

BÁO CÁO
ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ
QUÝ I NĂM 2025

I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

- Ngày khảo sát: từ 01/02 – 25/02/2025

- Người khảo sát: Cán bộ Tổ khảo sát của bệnh viện đa khoa huyện Đan Phượng năm 2025.

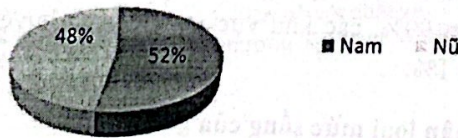
- Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 02 ban hành kèm theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế Ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030

- Đối tượng khảo sát: Tất cả người bệnh đến khám bệnh ngoại trú tại bệnh viện.

1. BẢNG 1: Giới tính của người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	74	53%
2	Nữ	67	47%

Giới tính của đối tượng được đánh giá sự hài lòng

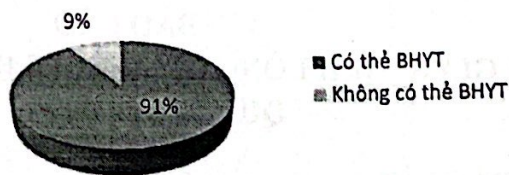


Nhận xét: Bảng 1 cho ta thấy người bệnh có giới tính nam là 53% cao hơn người bệnh nữ 47%

2. BẢNG 2: Đối tượng người bệnh được đánh giá sự hài lòng

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Có thẻ BHYT	128	91%
2	Không có thẻ BHYT	13	9%

Đối tượng người bệnh có thẻ BHYT được đánh giá sự hài lòng

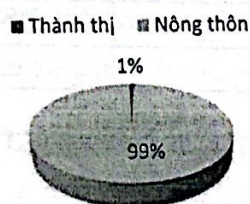


Nhận xét: Bảng 2 cho ta thấy đối tượng người bệnh có thẻ BHYT chiếm đa số 91%, không có thẻ BHYT 9%.

3. BẢNG 3: Nơi sinh sống hiện nay của người bệnh

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Thành thị	2	1%
2	Nông thôn	139	99%

Nơi sinh sống của người bệnh



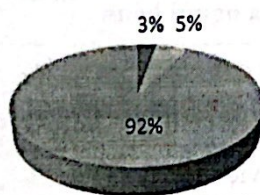
Nhận xét: Bảng 3 cho ta thấy Người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện chủ yếu là sống tại nông thôn chiếm 99%, các khu vực xung quanh huyện Đan Phượng, khu vực thành thị chiếm tỷ lệ thấp 1%.

4. BẢNG 4: Phân loại mức sống của gia đình

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nghèo	5	3%
2	Cận nghèo	7	5%
3	Khác	129	92%

Phân loại mức sống của gia đình

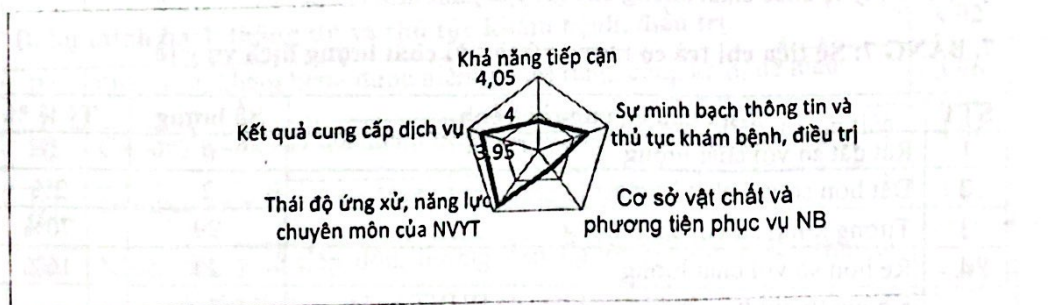
■ Nghèo ■ Cận nghèo ■ Khác



Nhận xét: Bảng 4 cho ta thấy Người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện chủ yếu thuộc đối tượng hộ gia đình có kinh tế bình thường chiếm 92%, hộ cận nghèo chiếm 5%, hộ nghèo chiếm tỷ lệ thấp 3%.

5. BẢNG 5: Kết quả chung:

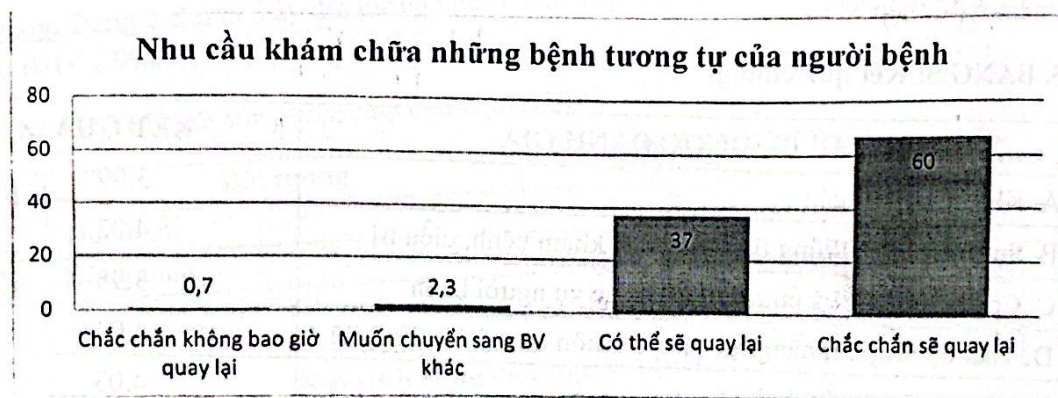
CHỦ ĐỀ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ	KẾT QUẢ
A. Khả năng tiếp cận	3.99
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4.02
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3.98
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4.04
E. Kết quả cung cấp dịch vụ	4.03
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG	4.01



Nhận xét: Bảng 5 cho ta thấy điểm trung bình hài lòng của người bệnh chiếm 4.01/5 điểm trong đó "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" đạt điểm thấp nhất là 3.98 điểm, "Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt mức điểm cao nhất là 4.04 điểm.

6. BẢNG 6: Nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự của người bệnh

STT	Nhu cầu của người bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không bao giờ quay lại	1	0.7%
2	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
3	Muốn chuyển sang bệnh viện khác	3	2.3%
4	Có thể sẽ quay lại	52	37%
5	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	85	60%

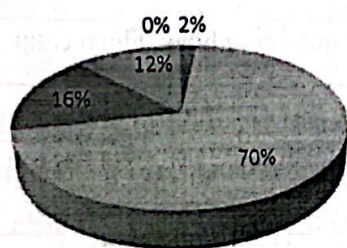


Nhận xét: Bảng 6 cho ta thấy tỷ lệ nhu cầu người bệnh chắc chắn sẽ quay trở lại khám và điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ cao 60%, tỷ lệ người bệnh có thể sẽ quay lại chiếm tỷ lệ 37%, tỷ lệ chắc chắn không bao giờ quay lại là 0.7%

7. BẢNG 7: Số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

STT	Nhu cầu của người bệnh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Rất đắt so với chất lượng	0	0
2	Đắt hơn so với chất lượng	2	2%
3	Tương xứng so với chất lượng	99	70%
4	Rẻ hơn so với chất lượng	23	16%
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	17	12%

Số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế



- Rất đắt so với chất lượng
- Đắt hơn so với chất lượng
- Tương xứng so với chất lượng
- Rẻ hơn so với chất lượng
- Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)

Nhận xét: Bảng 7 cho ta thấy tỷ lệ nhu cầu 70% người bệnh nhận xét số tiền chi trả tương xứng so với chất lượng dịch vụ y tế, có 2% nhận xét đắt hơn so với chất lượng.

II. TỶ LỆ HÀI LÒNG THEO TỪNG TIÊU CHÍ

STT	Tiêu chí	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A. Khả năng tiếp cận		3.99	82.9
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm	3.94	78.7
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	4	83.7
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4	83
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	3.99	83
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.	4.03	85.9
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị		4.02	84.9
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	3.96	81.6
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	4.01	85.1
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai	4.01	85.1
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình	4.08	88.7
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp	4.07	87.1
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám	4.02	85.7
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám	4	82.9
B8	Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn	4.04	85.1

B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp	4.04	85.8
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận xét kết quả xét nghiệm, chiếu chụp	3.99	82.3
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh		3.98	80.4
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè, kín gió và ấm áp vào mùa đông	4.01	80
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi chờ cho người bệnh và sử dụng tốt	4.05	83.6
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên	4.01	81.3
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	3.98	78.6
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4.04	85
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	3.82	73.5
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	3.96	80
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	3.99	81.4
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT		4.04	86.5
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.05	86.5
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4.02	85.1
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4.06	88.7
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4.04	85.8
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		4.03	86.2
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4.02	85.8
E2	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.	4.06	87.2
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4.02	85.8
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4.04	85.8

III. KẾT LUẬN

1. Tỷ lệ hài lòng người bệnh đến khám ngoại trú quý I năm 2025

- Tỷ lệ hài lòng chung là 83.8%
- Điểm trung bình hài lòng là 4.01/5

- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi của người bệnh đạt 85.1%.
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại bệnh viện khám và điều trị đạt 97.2%, vẫn còn 0.7% người bệnh chắc chắn không bao giờ quay lại.
- Chỉ số hài lòng toàn diện là: 60.99%
- Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú theo từng phần:
 - + A. Khả năng tiếp cận là: 82.9% (điểm trung bình hài lòng là 3.99/5)
 - + B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị là: 84.9% (điểm trung bình hài lòng là 4.02/5)
 - + C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh là: 80.4% (điểm trung bình hài lòng là 3.98/5)
 - + D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT là: 86.5% (điểm trung bình hài lòng là 4.04 /5)
 - + E. Kết quả cung cấp dịch vụ là: 86.2% (điểm trung bình hài lòng là 4.03/5)
- Độ tuổi trung bình của người bệnh từ 25-50 tuổi chiếm 58.9%

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT

- Cải tiến khu vực nhà vệ sinh
- Thang máy khu khám bệnh mùi hôi khó chịu

V. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT

1. Ban Giám đốc bệnh viện

- Trang bị và cung cấp đầy đủ các vật tư, trang thiết bị, thuốc đầy đủ đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh

2. Tổ Quản lý chất lượng

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất
- Thu thập và phân tích dữ liệu, tổng hợp báo cáo Giám đốc Bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.
- Đề xuất tham mưu những giải pháp phù hợp, linh hoạt để cải tiến liên tục chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú tại bệnh viện.

3. Các Khoa, phòng

3.1. Phòng Hành chính quản trị

- + Định kỳ kiểm tra và sửa chữa hệ thống thông gió: kiểm tra và làm sạch các bộ lọc và ống thông gió để đảm bảo luồng không khí trong thang máy được tuần hoàn và thông thoáng.
- + Tăng cường vệ sinh và bảo trì định kỳ: Làm sạch sàn, tường và các bề mặt bên trong thang máy bằng các chất tẩy rửa.
- + Thay toàn bộ hệ thống bộ xí ngòi xôm thành hệ thống bột, sửa chữa và thay thế các trang thiết bị vệ sinh bị hỏng.

3.2. Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn

- + Xây dựng và triển khai kế hoạch đào tạo, tập huấn cho đội ngũ vệ sinh để nâng cao năng lực, kỹ năng vệ sinh chuyên nghiệp
- + Dán thêm các bảng hướng dẫn, quy định giữ vệ sinh chung để người bệnh và người nhà người bệnh có ý thức đảm bảo vệ sinh nơi công cộng
- + Định kỳ vệ sinh thang máy của các toàn nhà.
- + Thường xuyên giám sát, kiểm tra công tác vệ sinh

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú trong bệnh viện *Quý I* năm 2025. Giám đốc bệnh viện yêu cầu Trưởng các khoa/phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

NGƯỜI NHẬP SỐ LIỆU

Oanh

Nguyễn Thị Kim Oanh

