

Kết quả khảo sát hài lòng của người bệnh Quý I năm 2024
Tại Bệnh viện Mắt thành phố Đà Nẵng

Phòng Công tác xã hội-BV Mắt thành phố Đà Nẵng

Số lượng: 180 phiếu (Ngoại trú: 130 phiếu; Nội trú: 50 phiếu).

KẾT QUẢ

1. Thông tin người bệnh

	Nội dung	Ngoại trú		Nội trú	
		n = 130	Tỷ lệ %	n = 50	Tỷ lệ %
1	A1. Giới tính: Nam	55	42%	25	50%
	Nữ	75	58%	25	50%
2	A5. Có sử dụng BHYT cho lần điều trị này	32	27%	48	96%
3	A6. Nơi sinh sống hiện nay:				
	Thành thị	89	68%	21	42%
	Nông thôn	39	30%	26	52%
	Vùng sâu, xa, khó khăn	2	2%	3	6%
4	Mức sống: Nghèo	7	5%	2	4%
	Cận nghèo	4	3%	0	0%
	Khác	119	92%	48	96%

2. Sự hài lòng chung của người bệnh

T T	Loại thống kê	Ngoại trú	Nội trú
1	Tổng điểm từ A->E trung bình người dùng chọn	4,28 / 5	4,63 / 5
2	Tỷ lệ hài lòng chung	96,56 %	98,59 %
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: 4,70 / 5 B: 4,66 / 5 C: 4,53 / 5 D: 4,71 / 5 E: 4,65 / 5
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	91,6 %	95,98 %
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100 %	100 %

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

- Có 32/130 (27%) bệnh nhân Ngoại trú, 48/50 (96%) bệnh nhân Nội trú có sử dụng BHYT.

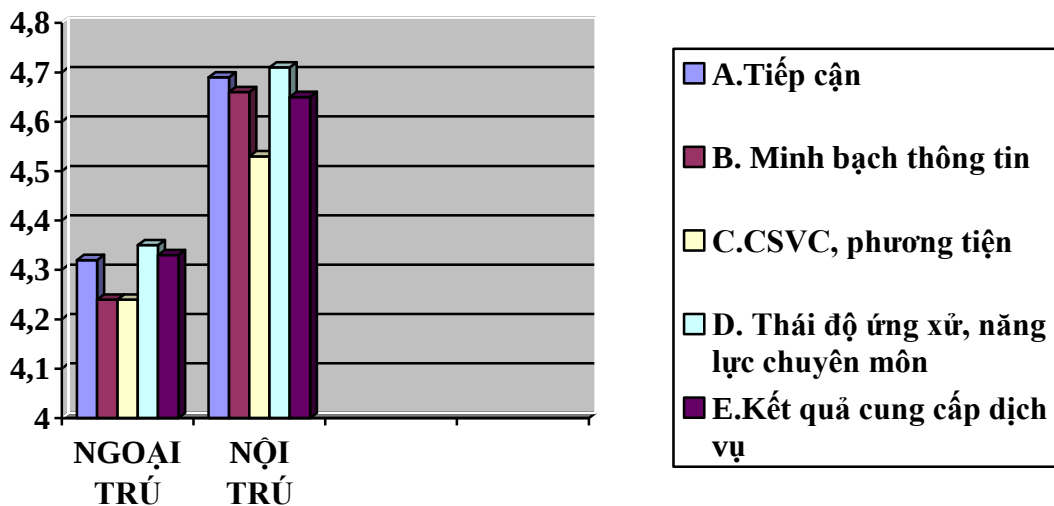
- Bệnh nhân Ngoại trú và Nội trú rất hài lòng với các dịch vụ của bệnh viện; thể hiện qua tỷ lệ hài lòng chung 96,56% - 98,45%, đạt tổng điểm 4,28/5 – 4,71/5.

- So với mong đợi NB hài lòng ở tỷ lệ cao 91,6%; và tất cả 100% người được khảo sát trả lời “Có thể/Chắc chắn sẽ quay trở lại bệnh viện”.

- Tỷ lệ hài lòng của BN nội trú không sử dụng BHYT là 100%, có sử dụng BHYT ở các khoa đều trên 97% (Nhãn Nhi 100%, Chấn thương 100%, Kết giác mạc 97,28%). Qua đó cho thấy việc cung cấp dịch vụ của bệnh viện không có sự khác biệt giữa 2 nhóm đối tượng có và không có sử dụng BHYT.

- Ở tất cả các khoa đều không có câu trả lời nào mức 2 (không hài lòng) hoặc mức 1 (Rất không hài lòng). Tỷ lệ kết quả hài lòng chung mức 3 “bình thường” thấp 2,72%.

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



3. Những vấn đề người bệnh chưa hài lòng cần được ưu tiên giải quyết

- B6, B7, B8, B9: Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám; thời gian chờ tới lượt khám; thời gian được bác sĩ khám và tư vấn và chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.

- C6: Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.

- C7. Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh.

- C8. Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng./.