

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại bệnh viện, trong quý IV năm 2022

I. CÁCH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất kém” đến “Rất tốt”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

+ Tỷ số = $[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=139)

STT	Đặc điểm	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	
1	Giới tính	Nam	55	39,6
		Nữ	84	60,4
2	Nhóm tuổi	Từ 16 đến 30 tuổi	25	18,0
		Trên 30 đến 60 tuổi	93	66,9
		Trên 61	21	15,1
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	118	84,9
		Không	21	15,1

4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: 05 ±13,4 (km). Tứ phân vị 25%, 75%: 03km, 08km. GTNN: 0,5km, GTLN: 150km
---	---

Nhận xét :Trong 139 mẫu khảo sát thì người bệnh là nữ giới chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới. Người bệnh ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất, gần 70%, những người trong độ tuổi này là đối tượng dễ gặp nhiều vấn đề về sức khỏe và cũng là đối tượng chủ động quan tâm đến sức khỏe của mình nhất. Trong đợt điều trị này, tỉ lệ người bệnh sử dụng Bảo hiểm y tế (BHYT) rất cao (gần 85%), như vậy cho thấy người dân đã có sự quan tâm nhiều hơn đến lợi ích khi sử dụng BHYT trong khám chữa bệnh. Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện là 05km, trong đó vẫn có các trường hợp sống cách xa Bệnh viện rất nhiều (50km, 150km) nhưng vẫn lựa chọn Bệnh viện là nơi khám điều trị bệnh cho bản thân.

2.2. Mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế:

2.2.1. Mức độ hài lòng đối với từng khía cạnh:

Bảng 2.2: Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận” (n= 139)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A1	Các biển báo, chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4,52	90,65
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,5	89,21
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,51	90,65
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,55	89,21
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.	4,5	88,49
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,52	89,64

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng thấp nhất là tìm hiểu thông tin, cách đăng ký qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (88,49%), tiếp theo là về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa/phòng trong bệnh viện (89,21%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 139)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	4,55	92,09
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,59	92,81
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,48	88,49
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,63	92,81
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,59	94,24
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,5	89,93
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,51	90,65
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,63	93,53
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,5	89,21
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,52	87,05
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,55	91,08

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” cho thấy tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng khá cao (91,08%). Trong đó, yếu tố được xếp hàng theo thứ tự khi làm các thủ tục chiếm tỉ lệ hài lòng cao nhất (94,24%), yếu tố đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp chiếm tỉ lệ hài lòng thấp nhất (87,05%).

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n= 139)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	4,35	82,01
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,37	84,17
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,35	82,01

C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	3,95	77,7
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,40	87,05
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	3,79	70,5
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,36	83,45
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,45	87,77
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”		4,25	81,83

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh còn khá thấp (hơn 80%), trong đó vấn đề về các phương tiện giúp người bệnh thoải mái như tivi, nước uống,.. và nhà vệ sinh cần được khắc phục để đem đến sự hài lòng cho người bệnh.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 139)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”:		Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1	NVYT (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,65	94,24
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,65	93,53
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,65	93,53
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,68	95,68
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”		4,66	94,24

Nhận xét: Ở khía cạnh “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT”, tỷ lệ người nhà/người bệnh hài lòng khá cao (trên 94%). Bệnh viện luôn tạo điều kiện để NVYT được nâng cao năng lực chuyên môn, đồng thời tập huấn, nhắc nhở NVYT về thái độ giao tiếp, ứng xử nhằm đem lại sự trải nghiệm tốt nhất cho người bệnh.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 139)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:	Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
---	----------------------	---------------------------

E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,6	93,53
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.	4,67	96,4
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,62	94,24
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,6	93,53
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,62	94,42

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ người nhà/người bệnh hài lòng khá cao (94,42%). Trong đó tỉ lệ hài lòng về nội dung “các hoá đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, minh bạch” là cao nhất (96,4%). Đây là kết quả của sự quyết tâm cải tiến chất lượng, đem đến sự phục vụ tốt nhất cho người bệnh của Bệnh viện.

Bảng 2.7: Mức hài lòng chung của người bệnh/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=139)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,52	89,64
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,55	91,08
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,25	81,83
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,66	94,24
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,62	94,42
Hài lòng chung		4,49	89,3

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt ở mức gần 4,5, tỉ lệ hài lòng chung là 89,3%. Kết quả cho thấy khía cạnh C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh và khía cạnh A. Khả năng tiếp cận vẫn là 2 khía cạnh có tỉ lệ hài lòng thấp nhất (81,83%, 89,64%). Cần có những giải pháp tập trung vào 2 khía cạnh này: *các phương tiện giúp bệnh nhân thoải mái, nhà vệ sinh, các kênh thông tin về dịch vụ khám chữa bệnh, các biển báo, sơ đồ của bệnh viện* để cải tiến chất lượng khám chữa bệnh và tăng tỉ lệ hài lòng của người bệnh/người nhà đối với bệnh viện.

2.2.2. *Đáp ứng sự mong đợi của người bệnh/người nhà:*

Bảng 2.8: Mức đáp ứng sự mong đợi của người bệnh/người nhà (n= 139)

	GTNN (%)	GTLN (%)	TB (%)	ĐLC (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi tới khám bệnh	50	100	92,05	10,29

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của người bệnh/ người nhà đã được đáp ứng trong đợt khám chữa bệnh lần này (điểm đáp ứng trung bình là 92,05%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của người bệnh/người nhà ở mức 100% gần một nửa số đối tượng được khảo sát (44%).

2.2.3. *Mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện:*

Bảng 2.9: Mong muốn của người bệnh/người nhà về sự quay trở lại (n= 139)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	01	0,7
Có thể sẽ quay lại	15	10,8
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	123	88,5
Tổng cộng:	139	100

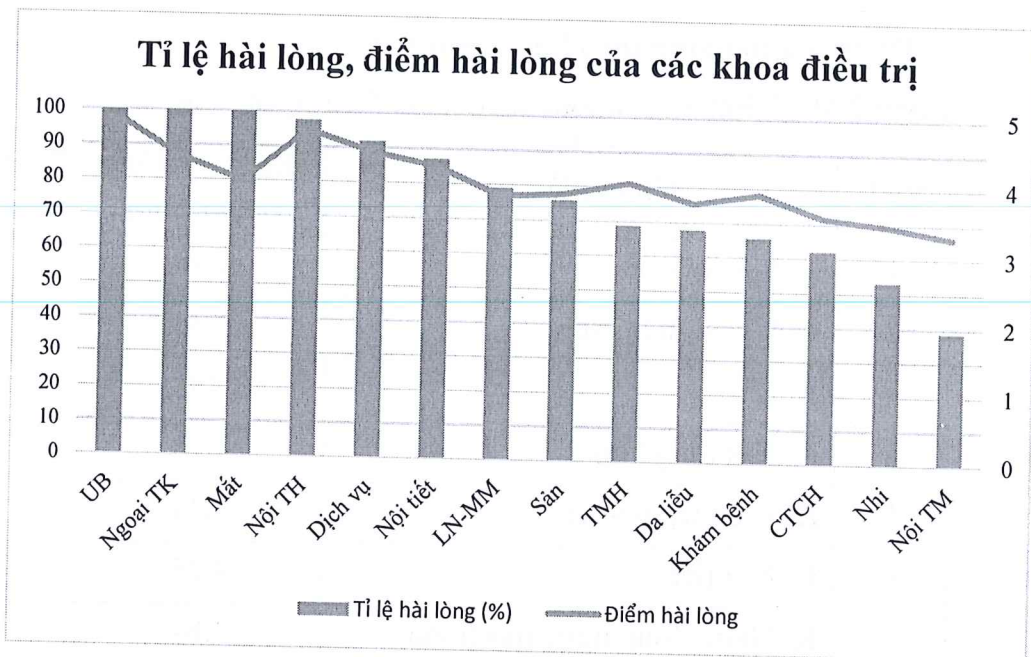
Nhận xét: Gần như tất cả các đối tượng được khảo sát đều có mong muốn quay trở lại Bệnh viện để khám chữa bệnh khi có nhu cầu. Trong đó gần 90% người bệnh/người nhà trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

2.3. Đánh giá hài lòng theo khoa điều trị:

Bảng 2.10: Đánh giá hài lòng theo khoa điều trị (n=139)

STT	Khoa điều trị	Điểm hài lòng trung bình	Tỉ lệ hài lòng trung bình (%)
1	K. Ung bướu	4,94	100
2	K. Ngoại thần kinh	4,35	100
3	K. Mắt	4,0	100
4	K. Nội tổng hợp	4,75	97,72
5	K. Điều trị dịch vụ	4,44	91,94
6	K. Nội tiết	4,25	87,1
7	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	3,84	79,03
8	K. Sản	3,88	75,81
9	K. Tai mũi họng	4,05	68,82
10	K. Da liễu	3,77	67,74
11	K. Khám bệnh	3,91	65,81
12	K. Chấn thương chỉnh hình	3,58	62,1
13	K. Nhi	3,47	53,33
14	K. Nội tim mạch	3,3	38,71

Nhận xét: Trong 14 khoa có người bệnh/người nhà tham gia khảo sát thì 04 khoa Ung bướu, Ngoại thần kinh, Mắt, Nội tổng hợp có tỉ lệ hài lòng trung bình cao nhất (trên 95%). Khoa Nội tim mạch, Nhi là hai khoa có tỉ lệ hài lòng trung bình thấp nhất (38,71%, 53,33%).



Biểu đồ 2.1: So sánh tỉ lệ hài lòng và điểm hài lòng giữa các khoa điều trị

III. TỔNG HỢP CÁC Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ:

- Thiếu nhà vệ sinh, nhà vệ sinh không được dọn dẹp thường xuyên.
- Cần trang bị đầy đủ thuốc để phục vụ tốt hơn người bệnh.
- Nâng cấp các phòng khám chữa bệnh.
- Khu vực khám bệnh chật chội, khó di chuyển.
- Đường đi lấy thuốc BHYT khó khăn cho người cao tuổi.
- Chỗ để xe quá chật chội, cần mở rộng thêm.

Ngoài các ý kiến tiêu cực, người bệnh còn có các ý kiến khen ngợi như: rất hài lòng với Bác sĩ, nhân viên tiếp đón, chuyên nghiệp, tốt.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ các ý kiến của người bệnh và tình hình thực tế của bệnh viện, phòng Quản lý chất lượng kiến nghị bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Nhà vệ sinh: P.QLCL phối hợp với P. HCQT tiến hành kiểm tra, giám sát công tác dọn dẹp vệ sinh hàng ngày, sửa chữa các nhà vệ sinh xuống cấp, đồng thời nhắc nhở nhân viên vệ sinh tăng cường lau dọn vào thời điểm đông bệnh.
- Đối với các trường hợp hết thuốc và người bệnh phải mua ngoài thì bệnh viện đã giải thích rõ. Bệnh viện đã cố gắng khắc phục không để cho tình trạng người bệnh phải mua thuốc ngoài nữa.

- Nâng cấp phòng khám, khu vực khám bệnh: Bệnh viện đã thực hiện thiết kế lại khu vực khám bệnh, đăng ký nhận bệnh cho thông thoáng hơn, đồng thời chuẩn bị triển khai thêm phòng khám dịch vụ chất lượng cao vào quý I năm 2023 nhằm phục vụ khám chữa bệnh cho người bệnh có nhiều nhu cầu khác nhau.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh khám bệnh ngoại trú tại bệnh viện trong quý IV năm 2022, kính trình Ban giám đốc xem xét./.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG



ThS Huỳnh Mỹ Thư

