

Số: 3889/BC-BV

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân ngoại trú tại bệnh viện,
trong quý IV năm 2023

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 không hài lòng” đến “Rất hài lòng”.

Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

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

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

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

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của bệnh nhân:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=120)

STT	Đặc điểm	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	47
		Nữ	73
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	32
		Từ 31 – đến 60 tuổi	67
		Từ 61 tuổi trở lên	21
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	112
		Không	08

4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $0,7 \pm 9,7$ (km). Tỷ phân vị 25%, 75%: 04km, 60km. GTNN: 0,7 km, GTLN: 60 km
5	Tuổi trung bình: $42,8 \pm 17,1$ (tuổi), GTNN: 01 tuổi, GTLN: 76 tuổi

Nhận xét: Trong 120 mẫu khảo sát thì bệnh nhân là nữ giới (60,8%) chiếm tỉ lệ cao hơn nam giới (39,2%) khoảng 0,6 lần. Bệnh nhân ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất, 55,8%, 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. Đặc điểm chung về bệnh nhân đến với Bệnh viện thành phố Thủ Đức chính là những người có bảo hiểm y tế (chiếm tỉ lệ 93,3%) và khoảng cách từ nhà đến bệnh viện rất gần (trung vị là 0,7 km), tuy nhiên vẫn có vài trường hợp ở rất xa, từ các tỉnh thành khác đến và vẫn lựa chọn bệnh viện để khám chữa bệnh.

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= 120)

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.	4,03	89,2
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,03	90,0
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,00	86,7
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,02	87,5
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.	4,08	92,5
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,03	89,2

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng thấp nhất là về “Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm” (86,7%). Kế đến là “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi” (87,5%). Với tiêu mục “Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện (website) thuận tiện” là đạt tỉ lệ cao nhất (92,5%).

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 120)

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.	4,29	93,3
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,29	92,5
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,27	90,0
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,46	94,2
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,43	94,2
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,41	90,8
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,42	90,8
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,45	93,3
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,42	91,7
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,38	88,3
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,38	91,9

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” cho thấy tỉ lệ bệnh nhân/người nhà hài lòng là 91,9%. Trong đó, các yếu tố có tỉ lệ hài lòng cao nhất là “Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân làm các thủ tục niêm nở, tận tình” và “Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp” (94,2%), yếu tố chiếm tỉ lệ hài lòng thấp nhất là “Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp” (88,3%).

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” (n= 120)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”:		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.	4,17	88,3
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho bệnh nhân và sử dụng tốt.	4,17	89,2
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,22	90,8
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp bệnh nhân có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,16	87,5
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,15	88,3
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,04	85,8
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,13	87,5
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,13	86,7
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân”		4,15	88,0

Nhận xét: Mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4,15 điểm, 88,0%. Yếu tố về “Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ” chiếm tỉ lệ thấp nhất (85,8%). Bệnh viện tiếp nhận số lượng bệnh nhân/người nhà đến bệnh viện ngày càng nhiều hơn, vì vấn đề đó không tránh khỏi việc nhà vệ sinh đáp ứng tốt nhất cho bệnh nhân/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= 120)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
D1	NVYT (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,56	96,7
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,50	95,8
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,53	95,0

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,53	96,7
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”		4,53	96,0

Nhận xét: Ở khía cạnh “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT”, tỉ lệ người nhà/bệnh nhân hài lòng về “NVYT (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” và “Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi” đồng chiếm tỷ lệ cao nhất (96,7%). Bệnh viện luôn tạo điều kiện để NVYT được nâng cao năng lực chuyên môn tốt nhất, đồng thời tập huấn, nhắc nhở NVYT về thái độ giao tiếp, ứng xử nhằm đem lại sự trải nghiệm tốt nhất cho bệnh nhân.

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 120)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	4,30	94,2
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.	4,29	94,2
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,29	92,5
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,28	91,7
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,29	93,1

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ người nhà/bệnh nhân hài lòng (93,1%). Trong đó tỉ lệ hài lòng về nội dung “Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà” và “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” đồng đạt tỉ lệ cao nhất (94,2%). Đây là kết quả của sự quyết tâm cải tiến chất lượng, đem đến sự phục vụ tốt nhất cho bệnh nhân của Bệnh viện.

2.2.2. Mức độ hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà

Bảng 2.7: Mức hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=120)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,30	89,2
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,38	91,9
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân	4,15	88,0
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,53	96,0
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,29	93,1
Hài lòng chung		4,28	91,7

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của bệnh nhân/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt ở mức 4,28 điểm, tỉ lệ hài lòng chung là 91,7%. Bệnh viện luôn tích cực tập trung vào những cải tiến tốt nhất nhằm đạt sự hài lòng của bệnh nhân/người nhà đi đầu. Trong đó, vẫn có 1 khía cạnh đạt điểm và tỉ lệ hài lòng thấp hơn so với các khía cạnh còn lại, đó là khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ bệnh nhân” với tỉ lệ đạt được là 88,0%.

2.2.3. Đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà:

Bảng 2.8: Mức đáp ứng sự mong đợi của bệnh nhân/người nhà (n= 120)

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN	Tỉ lệ (%)	GTLN	Tỉ lệ (%)
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	91,2	9,45	50	0,83	100	39,2

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của bệnh nhân/ người nhà đã được đáp ứng trong đợt khám chữa bệnh lần này (điểm đáp ứng trung bình là 91,2%).

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

Bảng 2.9: Mong muốn của bệnh nhân/người nhà về sự quay trở lại (n= 120)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Có thể sẽ quay lại	13	10,8
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	107	89,2
Tổng cộng:	120	100

Nhận xét: Tất cả các đối tượng được khảo sát đều quay trở lại Bệnh viện để khám chữa bệnh khi có nhu cầu. Trong đó hơn 89,2% người bệnh/người nhà trả lời chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

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

- Về chất lượng bệnh viện:

- Lối đi khám bảo hiểm còn chật hẹp dẫn đến vấn đề đi lại phải chen lấn, chờ đợi.

- Về Nhân viên Y tế:

- Nhân viên tư vấn chưa nhiệt tình.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ các ý kiến của bệnh nhân và tình hình thực tế, bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Đối với vấn đề về chất lượng bệnh viện: phòng Hành chính quản trị tiến hành khảo sát, lập kế hoạch trình Ban Giám đốc xem xét việc điều chỉnh, sắp xếp bố trí lại khu bảo hiểm.

- Đối với vấn đề Nhân viên Y tế: Các khoa tập trung tăng cường giám sát, nhắc nhở nhân viên chú ý cải thiện, chủ động tư vấn nhiệt tình và cụ thể hơn cho bệnh nhân/người nhà.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân khám bệnh ngoại trú tại bệnh viện trong quý IV năm 2023. / *phần*

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 03b).



TS.BS. Vũ Trí Thanh

1875

PROBATION
 Wm. J. ...
 ...
 ...