

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2024

Kính gửi: Sở Y tế tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

I. THÔNG TIN CHUNG:

- Bệnh viện đa khoa Vạn Phước là bệnh viện đa khoa hạng III, tuyến huyện.
- Quy mô giường bệnh là: 30 giường bệnh.
- Thời điểm tiến hành khảo sát, khoảng thời gian khảo sát diễn ra: Từ ngày 01/01/2024 đến ngày 20/11/2024.
- Số lượng mẫu phỏng vấn:
 - + Nội trú: Bà mẹ sinh con tại BVĐK Vạn Phước là 241 phiếu.
 - + Ngoại trú: 194 phiếu
- Phương pháp chọn mẫu: ngẫu nhiên đơn.
- Cơ cấu mẫu:
 - + Đối với người bệnh nội trú: tất cả bệnh nhân điều trị nội trú.
 - + Đối với người bệnh ngoại trú: khảo sát người bệnh ngoại trú vào thứ 3 và 5 của tuần thứ 2 của mỗi tháng.

II. KẾT QUẢ:

1. Các chỉ số hài lòng:

1.1. Chỉ số hài lòng người bệnh nội trú:

- Chỉ số hài lòng người bệnh: 95.38% (165/173).
- Chỉ số hài lòng người bệnh theo 5 thành phần:
 - + Chỉ số thành phần về tiếp cận: 4.65.
 - + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 4.60.
 - + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 4.58.
 - + Chỉ số về thái độ, năng lực: 4.67
 - + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 4.73.

1.2. Chỉ số hài lòng người bệnh ngoại trú:

- Chỉ số hài lòng người bệnh: 94.40% (152/161).
- Chỉ số hài lòng người bệnh theo 5 thành phần:
 - + Chỉ số thành phần về tiếp cận: 4.75.
 - + Chỉ số thành phần về minh bạch thông tin và thủ tục hành chính: 4.68.



- + Chỉ số thành phần về cơ sở vật chất, trang thiết bị: 4.65.
- + Chỉ số thành phần về nhân viên y tế: 4.66.
- + Chỉ số thành phần về kết quả cung cấp dịch vụ: 4.67.

2. Phân tích:

2.1. Kết quả phân tích Nội trú:

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh ghi nhận:
 - + Khả năng tiếp cận dịch vụ tốt.
 - + Quy trình thủ tục hành chính nhập, xuất viện, chuyển viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
 - + Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian điều trị dự kiến rõ ràng, đầy đủ.
 - + Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị hàng ngày và người bệnh có ký xác nhận.
 - + Cơ sở vật chất và phương tiện đáp ứng đủ nhu cầu của người bệnh, có căng tin phục vụ nhu cầu ăn uống của người bệnh nội trú, ngoại trú và nhân viên y tế.
 - + Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế thân thiện, chu đáo, ân cần. Bác sĩ và nhân viên rất nhiệt tình, có tâm.
 - + Thời gian chờ đợi thủ tục nhập viện nhanh.
 - + Kết quả điều trị đáp ứng tốt và lành bệnh.
- Những điểm người bệnh chưa hài lòng: tuy không có nhận xét cụ thể nhưng nhìn chung bệnh viện chưa đáp ứng được tất cả mong muốn của khách hàng

2.2. Kết quả phân tích Ngoại trú:

- Những điểm mạnh trong cung cấp dịch vụ được người bệnh:
 - + Đa số bệnh nhân ngoại trú hài lòng về các mục dịch vụ tại bệnh viện.
 - + Bác sĩ và nhân viên y tế có thái độ giao tiếp và phục vụ người bệnh thân thiện, nhanh chóng, ân cần giúp đỡ.
 - + Quy trình khám bệnh, bảng giá dịch vụ được niêm yết rõ ràng, công khai dễ hiểu.
 - + Thời gian chờ khám bệnh, làm xét nghiệm nhanh.
 - + Có đầy đủ các thông tin về giá dịch vụ, hóa đơn, chứng từ, đơn thuốc, kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng.
- Những điểm người bệnh chưa hài lòng:
 - + Phòng Siêu âm hơi đông và chờ lâu hơn so với thời gian chờ khám và làm xét nghiệm vì đặc thù của bệnh viện có khách hàng là thai phụ nên thời gian chờ siêu âm khá lâu.
 - + Chưa có đủ mái hiên che nắng, che mưa cho khu vực để xe của người bệnh đến khám bệnh tại bệnh viện.

III. GIẢI PHÁP CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1. Đối với điều trị nội trú: luôn lắng nghe ý kiến của tất cả người bệnh nội trú và phục vụ tất cả đối tượng người bệnh thật chu đáo nhằm mang đến sự hài lòng cho tất cả người bệnh.
 2. Đã bố trí thêm phòng siêu âm và thực hiện tăng cường trong các ngày trọng điểm: thứ 2, thứ 7, trước và sau các kỳ nghỉ lễ...
 3. Trang bị máy bốc số cho khách hàng đến khám để đảm bảo tính công bằng cho tất cả khách hàng.
 4. Sảnh chờ khám bệnh đã lắp đặt máy lạnh đủ công suất để phục vụ tất cả các khách hàng đến khám.
 5. Đã lắp đặt tivi và phát nội dung về truyền thông giáo dục sức khỏe của bệnh viện, phát hình ảnh thực hiện chuyên môn của bệnh viện.
- IV. **ĐỀ XUẤT:** Bố trí khu vực để xe cho bệnh nhân có mái che mưa nắng

Trên đây là Báo cáo “Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh năm 2024” của BVĐK Vạn Phước kính trình Sở Y tế tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (Văn phòng);
- Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHTH-QLCL



GIÁM ĐỐC

LÊ NGUYỄN QUẾ MINH



SỞ Y TẾ
Bệnh viện đa khoa Vạn Phước

Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÁO CÁO KHẢO SÁT HÀI LÒNG

Loại đánh giá

1. Bệnh viện tự đánh giá hà

Mã bệnh viện

59702

Bảo hiểm

Không dùng BH

Gửi Kết quả đến Bộ Y tế

Tất cả

Khoa Phòng

Ngày khảo sát

2024/01/01

2024/11/20

#	LOẠI THỐNG KÊ	1. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ	1. PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ56)	2. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ	2. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (QĐ56)	3. KHẢO SÁT Ý KIẾN NHÂN VIÊN Y TẾ	4. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN
1	Tổng điểm TB người dùng chọn	4.505376 (419/93)	4.968750 (1431/288)	4.592452 (21782/4743)	4.616935 (1145/248)		4.587493 (17093/3726)
2	Tỷ lệ hài lòng chung	98.9247% (92/93)	100% (288/288)	98.2501% (4660/4743)	100% (248/248)		99.3559% (3702/3726)



#	LOẠI THÔNG KÊ	1. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ	1. PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ (QĐ56)	2. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ	2. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ (QĐ56)	3. KHẢO SÁT Ý KIẾN NHÂN VIÊN Y TẾ	4. PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN
3	Điểm TB theo từng phần	A: 4.533333 (68/15) B: 4.466667 (67/15) C: 4.444444 (120/27) D: 4.523810 (95/21) E: 4.600000 (69/15)	A: 4.850000 (194/40) B: 5.000000 (280/56) C: 4.965909 (437/88) D: 5.000000 (280/56) E: 5.000000 (240/48)	A: 4.681046 (3581/765) B: 4.599346 (7037/1530) C: 4.550654 (5570/1224) D: 4.575163 (2800/612) E: 4.565359 (2794/612)	A: 4.500000 (180/40) B: 4.575000 (366/80) C: 4.609375 (295/64) D: 4.750000 (152/32) E: 4.750000 (152/32)		A: 4.719136 (1529/324) B: 4.657407 (1509/324) C: 4.600823 (2236/486) D: 4.544239 (4417/972) E: 4.577160 (2966/648) G: 4.580247 (2226/486) H: 4.547325 (2210/486)
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	95.000000 (285/3)	95.875000 (767/8)	94.313725 (14430/153)	99.875000 (799/8)		93.709877 (15181/162)
5	Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100% (3/3)	100% (8/8)	100% (153/153)	100% (8/8)		100% (162/162)
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	66.6667% (2/3)	100% (8/8)	94.1176% (144/153)	100% (8/8)		95.679% (155/162)
-	Tổng số phiếu được phân tích	3	8	153	8	162	

Ý kiến khác:

Tất cả tốt riêng nội soi quá chậm!
Bs thăm khám nhanh, trả kết quả nhanh, nhiệt tình
Khám hơi lâu, tất cả đều tốt
Khám hơi lâu
Dịch vụ khám chữa bệnh tốt

Cách chăm sóc bệnh nhân tại viện rất chu đáo cả toàn tâm. Gia đình chúng tôi rất hài lòng.
Đội ngũ y bác sĩ nhiệt tình, chuyên nghiệp, quan tâm chăm sóc mẹ và bé sau sinh kỹ lưỡng, tận tâm.
-Thùng rác hơi nhỏ, ít ổ cắm điện (đặt chỗ không sử dụng được)
-Không ý kiến -Rất hài lòng
-Đội ngũ bác sĩ và mọi người rất tận tình và nhiệt tình trong quá trình nằm viện ở đây. Cảm ơn bệnh viện và các bác sĩ.
-Rất tốt
-Tôi rất hài lòng
Bác sĩ và tất cả mọi người đều rất tốt, có tâm và nhiệt tình. Tôi xin chân thành cảm ơn rất nhiều.
Rất tốt. Tôi rất hài lòng
Không có
Xin cảm ơn bác sĩ và các y tá và điều dưỡng đã quan tâm và chăm sóc cho mẹ và bé , Trân trọng cảm ơn
Tất cả dịch vụ rất ok và hài lòng

TRƯỜNG PHÒNG/PHỤ TRÁCH
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Bs. Nguyễn Thị Ngọc Loan

GIÁM ĐỐC
BỆNH VIỆN



LÊ NGUYỄN QUẾ MINH