

Số: 1080/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 nội 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 = [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)]

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

+ Tỷ số = {[(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)]} x 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=107)

STT	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	54 50,5
		Nữ	53 49,5
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	40 37,4
		Từ 31 – 60 tuổi	49 45,8
		Từ 61 tuổi trở lên	18 16,8
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	101 94,4
		Không	06 5,6

4	Số ngày nằm viện trung vị: $05 \pm 7,4$ ngày, Tứ phân vị 25%, 75%: 03 ngày, 05 ngày
5	Tuổi trung bình là $36,6 \pm 22,3$ tuổi. GTNN: 01 tuổi, GTLN: 85 tuổi

Nhận xét: Trong 107 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 (45,8%). 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 (94,4% đều sử dụng bảo hiểm y tế cho đợt điều trị lần này). Số ngày nằm viện trung vị của người bệnh là 05 ngày, tứ phân vị 25% là 03 ngày, tứ phân vị 75% là 07 ngày, tương đương với số ngày nằm viện của cùng kỳ năm trước (4,7 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= 107)

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.	4,0	73,8
A2	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	4,11	83,1
A3	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	4,08	80,3
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	4,03	78,5
A5	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4,17	86,0
Mức độ hài lòng của khía cạnh “A. Khả năng tiếp cận”		4,08	80,3

Nhận xét: Khía cạnh “Khả năng tiếp cận” trong quý 1 năm 2023 chỉ đạt tỉ lệ hài lòng là 80,3%, trong đó, tiêu mục về các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đến các khoa/phòng trong bệnh viện có tỉ lệ hài lòng thấp nhất (73,8%); tỉ lệ cao nhất là người bệnh/người nhà gọi được nhân viên y tế khi cần thiết (86,0%). Hiện tại, bệnh viện đang tiếp tục cập nhật lại các bảng biểu, sơ đồ sau quá trình tái cấu trúc, vì vậy đã dẫn đến tình trạng người bệnh/người nhà còn gặp khó khăn khi tìm khoa nội trú.

Bảng 2.3: Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” (n= 107)

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.	4,3	95,3
B2	Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.	4,37	93,4
B3	Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.	4,38	93,4
B4	Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ.	4,42	95,3
B5	Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị.	4,40	93,4
Mức độ hài lòng của khía cạnh “B. Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị”		4,37	94,2

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 ở tất cả các nội dung (94,2%).

Bảng 2.4: Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n= 107)

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	4,14	83,1
C2	Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt.	4,14	82,2
C3	Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt.	3,98	74,7
C4	Được bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.	4,13	83,2
C5	Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ.	4,16	85,0
C6	Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh.	4,09	79,4
C7	Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện (có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng).	4,12	82,2
C8	Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng.	4,15	86,0
C9	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	4,09	78,5
Mức độ hài lòng của khía cạnh “C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”		4,11	81,6

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, trong đó tỷ lệ không hài lòng người bệnh/người nhà về nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt là thấp nhất, khoảng 25%. Hiện tại, tình trạng nhà vệ sinh 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= 107)

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.	4,36	92,5
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	4,25	88,9
D3	Được NVYT tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	4,32	89,7
D4	Bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,37	93,4
D5	Được bác sĩ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.	4,34	92,5
D6	Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.	4,34	93,4
D7	NVYT không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.	4,32	90,6
Mức độ hài lòng của khía cạnh “D. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”		4,33	91,6

Nhận xét: Ở khía cạnh “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”, phần lớn người bệnh/người nhà đều hài lòng với điểm hài lòng trên mức 4 ở tất cả các tiểu mục. Trong đó, hai tiểu mục về việc bác sĩ, điều dưỡng hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo và được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng có tỷ lệ hài lòng cao nhất (93,4%). Ngoài ra, tiểu mục nhân viên phục vụ có thái độ giao tiếp đúng mực có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (88,9%).

Bảng 2.6: Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ” (n= 107)

Chi tiết nội dung của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”:		Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1	Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng.	4,26	90,6

E2	Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng.	4,18	85,0
E3	Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng.	4,24	87,8
E4	Mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	4,18	84,1
E5	Mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	4,16	86,9
Mức độ hài lòng của khía cạnh “E. Kết quả cung cấp dịch vụ”		4,2	86,9

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ”, tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng về cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ, chất lượng là cao nhất (90,6%), tỉ lệ người bệnh/người nhà hài lòng về chất lượng dịch vụ y tế là thấp nhất (84,1%).

Bảng 2.7: Mức hài lòng chung của người bệnh/người nhà nằm viện nội trú (n=107)

Khía cạnh		Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A	Khả năng tiếp cận	4,08	80,3
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị	4,37	94,2
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,11	81,6
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	4,33	91,6
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4,2	86,9
Hài lòng chung		4,22	86,9

Nhận xét: Điểm hài lòng chung của người bệnh/người nhà nằm viện nội trú đạt mức 4,22, tỉ lệ hài lòng chung là 86,9%. Kết quả cho thấy khía cạnh A. Khả năng tiếp cận chiếm tỉ lệ thấp nhất (80,3%), tiếp theo là khía cạnh C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (81,6%). Cần có những giải pháp tập trung vào 2 khía cạnh này 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= 107)

	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.	91,7	9,36	60	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 91,7%). Trong đó có tỉ lệ đáp ứng mong đợi của người bệnh/người nhà ở mức 100% là 45,8%.

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= 107)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	02	1,9
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	01	0,9
Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	01	0,9
Có thể sẽ quay lại	38	35,5
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	65	60,8
Tổng cộng:	107	100%

Nhận xét: Kết quả cho thấy có 96,3% người bệnh/người nhà có mong muốn quay trở lại 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=107)

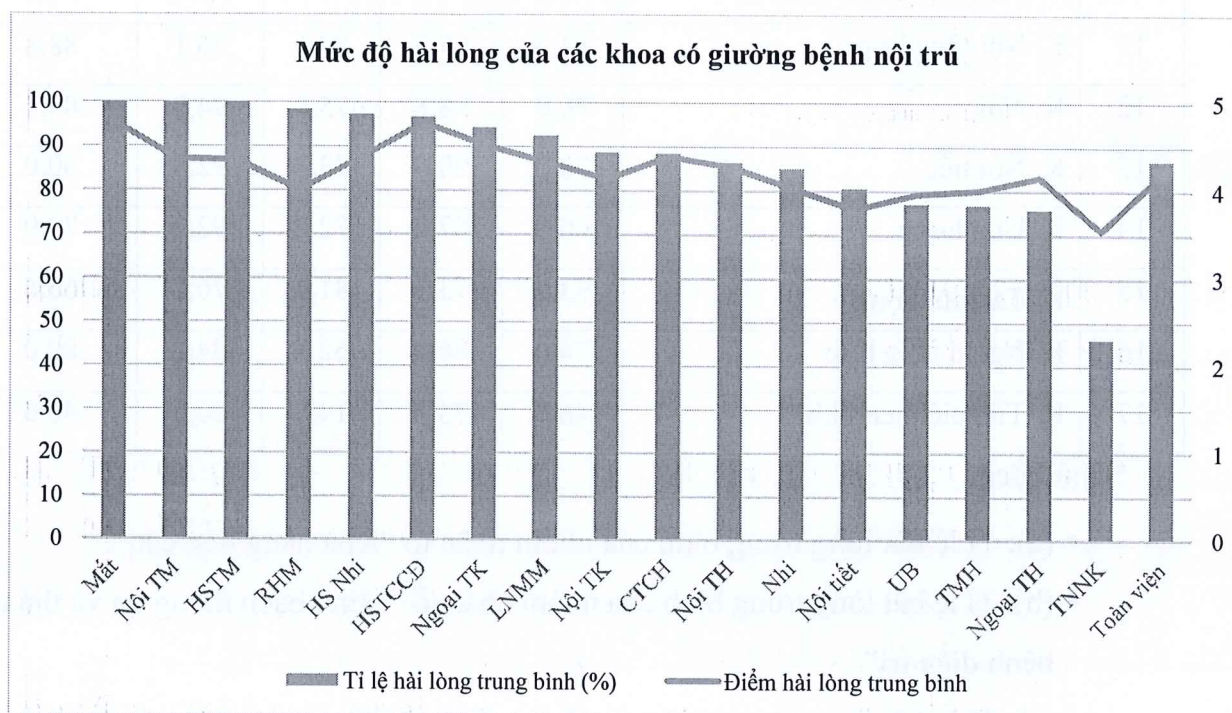
STT	KHOA	nhóm KNTC	nhóm MBTT	nhóm CSVC	nhóm TĐUX & NLCM	nhóm KQCCDV	Tỉ lệ hài lòng chung
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1	K. Mắt	100	100	100	100	100	100
2	K. Nội tim mạch	100	100	100	100	100	100
3	K. Hồi sức tim mạch	100	100	100	100	100	100
4	K. Răng hàm mặt	100	100	100	92,8	100	98,3
5	K. Hồi sức nhi	83,3	100	100	100	100	97,3
6	K. Hồi sức tích cực chống độc	88,0	100	97,7	100	96,0	96,7
7	K. Ngoại thần kinh	90	100	86,1	100	100	94,3
8	K. Ngoại lồng ngực mạch máu	80,0	100	88,8	100	93,3	92,4

9	K. Nội thần kinh	90,0	90,0	86,1	89,2	90,0	88,7
10	K. Chấn thương chỉnh hình	84,4	100	77,7	95,2	91,1	88,5
11	K. Nội tổng hợp	84,4	97,7	87,6	76,1	88,8	86,4
12	K. Nhi	70,0	98,8	75,8	94,9	89,4	85,1
13	K. Nội tiết	70,0	90,0	83,3	92,8	60,0	80,6
14	K. Ung bướu	60,0	87,2	72,2	92,2	70,9	77,1
15	K. Tai mũi họng	83,3	73,3	81,4	76,1	66,6	76,8
16	K. Ngoại tổng hợp	74,0	86,0	62,2	84,2	80,0	75,8
17	K. Tiết niệu nam khoa	46,6	73,3	14,8	66,6	46,6	46,2

*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 Tiết niệu nam khoa, Ngoại tổng hợp và Tai mũi họng là 03 khoa có tỷ lệ hài lòng trung bình thấp nhất (tỷ lệ lần lượt là 46,2%, 75,8%, 76,8%). Trong đó, khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì khoa Tiết niệu nam khoa và khoa Ung bướu có tỷ lệ thấp nhất (46,6%, 60,0%); khía cạnh “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị” thì khoa Tiết niệu nam khoa và khoa Tai mũi họng có tỷ lệ thấp nhất (73,3%); khía cạnh “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” thì khoa Tiết niệu nam khoa có tỷ lệ cực thấp (14,8%); khía cạnh “Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế” thì khoa Tiết niệu nam khoa và Tai mũi họng vẫn là 02 khoa có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (66,6%, 76,1%). Cuối cùng là khía cạnh “Kết quả cung cấp dịch vụ” thì khoa Tiết niệu nam khoa và khoa Nội tiết có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (46,6%, 60,0%).

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

Nhận xét: Khoa có giường bệnh nội trú được người bệnh/người nhà hài lòng với tỷ lệ cao nhất là khoa Mắt, khoa Nội tim mạch, khoa Hồi sức tim mạch (100%) và khoa có điểm hài lòng cao nhất là khoa Mắt (4,77 điểm), Hồi sức tích cực chống độc (4,77 điểm) và ngoại thần kinh (4,52 điểm)

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

- K. Nội thần kinh: cải thiện nhà vệ sinh.
- K. Nhi: nhà vệ sinh chưa sạch sẽ, tách riêng nhà vệ sinh của trẻ em và người lớn riêng. Cần tăng cường thêm giường bệnh bảo hiểm y tế cho trẻ.
- K. Ngoại tổng hợp: bệnh nhân nằm ngoài hành lang nắng nóng, không đảm bảo an ninh.
- K. Hồi sức tim mạch: Cần có thêm rèm che cho từng giường bệnh để đảm bảo riêng tư.
- K. Ung bướu: vẫn còn tình trạng mất cấp, không đảm bảo an ninh.
- K. Chấn thương chỉnh hình: cần tăng số lượng xe lăn cho bệnh nhân.

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 sơ đồ, bảng biểu của các khoa/phòng: P. Quản lý chất lượng kết hợp với P. Hành chính quản trị nhanh chóng cập nhật lại sơ đồ, bảng chỉ dẫn đến các khoa/phòng và đặt ở những nơi người bệnh/người nhà dễ nhìn thấy nhất.

- Đối với vấn đề nhà vệ sinh: Bệnh viện cần có kế hoạch nâng cấp, xây mới nhà vệ sinh để đáp ứng nhu cầu và tạo sự thoải mái cho người bệnh/người nhà. Đồng thời vẫn tăng cường vấn đề dọn dẹp nhà vệ sinh và nâng cao ý thức giữ vệ sinh chung của người bệnh/người nhà.

- Đối với vấn đề nắng nóng khi nằm hành lang: P. Quản lý chất lượng kết hợp với P. 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. Đặc biệt, xử lý sớm với các khoa động bệnh như Ngoại tổng hợp, Ung bướu.

- Đối với tình trạng mất cắp, không đảm bảo an ninh: P. Quản lý chất lượng kết hợp với P. Hành chính quản trị kiểm tra lại hệ thống camera, đảm bảo camera hoạt động ổn định để phát hiện kẻ xấu, có biện pháp xử lý, răn đe, đồng thời nâng cao ý thức bảo vệ tài sản riêng của người bệnh bằng các bảng cảnh báo.

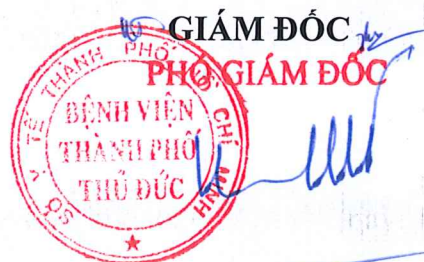
- Đối với vấn đề rèm che giường: P. Quản lý chất lượng giám sát lại vấn đề rèm che, vách ngăn để đảm bảo sự riêng tư, nhắc nhở các khoa cần đảm bảo vấn đề này.

- Đối với vấn đề xe lăn: Các khoa cần đề xuất số lượng xe lăn để P. Quản lý chất lượng điều phối cơ số xe lăn phù hợp đáp ứng nhu cầu của người bệnh

Trên đây là báo cáo Kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội 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

