

Số: 1078/BC-BV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 5 năm 2023

BÁO CÁO

Về việc khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú tại bệnh viện,
trong quý I 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=126)

STT	Đặc điểm	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	78
		Nữ	48
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	22
		Từ 31 – đến 60 tuổi	92
		Từ 61 tuổi trở lên	12
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	121
		Không	05

4	Khoảng cách trung vị từ nơi sinh sống đến bệnh viện: $06 \pm 14,5$ (km). Từ phân vị 25%, 75%: 04km, 10km. GTNN: 1 km, GTLN: 100 km
5	Tuổi trung bình: $41,6 \pm 12,9$ (tuổi), GTNN: 16 tuổi, GTLN: 74 tuổi

Nhận xét: Trong 126 mẫu khảo sát thì người bệnh là nam giới chiếm tỉ lệ cao hơn nữ giới (số lượng nam gần gấp đôi số lượng nữ). Người bệnh ngoại trú ở độ tuổi từ 31 đến 60 chiếm tỉ lệ cao nhất, trên 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. Đặc điểm chung về người bệnh đến với Bệnh viện thành phố Thủ Đức chính là những người có bảo hiểm y tế (chiếm tỉ lệ 96,0%) và khoảng cách từ nhà đến bệnh viện rất gần (trung vị là 06 km), tuy nhiên vẫn có vài trường hợp ở rất xa, từ các tỉnh thành khác 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= 126)

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.	4,34	94,4
A2	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	4,36	94,4
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,55	96,0
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,73	97,6
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.	4,75	97,6
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,54	96,0

Nhận xét: Trong 5 nội dung của khía cạnh “Khả năng tiếp cận”, tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng thấp nhất là về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa/phòng trong bệnh viện (94,4%). Trong quý I năm 2023, Bệnh viện có cấu trúc lại các phòng khám ngoại trú và vẫn chưa cập nhật đầy đủ các biển báo và sơ đồ bệnh viện nên dẫn đến việc người bệnh/người nhà bối rối trong việc tìm phòng khám.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 126)

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.	4,84	98,4
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện.	4,89	98,4
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	4,85	98,4
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	4,83	96,8
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	4,87	99,2
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	4,87	98,4
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	4,88	99,2
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	4,88	99,2
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	4,85	98,4
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	4,86	98,4
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,86	98,5

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 (98,5%). Trong đó, các yếu tố có tỉ lệ hài lòng cao nhất là được xếp hàng theo thứ tự, thời gian chờ tới lượt khám và thời gian được bác sỹ khám, tư vấn (99,2%), yếu tố chiếm tỉ lệ hài lòng thấp nhất là nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh niêm nở, tận tình (96,8%).

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n= 126)

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.	4,84	98,4
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	4,82	97,6
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	4,84	98,4

C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	4,82	97,6
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	4,84	97,6
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	4,83	96,8
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,86	98,4
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	4,87	98,4
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”		4,84	97,9

Nhận xét: Sự hài lòng của người bệnh/người nhà về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đã có những kết quả rất tích cực so với cùng kỳ năm 2022. Cụ thể tất cả các tiêu mục đều có tỉ lệ hài lòng trên 96%, mức độ hài lòng chung của khía cạnh C là 4,84 điểm, 97,9% (quý I năm 2022 là 4,03 điểm, 88,99%). Trong đó, yếu tố về nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ vẫn chiếm tỉ lệ thấp nhất (96,8%). Lượng người bệnh/người nhà đến khám chữa bệnh vào buổi sáng đông, số lượng nhà vệ sinh ít dẫn đến tình trạng quá tải.

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= 126)

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.	4,88	98,4
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,87	98,4
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,88	99,2
D4	Năng lực chuyên môn của bác sĩ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	4,88	99,2
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế”		4,88	98,8

Nhận xét: Ở khía cạnh “thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT”, tỉ lệ người nhà/người bệnh hài lòng khá cao (trên 98%). 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= 126)

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.	4,88	99,2
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.	4,89	100
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,88	98,4
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,87	98,4
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,87	99,0

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ người nhà/người bệnh hài lòng rất cao (99,0%). 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 (100%). 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.

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

Bảng 2.7: Mức hài lòng chung của người bệnh/người nhà khám bệnh ngoại trú (n=126)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,54	96,0
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,86	98,5
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,84	97,9
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4,88	98,8
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,88	99,0
Hài lòng chung		4,8	98,0

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà khám bệnh ngoại trú đạt ở mức 4,8 điểm, tỉ lệ hài lòng chung là 98,0%. Đây là kết quả của những thay đổi, những cải tiến trong thời gian qua mà bệnh viện đã thực hiện. Kết quả của quý I năm 2023 cao hơn cùng kỳ năm 2022 khoảng 6% và cao hơn kết quả năm 2022 khoảng 10%. Trong đó, 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 (96,0%, 97,9%).

2.2.3. 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= 126)

	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 tới khám bệnh	94,7	9,7	70	100

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 94,7%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của người bệnh/người nhà ở mức 100% hơn nửa số đối tượng được khảo sát (57,9%).

2.2.4. 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= 126)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Có thể sẽ quay lại	04	3,2
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	122	96,8
Tổng cộng:	126	100

Nhận xét: 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 hơn 96% 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 NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ:

- Nhân viên tư vấn thái độ và phục vụ chưa niềm nở, vui vẻ với người bệnh khi hướng dẫn.
- Sơ đồ phòng khám, các phòng thực hiện chẩn đoán hình ảnh rối, khó tìm. Bảng hướng dẫn không rõ ràng.
- Nhà vệ sinh vẫn còn tình trạng bẩn, hôi, đầy nước dưới sàn dễ gây nguy hiểm cho người bệnh/người nhà
- Lối đi khám bệnh hơi chật hẹp.

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:

- Phòng Quản lý chất lượng phối hợp với phòng Công tác xã hội nhắc nhở nhân viên hướng dẫn có thái độ niềm nở, tận tình khi thực hiện nhiệm vụ, đồng thời tăng cường kiểm tra đột xuất, có những biện pháp xử lý khi vi phạm.

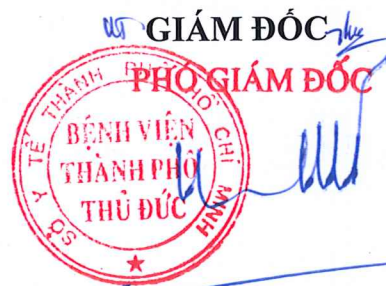
- Phòng Quản lý chất lượng kết hợp với phòng Hành chính quản trị xây dựng, cập nhật lại sơ đồ các phòng khám ngoại trú của Bệnh viện; thiết kế, xây dựng thêm bảng chỉ dẫn đặt tại các vị trí chốt chặn, ngã rẽ để người bệnh dễ quan sát, tìm kiếm các khoa/phòng dễ dàng.

- Nhà vệ sinh: phòng Quản lý chất lượng liên hệ với công ty vệ sinh phân công thêm nhân viên phụ trách, nhắc nhở nhân viên vệ sinh tăng cường lau dọn vào thời điểm đông bệnh (đặc biệt là các buổi sáng), đảm bảo sàn khô ráo để phòng ngừa té ngã.

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh khám bệnh ngoại trú tại bệnh viện trong quý I năm 2023, kính trình Ban Giám đốc xem xét./.

Nơi nhận:

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



TS.BS. Vũ Trí Thành

CHI M.Đ.

