>A3</b>	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	3.8	3.97	4.15	83
<b>A4</b>	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	3.84	3.98	4.18	83.6
<b>A5</b>	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thuận tiện	3.69	3.97	4.1	82
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>3.8</b>	<b>3.96</b>	<b>4.14</b>	<b>82.8</b>



*Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận*

*Nhận xét:* Điểm trung bình chung của khả năng tiếp cận là 4.14 (82.8%) tăng 0,18 điểm (7.7%) so với quý 3.

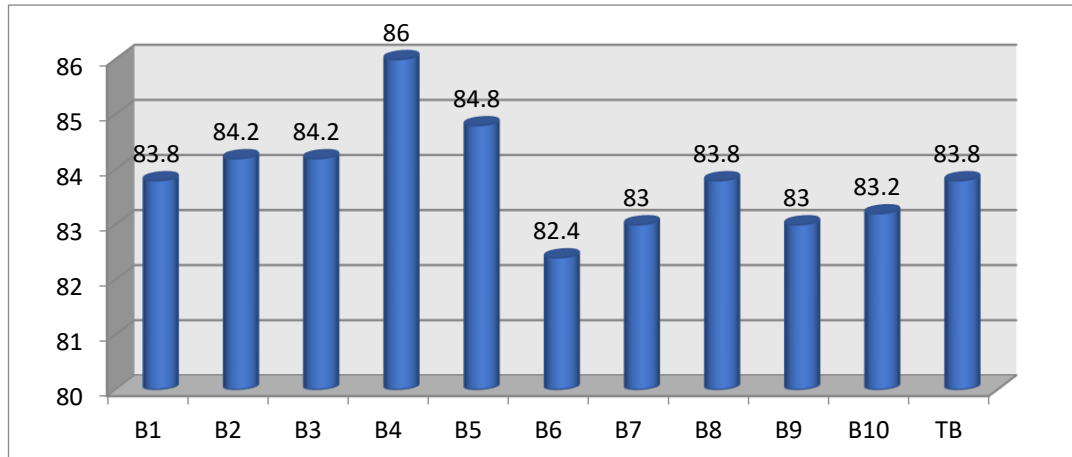
Tỷ lệ hài lòng cao nhất là Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi đạt 83.6%.

Thấp nhất là tỷ lệ: Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thuận tiện (82%).

## 2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	Điểm TB quý 4	%
<b>B1</b>	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	3.83	3.99	4.19	83.8
<b>B2</b>	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	3.78	4.0	4.21	84.2
<b>B3</b>	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	3.71	4.0	4.21	84.2
<b>B4</b>	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	3.83	4.02	4.3	86
<b>B5</b>	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	3.81	3.96	4.24	84.8
<b>B6</b>	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	3.55	3.9	4.12	82.4
<b>B7</b>	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	3.47	3.92	4.15	83
<b>B8</b>	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	3.48	3.93	4.19	83.8

<b>B9</b>	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	3.4	3.87	4.15	83
<b>B10</b>	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	3.39	3.83	4.16	83.2
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>3.63</b>	<b>3.94</b>	<b>4.19</b>	<b>83.8</b>



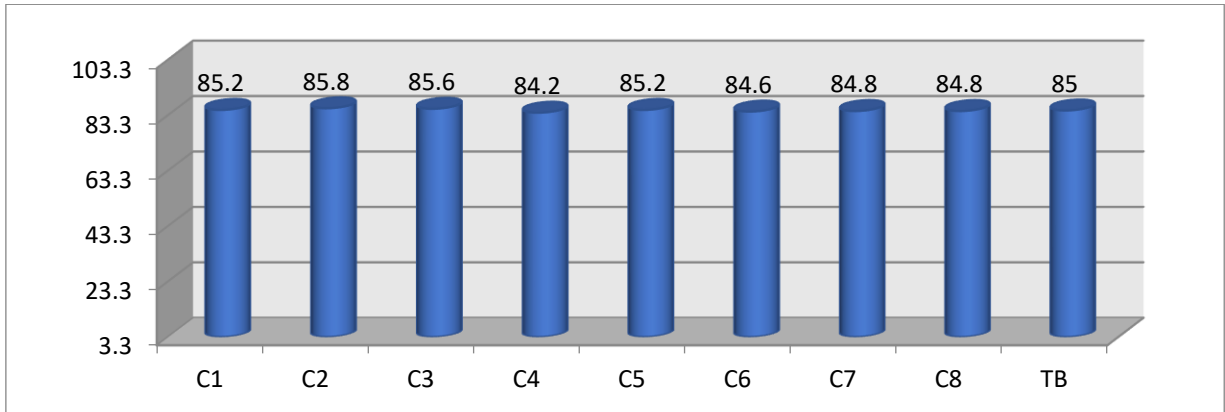
*Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng về Mức độ hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị*

*Nhận xét:* Điểm trung bình chung về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 4.19 (83.8%) tăng hơn so với quý 3:3.94 (78.8%) là 0.25 điểm và đạt trên 82%.

### 3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	Điểm TB quý 4	%
<b>C1</b>	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	3.81	3.96	4.26	85.2
<b>C2</b>	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	3.77	3.99	4.29	85.8
<b>C3</b>	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	3.78	3.99	4.28	85.6
<b>C4</b>	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước	3.5	3.89	4.21	84.2
<b>C5</b>	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	3.74	3.91	4.26	85.2
<b>C6</b>	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	3.61	3.76	4.23	84.6
<b>C7</b>	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện	3.74	3.94	4.24	84.8

	xanh, sạch, đẹp.				
<b>C8</b>	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	3.7	3.97	4.24	84.8
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>3.71</b>	<b>3.93</b>	<b>4.25</b>	<b>85</b>



*Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB*

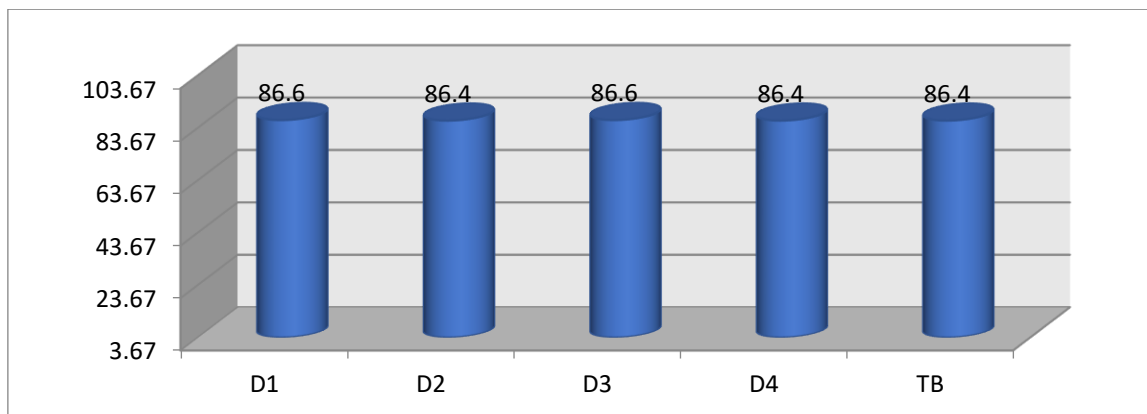
*Nhận xét:* Điểm trung bình chung về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 4.25 (85%) đã tăng 0,32 điểm so với quý 3/2022.

Hầu hết các tiêu chí đã đạt từ 4.2 điểm trở lên, trong đó cao nhất là phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt đạt 4.29 (85.8%).

Tiêu chí Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ quý 4 có điểm tăng cao hơn quý 3 từ 3.76 (75.2%) tăng lên 4.23 (84.6%).

#### **4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế**

	<b>Nội dung</b>	<b>Điểm TB quý 2</b>	<b>Điểm TB quý 3</b>	<b>Điểm TB quý 4</b>	<b>%</b>
<b>D1</b>	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	3.74	4.08	4.33	86.6
<b>D2</b>	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	3.71	3.94	4.32	86.4
<b>D3</b>	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	3.77	4.09	4.33	86.6
<b>D4</b>	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	3.76	4.07	4.32	86.4
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>3.75</b>	<b>4.05</b>	<b>4.32</b>	<b>86.4</b>



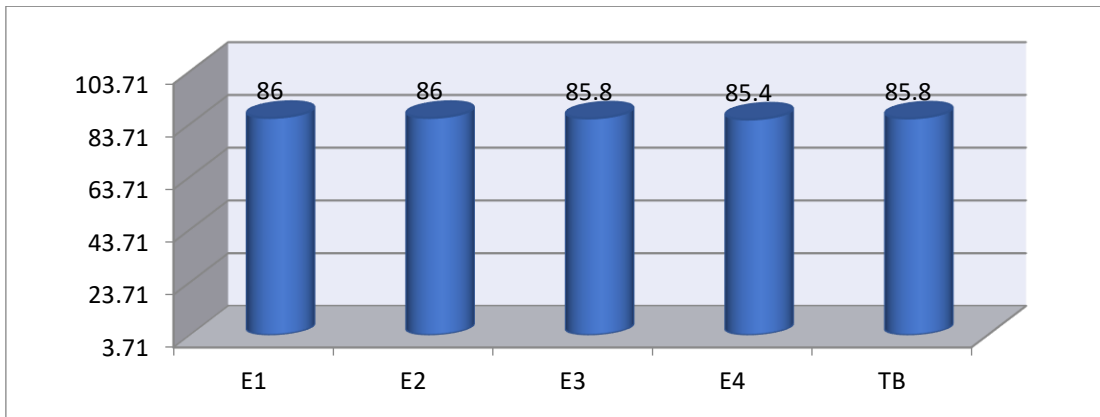
*Biểu đồ 4: Tỷ lệ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT*

*Nhận xét:* Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT đạt trung bình 86.4% (4.32 điểm).

Hầu hết các tiêu chí đều đạt 4.0 điểm trở lên. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực có điểm hài lòng cao hơn quý 3 từ 78.8% (3.94 điểm) lên 86.4 (4.32 điểm tăng 0.38 điểm).

## 5. Kết quả cung cấp dịch vụ

	Nội dung	Điểm TB quý 2	Điểm TB quý 3	Điểm TB quý 4	%
<b>E1</b>	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	3.75	3.99	4.3	86
<b>E2</b>	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.	3.81	4.05	4.3	86
<b>E3</b>	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	3.78	4.02	4.29	85.8
<b>E4</b>	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	3.77	4.03	4.27	85.4
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>3.78</b>	<b>4.02</b>	<b>4.29</b>	<b>85.8</b>



Biểu đồ 5: Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

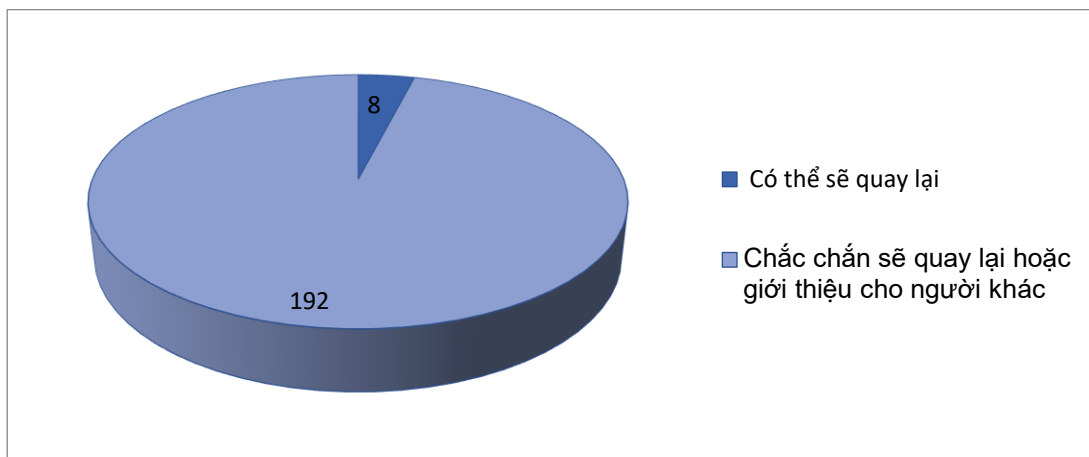
Nhận xét: Điểm trung bình chung về Kết quả cung cấp dịch vụ đạt điểm trung bình 4.29 (85.8%).

Tất cả các nội dung khảo sát đều có điểm trung bình đạt 85% trở lên và cao hơn so với quý 3, trong đó có nội dung E1 từ 3.99 điểm tăng 4.3 điểm.

#### 6. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh

Tỷ lệ Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 91.41% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh. Còn 8.59% chưa đáp ứng so với mong đợi.

#### 7. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang



Biểu đồ 6: Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Giang

Khi được hỏi về khả năng sẽ quay lại khi có bệnh tương tự hoặc giới thiệu cho người khác đến khám tại BVĐK Bắc Giang, kết quả cho thấy:

- 96% Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác
- 4% Có thể sẽ quay lại.

#### IV: KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ RIÊNG TỪNG ĐƠN VỊ



## 1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

TT	Nội dung		Tỷ lệ (%)				
			KB	THA-TM	ĐTĐ	VG	Nội thận TNLM
1	Số lượng khảo sát (người)		40	40	40	40	40
2	Đối tượng	Người bệnh	100	100	100	100	100
		Người nhà	0	0	0	0	0
3	Giới tính	Nam	45	52.5	27.5	62.5	47.5
		Nữ	55	47.5	72.5	37.5	52.5
4	Bảo hiểm y tế	Có	75	100	100	100	100
		Không	25	0	0	0	0

## 2. Khả năng tiếp cận

TC	Nội dung	Điểm/ Tỷ lệ hài lòng (%)				
		KB	THA-TM	ĐTĐ	VG	Nội thận TNLM
A1	Biển báo chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4.05	4.18	4.0	4.1	4.23
A2	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4.08	4.15	4.0	4.15	4.25
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4.1	4.15	4.0	4.15	4.23
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4.1	4.18	4.0	4.18	4.33
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thuận tiện	4.03	4.18	4.0	3.8	4.33
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4.07</b>	<b>4.17</b>	<b>4.0</b>	<b>4.08</b>	<b>4.27</b>

### 3. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

	Nội dung	Điểm/ Tỷ lệ hài lòng (%)				
		KB	THA-TM	ĐTĐ	VG	Nội thận TNLM
<b>B1</b>	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	4.13	4.25	4.0	4.08	4.4
<b>B2</b>	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.1	4.3	4.0	4.13	4.43
<b>B3</b>	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4.1	4.28	4.0	4.15	4.4
<b>B4</b>	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4.15	4.5	4.0	4.25	4.48
<b>B5</b>	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4.1	4.3	4.0	4.25	4.45
<b>B6</b>	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	3.98	4.23	4.0	3.88	4.43
<b>B7</b>	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4.0	4.15	4.0	3.9	4.58
<b>B8</b>	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4.0	4.15	4.0	3.98	4.7
<b>B9</b>	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	3.9	4.13	4.0	3.93	4.7
<b>B10</b>	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	3.9	4.13	4.0	3.93	4.75
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4.04</b>	<b>4.24</b>	<b>4.0</b>	<b>4.02</b>	<b>4.53</b>

#### 4. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

	Nội dung	Điểm/ Tỷ lệ hài lòng (%)				
		KB	THA-TM	ĐTĐ	VG	Nội thận TNLM
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4.2	4.3	4.0	4.0	4.68
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4.18	4.3	4.0	4.13	4.75
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4.15	4.3	4.0	4.05	4.8
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước	3.9	4.3	4.0	3.95	4.8
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4.03	4.3	4.0	4.1	4.75
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4.08	4.3	4.0	3.93	4.75
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4.05	4.3	4.0	3.95	4.8
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4.0	4.3	4.0	4.03	4.75
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4.07</b>	<b>4.3</b>	<b>4.0</b>	<b>4.02</b>	<b>4.76</b>

#### 5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

	Nội dung	Điểm/ Tỷ lệ hài lòng (%)				
		KB	THA-TM	ĐTĐ	VG	Nội thận TNLM
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói,	4.28	4.23	4.0	4.08	4.95

	thái độ, giao tiếp đúng mực.					
<b>D2</b>	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.25	4.2	4.0	4.1	4.93
<b>D3</b>	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.23	4.23	4.0	4.15	4.93
<b>D4</b>	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.25	4.23	4.0	4.08	4.93
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4.25</b>	<b>4.22</b>	<b>4.0</b>	<b>4.1</b>	<b>4.93</b>

## 6. Kết quả cung cấp dịch vụ

	Nội dung	Điểm/ Tỷ lệ hài lòng (%)				
		KB	THA-TM	ĐTĐ	VG	Nội thận TNLM
<b>E1</b>	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4.18	4.23	4.0	4.1	4.9
<b>E2</b>	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.	4.15	4.23	4.0	4.1	4.93
<b>E3</b>	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.1	4.23	4.0	4.1	4.93
<b>E4</b>	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.08	4.23	4.0	4.0	4.95
	<b>Điểm trung bình chung</b>	<b>4.13</b>	<b>4.23</b>	<b>4.0</b>	<b>4.08</b>	<b>4.93</b>

## **8. Một số ý kiến khác:**

01 ý kiến cho rằng khi có đồng bệnh nhân, thái độ phục vụ của bác sĩ, điều dưỡng vẫn còn câu gắt.

## **III. KẾT LUẬN**

### **1. Ưu điểm**

Dưới sự chỉ đạo của Đảng ủy, Ban Giám đốc và sự vào cuộc tích cực của các khoa, phòng nhiều hoạt động cải tiến chất lượng tại khoa khám bệnh đã được triển khai đặc biệt là Phương án Tổ chức sắp xếp lại hoạt động khám bệnh ngoại trú các bệnh không lây nhiễm, bệnh viêm gan và HIV tại khoa Khám bệnh đã cải thiện rõ rệt tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú. Tỷ lệ đáp ứng mong đợi so với nhu cầu trung bình đạt 84.8%% cao hơn so với quý 3 năm 2022 là 79.6%% và đã tiệm cận với mức độ hài lòng của người bệnh theo quy định của Bộ Y tế. Trong đó, tất cả các tiêu chí các chỉ số đều tăng. Trong đó:

- Tỷ lệ hài lòng ở khả năng tiếp cận tăng từ 79.2% (quý 3) lên 82.8%.
- Tỷ lệ hài lòng Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 83.8% tăng hơn so với quý 3 (78.8%) là 5%.
- Tỷ lệ hài lòng về Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt 85% đã tăng 0,28 điểm so với quý 3.
- Tỷ lệ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn so với quý 3 năm 2022 tăng cao nhất trong các tiêu chí đạt 86.4%.
- Tỷ lệ hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 85.8%.
- Tỷ lệ Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được 91.41% so với mong đợi trước khi tới khám bệnh
- Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau: 96% số người bệnh được hỏi trả lời chắc chắn sẽ quay trở lại khám bệnh lần sau; 4% cho biết có thể sẽ quay lại.

### **2. Tồn tại hạn chế và nguyên nhân**

Ngoài nguyên nhân khách quan còn có một số nguyên nhân chủ quan sau đây:

a) Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh:

- Chưa công khai thời gian chờ khám bệnh theo phân đoạn tại khoa khám bệnh, các khoa cận lâm sàng; chưa có các biện pháp can thiệp để giảm thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp. Chưa công khai cam kết thời gian nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.

b) Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Kết quả khảo sát cho thấy Nhân y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp chưa đúng mực.

f) Còn 4% ý kiến Đánh giá chung bệnh viện chưa đáp ứng được mong đợi của người bệnh trước khi tới khám bệnh

## **IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT**

1. Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế;
2. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hoạt động chuyên môn.

## **IV. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT**

### **1. Phòng Quản lý chất lượng bệnh viện**

- Thực hiện, theo dõi, giám sát, đánh giá, báo cáo, phối hợp, hỗ trợ việc triển khai các hoạt động cần ưu tiên giải quyết để khắc phục những tồn tại hạn chế trên cơ sở kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý IV năm 2022 nói riêng; tiến độ thực hiện kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện, các đề án cải tiến chất lượng, các chỉ số chất lượng đã giao trong năm 2022 nói chung. Kịp thời phát hiện các tồn tại, hạn chế phát sinh để phối hợp với các đơn vị có liên quan giải quyết hoặc báo cáo Ban Giám đốc giải quyết. Định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả thực hiện về Ban Giám đốc và đưa vào báo cáo kết quả công tác tháng.

- Tăng cường hơn nữa công tác phối hợp với các khoa, phòng, trung tâm để giải quyết các vấn đề liên quan đến sự hài lòng người bệnh.

- Thu thập, tổng hợp, phân tích dữ liệu liên quan đến sự hài lòng của người bệnh. Phối hợp với khoa, phòng, trung tâm có liên quan tiến hành đo lường chỉ số chất lượng bệnh viện để công khai minh bạch các hoạt động khám bệnh, chữa bệnh.

- Tham mưu trong đánh giá, xếp loại thi đua hàng tháng cho Hội đồng thi đua - khen thưởng, Hội đồng xét tăng thu nhập để tạo động lực cho các tổ chức cá nhân trong tổ chức thực hiện.

### **2. Trung tâm bệnh nhiệt đới**

- Tăng cường cường đôn đốc nhắc nhở và giám sát nhân viên trong thực hành giao tiếp ứng xử. Có biện pháp xử lý nghiêm minh nhân viên vi phạm.

### **3. Phòng Công tác xã hội**

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan thay đổi dao diện Website của bệnh viện để triển khai các hoạt động đặt lịch khám online và công khai Quy trình khám bệnh trên trang thông tin điện tử.

- Tiếp thu và phản hồi những ý kiến đóng góp về chất lượng các dịch vụ về các phòng và Ban Giám đốc để kịp thời phân tích và cải tiến chất lượng.

### **4. Phòng Công nghệ thông tin**

- Phối hợp với phòng CTXH, khoa Khám bệnh và các khoa lâm sàng có liên quan thay đổi dao diện Website của bệnh viện để triển khai khám online.

- Chia sẻ thông tin với các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và In ấn biểu đồ theo dõi thời gian chờ đợi và khám bệnh cho các đối tượng người bệnh công khai tại khu khám bệnh (cập nhật theo tuần, tháng).

### **5. Khoa Khám bệnh, các khoa lâm sàng và cận lâm sàng**

- Trên cơ sở thời gian chờ đợi và khám bệnh cho các đối tượng người bệnh phòng CNTT cung cấp, công khai cam kết về thời gian chờ theo từng phân đoạn trong quy trình khám bệnh: thời gian chờ khám, chờ kết quả cận lâm sàng và chờ lấy thuốc và các thời gian chờ khác.

- Tiếp nhận các thông tin phản hồi của người bệnh để chủ động hoặc báo cáo Ban Giám đốc triển khai các biện pháp can thiệp.

#### **6. Hội đồng thi đua - khen thưởng, Hội đồng xét tăng thu nhập**

Khen thưởng động viên những tập thể, cá nhân có thành tích trong cải tiến chất lượng các hoạt động hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Thực hiện các chế tài đối với những trường hợp vi phạm theo quy định.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý IV năm 2022 của BVĐK tỉnh Bắc Giang./.

#### ***Nơi nhận:***

- Ban Giám đốc;
- Công đoàn BV;
- Các khoa/phòng/trung tâm;
- Lưu: VT, QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Vũ Thanh Giang**