

Số: 2579 /BC-BV

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 8 năm 2023

BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện,
trong quý II 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 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=161)

STT	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	82 50,9
		Nữ	79 49,1
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	52 32,3
		Từ 31 – 60 tuổi	79 49,1
		Từ 61 tuổi trở lên	30 18,6
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	151 93,7
		Không	10 6,3

4	Số ngày nằm viện trung vị: 11 ± 6 ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 05 ngày, 20 ngày
5	Tuổi trung bình là 44 ± 34 tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 90 tuổi

Nhận xét :Trong 161 mẫu khảo sát thì người bệnh là nam giới và nữ giới chiếm tỉ lệ tương đương nhau. Độ tuổi nhập viện điều trị trong quý này không có sự chênh lệch quá nhiều, trong đó độ tuổi từ 31 đến 60 tuổi vẫn chiếm tỉ lệ cao nhất (49,1%). Đặc điểm chung của đối tượng đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức là phần lớn đều có bảo hiểm y tế (93,7% đều sử dụng bảo hiểm y tế cho đợt điều trị lần này). Số ngày nằm viện trung vị của người bệnh là 11 ngày, tứ phân vị 25% là 05 ngày, tứ phân vị 75% là 20 ngày.

2.2. Đánh giá mức độ hài lòng:

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= 161)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A1	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	3,94	98,8
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	3,90	98,8
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,00	97,5
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,01	97,5
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	3,98	95,03
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		3,97	97,5

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” trong quý II năm 2023 đạt tỉ lệ hài lòng là 97,5%, trong đó, tiêu mục về “Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết” có tỉ lệ hài lòng thấp (95,03%); tỉ lệ cao nhất là “ Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm “ và “ Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng “ (98,8%). Bệnh viện nhận được sự tin tưởng từ bệnh nhân và người nhà nên lượng bệnh nhân khám tại bệnh viện ngày càng

đông hơn, vì vậy mà bệnh viện không tránh khỏi việc có thiếu sót trong sự sắp xếp bố trí nhân viên hỗ trợ, giúp đỡ bệnh nhân khi cần.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 161)

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, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.	3,84	98,8
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	3,94	98,8
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,15	98,1
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,05	98,1
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,10	98,1
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,02	98,4

Nhận xét: Kết quả khảo sát về khía cạnh “ Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện “ và “ Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ “ cho thấy tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng khá cao (98,8%).

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n= 161)

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	Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp	3,17	68,32
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	3,55	89,44
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	2,66	47,83
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	3,69	93,2
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	3,79	94,41
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	3,83	96,3

C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng).	3,61	85,7
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,10	98,14
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	3,75	96,3
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”		3,57	85,2

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh/người nhà hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh còn thấp, trong đó tỷ lệ hài lòng người bệnh/người nhà về “ nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt “ là thấp nhất, khoảng 47,83%. Hiện tại, tình trạng nhà vệ sinh có hiện trạng xuống cấp, nhu cầu của người bệnh/người nhà cao hơn so với số lượng nhà vệ sinh hiện hữu nên dẫn đến sự không hài lòng của người bệnh.

Bảng 2.5: Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế (NVYT)” (n= 161)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”:		Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1	Bác sĩ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	3,88	98,14
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	3,83	95,03
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,10	98,14
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,00	98,14
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,06	98,14
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,07	98,8
D7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,02	98,8
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”		4,00	97,9

Nhận xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”, trong đó, tiêu mục về việc “ Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng “ và tiêu mục “ NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng “ có tỷ lệ hài lòng cao nhất (98,8%). Bên cạnh đó, tiêu mục “ Nhân viên phục vụ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực “ có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (95,03%).

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 161)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	3,87	98,8
E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4,04	98,8
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,10	98,8
E4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,14	98,8
E5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	3,90	98,8
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,01	98,8

Nhận xét: Đối với “Kết quả cung cấp dịch vụ”, hầu hết người bệnh/người nhà rất hài lòng ở khía cạnh này, tất cả các tiêu mục đều đạt được tỉ lệ khá cao (98,8%).

Bảng 2.7: Mức hài lòng chung của người bệnh/người nhà nằm viện nội trú (n=161)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	3,97	97,5
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,02	98,4
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	3,57	85,2
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,00	97,9
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,01	98,8
Hài lòng chung		3,91	95,6

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 3,91, tỉ lệ hài lòng chung là 95,6%. Kết quả cho thấy, phần lớn các khía cạnh đều đạt mức trên 85,0%, riêng về khía cạnh C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh lại chiếm tỉ lệ thấp nhất (85,2%). Qua đó cho thấy cần có những giải pháp tập trung vào khía cạnh này để cải tiến chất lượng cơ sở vật chất 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= 161)

	TB (%)	ĐLC (%)	GTNN (%)	GTLN (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Ông/Bà trước khi nằm viện.	81,2	12,5	40	100

Nhận xét: Phần lớn sự mong đợi của người bệnh/ người nhà đã được đáp ứng trong đợt điều trị lần này (điểm đáp ứng trung bình là 81,2%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của người bệnh/người nhà ở mức 100% là 14,9%.

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= 161)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	01	0,6
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	04	2,5
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	03	1,9
Có thể sẽ quay lại	84	52,2
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	69	42,8
<u>Tổng cộng:</u>	161	100%

Nhận xét: Kết quả trên cho thấy có 95,0% người bệnh/người nhà có mong muốn quay trở lại hoặc sẽ giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện khi có nhu cầu khám chữa bệnh tương tự.

2.3. Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú:

Bảng 2.10: Đánh giá hài lòng theo khoa có giường bệnh nội trú (n=161)

STT	KHOA	nhóm KNTC	nhóm MBTT	nhóm CSVC	nhóm TĐUX & NLCM	nhóm KQC CDV	Cỡ mẫu	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
1	K. Mắt	80	100	88,9	100	100	2	3,72	93,8
2	K. Nội tim mạch	95	100	76,4	98,2	100	8	3,68	93,9

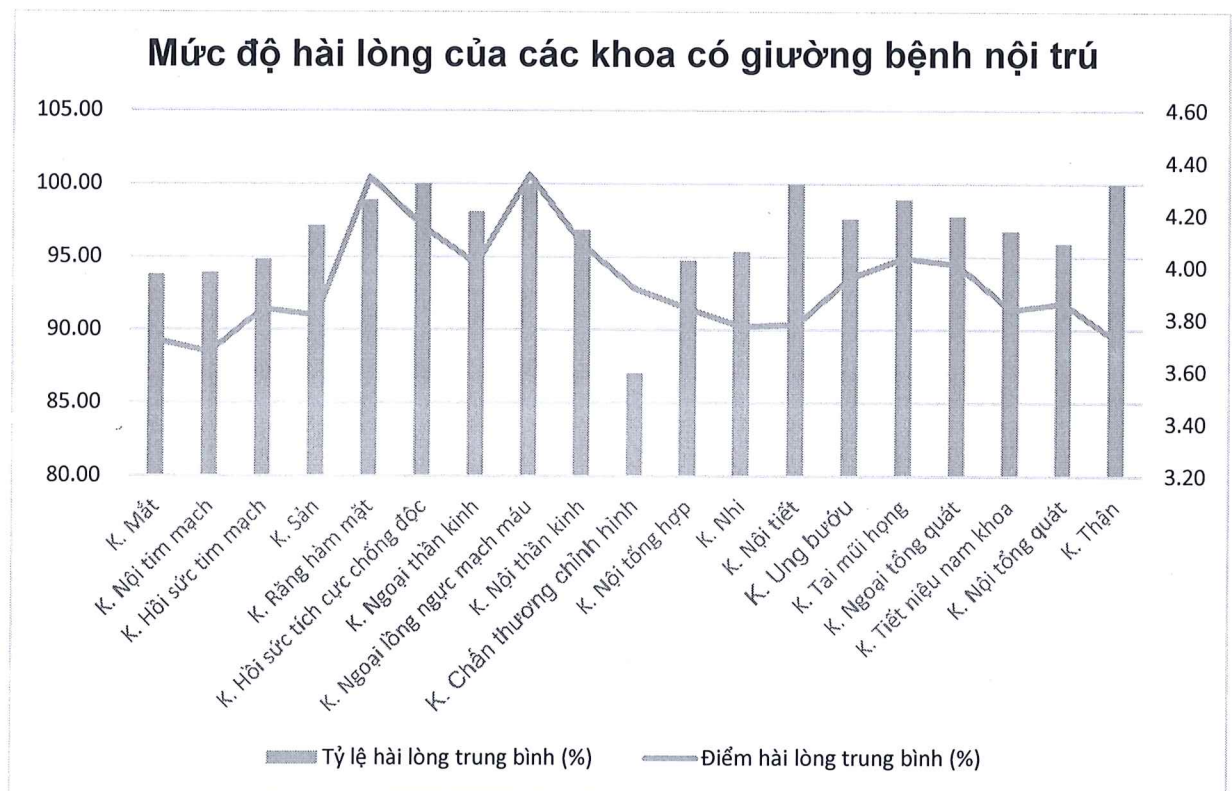
3	K. Hồi sức tim mạch	100	100	74,1	100	100	3	3,84	94,8
4	K. Răng hàm mặt	100	100	94,4	100	100	4	4,35	98,9
5	K. Sản	100	100	85,7	100	100	14	3,82	97,1
6	K. Hồi sức tích cực chống độc	100	100	100	100	100	1	4,15	100
7	K. Ngoại thần kinh	100	100	90,5	100	100	7	4,01	98,1
8	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	100	100	100	100	100	5	4,35	100
9	K. Nội thần kinh	97,8	100	86,4	100	100	9	4,09	96,8
10	K. Chấn thương chỉnh hình	87,1	88,2	84,3	87,4	88,2	17	3,92	87,0
11	K. Nội tổng hợp	100	100	80	100	100	30	3,87	96
12	K. Nhi	98,8	100	79,7	98,3	100	17	3,77	95,4
13	K. Nội tiết	100	100	100	100	100	4	3,78	100
14	K. Ung bướu	100	100	88,0	100	100	12	3,96	97,6
15	K. Tai mũi họng	100	100	95,7	98,9	100	13	4,04	98,9
16	K. Ngoại tổng quát	100	100	88,9	100	100	5	4,01	97,8
17	K. Tiết niệu nam khoa	100	100	84,0	100	100	9	3,84	96,8
18	K. Thận	100	100	100	100	100	1	3,72	100

*Chú thích:

- (a): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Khả năng tiếp cận”.
- (b): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị”.
- (c): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”.
- (d): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”.
- (e): Tỷ lệ hài lòng trung bình của nhóm nhân tố “Kết quả cung cấp dịch vụ”.
- (f) = (a+b+c+d+e)/5: Tỷ lệ hài lòng trung bình chung của 5 khía cạnh.

Nhận xét: Trong 17 khoa có người bệnh/người nhà tham gia khảo sát thì khoa Mắt, Nội tim mạch và Chấn thương chỉnh hình là 03 khoa có tỉ lệ hài lòng trung bình thấp (tỉ lệ lần lượt là 93,8%, 93,9%, 87%). Trong đó, khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì khoa Mắt, Nội tim mạch và Chấn thương chỉnh hình có tỉ lệ thấp nhất (80%, 95%, 87,1%); khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị” thì khoa Chấn thương chỉnh hình, Nội tổng hợp có tỉ lệ thấp (88,2%, 90%); khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” thì khoa Hồi sức tim mạch và Nội tim mạch có tỉ lệ thấp (74,1%, 76,4%); khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” và khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ” thì khoa Chấn thương chỉnh hình là khoa có tỉ lệ hài lòng thấp so với các khoa, tỉ lệ lần lượt (87,4% và 88,2%).

Biểu đồ 2.1: Tỉ lệ hài lòng và điểm hài lòng giữa các khoa có giường bệnh nội trú



Nhận xét: Khoa Hồi sức tích cực chống độc, khoa Ngoại lồng ngực mạch máu, khoa Nội tiết và khoa Thận là 4 khoa tiêu biểu có giường bệnh nội trú được người bệnh/người nhà hài lòng với tỉ lệ cao nhất đạt 100% và khoa có điểm hài lòng cao nhất là khoa Răng hàm mặt và Ngoại lồng ngực mạch máu, đồng điểm 4,35 điểm.

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

- Khoa Chấn thương chỉnh hình:
 - Còn sợ hãi khi sử dụng thang máy của bệnh viện.
 - Ngoài phòng 601-602 thiếu quạt nên nóng.

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:

- Đối với vấn đề thiếu quạt: Phòng Quản lý chất lượng kết hợp với phòng Hành chính quản trị khảo sát lại số lượng quạt máy, rèm che nắng, lắp đặt thêm quạt và bố trí giường tránh ánh nắng cho người bệnh.


- Đối với tình trạng thang máy: Phòng Quản lý chất lượng kết hợp với phòng Hành chính quản trị kiểm tra lại hệ thống thang máy khu khoa Chấn thương chỉnh hình nói riêng và toàn bộ hệ thống thang máy của bệnh viện nói chung hoạt động ổn định để đảm bảo an toàn cho người bệnh. Chủ trương kiểm tra tổng quát định kỳ để đảm bảo chất lượng tốt nhất.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tại bệnh viện, trong quý II năm 2023./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 02b).

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Vũ Thị Thanh

* TS.95. Vũ Thị Thanh *

