

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh ngoại trú trong 6 tháng đầu năm 2025 và các vấn đề cần ưu tiên giải quyết để tăng sự hài lòng người bệnh

Thực hiện 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;

Thực hiện Kế hoạch số 114/KH-BVĐKY ngày 07/02/2025 của Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang về Khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2025;

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh nhằm hướng tới đáp ứng sự hài lòng người bệnh trong quá trình điều trị tại Bệnh viện;

Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang tiến hành khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú 6 tháng đầu năm 2025, đạt được kết quả cụ thể như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- Nơi khảo sát: Khoa Khám-Cấp cứu - Bệnh viện Đa khoa Yersin Nha Trang
- Số lượng bệnh nhân phân theo giới tính và bảo hiểm y tế:

STT	Giới	BHYT		Có BHYT		Không có BHYT		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Nam	88	36,7	1	0,4	89	37,1		
2	Nữ	145	60,4	6	2,5	151	62,9		
Tổng		233	97,1	7	2,9	240	100		

II. KẾT QUẢ SỰ HÀI LÒNG CHUNG VỀ CÁC MẶT CỦA BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN:

Để khảo sát sự hài lòng của người bệnh, Tổ khảo sát đã tiến hành khảo sát theo mẫu phiếu khảo sát của Bộ Y tế ban hành, được chia thành 5 tiểu mục như sau:

- Sự hài lòng về khả năng tiếp cận khoa, phòng, cơ sở khám chữa bệnh.
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh.
- Sự hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.
- Sự hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Sự hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ.

Kết quả:

Mục	Nội dung	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
A	Khả năng tiếp cận	4,24	0,36
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám	4,25	0,36
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	5,00	0,42
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,51	0,45
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,12	0,30
Điểm trung bình hài lòng chung về các mặt		4,32	0,37

Từng đề mục trên các câu hỏi khảo sát được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5. Trong đó, 1 là rất không hài lòng, 2 là không hài lòng, 3 là bình thường, 4 là hài lòng và cuối cùng là 5 rất hài lòng.

Kết quả phân tích cho thấy điểm trung bình hài lòng chung về các mặt được khảo sát trên 240 bệnh nhân về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế nhìn chung 5 tiêu mục đều nằm trong khoảng từ 4,12 - 5,00 ở mức ý nghĩa rất hài lòng.

Như vậy có thể thấy, 6 tháng đầu năm 2025, khoa Khám-Cấp cứu Bệnh viện đã thực hiện và duy trì tốt các công tác liên quan đến khám và chữa bệnh như:

- Đảm bảo cho người bệnh được tiếp cận với việc khám chữa bệnh
- Các thông tin và thủ tục khám, chữa bệnh minh bạch.
- Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đảm bảo.
- Thái độ ứng xử của nhân viên đúng mực, năng lực chuyên môn của đội ngũ điều trị đáp ứng được mong đợi của người bệnh.
- Kết quả cung cấp dịch vụ hài lòng bệnh nhân.

III. KẾT QUẢ SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN TRONG TỪNG MẶT:

NỘI DUNG		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Không sử dụng dịch vụ y tế
A. Khả năng tiếp cận							
A1. Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	n				187	53	
	%				8,0	22,1	
A2. Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	n				177	63	
	%				73,8	26,3	
A3. Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	n				184	56	
	%				76,7	23,3	
A4. Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng, phẳng dễ đi.	n				183	57	
	%				76,3	23,8	
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.	n				177	63	
	%				73,8	26,3	
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị							
B1. Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	n				187	53	
	%				8,0	22,1	
B2. Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	n				179	61	
	%				74,6	25,4	
B3. Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	n				178	62	
	%				74,2	25,8	
B4. Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nờ, tận tình.	n				173	67	
	%				72,1	27,9	
B5. Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	n			1	178	61	
	%			0,4	74,2	25,4	
B6. Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	n			1	179	60	
	%			0,4	74,6	25,0	

NỘI DUNG		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Không sử dụng dịch vụ y tế
B7. Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sĩ khám.	n			1	181	58	
	%			0,4	75,4	24,2	
B8. Đánh giá thời gian được bác sĩ khám và tư vấn.	n			1	173	66	
	%			0,4	72,1	27,5	
B9. Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	n				175	65	
	%				72,9	27,1	
B10. Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	n				179	61	
	%				74,6	25,4	
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh							
C1. Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	n				124	116	
	%				51,7	48,3	
C2. Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	n				120	123	
	%				50,0	50,0	
C3. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	N				142	98	
	%				59,2	40,8	
C4. Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	n				127	113	
	%				52,9	47,1	
C5. Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	n				124	116	
	%				51,7	48,3	
C6. Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	n				110	130	
	%				45,8	54,2	
C7. Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	n				108	132	
	%				45,0	55,0	
C8. Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	n				119	121	
	%				49,6	50,4	

NỘI DUNG		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Không sử dụng dịch vụ y tế
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế							
D1. Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	n				108	132	
	%				45,0	55,0	
D2. Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	n				120	120	
	%				50,0	50,0	
D3. Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	n				117	123	
	%				48,8	51,3	
D4. Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	n				120	120	
	%				50,0	50,0	
E. Kết quả cung cấp dịch vụ							
E1. Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của người bệnh.	n				186	54	
	%				77,5	22,5	
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.	n				172	68	
	%				71,7	28,3	
E3. Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	n				174	66	
	%				72,5	27,5	
E4. Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	n			1	167	72	
	%			0,4	69,6	30,0	

E5. Nhận xét về số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế

Mức độ tương xứng	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	Khác
Số lượng	0	0	163	22	555	240
%	0	0	67,9	9,2	22,9	100

Trong tổng số 240 bệnh nhân và người nhà bệnh nhân được khảo sát, có 67,9% cho rằng số tiền chi trả tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế, có 9,2% cho rằng số tiền chi trả rẻ hơn so với chất lượng dịch vụ khi tới khám và điều trị và có 22,9% bệnh nhân hoặc người nhà tự đánh giá không chi trả tiền nên không biết đắt hay rẻ về giá nhưng qua các mục khảo sát các bảng trên về sự hài lòng chất lượng khám, điều trị thì bệnh nhân hoặc người nhà đánh giá mức độ hài lòng và rất hài lòng.

F. Mức độ đáp ứng của bệnh viện với những mong đợi của bệnh nhân/người nhà bệnh nhân trước khi tới điều trị.

	N	ĐTB	Độ lệch chuẩn
Mức độ đáp ứng	240	92,1	4,36

Đánh giá chung, trong 6 tháng đầu năm Bệnh viện đã đáp ứng được 92,1% mong đợi của bệnh ngoại trú khi tới khám và điều trị.

G. Khả năng quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác khi người bệnh có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự sau khi ra viện

Khả năng quay lại	Chắc chắn không bao giờ quay lại	Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	Có thể sẽ quay lại	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác
Số lượng	0	0	3	237
%	0	0	1,2	98,8

Trong tổng số 115 bệnh nhân được khảo sát, có 103 bệnh nhân chiếm 90,2% cho rằng nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác; có 12 bệnh nhân chiếm 9,8% cho rằng có thể sẽ quay lại.

IV. SO SÁNH ĐIỂM TRUNG BÌNH HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN VÀ NGƯỜI NHÀ THEO CÁC NHÓM KHÁC NHAU:

a) Giữa hai nhóm giới

Giới	Số lượng	ĐTB hài lòng chung
Nam	89	4,33
Nữ	151	4,32

Bảng số liệu thống kê về hài lòng chung giữa hai nhóm giới cho thấy điểm trung bình hài lòng chung của nhóm nữ (4,32) và nhóm nam (4,33) đều hài lòng khi tới khám và điều trị tại Bệnh viện.

b) Giữa 2 nhóm có BHYT và không có BHYT

BHYT	Số lượng	ĐTB hài lòng
Có	233	97,1
Không	7	2,9
Tổng	240	100

Điểm trung bình hài lòng của nhóm có BHYT (97,1) so với nhóm không có BHYT là (2,9).

V. KẾT QUẢ KHẢO SÁT VÀ ĐỀ XUẤT:

1. Kết quả:

Qua khảo sát sự hài lòng của người bệnh và người nhà ngoại trú 6 tháng đầu năm 2025, Bệnh viện nhận thấy: Điểm trung bình hài lòng chung về các mặt đạt 4,32; ở mức ý nghĩa hài lòng.

Mức độ đáp ứng của bệnh viện với những mong đợi của bệnh nhân/người nhà bệnh nhân trước khi tới khám và điều trị là 92,1% ở mức ý nghĩa hài lòng.

Có 98,8% bệnh nhân cho rằng nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, chắc chắn sẽ quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác. Có 1,2% cho rằng có thể sẽ quay lại, không có ai cho rằng chắc chắn không bao giờ quay trở lại hoặc không muốn quay trở lại.

2. Đề xuất:

- Nhân viên y tế duy trì thực hiện tốt Quy tắc ứng xử, chế độ giao tiếp, 12 điều y đức.

- Y, bác sĩ điều dưỡng phòng khám thực hiện đúng theo quy định của Bệnh viện trong việc đảm bảo thời gian khám và tư vấn cho người bệnh.

- Khi bệnh nhân đông y, bác sĩ, điều dưỡng trực phòng khám báo cho lãnh đạo điều phối người hỗ trợ để giảm thiểu tình trạng quá tải, khiến bệnh nhân chờ đợi quá lâu.

- Điều dưỡng phòng khám thực hiện theo đúng quy trình khám chữa bệnh, hướng dẫn rõ ràng, cụ thể khi người bệnh thắc mắc.

- Khoa Khám tích cực giới thiệu, hướng dẫn việc tìm hiểu thông tin, đăng ký dịch vụ qua điện thoại và trên trang thông tin điện tử của Bệnh viện (website) để tránh việc quá tải và tránh việc bệnh nhân phải chờ đợi.

- Khoa khám bám sát và thực hiện theo kế hoạch triển khai dịch vụ đăng ký khám chữa bệnh qua điện thoại và trang tin điện tử của Bệnh viện.

- Sơ đồ, biển báo, biển chỉ dẫn, lối đi cần rõ ràng để bệnh nhân và người nhà thuận tiện trong việc tìm kiếm.

- Trưởng khoa, điều dưỡng trưởng khoa kiểm tra định kỳ, đột xuất nhằm phát hiện những sai sót để điều chỉnh kịp thời./.

Nơi nhận:

- BGĐ BV (VBĐT);
- Các khoa, phòng (VBĐT);
- Lưu: VT, KHTH, tổ KSHL.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Bùi Thị Thanh Vinh